

Carta dei Servizi

Assistenza Domiciliare Integrata e Cure Palliative Domiciliari

Unita' di Offerta Accreditata



Regione Lombardia

Decreto 8394 del 27.09.2012

EURONURSING



Cooperativa Sociale ONLUS

Sede Regionale: Osio Sotto (BG) Via Don G. Manzoni, 12 – P.Iva: 02946190168



Indice

1 Chi siamo

1.1	Presentazione della Cooperativa Sociale Onlus EURONURSING.....	3
1.2	Le ASL dove operiamo.....	3
1.3	Principi fondamentali.....	4
1.4	EURONURSING persegue.....	4
1.5	Codice Etico.....	4

2 L'ADI

2.1	Cose'.....	5
2.2	Come attivare il servizio.....	5
2.3	A chi e' riservato.....	5
2.4	Dimissioni protette o programmate.....	5
2.5	Le cure palliative domiciliari.....	6
2.6	L'Unita' operativa di cure palliative.....	6
2.7	Le prestazione che vengono espletate a domicilio.....	6
2.8	Come operiamo.....	6
2.9	Dimissioni.....	7

3 Informazioni

3.1	Norme Etiche degli operatori.....	7
3.2	Diritti e doveri.....	7
3.3	Impegni e programmi.....	7
3.4	Meccanismi di tutela e di verifica.....	8
3.5	Adempimenti ai sensi della Legge 81/08.....	8
3.6	Organigramma.....	9

4 Le sedi Operative

4.1	Le nostre sedi operative.....	10
4.2	Il territorio dove operiamo.....	11



Informazioni generali

1 Chi siamo

1.1 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.

La società Cooperativa EURONURSING ONLUS 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, la Cooperativa 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 ASL, 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.

E' accreditata da **Regione Lombardia, Decreto 8394** del 27.09.2012 per il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata e Cure Palliative Domiciliari nelle seguenti ASL:

1.2 Le ASL dove operiamo

ASL Bergamo Distretti di: Bergamo, Dalmine, Grumello del Monte, Isola Bergamasca, Romano di Lombardia, Seriate, Treviglio, Valle Cavallina, Valle Seriana.

ASL Cremona Distretto di: Crema

ASL Milano 2 Distretti di: n. 1 Paullo, n. 2 S. Giuliano M.se, n. 3 Pioltello, n. 4 Cernusco S/N, n. 5 Melzo n. 6 Binasco, n. 7 Rozzano, n. 8 Trezzo sull'Adda.

ASL Monza e Brianza Distretti di: Monza e Vimercate



1.3 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.

Imparzialità e continuità

la Cooperativa **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 assicurano la continuità assistenziale.

1.4 EURONURSING persegue:

- a) Il rispetto della dignità della persona, della sua individualità e della sua autodeterminazione;
- b) La tutela del diritto di domiciliarietà, privilegiando interventi al 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.

1.5 Codice Etico

EURONURSING, condivide e adotta il Codice Etico dell’ASL.

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.



2 l'ADI Assistenza Domiciliare Integrata connessa ai Vouchers Sociosanitari

2.1 Cos'è

L'ADI è fornita dalle ASL attraverso il Voucher Socio-Sanitario (VSS) in modo **totalmente gratuito**.

Con il Voucher l'assistito ha la possibilità di "acquistare" le prestazioni sociosanitarie necessarie:

Infermieristiche, Riabilitative, Medico specialistiche, di aiuto alla persona e di "scegliere" da chi farsi curare e assistere, consultando un elenco di organizzazioni Accreditate dalle ASL.

L'attivazione del servizio, avra' luogo:

Con la **presa in carico** dell'utente nell'arco di **72 ore** dalla segnalazione e per i casi urgenti **entro 24 ore**.

Il servizio è garantito dalle ore 8.00 alle ore 20.00 da lunedì a venerdì e il sabato e festivi dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

Alta professionalità, continuità assistenziale, lavoro d'equipe e continui aggiornamenti professionali, permettono di costruire Piani Assistenziali Individualizzati (PAI), per dare risposte sempre più complete e personalizzate al cittadino fragile.

EURONURSING opera con personale proprio dipendente, con esperienza ventennale in ambito ospedaliero e esperienza decennale nell'Assistenza Domiciliare Integrata e Cure Palliative Domiciliari.

