

Carta dei Servizi

Assistenza Domiciliare Integrata ADI

Aggiornata Febbraio 2018

Unità di Offerta Sociosanitaria
Accreditata sistema Sociosanitario



Regione Lombardia

Indice:

Presentazione	pag.3
La carta d'identità di Euronursing	pag. 3
Mission e Vision	pag. 3
Politica e obiettivi	pag. 3
Principi fondamentali	pag. 4
Imparzialità e continuità	pag. 4
L'Assistenza domiciliare integrata ADI	pag. 4
Come richiedere il servizio ADI	pag. 5
Equipe di valutazione	pag. 5
L'erogazione dell'ADI	pag. 5
Dimissioni protette o programmate	pag. 5
Tempi di attivazione dell'ADI	pag. 5
Le prestazioni	pag. 6
Metodologia di lavoro	pag. 6
Le ATS le ASST e i Distretti SS dove operiamo	pag. 7
Finalità e obiettivi	pag. 8
Dimissioni	pag. 8
Revoca ente gestore	pag. 8
Il personale	pag. 8
La continuità assistenziale	pag. 8
Formazione e aggiornamento	pag. 8
Attività di valutazione e miglioramento	pag. 8
Sistemi per la valutazione degli obiettivi	pag. 9
Orari di erogazione del servizio ADI	pag. 9
La sede e gli orari di segreteria	pag. 9
Reperibilità telefonica	pag. 9
Personale dedicato	pag. 9
Equipe ADI	pag. 9
Materiale informativo	pag. 10
Fasas	pag. 10
Protocolli e procedure aziendali	pag. 10
La dotazione del personale	pag. 11
Automezzi e telefonia aziendale	pag. 11
Diritti e doveri	pag. 11
Impegni e programmi	pag. 11
Meccanismi di tutela e verifica	pag. 11
Rilevazione soddisfazione utenti	pag. 11
Rilevazione soddisfazione operatori	pag. 12
Modalità e tempi rilascio documentazione	pag. 12
Adeguamento L. 81/08	pag. 12
Tutela privacy e consenso informato	pag. 12
Codice etico	pag. 12
Eventi avversi	pag. 12
ADI in solvenza	pag. 12
Le prestazioni e i costi in solvenza	pag. 13
Organigramma	pag. 14
Recapiti telefonici attivazione ADI	pag. 15
Dove siamo e come raggiungerci	pag. 15
All.ti A,B,C	pag. 15

1.0 Presentazione

EURONURSING è una Società Cooperativa Sociale ONLUS che ha come scopo statutario la realizzazione di servizi rivolti alla persona e di interventi di politiche sociali, finalizzati al perseguimento dell'interesse generale della comunità, alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini.

EURONURSING incarna un principio solidaristico ed intende l'assistenza sociosanitaria nella sua più ampia accezione, come diritto fondamentale dell'individuo, svolto a favore di tutta la popolazione, senza distinzione di condizioni individuali o sociali.

Nata nel **Febbraio del 2002** per la forte convinzione del suo presidente e dei suoi collaboratori, tutti operatori sanitari, EURONURSING ha da sempre ispirato le proprie decisioni ai principi che sono alla base del movimento cooperativo: mutualità, democraticità, solidarietà, spirito comunitario, buoni rapporti con le istituzioni Pubbliche. Diffonde anche sul territorio tali principi, consolidando il suo legame con la rete sociale e sociosanitaria, promuovendo una cultura caratterizzata dall'attenzione alla persona in condizioni di fragilità.

La presenza sul territorio è diffusa e continuativa attraverso la gestione dei servizi che vengono realizzati in collaborazione con le ATS e ASST, le amministrazioni comunali, le associazioni di volontariato e i partners sociali.

Ricerca, sviluppo e miglioramento sono gli elementi che caratterizzano il lavoro della cooperativa che è attenta a cogliere i segni di trasformazione della società per essere pronta a rispondere in modo adeguato ai bisogni che esprime nel rispetto delle motivazioni e delle finalità che hanno determinato la sua nascita e il suo sviluppo.

EURONURSING è accreditata ed a contratto da **Regione Lombardia** per il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata e Cure Palliative Domiciliari (UCP-DOM).

