



CARTA DEI SERVIZI

Attraverso questa carta La invitiamo a prendere conoscenza dei principali servizi che la CROCE BIANCA, nell'ambito dell'Assistenza Domiciliare Integrata, può mettere a Sua disposizione; con l'auspicio che le informazioni che troverà indicate Le facilitino l'approccio al servizio di cui necessita. Per qualsiasi chiarimento o consiglio troverà la massima collaborazione di tutto il nostro personale che sarà a Sua completa disposizione sia al telefono che direttamente nella Centrale Operativa di Via Canova nr. 2 a Latina. La Sua collaborazione con gli operatori che incontrerà ed i Suoi eventuali suggerimenti saranno fondamentali per migliorare il nostro servizio ed adeguarlo alle sue aspettative.

Il Direttore



2021

Capitolo 1	Indice	Pagina
1.1	Cos'è la carta dei servizi	3
1.2	A chi si rivolge	3
1.3	A cosa serve	3
Capitolo 2	Diritti e Doveri	
2.1	Diritti delle persone assistite	4
2.2	Diritto al rispetto e alla dignità della persona	4
2.3	Diritto all'informazione	4
2.4	Il consenso libero e informato	4
2.5	Tutela della Privacy	5
2.6	Diritto di proporre reclami e suggerimenti	5
2.7	Doveri della persona assistita	5
2.8	Accesso agli atti	5
Capitolo 3	Principi ispiratori	
3.1	Uguaglianza	6
3.2	Imparzialità e continuità	6
3.3	Efficacia ed efficienza	6
3.4	Partecipazione	6
3.5	Umanizzazione delle cure	7
Capitolo 4	L'Assistenza Domiciliare Integrata	
4.1	Assistenza Domiciliare Integrata	7
4.2	A chi è rivolta l'Assistenza domiciliare integrata	7
4.3	Obiettivi e finalità dell'Assistenza domiciliare integrata	8
Capitolo 5	Informazione sull'accesso alle cure domiciliari	
5.1	La centrale operativa Croce Bianca	9
5.2	Come raggiungerci	9
5.3	Come attivare l'assistenza domiciliare integrata	9
5.4	I profili assistenziali	11
5.5	La presa in carico e la redazione del piano assistenziale	12
5.6	La gestione del progetto assistenziale	13
5.7	L'attivazione dell'Assistenza domiciliare integrata	13
5.8	Dimissione	13
Capitolo 6	Come lavoriamo	
6.1	Le prestazioni erogate	14
6.2	L'erogazione del servizio	14
6.3	Reperibilità	15
6.4	Documentazione	15
6.5	Qualità delle prestazioni erogate	15
6.6	Educazione sanitaria	16
6.7	Attività Privata	17

Capitolo 1: La Carta dei Servizi

1.1 Cosa è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento realizzato all'interno del processo d'innovazione dei rapporti tra istituzioni e cittadino, a garanzia della qualità e delle modalità con le quali i servizi vengono erogati. La CROCE BIANCA, nell'ambito dell'Assistenza Domiciliare Integrata fa propri i principi fondamentali di equità, appropriatezza, continuità, efficienza ed efficacia, affinché i servizi forniti rispondano alle esigenze delle persone assistite e delle loro famiglie.

1.2 A chi si rivolge

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

1.3 A cosa serve

La Carta dei Servizi non è un semplice mezzo di consultazione, bensì uno strumento completo di informazione su tutte le prestazioni offerte dalla CROCE BIANCA affinché i cittadini possano conoscere le metodologie adottate, la struttura operativa e le modalità per accedervi. Lo scopo principale è quello di garantire ai cittadini il pieno rispetto dei loro diritti e, in quanto pazienti, la massima dignità. Essere informato correttamente permette infatti al cittadino una scelta consapevole. Con questo spirito la persona che usufruisce del nostro servizio è invitata ad esaminare le indicazioni contenute nella nostra "CARTA DEI SERVIZI" offrendoci la propria collaborazione, presentando eventuali osservazioni o suggerimenti atti al raggiungimento di un ulteriore miglioramento nella qualità dell'assistenza.

