



Parco delle Rose

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

Charte des Services





Cher Usager,

nous avons le plaisir de vous présenter la Charte des Services du Service d'Aide à Domicile Intégrée (ADI) Parco delle Rose.

Ce document a pour objectif de vous présenter les caractéristiques organisationnelles et d'accompagnement de notre service, en vous fournissant toutes les informations utiles pour vous orienter clairement en son sein. Vous y trouverez des indications sur les prestations proposées, sur les professionnels impliqués dans la protection et le rétablissement de votre bien-être psychophysique, ainsi que sur les critères et les normes de qualité que nous adoptons pour vous garantir un accompagnement attentif à vos besoins spécifiques. Par cette Charte des Services, nous souhaitons également témoigner de notre engagement constant à améliorer la qualité des soins prodigués, grâce à la vérification continue des résultats obtenus. Nous vous remercions dès à présent d'avoir choisi notre service d'aide à domicile et nous vous serons reconnaissants de toute suggestion ou signalement que vous voudrez bien partager pour nous aider à nous améliorer.

Le Service d'Aide à Domicile Intégrée Parco delle Rose fait partie de Korian, un réseau de services socio-sanitaires dédiés au soin et au bien-être de la personne, où compétence et professionnalisme s'allient à une approche humaine et personnalisée, plaçant toujours la personne au centre de chaque parcours de soins. Korian est l'une des marques de Clariane, groupe européen dédié au soin et à la qualité de vie.



Groupe Clariane



Indice

Bienvenue au Parco delle Rose	6
Notre Mission.....	6
Nos Valeurs.....	6
L'aide a domicile integree (ADI)	7
À qui s'adresse le Service.....	7
Organisation du Service ADI.....	8
Prestations de soins fournies.....	8
Activation du Service.....	9
fourniture du Service.....	10
informations utiles	11
Contacts.....	11
Horaires de fourniture du Service.....	11
Centrale opérationnelle.....	11
Care Manager.....	11
Satisfaction et qualité	12
Protection des données personnelles.....	12
Charte des Droits du Patient	14

Bienvenue au Parco delle Rose

Notre Mission

Répondre aux besoins et aux attentes de santé des citoyens, en assurant des interventions de prévention, de soin et d'assistance efficaces, accessibles rapidement dans le respect de la personne et en toute sécurité, en utilisant avec efficacité les ressources humaines, technologiques et organisationnelles disponibles.

Nos Valeurs

Nos valeurs guides sont les valeurs Korian : nous voulons donner et recevoir la CONFIANCE, encourager l'INITIATIVE et assumer la RESPONSABILITÉ. Notre mission est de prendre soin des personnes fragiles et de protéger leur dignité et leur qualité de vie. Dans ce but, Clariane a construit un véritable réseau de services, permettant de personnaliser le plan de soins selon les besoins et exigences individuels de chacun, en tenant compte également du contexte territorial spécifique.

Ainsi, nous pouvons garantir :

- transparence et exhaustivité de la communication ;
- plein respect de chaque être humain et de son rôle dans la communauté ;
- une attention sincère au respect des choix de vie et à la protection de l'autonomie de l'individu. Le bien-être de tous nos Usagers nous tient à cœur. Chaque professionnel, hautement qualifié, s'engage profondément à agir avec gentillesse, passion et intégrité. Nous sommes à votre disposition pour connaître vos attentes et vos besoins, pour accueillir vos suggestions et prendre les initiatives les plus adaptées, toujours dans l'objectif commun du bien-être de nos Usagers.

L'aide à domicile intégrée (ADI)

Les soins à domicile consistent en des traitements médicaux, infirmiers et de rééducation, prodigués par du personnel qualifié pour le soin et l'assistance des personnes non autonomes et en situation de fragilité, atteintes de pathologies en cours ou de leurs séquelles, afin de stabiliser le tableau clinique, limiter le déclin fonctionnel et améliorer la qualité de vie quotidienne.

Plus précisément, le service ADI se fixe les objectifs suivants :

- maintenir la personne dans son propre cadre de vie grâce à des interventions de soutien à la famille et à la personne, avec des prestations socio-sanitaires intégrées effectuées à domicile, c'est-à-dire dans le contexte de la vie quotidienne ;
- constituer une alternative valable tant aux soins de santé prodigués en hospitalisation qu'à l'institutionnalisation en Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD) ou en Résidence Protégée ;
- adopter des modalités d'intervention visant le rétablissement, la réinsertion, l'autonomie, la sauvegarde de la vie affective et relationnelle de l'Usager ;
- réduire les hospitalisations inappropriées et injustifiées dans les hôpitaux et les établissements résidentiels ;
- réduire la durée du séjour hospitalier et favoriser la sortie d'hôpital, grâce à une sortie socio-sanitaire protégée ;
- développer une modalité d'intervention centrée sur le travail d'équipe afin de réaliser une intégration effective des prestations ;
- soutenir la famille et l'impliquer dans une collaboration et une participation aux plans de soins.