1.1 La Carta d'identità della Cooperativa

- > costituita il 28/02/2002 a Bergamo;
- > gestisce servizi sociosanitari, socioassistenziali ed educativi;
- > progetta, realizza e gestisce servizi sociosanitari comunali;
- > dal 2004 eroga Assistenza Domiciliare Integrata e Cure Palliative domiciliari a mezzo **Voucher Socio Sanitario** in Accreditamento e a contratto con **Regione Lombardia**;
- > iscritta al Registro Imprese della CCIAA di Bergamo;
- > iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali di Tipo "A" e "B"
- > iscritta all'Albo Naz. delle Società Cooperative nella sez. Cooperative a Mutualità Prevalente di diritto

1.2 Mission e Vision

Assistere e curare il paziente a domicilio con professionalità, etica e dedizione, sviluppando servizi sempre più "vicini" e personalizzati per meglio soddisfare i bisogni sociosanitari.

Nel perseguire la Mission EURONURSING sviluppa soluzioni di assistenza e cura, considerando sempre il paziente ed i suoi familiari come individui, rispettandone la dignità e cercando sempre di superarne le aspettative.

1.3 Politica e Obiettivi

La presenza della Cooperativa Sociale "EURONURSING" si declina attraverso la promozione e la realizzazione di specifiche attività quali:

Interventi di assistenza sociosanitaria domiciliare, residenziale ed ambulatoriale.

EURONURSING si pone come obiettivo prioritario il raggiungimento della soddisfazione dei propri clienti, in primo luogo utenti, loro familiari o persone di riferimento, operatori sociali, comuni, enti pubblici, nonché i lavoratori della Cooperativa.

“EURONURSING” si impegna:

- > a soddisfare i bisogni assistenziali dell'utente nel pieno rispetto della dignità della persona e dei suoi diritti;
- > ad osservare e garantire gli impegni assunti e sottoscritti con i committenti, ed in particolare con l'Azienda Tutela Salute e ASST, circa le modalità di erogazione dei servizi;
- > nel ricercare il benessere dei propri lavoratori;
- > a garantire un grado elevato delle prestazioni mediante un'organizzazione responsabile e consapevole, nonché la continuità dell'assistenza socio-sanitaria degli utenti con personale preparato, attrezzature ed infrastrutture di buon livello.

1.4 Principi Fondamentali

Uguaglianza

Tutti i servizi erogati guardano al “principio di uguaglianza dei diritti delle persone”.

Il cittadino deve essere messo nella condizione di percepire l'efficacia dei servizi offerti, non ci limitiamo a rispondere ai bisogni, che sappiamo essere complessi e diversificati, in modo rigido e con un solo tipo di servizio, bensì offriamo una serie di risposte che siano il più possibile “cucite su misura” per il cittadino-cliente.

1.5 Imparzialità e Continuità

EURONURSING svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità delle prestazioni con personale esperto e costantemente aggiornato che assicura la continuità assistenziale.

EURONURSING *persegue*:

- a) Il rispetto della dignità della persona, della sua individualità e della sua autodeterminazione;
- b) La tutela del diritto di domiciliarità, privilegiando interventi a domicilio, al fine di mantenere il Cittadino all'interno della sua famiglia e del suo contesto sociale;
- c) L'integrazione con i servizi sanitari, le associazioni di volontariato e con tutti gli altri servizi presenti sul territorio;
- d) La promozione delle varie forme di solidarietà liberamente espresse dai Cittadini.

1.6 L'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)

Per Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) si intende l'intervento, a domicilio del paziente, di Infermieri, Terapisti della Riabilitazione, personale addetto all'igiene del paziente (ASA – OSS) Educatori Professionali, Psicologi, Dietisti, Medici specialisti: Fisiatri, Geriatri, secondo un piano di cura personalizzato PAI.

1.6 Il Voucher Socio Sanitario

Consiste in un contributo economico, assegnato dall'ASST sotto forma di “titolo di acquisto”, articolato su diversi livelli economici (Profili), stabiliti in base all'intensità delle cure necessarie. Può essere utilizzato

esclusivamente per ottenere prestazioni di assistenza domiciliare sociosanitaria, fornite da Enti accreditati con l'ATS, denominati Enti Gestori (EG) liberamente scelti dall'utente o dai familiari.

Per accedere al non vi sono limitazioni di età o di reddito e le prestazioni erogate sono completamente gratuite.