Capitolo 2: Diritti e doveri

2.1 Diritti delle persone assistite

I diritti dei cittadini che fruiscono dei servizi sociali, socio-sanitari e sanitari, compresa l'assistenza domiciliare integrata, sono tutelati dalla normativa vigente. La CROCE BIANCA, nella erogazione dei propri servizi, pone al centro della sua azione la persona e la sua famiglia, nella consapevolezza che l'organizzazione delle attività ed il lavoro degli operatori sono al loro servizio.

2.2 Diritto al rispetto e alla dignità della persona

Il paziente ha diritto ad essere curato ed assistito con premura ed attenzione, nel pieno rispetto della dignità della persona e delle proprie convinzioni filosofiche, spirituali e religiose. La CROCE BIANCA, nell'espletamento delle sue attività, fa proprio questo principio, evidenziando come ogni singola persona, le cui capacità intellettive e volitive siano gravemente colpite, vada rispettata anche nel momento in cui si trova in condizione di fragilità, sia sotto il profilo fisico che morale, garantendo il massimo livello di qualità della vita presso il proprio domicilio

2.3 Diritto all'informazione

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

2.4 Il consenso libero e informato

IL consenso libero e informato rappresenta la manifestazione di volontà che la persona e la sua famiglia, previamente informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile, dà circa le cure e le procedure assistenziali messe in atto dalla CROCE BIANCA. Tale consenso, pertanto, è la base per l'alleanza terapeutica tra il paziente e la sua famiglia e, dall'altro, a rendere partecipe il paziente sulle ragioni e la fondatezza degli obiettivi contenuti nel Piano Assistenziale Individuale. La CROCE BIANCA ha predisposto dei moduli per la raccolta del consenso libero e informato.

2.5 Tutela della Privacy

Il paziente e la sua famiglia hanno il diritto alla tutela della privacy nel rispetto del Decreto legislativo 196/03. La CROCE BIANCA assicura che la raccolta dei dati personali dei propri assistiti riguardanti il proprio stato di salute ed ogni altra notizia personale sia sottoposta al vincolo del segreto professionale e della tutela della privacy a cui sono tenuti tutti gli operatori compreso il personale amministrativo. La raccolta dei dati personali è finalizzata alla gestione amministrativa e alla gestione del servizio di assistenza domiciliare. L'utilizzo dei dati personali dei pazienti da parte della cooperativa avviene all'interno dell'équipe multi professionale e all'esterno agli organismi competenti di cura e di tutela della salute. La CROCE BIANCA ha predisposto dei moduli per la raccolta e il trattamento dei dati sensibili ai sensi della Legge 196/03. Titolare del trattamento dei dati personali è il Legale Rappresentante della CROCE BIANCA.

2.6 Diritto di proporre reclami e suggerimenti

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

2.7 Doveri della persona assistita

Gli utenti hanno il dovere, nel rispetto dei regolamenti generali e specifici della CROCE BIANCA, di mantenere un atteggiamento responsabile e corretto verso il personale e le attrezzature. Rispettare il lavoro e la professionalità degli operatori sanitari diviene condizione indispensabile per attuare un corretto programma terapeutico ed assistenziale. Il cittadino ha il diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione dell'assistenza domiciliare, ma è anche un suo preciso dovere esercitare tale diritto nei tempi e nelle sedi opportune.

2.8 Accesso agli atti

Ogni paziente ha il diritto di esaminare e avere copia di documenti contenuti nel FASAS. Il diritto di accesso può essere esercitato da chiunque abbia un interesse diretto, concreto ed attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento richiesto. L'interessato compila la domanda di accesso, utilizzando l'apposito modulo reperibile presso la sede di CROCE BIANCA. Nella domanda va specificato se il documento viene richiesto in visione o in copia. La domanda può essere consegnata personalmente o spedita (posta, mail o fax)

Capitolo 3: Principi Inspiratori

3.1 Uguaglianza

Tutti i Servizi erogati dalla CROCE BIANCA “guardano” al principio di uguaglianza dei diritti delle persone, che si fonda sull’articolo 3 della Costituzione, secondo il quale “tutti i Cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche”. Il nostro obiettivo consiste nel non limitarci a rispondere ai bisogni, che sappiamo essere complessi e diversificati, in modo rigido e con un solo tipo di servizio, bensì nell’offrire una serie di risposte che siano il più possibile un “abito su misura” per il Cittadino-Cliente.

