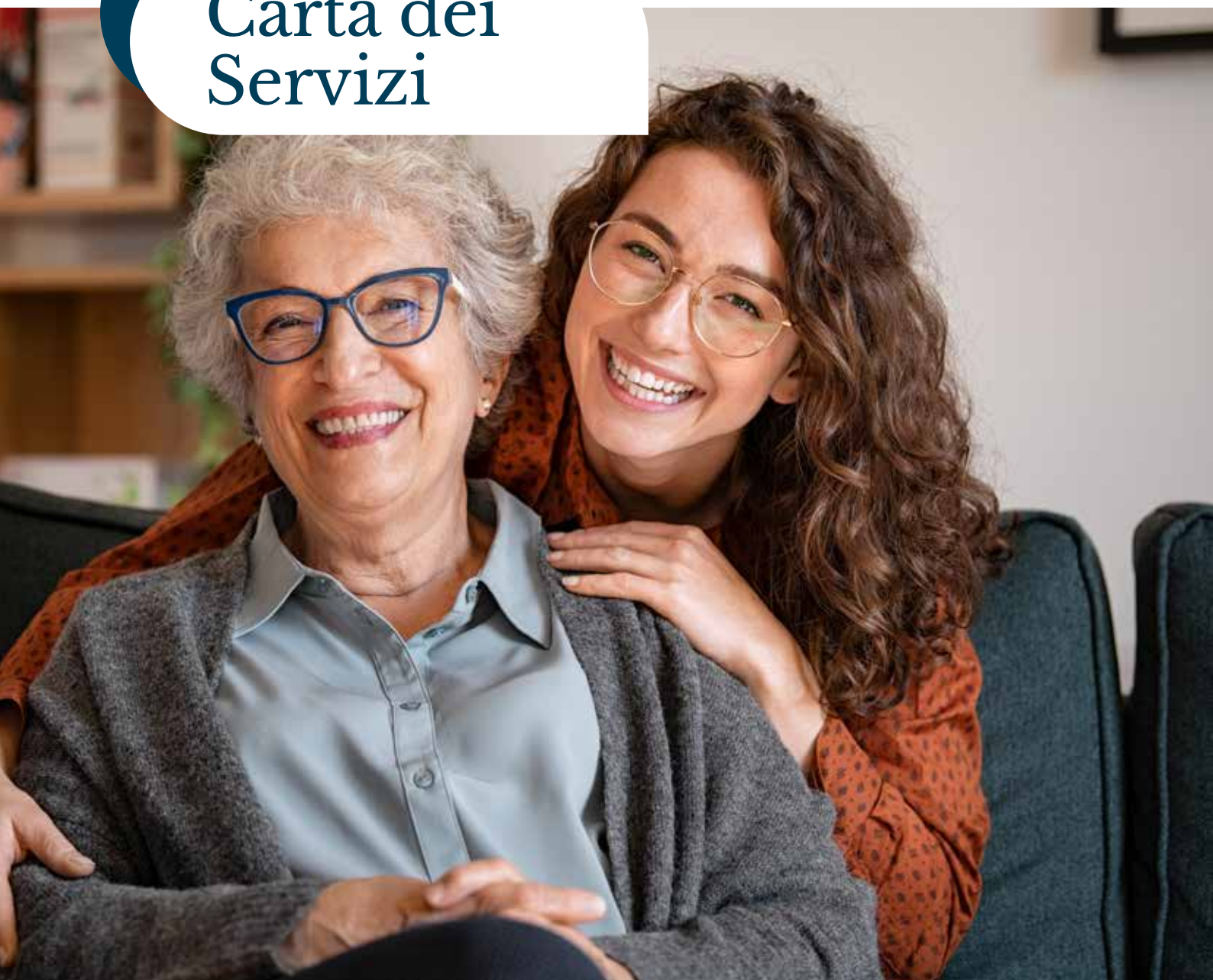




Parco delle Rose

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

Carta dei Servizi





Gentile Utente,

abbiamo il piacere di presentarLe la Carta dei Servizi del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) Parco delle Rose.