1.7 Come richiedere il servizio ADI

E' il Medico di Medicina Generale/Pediatra che rilascia all'utente/familiare la richiesta di attivazione ADI, specificando il bisogno di interventi domiciliari. Insieme alla richiesta, il Medico di Medicina Generale/Pediatra fornisce l'elenco degli Enti Gestori accreditati all'effettuazione dell'ADI. L'elenco è consultabile anche sul sito internet delle ATS e delle ASST.

L'utente/famiglia potrà contattare l'EG telefonicamente, al fine di concordare tempi e modalità di presa in carico dell'utente.

L'Ente erogatore e il Medico di Medicina Generale/Pediatra concorderanno con l'utente/famiglia il Piano d'Assistenza Individualizzato (PAI) che, se necessario, potrà essere modificato durante il periodo di cura.

Nel caso in cui l'utente/famiglia siano insoddisfatti dell'assistenza ricevuta, sarà possibile revocare l'Ente erogatore, procedendo ad una nuova scelta fra gli altri Enti accreditati.

1.8 A chi è rivolto il Servizio

L'ADI è rivolta a persone in situazioni di fragilità, senza limitazioni di età o di reddito, caratterizzate dalla presenza di:

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

Si tratta, generalmente, di persone affette da patologie croniche e/o degenerative, da patologie metaboliche e da patologie dell'apparato muscolo-scheletrico.

1.9 Equipe di Valutazione Multidimensionale e Multiprofessionale

A seguito della segnalazione da parte dell'utente o del familiare con richiesta di attivazione ADI, l'Equipe organizza ed effettua la valutazione di 1° livello (Triage) ed eventualmente se ne accerta che i bisogni sociosanitari sono più complessi, effettua la valutazione di 2° livello.

2.0 L'Erogazione dell'ADI

Il personale sociosanitario di EURONURSING ed il Medico di Medicina Generale/Pediatra di Famiglia concordano con l'utente/famiglia il Progetto Individuale (PI) e il Piano di Assistenza Individuale (PAI) che, se necessario, potranno essere modificati durante il percorso di cura.

L'ADI può essere erogata fino a 7 giorni alla settimana, per tutti i giorni dell'anno, sulla base del PAI e del Progetto.

La presa in carico è garantita di norma entro **24** ore dalla segnalazione e per i casi differibili entro le **48/72** ore.

2.1 Dimissioni Protette o Programmate da struttura ospedaliera

In caso di dimissione ospedaliera protetta o programmata, su segnalazione dell'Ufficio Dimissione protette, EURONURSING è in grado di prendere in carico il paziente direttamente presso la struttura sanitaria dove è ricoverato.

2.2 Tempi di attivazione dell'ADI

Entro 24/48 ore dalla segnalazione;

Entro 72 ore dalla segnalazione per i casi di riabilitazione fisioterapica;

2.3 Le Prestazioni:

Infermieristiche: (Infermieri) Prevenzione e cura delle lesioni da pressione, medicazioni piaghe da decubito medicazioni semplici e complesse di ferite post- traumatiche, medicazioni ulcere vascolari, gestione nutrizione Parenterale/Enterale, gestione cateteri venosi centrali e periferici, prelievi del sangue e liquidi biologici, cateterismo vescicale, controllo parametri vitali, somministrazione terapie farmacologiche endovenose, intramuscolari e sottocute, gestione stomie, gestione alvo, addestramento Care Giver e tutte le tecniche infermieristiche.

Fisioterapiche:(Fisioterapisti della Riabilitazione) rieducazione motoria, neuromotoria, fisioterapia respiratoria, applicazioni piani riabilitativi, addestramento all'utilizzo di presidi e ausili.

Educative:(Educatori Professionali) osservazione e rilevazione risorse personali – mantenimento e potenziamento delle autonomie personali residue – attivazione risorse esterne, interventi di orientamento e sostegno nella relazione–attività di sostegno, terapia occupazionale, attività risocializzanti.

Ausiliarie:(ASA/OSS) Cura dell'igiene personale, aiuto alla deambulazione, trasferimento letto poltrona e viceversa, accessi domiciliari in compresenza – rilevazione temperatura, attività dirette al sostegno della personalità.

Psicologiche: (Psicologi) colloqui di sostegno individuali e familiari, supporto psicologico.

Visite Medico Specialistiche: medici specialisti in geriatria, medici specialisti in fisiatria.