3.2 Imparzialità e continuità

La CROCE BIANCA svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione.

3.3 Efficacia ed efficienza

L’erogazione dei Servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell’organizzazione e nell’attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano le persone che fruiscono del Servizio. La CROCE BIANCA s’impegna a garantire un costante aggiornamento del personale, in termini di crescita professionale, al fine di fornire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche del Cliente, migliorando al contempo la qualità dell’intervento.

3.4 Partecipazione

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

3.5 Umanizzazione delle cure

La CROCE BIANCA garantisce, attraverso una stabilizzazione dell'equipe assistenziale, una continuità delle cure. Questo aspetto, oltre ad assicurare una omogeneità del percorso assistenziale, valorizza tutti quegli aspetti di affidamento e di fiducia che sono alla base dell'umanizzazione delle cure e che ben rispecchiano la filosofia aziendale "dell'assistere, prendendosi cura".

Capitolo 4: L'Assistenza Domiciliare Integrata

4.1 Assistenza Domiciliare Integrata

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

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

4.2 A chi è rivolta l'Assistenza domiciliare integrata

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

- Presenza di una condizione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- Presenza di una condizione di non deambulabilità;
- Non trasportabilità presso presidi sanitari ambulatoriali in grado di rispondere ai bisogni della persona;

- Presenza di un supporto nella rete familiare/parentale o informale;
- presenza di condizioni abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza, acquisite anche a seguito di azioni necessarie per il superamento di eventuali fattori ostativi (esempio: abbattimento di barriere architettoniche).