2.2 Come attivare il Servizio

L'Attivazione dell'ADI è effettuata dal Medico di Medicina Generale o dal Pediatra di Libera Scelta, qualora ravvisi la necessità di interventi domiciliari per il proprio paziente.

È necessario che il Medico di Medicina Generale/PLS faccia richiesta di Assistenza Domiciliare Integrata. Un familiare dell'utente dovrà poi recarsi al Distretto ASL di appartenenza per completare la pratica assistenziale e scegliere l'Ente Erogatore Accreditato a cui affidarsi per l'assistenza.

Per attivare la nostra struttura, si possono fare i seguenti numeri telefonici:

Tel. 035.4195056 – Tel. 0363.354708 – Tel. 035.295166 (attivi h.24)

L'ADI (assistenza domiciliare integrata) può essere di 2 tipologie:

- A) ADI PRESTAZIONALE** > solo se i bisogni dell'utente sono relativi a prestazioni quali: Prelievi del sangue, sostituzione cateteri vescicali, gestione Alvo. Per l'ADI prestazionale è sufficiente l'impegnativa del Medico di Medicina Generale;
- B) ADI/VOUCHER**, se i bisogni sono complessi e necessaria la valutazione multidisciplinare con l'attribuzione del Voucher sociosanitario e la stesura del PAI (Piano Assistenziale Individuale).

2.3 A chi è riservato

L'ADI è rivolta a tutte le persone in situazione di **Fragilità** che necessitano di essere assistite a casa, in 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 presidi ospedalieri;
- > una rete familiare e/o formale o informale di **supporto**;

2.4 Dimissioni ospedaliere protette o programmate

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



2.5 Le Cure Palliative Domiciliari

EURONURSING dispone dell'Unità Operativa di Cure Palliative Dedicata

Tra le mura domestiche, il paziente affetto da patologia cronica in fase avanzata e terminale può trovare il confort necessario per far fronte alla perdita di autonomia che la malattia impone.

Di fronte al peggioramento clinico e ad una prognosi infausta a breve-medio termine, i pazienti entrano nella cosiddetta **fase terminale** di malattia.

Poiché questo periodo è caratterizzato da rapidi e progressivi cambiamenti del quadro clinico e da un'ulteriore riduzione, dell'autonomia funzionale, è necessario che vengono affiancati dall'Equipe di Cure Palliative Domiciliari che predispone Piani Assistenziali Individuali diversificati e personalizzati.

2.6 L'Unità Operativa di Cure Palliative Domiciliari

È formata da: Medici specialisti in Palliazione, Infermieri, Psicologi, Oss per aiuto all'igiene e personale Volontario.

L'Equipe si prenderà cura dell'utente per tutto il percorso della malattia, con assistenza 7 giorni su 7 - 365 giorni all'anno e con reperibilità sanitaria h 24, l'Attivazione del servizio è garantita nell'arco delle 12 ore dalla segnalazione.

A ogni paziente, alla presa in carico verrà rilasciato un **recapito telefonico dedicato** attivo 24 ore su 24 tutti i giorni.

EURONURSING eroga assistenza in Cure Palliative dal 2004 ai pazienti terminali, permettendo loro di concludere la propria esistenza nello stesso luogo dove hanno vissuto: la casa.

2.7 Le prestazioni che vengono espletate a domicilio:

Infermieristiche: (Infermieri) Prevenzione e cura Lesioni da decubito – Medicazioni semplici e complesse di ferite post-traumatiche – Medicazioni piaghe da decubito – Medicazioni ulcere vascolari - Somministrazione della nutrizione Parenterale/Enterale – Gestione Cateteri venosi centrali e periferici – Prelievi ematici venosi - Gestione Cateterismo Vescicale – Controllo parametri vitali – Somministrazione terapie Farmacologiche endovenose, intramuscolari e sottocute, Gestione tracheotomie, Gestione PEG – Educazione sanitaria – Broncoaspirazione - Gestione stomie – Gestione pompa infusione – Enteroclisma e svuotamento manuale fecalomi, Addestramento Care Giver e tutte le tecniche Infermieristiche.

Fisioterapiche: (Fisioterapisti della Riabilitazione) Rieducazione motoria, neuromotoria, fisioterapia respiratoria, applicazioni piani riabilitativi, addestramento su l'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, prevenzione delle piaghe da decubito, rilevazione segni e sintomi, trasferimento letto poltrona e viceversa, prevenzione danni terziari, 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 Palliativisti, Medici specialisti in Geriatria, Medici specialisti in Fisiatria.