2.4 Metodologia di Lavoro

Caratteristica peculiare dell'ADI è quindi la complessità assistenziale del paziente trattato che richiede, come già sottolineato, una forte integrazione tra componenti sanitarie e socio-assistenziali (équipe multiprofessionale per interventi assistenziali multidisciplinari).

La modalità di lavoro integrata si realizza attraverso:

- > l'attenzione alla persona con i suoi bisogni
- > l'accento sui problemi da risolvere e non sulle competenze delle singole istituzioni o servizi
- > il lavoro per obiettivi da raggiungere e non per prestazioni
- > la condivisione degli obiettivi da parte degli operatori
- > il coinvolgimento di diverse professionalità, sia sanitarie che sociali, con valorizzazione delle stesse
- > la collaborazione attiva
- > la corresponsabilità nel raggiungimento dell'obiettivo
- > la comunicazione reciproca
- > l'adozione di una metodologia di lavoro che utilizza strumenti organizzativi integranti (riunioni di valutazione, di programmazione degli interventi, di verifica, di coordinamento, di individuazione e responsabilizzazione del referente familiare (Care Giver), per le procedure, per la cartella assistenziale, per il piano assistenziale personalizzato, per l'individuazione del responsabile del caso (case manager), di valutazione del servizio, di riprogettazione, ecc.

> il coinvolgimento di tutte le risorse (istituzionali ed informali) che possono contribuire alla soluzione del problema

> il monitoraggio dei guadagni di salute (efficacia) e dell'economicità degli interventi effettuati.

EURONURSING privilegia il metodo del lavoro di gruppo per favorire l'integrazione delle conoscenze e l'ottimizzazione degli interventi sulla persona.

L'attività interdisciplinare trova attuazione nel lavoro dell'équipe, che lavora in modo integrato per garantire il benessere e la salute della persona, elabora progetti e programmi d'intervento, si riunisce periodicamente per la verifica dei risultati e la rimodulazione degli obiettivi.

Nell'ottica di favorire una collaborazione attiva, i familiari ed il paziente sono coinvolti nella pianificazione delle prestazioni e nella valutazione dei risultati.

Al momento della dimissione, il servizio predispone una relazione che identifica i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, descrive i programmi attuati, i risultati raggiunti, gli ausili opportuni, le necessarie modifiche ambientali.

Care Manager

Ha la funzione di coordinamento di natura gestionale-organizzativa sulle attività assistenziali di uno o più pazienti in carico alla struttura, la figura è rivestita dell'Infermiera.

Case Manager

Per ogni utente in carico è individuata la figura del Case Manager con funzione di coordinamento del percorso di cura individuale del malato e dei suoi familiari e di referente della continuità del percorso stesso.

Al primo accesso domiciliare, l'operatore lascerà al domicilio del paziente e fino al termine dell'assistenza per consultazione ed ad integrazione delle diverse figure professionali, quali: Medici di medicina generale, servizio Vigilanza dell'ATS, servizio di continuità assistenziale e aggiornamento da parte degli operatori coinvolti, la seguente documentazione:

- > fascicolo sociosanitario (FASAS);
- > elenco operatori coinvolti nell'assistenza con nome, cognome, qualifica, ruolo e numero telefonico;
- > diario assistenziale dei professionisti;
- > carta dei servizi;
- > modalità di espletamento del servizio;
- > elenco numeri della continuità assistenziale;
- > questionario di gradimento;
- > modulo suggerimenti;
- > modulo informativa privacy;
- > modulo consenso informato.

2.5 Le ATS, le ASST e i Distretti Sociosanitari dove opera EURONURSING:

ATS Bergamo

ASST Papa Giovanni XXIII: Distretti di Bergamo, Valbrembana e Villa d'Almè-Vale Imagna;

ASST Bergamo Est: Distretti di Seriate, Grumello del Monte, Trescore Balneario e Valseriana;

ASST Bergamo Ovest: Distretti di Dalmine, Isola Bergamasca, Romano di Lombardia e Treviglio.

ATS Brianza

ASST Monza: Distretti di Monza e Desio;

ASST Vimercate: Distretti di Vimercate, Seregno e Carate Brianza.