4.3 Obiettivi e finalità dell'Assistenza domiciliare integrata

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

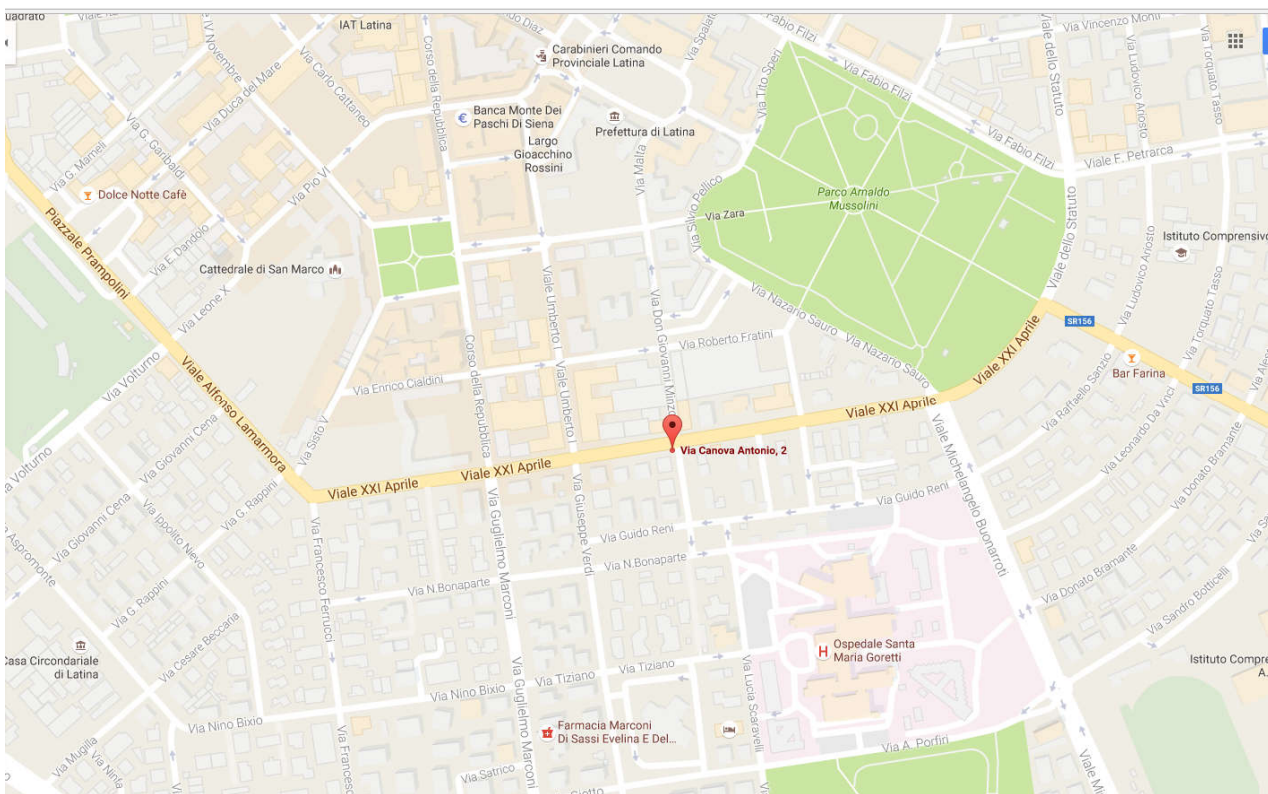
- Favorire la permanenza degli assistiti nel contesto familiare di appartenenza;
- Sostenere il pieno rispetto dell'autonomia e dei valori della persona malata;
- Valorizzare le risorse del paziente, della sua famiglia e del tessuto sociale in cui sono inseriti;
- Supportare le famiglie non solo dal punto di vista terapeutico ma anche sotto il profilo sociale e relazionale;
- Migliorare la qualità di vita dell'utente e della sua famiglia;
- Evitare l'ospedalizzazione impropria e/o il ricovero in strutture residenziali;
- Anticipare le dimissioni tutte le volte che le condizioni sanitarie e socio ambientali lo permettono;
- Fornire presso il domicilio del paziente i servizi e gli strumenti che contribuiscono al mantenimento del massimo livello di benessere, salute e funzione (OMS);
- Alleggerire il carico familiare nella gestione del congiunto in stato di bisogno;
- Assicurare la continuità assistenziale mediante lo strumento della dimissione protetta;
- Permettere la permanenza al domicilio delle persone non autosufficienti, favorendo il recupero o la conservazione delle capacità residue di autonomia e relazione;
- Sostenere i familiari trasmettendo loro delle competenze che possano tradursi in autonomia di intervento;

Capitolo 5: Informazioni sull'accesso alle cure domiciliari

5.1 La centrale operativa della CROCE BIANCA per le cure domiciliari

La Centrale Operativa, sita in Latina - Via Canova n° 2, è aperta tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 18:00. E risponde al telefono 0773 - 284907 - 0773 281708. Al di fuori dell'orario di apertura funziona una segreteria telefonica in cui è possibile lasciare eventuali messaggi, nonché al numero 00773480030 - fax 0773 666396. Indirizzo mail: adi@crocebiancaservizisaniatri.it

5.2 Come raggiungerci



5.3 Come attivare l'Assistenza domiciliare integrata

L'attivazione del processo di ADI, considerata la valutazione di carattere pubblico può avvenire attraverso le seguenti modalità:

- a seguito di prescrizione del Medico di Medicina Generale (MMG);

- a seguito di dimissione ospedaliera/struttura riabilitativa (richiesta del medico ospedaliero/struttura riabilitativa);
- a seguito di prescrizione del medico specialista.