À qui s'adresse le Service

L'Aide à Domicile Intégrée peut être utilisée par tous les citoyens qui, pour des raisons sanitaires et/ou sociales, se trouvent dans l'incapacité d'accéder de manière autonome aux structures et/ou aux services de santé, de façon temporaire ou définitive.

L'Aide à Domicile Intégrée peut également être utilisée par les ressortissants étrangers résidant dans les pays de l'UE, domiciliés provisoirement dans la Région pour des raisons d'études et/ou de travail, ainsi que par les étrangers temporairement présents (S.T.P.) se trouvant dans des situations et des conditions de santé nécessitant des interventions sanitaires à domicile.

Les typologies de bénéficiaires identifiées, conformément à la réglementation régionale, sont :

- Personnes partiellement, temporairement ou totalement dépendantes.

Organisation du Service ADI

L'Aide à Domicile Intégrée fonctionne selon une programmation des interventions, répondant à des besoins liés à des situations de chronicité et de handicap, et non à des situations d'urgence.

L'équipe à domicile, composée de médecins, infirmiers, aides-soignants, professionnels de la rééducation, diététicien(ne), psychologue et assistant(e) social(e), ne se substitue pas à la famille dans ses tâches, mais l'accompagne avec des compétences professionnelles spécifiques.

Pour que les soins à domicile soient efficaces, une présence active de la part des proches/aidants est en effet nécessaire : par exemple, il est nécessaire de faciliter l'accès des professionnels de santé au domicile de la personne le jour prévu pour les soins, ou de prévenir rapidement la centrale opérationnelle s'il n'est pas possible de recevoir les soins programmés.

Prestations de soins fournies

- Visite à domicile (comprenant évaluation clinique/fonctionnelle/entretiens/soins infirmiers/sociale et suivi) ;
- Prise de sang;
- Examens instrumentaux
- Thérapies injectables par différentes voies d'administration ;
- Thérapies par perfusion sous-cutanée (SC) et intraveineuse (IV) ;
- Gestion du cathétérisme urinaire, y compris les dérivations urinaires ;
- Hygiène personnelle et mobilisation ;
- Pansements simples (lésions cutanées de pression, vasculaires, néoplasiques, post-chirurgicales, post-radiques, etc.) ;
- Bandages simples, pansements, bandages adhésifs élastiques ;
 - Traitement de rééducation motrice et respiratoire, en particulier :
 - Récupération fonctionnelle
 - Rééducation neurologique
 - Rééducation orthopédique
 - Rééducation respiratoire
 - Renforcement musculaire
 - Mobilisation préventive
 - Mobilisation passive

- Traitement des sécrétions bronchiques
 - Mobilité autonome au lit
 - Contrôle actif de la posture
 - Éducation aux transferts posturaux
 - Marche assistée/supervision
 - Marche avec/sans aide technique
 - Escaliers
 - Escaliers avec aide technique
 - Entraînement à l'utilisation des aides techniques
-
- Traitement de rééducation du langage.
 - Entretiens de soutien psychologique équipe-patient-famille ;
 - Transfert de compétences/formation/apprentissage sur des thèmes d'éducation à la santé pour les personnes accompagnées et les aidants

Activation du Service

L'activation, compte tenu du caractère public de l'évaluation, peut se faire selon les modalités suivantes :

- suite à une prescription du Médecin Généraliste ;
- suite à une sortie d'hôpital/d'établissement de rééducation (demande du médecin hospitalier/de l'établissement de rééducation) ;
- suite à une prescription du Médecin Spécialiste.

Dans les deux derniers cas, l'ASL (Agence Sanitaire Locale) qui active l'évaluation en informera le Médecin Généraliste. Les demandes seront envoyées au CAD (Centre d'Assistance à Domicile) du lieu de résidence du bénéficiaire et l'ASL procédera à une évaluation multidimensionnelle du patient. L'Usager pourra ensuite exercer librement son choix quant à l'organisme prestataire auquel s'adresser. L'ASL soumettra en effet, lors de l'évaluation multidimensionnelle, la liste des prestataires accrédités sur le territoire compétent, et le bénéficiaire/aidant devra indiquer une liste de priorités en désignant 3 préférences. L'ASL transmettra ensuite le Plan de Soins Individuel aux 3 prestataires choisis, qui devront répondre dans un délai de 24 heures ; la prise en charge est assurée au plus tard dans les 72 heures suivantes.