ATS Città Metropolitana Milano

ASST Nord Milano: Distretti di Sesto San Giovanni e Cinisello Balsamo;

ASST Melegnano e della Martesana: Distretti di Binasco, Cernusco sul Naviglio, Melzo, Paullo, Pioltello, Rozzano, San Giuliano Milanese e Trezzo sull'Adda;

ASST Ovest Milanese: Distretti di Magenta e Abbiategrasso;

ASST Rhodense: Distretti di Rho, Garbagnate Milanese e Corsico;

ASST Lodi: Distretti di Lodi, Sant'Angelo e Basso Lodigiano.

2.6 Finalità ed Obiettivi

L'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) è finalizzata a migliorare complessivamente la qualità di vita di un soggetto fragile al proprio domicilio, evitando ricoveri ospedalieri impropri o precoci inserimenti in strutture residenziali.

Il servizio ha come obiettivo anche quello di dare supporto al Care Giver, attraverso un addestramento mirato e continuo, per creare un continuum nelle cure alla persona.

2.7 Dimissioni

L'utente, al termine del percorso di cura e ad obiettivo raggiunto, sarà dimesso e gli sarà consegnato il "Documento di Dimissione".

In caso di particolari motivi assistenziali e in risposta a specifiche necessità di continuità delle cure, l'utente sarà accompagnato nella scelta dell'erogatore più idoneo al proseguimento della corretta assistenza.

Le dimissioni possono avvenire per:

Guarigione, completamento del programma assistenziale, ricovero in struttura, per trasferimento ad altro setting assistenziale, per cambio ente erogatore, per decesso.

2.8 Revoca Ente Gestore ADI

Qualora durante l'erogazione dell'assistenza subentrino motivi di insoddisfazione la persona assistita potrà cambiare ente Erogatore facendo richiesta scritta al distretto ASST di competenza.

Procedure e Protocolli

Tutto il personale sociosanitario, durante il processo assistenziale, applica i protocolli e le procedure operative aziendali e li aggiorna ogni qualvolta si renda necessario e comunque con periodicità triennale.

2.9 Il Personale

Tutto il personale infermieristico, socioassistenziale e amministrativo è dipendente di EURONURSING con contratto di lavoro a tempo indeterminato, i Medici specialisti, i Psicologi, i Fisioterapisti sono in regime di libera professione.

Il Personale è dotato di targhetta identificativa con Nome, Cognome, Qualifica e Ruolo e di tutto il materiale sanitario occorrente per l'espletamento del servizio, nulla è a carico dell'Utente.

3.0 La Continuità Assistenziale

EURONURSING garantisce sempre la continuità assistenziale nel percorso di cura attraverso i propri operatori sociosanitari tutti dipendenti e con domicilio vicino al Distretto sociosanitario dove operano.

3.1 Formazione e Aggiornamento

EURONURSING adotta il Piano annuale di Formazione e Aggiornamento del personale, la formazione è interna ed esterna.

3.2 Attività di Valutazione e Miglioramento

EURONURSING assicura:

il programma annuale di valutazione e miglioramento delle attività riguardo i processi assistenziali, favorendo il coinvolgimento di tutto il personale.

Rilevazione della Soddisfazione dell'utente

EURONURSING, alla presa in carico dell'utente, rilascia il Questionario di Gradimento del servizio offerto e il modulo Suggerimenti/Reclami. La Care Manager ADI, inoltre, verifica puntualmente la qualità delle prestazioni fornite dagli operatori, programmando accessi congiunti al domicilio e interviste al paziente e ai parenti, il tutto viene registrato su apposite schede di monitoraggio delle attività sociosanitarie.

La supervisione avviene normalmente a campione su tutti i pazienti (almeno il 75%) mentre nei casi complessi la supervisione avviene con cadenza mensile.

Il monitoraggio verifica:

> la puntualità

> il rispetto dei compiti assegnati

> il rapporto con l'utenza

> la qualità delle prestazioni

Ogni comunicazione con l'utente, con i professionisti e con il committente, viene registrato in apposito Libro Verifiche.

3.3 Sistema per la valutazione degli obiettivi, delle attività e dei risultati del programma annuale:

Definizione di strumenti, indicatori, modalità e tempi per la valutazione del raggiungimento degli obiettivi annuali in relazione alle attività pianificate al fine di avere piena confidenza e consapevolezza dell'efficienza e dell'efficacia del proprio sistema di conduzione delle attività, Euronursing ha provveduto a definire una serie di valori che ritiene essere indicativi del livello di qualità del servizio reso e dell'efficacia ed efficienza del proprio sistema di gestione.