2.8 Come Operiamo

L'organizzazione di **EURONURSING**:

- da un lato opera in stretta collaborazione con i Medici di medicina generale/PLS, per l'erogazione degli interventi sociosanitari previsti nel Piano di Assistenza Individualizzato (PAI);



- dall'altro condivide gli obiettivi di cura con l'utente e la famiglia aiutandola nell'oneroso compito dell'assistenza.

Al primo accesso domiciliare l'operatore lascerà a domicilio del paziente e, fino alla fine dell'assistenza (per consultazione da parte degli operatori coinvolti, del medico di medicina generale, della continuità assistenziale e dell'Asl), la seguente documentazione:

- > fascicolo socio-assistenziale e sanitario aggiornato;
- > elenco operatori con numero telefonico, coinvolti nell'assistenza;
- > diario dei professionisti;
- > carta dei servizi;
- > modalità di espletamento del servizio;
- > elenco numeri della continuità assistenziale;
- > customer satisfaction

2.9 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.

3 Informazioni

3.1 Norme etiche degli operatori

Al fine di evitare spiacevoli equivoci, considerando il rapporto di empatia tra la famiglia e l'operatore, sottolineiamo come nulla sia dovuto in aggiunta e per nessun titolo all'operatore, il quale manterrà un atteggiamento professionale e rispettoso dell'ambiente in cui opererà.

3.2 Diritti e Doveri

Il paziente ha diritto:

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

Il paziente ha il dovere:

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

3.3 Impegni e Programmi

EURONURSING garantisce agli utenti:



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

3.4 Meccanismi di Tutela e di Verifica

Per affrontare e migliorare i rapporti con i pazienti e i suoi familiari, la Direzione ha istituito l'Ufficio Reclami, attivo dalle ore 09.00 alle 17.00 dal lunedì al venerdì. Presso la Sede di EURONURSING sono disponibili a richiesta del cittadino moduli " Segnalazione Reclamo".

I reclami possono essere di due forme:

- Reclamo scritto;
- Reclamo 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.