Negli ultimi due casi, l'ASL che attiva la valutazione provvederà ad informare il MMG. La valutazione prevede due fasi:

- 1) Valutazione Triage, è il primo contatto con il caregiver (ad es. la famiglia) che si occupa di attivare la rete dei servizi. Questa prima valutazione ha l'obiettivo di identificare il bisogno semplice, che richiede una risposta monoprofessionale di natura sociale o sanitaria, da quello complesso, da rinviare alla valutazione multidimensionale di secondo livello.
- 2) Valutazione multidimensionale di secondo livello, cui accedono le persone che hanno avuto un esito positivo alla valutazione triage o quelle che hanno avuto una dimissione ospedaliera, esamina sia i bisogni sociosanitari (valutazione funzionale) sia i bisogni sociali (valutazione sociale). Quale esito della valutazione verrà attribuito, in modo coerente, un profilo adeguato a rispondere ai bisogni, verrà definita la durata del Piano Assistenziale Individuale (PAI) e il valore complessivo del voucher attribuito. La valutazione di secondo livello, gestita da una équipe multidisciplinare – Unità di Valutazione Multidisciplinare (composta da medico, infermiere ed assistente sociale) è svolta, di norma, al domicilio della persona, attraverso l'utilizzo di strumenti omogenei definiti a livello regionale. La valutazione di secondo livello si articola come segue:
 - a) La valutazione funzionale: la valutazione dei bisogni viene applicata a domini riconosciuti come essenziali per impatto e trasversalità, svincolati quindi dalla patologia causante e dall'età della persona valutata.
 - b) La valutazione sociale: il sistema di valutazione della persona tiene in considerazione gli aspetti sociali quali:
 - la rete assistenziale misurando l'organizzazione degli interventi da parte sia della rete familiare che non familiare;
 - l'adeguatezza della condizione abitativa e dell'ambiente di vita.

Nel modello della Regione Lazio di valutazione del bisogno sono stati introdotti due fattori correttivi della valutazione che hanno impatto sui profili assistenziali:

Indice di sostegno della famiglia.

Si tiene conto, in sede di valutazione sociale, dell’impatto dei famigliari e caregiver nell’assistenza alla persona rispetto ai diversi domini funzionali. La valutazione sociale permette di individuare, inoltre, il reale grado di sostegno che la famiglia può offrire rispetto ai singoli bisogni della persona (domini scala di valutazione). Pertanto, rispetto ai diversi domini (respirazione, nutrizione, etc), la valutazione ha l’obiettivo di far emergere il supporto attivo della famiglia/dei caregiver nel farsi carico dei servizi e delle prestazioni necessarie per rispondere a quel bisogno. La valutazione del supporto della famiglia permette di individuare il reale bisogno, inteso come le prestazioni a cui la famiglia non riesce a far fronte e per le quali è richiesto il supporto di un soggetto esterno. La valutazione del sostegno della famiglia, pertanto, non va ad incidere sul livello di gravità (che esprime la fragilità della persona), ma contribuisce a determinarne il profilo. Indice di complessità assistenziale (I.C.A.) Viene introdotto un indice di complessità assistenziale (I.C.A.), basato sulla rilevazione di alcune condizioni funzionali di particolare impegno assistenziale, così da definire la corretta “pesatura” delle risorse professionali ed economiche a parità di livello di bisogno e la necessaria flessibilità delle risposte in rapporto all’evoluzione del bisogno stesso. L’indice di complessità assistenziale offre la possibilità di introdurre un “fattore correttivo” ai diversi profili di assistenza e di riconoscere il carico assistenziale aggiuntivo anche in termini economici. Riassumendo, dalla valutazione multidimensionale del bisogno vengono determinati:

- Il livello di gravità della persona ed il relativo profilo corrispondenti all’impegno assistenziale;
- La durata dell’intervento (massimo 3 mesi coerentemente con la data massima indicata per la rivalutazione del soggetto dalla normativa vigente) e il numero di accessi in caso di profilo prestazionale;
- L’eventuale urgenza;
- Il valore economico complessivo del voucher.