3.4 Orari di Erogazione del Servizio ADI

Da Lunedì a Venerdì, dalle **08.00** alle **20.00**

Sabato e Domenica, dalle **08.00** alle **14.00**

3.5 La Sede e gli Orari di Segreteria:

Sede Operativa Principale Regionale Osio Sotto (BG) Via Don Giovanni Manzoni, 10/12

Apertura 08.00 - 18.00 da Lunedì a Venerdì orario continuato

08.00 - 13.00 il Sabato.

3.6 Reperibilità Telefonica:

Il servizio di reperibilità telefonica è attivo tutti i giorni festivi compreso h 24

Tel. 035.4195056 – Tel. 035.563729

3.7 Personale dedicato

Il personale Medico, Infermieristico e Socioassistenziale è prevalentemente dedicato all'attività di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI).

3.8 Equipe ADI

Nell'equipe è individuata all'interno il personale sanitario di riferimento per ogni paziente, al fine di garantire la continuità del rapporto con l'assistito e la famiglia. Alla presa in carico dell'utente viene rilasciato il modulo con la composizione dell'equipe selezionata, rispetto il domicilio degli operatori e dell'utente, per dare risposte immediate al bisogno.

3.9 Materiale Informativo

Al 1° accesso viene consegnato al paziente e ai familiari il materiale informativo contenente:

- a) Carta dei Servizi;
- b) Modalità di espletamento del servizio;
- c) Elenco composizione dell'equipe sociosanitaria assegnata, con cognome, nome, qualifica e recapito telefonico personale;
- d) Recapito telefonico e orari della segreteria;
- e) Numero telefonico dedicato per la reperibilità telefonica H24

4.0 Documentazione Sociosanitaria

Per ogni utente in carico viene adottato il Fascicolo Sociosanitario (FASAS) completo dei dati sanitari, sociali e secondo la normativa vigente.

Ad ogni accesso domiciliare, l'operatore compilerà per sua competenza il Diario Clinico Assistenziale, e tutto il fascicolo sociosanitario, completo di orario di entrata, uscita, firma e firma dell'utente o del familiare Care giver.

4.1 Protocolli, Procedure e Programmi Assistenziali

Tutto il personale adotta i Protocolli e le Procedure aziendali in uso, le quali vengono aggiornati periodicamente e comunque ogni 3 anni.

Per ogni Area di Distretto ASST Opera l'équipe distrettuale composta da:

- ° Coordinatrice di Distrettuale Care Manager (Infermiera)
- ° Infermieri, Case Manager;
- ° Fisioterapisti;
- ° ASA/OSS;
- ° Psicologi;
- ° Medici specialisti in Geriatria;
- ° Medici specialisti in Fisiatria;
- ° Psicologi;

- ° Educatori Professionali;
- ° Dietista in consulenza

4.2 La dotazione del Personale:

Il personale è dotato di targhetta identificativa con Nome, Cognome, Qualifica e di tutto il materiale sanitario occorrente per l'espletamento del servizio, nulla è a carico dell'Utente.

4.3 Automezzi e telefonia aziendali

EURONURSING assegna in dotazione a tutto il personale dipendente, l'Autoveicolo Aziendale e il telefono aziendale per l'espletamento del servizio.

4.4 Diritti e Doveri

Il paziente ha diritto:

- > a cure ed assistenza attente, complete, professionali e puntuali;
- > alla segretezza di tutti i dati relativi alla sua patologia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi;
- > ad un'informazione esauriente e comprensibile in merito alle prestazioni effettuate;
- > ad essere informato sulle prestazioni offerte dal personale che lo segue al domicilio;
- > a presentare reclami, suggerimenti, proposte e ad ottenere risposte chiare e imminenti

Il paziente ha il dovere:

- > di collaborare con il personale della Cooperativa EURONURSING per rendere più efficaci gli interventi.

4.5 Impegni e Programmi

EURONURSING garantisce agli utenti:

- > Riservatezza, professionalità e rispetto della persona;
- > L'accesso alla documentazione relativa al suo stato di salute;
- > L'informazione continua sulle prestazioni erogate;
- > Continuità assistenziale.