Dès que la demande d'intervention de l'ASL parvient à la Residance Parco delle Rose, accompagnée du PAI élaboré par l'UVMD (équipe d'évaluation pluridisciplinaire à domicile) via le système d'information régional SIAT, le

Coordinateur désigne l'équipe et le professionnel à qui confier les prestations, en indiquant les délais en fonction de la demande, et contacte le patient pour fixer la première visite à domicile ainsi que les plannings ultérieurs prévisionnels.

Fourniture du Service

Pour chaque Usager, la mise en œuvre du Plan de Soins Individualisé rédigé par l'UVM ((équipe d'évaluation pluridisciplinaire) est garantie, et toutes les compétences professionnelles nécessaires sont mises à disposition du bénéficiaire et de sa famille pendant toute la période prévue.

Pendant la période de fourniture du service, un dossier médical est tenu au domicile de la personne accompagnée pour l'enregistrement des prestations fournies par les différents professionnels, datées et contresignées par l'intervenant et le bénéficiaire/aidant. La collaboration de l'Usager ou d'un proche est requise pour la conservation de la documentation utilisée à l'appui des prestations fournies.

Afin d'assurer l'intégration des interventions et le transfert réciproque des informations pour atteindre les objectifs de soins, un Dossier Intégré Informatisé est également utilisé, dans lequel figure toute la documentation sanitaire du patient.

Le service prévoit une astreinte téléphonique, différente selon le niveau d'assistance activé, permettant de parler avec un(e) infirmier(ère) ou un médecin, qui feront le lien avec le médecin généraliste

Informations utiles

Contacts

DIRECTION GÉNÉRALE Dr Gaetano Esposito

DIRECTRICE MÉDICAL Dr Carla Marconi

MÉDECIN COORDINATEUR Dr Giovanni Tanga

COORDINATRICE INFIRMIER - CARE MANAGER Dr Silvia Corsini

PSYCHOLOGUE Dr Simona Lanari

DIÉTÉTICIENNE Dr Sara Sampaolesi

RESPONSABLE QUALITÉ Dr Emiliano DiFolco

OPÉRATRICE TÉLÉPHONIQUE (fonctions de planification) Mme Viorica Din

Horaires de fourniture du sService

Du lundi au samedi de 07h00 à 20h00

Centrale opérationnelle

Du lundi au vendredi de 08h00 à 18h00, le samedi de 09h00 à 13h00
appeler le numéro de téléphone : 3493948696

Care Manager

Du lundi au vendredi de 09h00 à 13h00, numéro : 06/9400170

Satisfaction et qualité

La possibilité de formuler des observations et de faire des suggestions est un élément fondamental et incontournable de la protection des droits des citoyens, permettant également d'améliorer constamment les prestations et la qualité des services proposés. Pour toute demande de clarification, appréciation ou réclamation, il est possible de contacter notre siège par téléphone ou par e-mail. Le Référent du service, après avoir recueilli toutes les informations nécessaires et évalué le signalement, prend les mesures nécessaires pour la gestion et se charge de résoudre le problème en informant le Référent Qualité. Une réponse immédiate est donnée à la personne ayant fait le signalement, ou au plus tard dans un délai de 10 jours, selon les problématiques signalées. Les actions correctives mises en œuvre pour résoudre le problème sont également enregistrées.

Chaque année, le degré de satisfaction de la Personne accompagnée et de sa famille est mesuré au moyen de l'envoi d'un questionnaire pouvant être rempli numériquement de façon anonyme. Les enquêtes de satisfaction sont actuellement considérées comme un outil approprié pour évaluer les résultats des soins du point de vue du bénéficiaire du Service, en particulier en ce qui concerne la qualité perçue tant de l'organisation en général que des relations interpersonnelles avec l'équipe soignante. Le traitement du Questionnaire est réalisé par une société externe. Parco delle Rose s'engage à améliorer les aspects du Service jugés insatisfaisants.

Qualité, compétence et service sont des éléments fondamentaux pour Parco delle Rose. Le principe de base de la politique qualité est d'assurer la satisfaction du client grâce à une amélioration continue du service. Le Système de Management de la Qualité de Parco delle Rose ADI est certifié UNI EN ISO 9001. Un Responsable Qualité est présent dans la structure, chargé de garantir le maintien et l'amélioration continue du système.