5.4 Profili assistenziali

Sulla base dei livelli di gravità determinati dalla valutazione del bisogno (che contemplano anche i fattori correttivi) è possibile identificare i relativi profili assistenziali, corrispondenti all’impegno assistenziale oltre che alla complessità dell’intervento richiesto, e la relativa tariffa. In riferimento a quanto previsto dal D.P.C.M. del 14/02/2001, i livelli di assistenza vengono stabiliti tenendo conto dei seguenti parametri:

- La natura del bisogno che, mediante la valutazione dei bisogni inerenti l'area sociosanitaria, funzionale, cognitiva, affettiva nonché l'area sociale/ambientale, caratterizza l'ambito di bisogno prevalente;
- la complessità dell'intervento caratterizzata dalla composizione dei fattori produttivi impiegati (mix di risorse professionali) e dalla loro articolazione, con particolare riferimento alla tipologia delle prestazioni;
- L'intensità assistenziale stabilita in base alle fasi temporali (intensiva, estensiva e di lungo assistenza) che caratterizzano il piano assistenziale e la frequenza degli interventi previsti;
- A durata in relazione alle fasi temporali intensiva (durata breve e definita).

La definizione dei profili si basa su un indice di intensità assistenziale, calcolato come Giornata Effettiva di Assistenza (GEA) / giornate di presa in carico. L'Intensità assistenziale è costruita sulla base di un modello teorico che correla il livello di gravità e il profilo assistenziale. I profili elaborati contemplano **due profili prestazionali e quattro profili assistenziali**. I **profili prestazionali** si distinguono in "prestazionale" e "prestazionale prelievi". Tali profili intendono dare una risposta prestazionale, professionalmente qualificata, ad un bisogno puntuale di tipo sociosanitario che, può essere continuativa o occasionale, che presuppone la valutazione multidimensionale, la presa in carico della persona e la definizione di un piano di assistenza individuale semplificato. I profili assistenziali si distinguono in sei tipologie in funzione della diversa intensità assistenziale.

5.5 La presa in carico e la redazione del Piano Assistenziale Individuale

Il cittadino, a seguito della valutazione multidimensionale del bisogno (valutazione di 2° livello) da parte dell'Unità di Valutazione Multidisciplinare, avrà assegnato un voucher corrispondente al profilo assistenziale/prestazionale. La CROCE BIANCA prende in carico la persona e procede, dopo l'analisi dei bisogni emersi dalla valutazione multidimensionale del bisogno, alla stesura del PAI e alla definizione degli obiettivi di assistenza. Il PAI definito deve essere coerente con quanto emerso in sede di valutazione del bisogno, in modo da garantire che, in fase di erogazione dell'assistenza, vengano messe a disposizione, dell'assistito e della sua famiglia, tutte le competenze professionali necessarie e per tutto il periodo previsto.

5.6 La gestione del progetto assistenziale

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

5.7 In quanto tempo avviene l'attivazione dell'assistenza domiciliare

La CROCE BIANCA garantisce l'erogazione del voucher entro i tempi sotto indicati:

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

5.8 Dimissioni

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

Capitolo 6: come lavoriamo

6.1 Le prestazioni erogate

L'assistenza domiciliare integrata erogata dalla CROCE BIANCA riguarda specifiche prestazioni ed attività, sia di natura sociosanitaria (attività infermieristiche, attività riabilitative/abilitative/educative ecc.) che sociale a rilievo sanitario (assistenza tutelare e di cura della persona ecc) rese in modo integrato al domicilio della persona con bisogni complessi. Le prestazioni e le attività sono assicurate sulla base della "prescrizione" medica e del Piano Assistenziale Individuale. Per esemplificare viene di seguito riportata una tabella che sintetizza le prestazioni erogate dalle singole figure professionali:

- cura dell'igiene personale;
- cura della persona;
- preparazione e/o somministrazione dei pasti; accompagnamento a visite mediche;
- assistenza per la corretta esecuzione di prescrizioni farmaco logiche e mediche in genere;
- supporto nel corretto utilizzo di ausili per lavarsi, vestirsi, mangiare da soli, camminare;
- cura delle condizioni igieniche degli ambienti utilizzati abitualmente dall'utente;
- cambio biancheria;
- assistenza nell'organizzazione dell'attività economica domestica;
- commissioni varie;
- prevenzione delle piaghe da decubito;
- accompagnamento presso le strutture e i servizi territoriali;
- cure domiciliari di tipo prestazioni occasionali o ciclico programmate (prelievi, terapie iniettive, gestione cateteri, consulenza specialistica, visite mediche);
- interventi relativi ad attività cliniche di tipo valutativo diagnostico (valutazione clinica, definizione del piano assistenziale, approfondimenti diagnostici);
- interventi e prestazioni dirette di tipo terapeutico medico infermieristiche, di tipo riabilitativo, prestazioni specialistiche (interventi di tipo terapeutico, gestione e prevenzione dell'immobilizzazione, gestione protesi e ausili);
- interventi di supporto quali trasporto farmaci e presidi, erogazione materiali per le terapie, supporto psicologico.

6.2 Erogazione del servizio

Il servizio di assistenza domiciliare viene erogato 7 giorni su 7 per 365 giorni all'anno. Sulla base bisogni evidenziati dal Piano di Assistenza individuale saranno stabiliti i tempi di erogazione del servizio e le figure professionali che accederanno al domicilio della persona assistita. E' garantita la fornitura del materiale

sanitario necessario per l'erogazione del servizio e l'utilizzo di medicazioni avanzate per il trattamento delle lesioni da pressione (sono esclusi i farmaci).

6.3 Reperibilità

A garanzia di una continuità assistenziale è previsto un servizio di reperibilità telefonica tutti i giorni dalle ore 8:00 alle ore 19:00 ai nr. 0773 -284907 – 0773 281708. Fuori dai normali orari è attivo il servizio di reperibilità telefonica al numero 0773.480030. Al di fuori dell'orario di apertura della segreteria organizzativa, per comunicazioni urgenti, il Coordinatore di servizio/Care Manager è raggiungibile attraverso il cellulare di servizio, il numero viene fornito alle persone assistite

6.4 Documentazione

La CROCE BIANCA predispone:

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

6.5 Qualità delle prestazioni erogate

Per la gestione dei servizi la CROCE BIANCA, oltre ad affidare le prestazioni a professionisti di comprovata esperienza adotta dei protocolli definiti nel rispetto delle linee guida e delle indicazioni normative regionali, nazionali e internazionali, redatti sulla base dei criteri Evidence base Medicine/Nursing. I protocolli sono periodicamente rivisitati e tenuti aggiornati.

PROTOCOLLI UTILIZZATI PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO

- Modalità di pulizia, disinfezione e sterilizzazione degli strumenti accessori;
- Prevenzione e trattamento delle lesioni da pressione;
- Gestione del catetere vescicale;
- Gestione delle stomie;
- Gestione della NAD, enterale e parenterale;
- Gestione delle medicazioni;
- Attività di educazione alla salute rivolta ai familiari della persona assistita o di altri care giver non professionali;
- Igiene personale;
- Gestione dell'incontinenza;
- Mobilizzazione della persona assistita;
- Gestione dell'ossigeno terapia;
- Trasporto del sangue e dei campioni biologici;
- Identificazioni degli eventi avversi.

6.6 Educazione sanitaria

La letteratura inerente la programmazione e la gestione sanitaria dei servizi di cure domiciliari, da tempo sottolinea ed afferma con maggiore intensità, che la famiglia del malato è il cardine centrale attorno al quale ruota tutto il programma di cure. La buona riuscita di un percorso di cura e di assistenza ad un paziente "fragile" in ambito domiciliare, dipende anche dal grado di coinvolgimento attivo e dalla presenza di una rete familiare capace di supportare le mutevoli condizioni del paziente e il carico di cura destinato ai care giver. Per tale motivo la CROCE BIANCA propone dei corsi di formazione mirati a fornire ai familiari e ai care giver le conoscenze necessarie ad erogare assistenza di base al paziente in modo autonomo, in relazione sia alla gestione di routine delle procedure assistenziali necessarie all'assistito che alla gestione delle situazioni di urgenza-emergenza:

<p><u>La Nutrizione assistita concetti base</u></p>	<p><u>Gli Interventi di assistenza alla persona</u></p>
<p>Obiettivi formativi: fornire conoscenze e raccomandazioni in merito alle procedure che presidono alla nutrizione assistita. Contenuti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cenni di fisiologia della deglutizione; - La riabilitazione della disfagia; - Valutazione della capacità di deglutizione; - Postura corretta per migliorare la capacità di deglutizione; - Controllo della pompa di alimentazione parenterale e/o enterale; - Controllo della PEG e della digiunostomia; - Simulazioni ed esercitazioni pratiche; <p>Durata del corso: 3 ore di teoria, 1 ora di pratica.</p>	<p>Obiettivi formativi: fornire e/o migliorare le conoscenze in merito ai bisogni della persona affetta da disabilità ed alle procedure e modalità di intervento Contenuti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - I bisogni assistenziali della persona non autosufficiente; - Igiene e idratazione giornaliera; - Pulizia del cavo orale e rimozione delle secrezioni; - Controllo dell'alvo; - Prevenzione delle lesioni da pressione; - Tecniche di mobilizzazione (impiego degli ausili: carrozzine, sollevatori, telini di scorrimento); - Controllo del catetere vescicale; - Controllo del catetere venoso centrale; - Simulazioni ed esercitazioni pratiche. <p>Durata del corso: 3 ore di teoria, 1 ora di esercitazioni pratiche. Numero di partecipanti per edizione: 5.</p>
<p><u>Gestione delle emergenze/urgenze</u></p>	<p><u>La Prevenzione delle infezioni</u></p>
<p>Obiettivi formativi: fornire conoscenze adeguate al fine di preparare familiari e care giver alla gestione delle condizioni di urgenza/emergenza. Contenuti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Riconoscimento di segni e sintomi delle principali condizioni di emergenza; - Chiamata alla Centrale Operativa; - Attivazione del 118; - Utilizzo del saturimetro; - Nozioni di base della rianimazione cardio-polmonare; - Simulazioni ed esercitazioni pratiche. <p>Durata del corso: 3 ore di teoria, 1 ora di esercitazione. Numero partecipanti per edizione: 5</p>	<p>Obiettivi formativi: approfondire le conoscenze di base sugli aspetti fondamentali relativi alla prevenzione della trasmissione di infezioni nella gestione quotidiana della assistenza domiciliare. Contenuti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementi di igiene: il microclima, le infezioni, le fonti di infezione, le vie di trasmissione e diffusione delle malattie infettive; - Metodi di disinfezione e sterilizzazione; - Pulizia e sanificazione di ausili e presidi per la movimentazione; - Sistemi di protezione; - Riconoscimento dei segni di infezione. <p>Durata del corso: 3 ore di teoria.</p>

Al termine di ciascun corso saranno somministrati ai partecipanti dei questionari di gradimento e di apprendimento che permetteranno alla CROCE BIANCA di migliorare e ottimizzare il metodo formativo. In seguito agli eventi formativi, il personale della CROCE BIANCA, avrà cura di mettere in atto delle strategie di controllo nel tempo affinché si possano, eventualmente, riproporre moduli formativi su specifiche necessità.

6.7 Attività privata

I professionisti che operano presso l'assistenza domiciliare esercitano la loro professione, per nome e per conto della CROCE BIANCA, anche in forma privata. In questi termini l'assistenza può essere erogata a chiunque ne faccia richiesta. Per le modalità di attivazione dell'assistenza domiciliare di "tipo privato" chiamare il numero dedicato 0773 284907 - Fax 0773 666396, attivo dalle ore 9:00 alle ore 18:00 dal lunedì al venerdì. Nelle altre fasce orarie, sabato e festivi, è attivo il numero 0773 480030.

Latina 22/04/2021

Il Direttore del Servizio