4.6 Meccanismi di Tutela e Verifica

Ufficio URP rilevazione della soddisfazione dell'utente e dei familiari

Per affrontare e migliorare i rapporti con i pazienti ed i suoi familiari, la Direzione ha istituito l'Ufficio Reclami, attivo dalle ore 09.00 alle 16.00, dal Lunedì al Venerdì. Inoltre, presso la Sede di EURONURSING sono disponibili, su richiesta del cittadino, moduli "Segnalazione -Reclamo".

I reclami possono essere effettuati sia in forma scritta che verbale.

Il Responsabile provvederà immediatamente a correggere l'errore segnalato, impegnandosi a fornire risposta scritta al cittadino che ha sporto reclamo nel tempo massimo di **dieci giorni**.

Ufficio URP ATS Bergamo:

Via Galllicciolli, 4 – Bergamo – mail: urp@ats-bg.it pec: protocollo@pec.ats-bg.it Tel. 035.385111

Ufficio URP ATS Milano:

Corso Italia, 19 – 20122 Milano – mail: coordinamentourp@ats-milano.it Tel. 02.85781

Ufficio URP ATS Brianza:

Viale Elvezia, 2 Monza – mail: comunicazione@ats-brianza.it – info@ats-brianza.it tel. 039.2384857

4.7 Rilevazione della soddisfazione degli utenti e di famigliari

A tutti gli utenti alla presa in carico viene consegnato il questionario di gradimento e il modulo reclami suggerimenti. I questionari vengono esaminati con cadenza semestrale.

4.8 Rilevazione della soddisfazione degli Operatori (somm.ne annuale)

A tutti gli operatori, Euronursing, annualmente somministra il Questionario di Gradimento e il Modulo per segnalazioni o suggerimenti per migliorare il servizio.

Il Consiglio di Amministrazione in presenza della responsabile del personale, verifica lo stato di benessere degli operatori esaminando i questionari con cadenza semestrale.

4.9 Modalità e Tempi di rilascio documentazione sociosanitaria

La richiesta deve essere fatta per iscritto alla Direzione a cura dell'utente o dal suo tutore, allegando copia di un documento d'identità in corso di validità. La documentazione richiesta sarà evasa nell'arco di 10 giorni lavorativi e il pagamento di €: 0,20 per ogni foglio.

5.0 Adempimenti ai sensi della Legge 81/08

EURONURSING provvede alla gestione dell'Igiene e Sicurezza sul posto di lavoro nel rispetto di quanto previsto nel **D. Lgs. 81/08** e successive modifiche e integrazioni, avvalendosi sia di personale interno che di consulenti esterni provvedendo alla stesura del Documento di Valutazione del rischio.

5.1 Tutela della privacy D.Lgs 196/2003 e Consenso Informato

La informiamo che durante l'erogazione dell'assistenza tratteremo dei dati personali che riguarderanno Lei ed i suoi familiari.

Tali dati saranno trattati, oltre che su mezzi cartacei, anche con mezzi informatici ed utilizzati per adempiere a tutti gli obblighi legali connessi.

A tal fine, al momento della presa in carico/primo accesso, viene fornita completa informativa (allegata in calce alla presente Carta dei Servizi), ai sensi del citato D.Lgs 196/2003, circa il trattamento dei dati sensibili e si richiede dichiarazione di consenso informato.

Il Responsabile del trattamento dei dati è il Direttore Gestionale, Dott.ssa Angela Maria Bianco.

5.2 Adozione del Modello Organizzativo D.L.gs 231/2001

Codice etico

EURONURSING è dotata di un proprio Codice Etico Comportamentale (CEC) che rappresenta il documento ufficiale contenente la dichiarazione dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità dell'Ente nei confronti dei "portatori di interesse" (dipendenti, fornitori, utenti ecc.).

Organizzazione, competenza, esperienza, valori precisi e forti motivazioni, garantiscono un elevato grado di professionalità ad ogni singolo livello. Ciò consente di accrescere in modo costante l'efficienza generale dei servizi offerti a favore degli assistiti e dei committenti.

5.3 Identificazione, la segnalazione e la gestione degli eventi avversi e degli eventi sentinella

Gli eventi avversi sono eventi inattesi correlati al processo assistenziale che possono comportare un danno al paziente, non intenzionale e indesiderabile. Per la loro gravità, è sufficiente che si verifichino una sola volta perché da parte dell'organizzazione si renda opportuna:

- a) un'indagine immediata per accertare quali fattori eliminabili o riducibili lo abbiamo causato o vi abbiano contribuito;
- b) l'individuazione e l'implementazione di adeguate misure correttive.