3.5 Adempimenti ai sensi della Legge 81/08

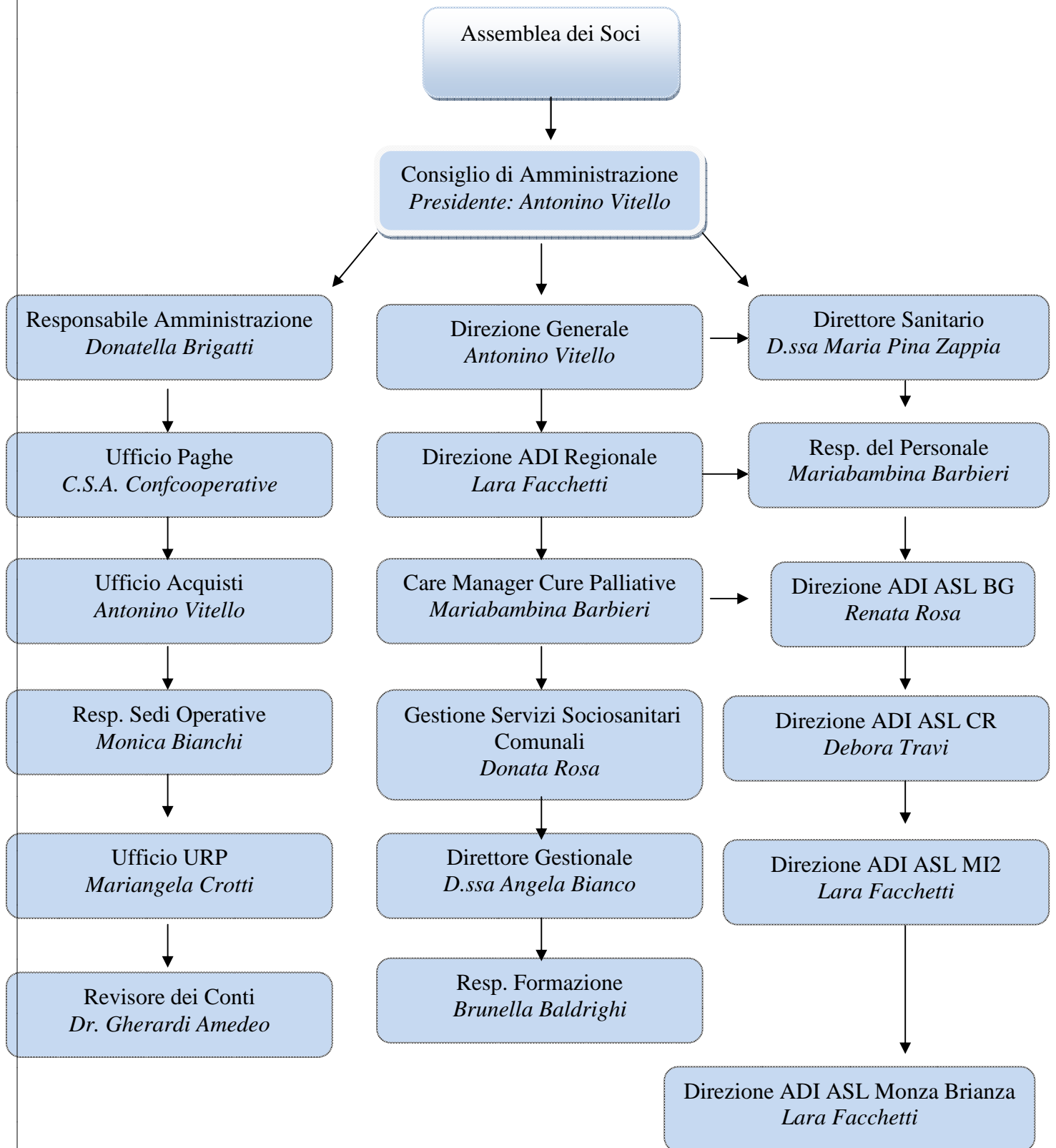
*EURONURSING ONLUS, provvederà in persona del Presidente e Legale Rappresentante, alla gestione dell'Igiene e Sicurezza sul posto di lavoro, nel rispetto di quanto previsto nel **D. Lgs. 81/08** e successive modifiche e integrazioni. EURONURSING per la gestione dell'Igiene e Sicurezza del posto di lavoro si avvale sia di personale interno che di consulenti esterni, e provvede alla stesura del Documento di valutazione del rischio per la sede Regionale di Osio Sotto.*

La società Cooperativa EURONURSING ONLUS per corretto adempimento degli obblighi ed oneri per la sicurezza nei luoghi di lavoro ha previsto le seguenti figure:

- > *Datore di Lavoro;*
- > *Responsabile del servizio di prevenzione e protezione;*
- > *Medico Competente;*
- > *Responsabile dei lavoratori per la sicurezza;*
- > *Responsabile Antincendio e primo soccorso;*
- > *Responsabile Sicurezza Lavoratori;*
- > *Direttore Sanitario;*
- > *Amministrazione.*
- > *Coordinamento e sostegno;*
- > *Auditor.*



3.6 Organigramma





4 Le sedi operative

4.1 Le sedi OPERATIVE

Sede Operativa Principale Regionale Osio Sotto (BG)

Via Don Manzoni 10/12 - Apertura 08.00 – 20.00 sabato e festivi 8.00 – 13.00

Tel. **035.4195056** Fax. 035.808241 Mail: direzione@euronursing.org

Sede Operativa 2 Caravaggio (BG)

Largo Cavenaghi, 2 - Apertura 08.00 – 17.00 Sabato e festivi 8.00 – 13.00

Tel/Fax. **0363.354708** Mail: Caravaggio@euronursing.org

Sede Operativa 3 Seriate (BG)

Corso Roma 55/F - - Apertura 08.00 – 17.00 Sabato e festivi 8.00 – 13.00

Tel/Fax: **035.295166** Mail: info@euronursing.org

www.euronursing.org



Il territorio dove Operiamo

Come raggiungerci:

da **Milano**: uscita, Capriate San Gervasio – direzione Dalmine- 1^a uscita ultimo rondo' di Osio Sotto.

da **Monza**: direzione Trezzo d'Adda proseguire statale per Brembate direzione Dalmine- 1^a uscita ultimo rondo' di Osio Sotto.

da **Cremona**: direzione Treviglio proseguire statale per Dalmine - 1^a uscita ultimo rondo' di Osio Sotto.

da **Bergamo**: statale per Dalmine 3^a uscita 1° rondo' Osio Sotto