Protection des données personnelles

La société Parco delle Rose 92 srl, qui gère Parco delle Rose ADI (ci-après la « Société »), garantit que le traitement des informations personnelles et sensibles de ses Résidents et de leurs accompagnants s'effectue dans le respect de la

réglementation en matière de protection des données personnelles (RGPD 2016/679) et des principes fondamentaux qu'elle établit. La Société traitera en effet les données personnelles et sensibles des personnes concernées exclusivement pour gérer, d'un point de vue administratif, les relations avec les Usagers, pour le recouvrement de l'éventuelle contribution sociale versée par la Commune (et/ou de l'éventuelle contribution sanitaire versée par la Région), ainsi que pour le soin des Usagers. Pour la poursuite de ces finalités, le Responsable du traitement communiquera les informations personnelles de l'Usager au personnel chargé de l'assistance (chacun dans le cadre de ses propres fonctions). À la fin de la relation contractuelle avec la Société, la personne concernée recevra la notice d'information, conformément à l'art. 13 du RGPD 2016/679, et sera invitée à exprimer son libre consentement au traitement des informations personnelles la concernant, si nécessaire.

Charte des Droits du Patient

La Charte européenne des droits des patients proclame 14 droits des patients qui, dans leur ensemble, visent à garantir un « niveau élevé de protection de la santé humaine » (article 35 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne), assurant la haute qualité des services fournis par les différents systèmes de santé nationaux en Europe.

Les 14 droits sont une concrétisation de droits fondamentaux et, à ce titre, doivent être reconnus et respectés dans chaque pays ; ils sont liés à des devoirs et des responsabilités que les citoyens comme les autres acteurs de la santé doivent assumer.

La Charte s'applique à tous les individus, reconnaissant le fait que des différences telles que l'âge, le sexe, la religion, le statut socio-économique, etc., peuvent influencer les besoins individuels en matière de soins de santé.

1 – Droit à des mesures préventives

Chaque individu a droit à des services appropriés pour prévenir la maladie.

2 – Droit à l'accès

Chaque individu a le droit d'accéder aux services de santé que requiert son état de santé. Les services de santé doivent garantir un accès égal à tous, sans discrimination fondée sur les ressources financières, le lieu de résidence, le type de maladie ou le moment de l'accès au service (De même, la croyance religieuse professée ne constituera pas un élément de discrimination).

3 – Droit à l'information

Chaque individu a le droit d'accéder à toutes les informations concernant son état de santé, les services de santé et la manière de les utiliser, ainsi qu'à toutes les informations que la recherche scientifique et l'innovation technologique rendent disponibles. ▸

4 – Droit au consentement

Chaque individu a le droit d'accéder à toutes les informations qui peuvent lui permettre de participer activement aux décisions concernant sa santé. Ces informations sont un prérequis pour toute procédure et tout traitement, y

compris la participation aux essais cliniques.

5 – Droit au libre choix

Chaque individu a le droit de choisir librement entre différentes procédures et différents prestataires de soins de santé sur la base d'informations adéquates (Chaque patient a le droit de demander un « second opinion » concernant le traitement auquel il devra être soumis).

6 – Droit à la vie privée et à la confidentialité

Chaque individu a droit à la confidentialité des informations à caractère personnel, y compris celles concernant son état de santé et les éventuelles procédures diagnostiques ou thérapeutiques, ainsi qu'à la protection de sa vie privée lors de la réalisation d'examens diagnostiques, de consultations spécialisées et de traitements médico-chirurgicaux en général.

7 – Droit au respect du temps des patients

Chaque individu a droit à recevoir les traitements de santé nécessaires dans des délais courts et prédéterminés. Ce droit s'applique à chaque étape du traitement.

8 – Droit au respect de normes de qualité

Chaque individu a le droit d'accéder à des services de santé de haute qualité, sur la base de la définition et du respect de normes précises.

9 – Droit à la sécurité

Chaque individu a le droit de ne pas subir de préjudice résultant du mauvais fonctionnement des services de santé ou d'erreurs médicales, et a le droit d'accéder à des services et traitements de santé garantissant des normes de sécurité élevées. ▸

10 – Droit à l'innovation

Chaque individu a le droit d'accéder à des procédures innovantes, y compris diagnostiques, conformes aux normes internationales et indépendamment de considérations économiques ou financières.

11 – Droit d'éviter les souffrances et la douleur non nécessaires

Chaque individu a le droit d'éviter autant de souffrance que possible, à chaque étape de sa maladie.

12 – Droit à un traitement personnalisé

Chaque individu a droit à des programmes diagnostiques ou thérapeutiques les plus adaptés possible à ses besoins personnels.

13 – Droit de réclamation

Chaque individu a le droit de se plaindre chaque fois qu'il a subi un préjudice et de recevoir une réponse.

14 – Droit à réparation

Chaque individu a le droit de recevoir une réparation adéquate, dans des délais raisonnablement brefs, chaque fois qu'il a subi un préjudice physique, moral ou psychologique causé par les services de santé.↵





Numero Verde 800 100 510
customerservice@clariane.it

Aide à Domicile Intégrée (ADI)
Parco delle Rose

Via Portuense 746
00148 Roma
T +39 06 66418146

info.parcodellerose@korian.it

korian.it