5.4 SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE IN REGIME DI SOLVENZA

EURONURSING, offre anche il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata in regime di solvenza, offerta per tutti gli utenti che non sono eleggibili all'ADI.

Questo servizio è totalmente a pagamento, offre pacchetti di prestazioni sanitarie, sociosanitarie, medico specialistiche e di consulenza.

Il servizio è svolto tutti i giorni h24, le prestazioni sono le seguenti:

Infermieristiche

Fisioterapiche

Assistenziali Asa/Oss

Medico specialistiche

Consulti psicologici

Addestramenti e formazione al Care Giver

5.5 Le prestazioni e i costi in regime di solvenza

Le prestazioni si intendono comprensivi di materiale

COD.	DESCRIZIONE PRESTAZIONE	COSTO	FIGURA PROFESS.
EU01	Medicazioni semplici	26,00	Infermiere
EU02	Medicazioni complesse	32,00	Infermiere
EU03	Bendaggio semplice	24,00	Infermiere
EU04	Bendaggio complesso	34,00	Infermiere
EU05	Gestione alvo - clistere	26,00	Infermiere
EU06	Posiz. catetere vescicale a perman	30,00	Infermiere
EU07	Terapia endovenosa	30,00	Infermiere
EU08	Terapia sottocute/intramuscolare	11,00	Infermiere
EU09	Prelievo del sangue con consegna camp	16,00	Infermiere
EU10	Fisioterapia	36,00	Fisioterapista
EU11	Igiene totale	24,00	Asa/Oss
EU12	Igiene parziale	18,00	Asa/Oss
EU13	Mobilizzazione/Movimentazione	18,00	Asa/Oss
EU14	Vis. medico spec. Medicina Interna	120,00	Medico spec.
EU15	Vis. medico spec. Fisiatra	120,00	Medico spec.
EU16	Vis. colloquio psicologico	80,00	Psicologa
EU16	Pacchetti di prestazioni Sociosanitari	Preventivo	Mix di figure

5.6 Organigramma:

Assemblea Generale dei Soci;
Presidente Consiglio di Amministrazione;
Consiglio di Amministrazione;
Direttore Generale;
Direzione Sanitaria;
Responsabile Rapporti con le Istituzione;
Direzione Amministrativa;
Organismo di Vigilanza D.Lg.s 231/2001;
Revisore dei Conti;
Consulente legale;
Ufficio Paghe;
Ufficio Acquisti;
Ufficio URP;
Ufficio del Personale;
Responsabile della Formazione e Aggiornamento ADI
Responsabile delle Attività di Valutazione e Miglioramento ADI
Infermiera Care Manager ADI Regionale;
Infermiera Care Manager ATS Bergamo;
Infermiera Care Manager ATS Città Metropolitana Milano;
Infermiera Care Manager ATS Brianza;
Infermieri Case Manager;
Fisioterapisti;
Psicologi;
Medici specialisti;
Oss/Asa;
Dietista;
Assistente sociale;
Educatori Professionali
Resp. flussi informativi verso le ATS;
Personale amministrativo;
Volontari.

5.7 RECAPITI TELEFONICI PER ATTIVARE I SERVIZI
ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

ATS	TELEFONO	MAIL
ATS BERGAMO	Tel. 035.4195056 Tel. 035. 563729	direzione@euronursing.org
ATS BRIANZA	N. Verde 800864530 Tel. 02.95737374 Tel. 329.7471433	info@euronursing.org
ATS MILANO CITTA' METROPOLITANA	Tel. 02.95737374 Tel. 339.7776229 Tel. 393.8001300	amministrazione@euronursing.org

5.8 Dove siamo e come raggiungerci:

In Auto

da **Bergamo**: statale Dalmine – uscita Osio Sotto;

da **Milano**: Autostrada A4 uscita Capriate San nGervasio, statale Bergamo - Osio Sotto;

da **Monza**: direzione Trezzo d'Adda proseguire statale per Brembate – Osio Sotto

5.9 Allegati:

Allegato A: Questionario di gradimento;

Allegato B: Modulo suggerimenti e reclami;

Allegato C: Privacy e Consenso Informato