Questo documento nasce con l'obiettivo di illustrarLe le caratteristiche organizzative e assistenziali del nostro servizio, fornendoLe tutte le informazioni utili per orientarsi con chiarezza al suo interno. Troverà indicazioni sulle prestazioni offerte, sulle figure professionali coinvolte nella tutela e nel recupero del Suo benessere psico-fisico, nonché sui criteri e gli standard di qualità che adottiamo per garantirLe un'assistenza attenta alle Sue specifiche esigenze.

Con questa Carta dei Servizi desideriamo inoltre testimoniare il nostro impegno costante nel migliorare la qualità delle cure erogate, attraverso la verifica continua dei risultati raggiunti.

La ringraziamo sin da ora per aver scelto il nostro servizio di assistenza domiciliare e Le saremo grati per ogni suggerimento o segnalazione che vorrà condividere per aiutarci a migliorare.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare integrata Parco delle Rose è parte di Korian, una rete di servizi socio-sanitari dedicati alla cura e al benessere della persona, dove competenza e professionalità si uniscono a un approccio umano e personalizzato, mettendo sempre la persona al centro di ogni percorso di assistenza. Korian è uno dei brand di Clariane, gruppo europeo dedicato alla cura e alla qualità della vita.



Il Gruppo Clariane



Indice

Benvenuti a Parco delle Rose	6
La nostra missione.....	6
I nostri Valori.....	6
L'Assistenza domiciliare integrata	7
A chi si rivolge il Servizio.....	7
Organizzazione del Servizio ADI.....	8
Prestazioni di cura erogate.....	8
Attivazione del Servizio.....	9
Erogazione del Servizio.....	10
Informazioni utili	11
Contatti.....	11
Orari di erogazione.....	11
Centrale operativa.....	11
Care Manager.....	11
Soddisfazione e qualità	12
Tutela dei dati personali.....	12
Carta dei Diritti del Malato	14

Benvenuti a Parco delle Rose

La nostra Missione

Dare risposta ai bisogni e alle aspettative di salute dei cittadini, assicurando interventi di prevenzione, cura e assistenza efficaci, accessibili con tempestività nel rispetto della persona e in condizioni di sicurezza, utilizzando con efficienza le risorse aziendali, umane e tecnologiche, disponibili.

I nostri Valori

La nostra guida sono i valori Korian:

vogliamo dare e ricevere FIDUCIA, incoraggiare l'INIZIATIVA e assumere RESPONSABILITÀ. La nostra mission è prenderci cura delle persone fragili e tutelarne la dignità e la qualità della vita. A questo scopo Clariane ha costruito una vera e propria rete di servizi, che consentono di personalizzare il piano di cura in base alle singole esigenze e necessità individuali, contestualizzate anche nello specifico territorio. In questo modo possiamo garantire:

- trasparenza e completezza di comunicazione;
- pieno rispetto di ogni essere umano e del suo ruolo nella comunità;
- un'attenzione sincera al rispetto delle scelte di vita e alla tutela dell'autonomia dell'individuo.

Abbiamo a cuore il benessere di tutti i nostri Utenti. Ogni singolo operatore, altamente qualificato, è profondamente impegnato ad agire con gentilezza, passione ed integrità. Siamo a vostra disposizione per conoscere le vostre aspettative e i vostri bisogni, per accogliere i vostri suggerimenti ed assumere le iniziative più adeguate, sempre con l'obiettivo comune del benessere dei nostri Utenti.

L'Assistenza domiciliare integrata (ADI)

Le cure domiciliari consistono in trattamenti medici, infermieristici, riabilitativi, prestati da personale qualificato per la cura e l'assistenza alle persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità, con patologie in atto o esiti delle stesse, per stabilizzare il quadro clinico, limitare il declino funzionale e migliorare la qualità della vita quotidiana.

Nello specifico il servizio Adi si propone i seguenti obiettivi:

- mantenere la persona nel proprio contesto di vita attraverso interventi a sostegno della famiglia e della persona con prestazioni sociosanitarie integrate svolte in regime domiciliare ovvero nel contesto di vita quotidiana;
- costituire una valida alternativa sia all'assistenza sanitaria prestata in regime di ricovero ospedaliero, che alla istituzionalizzazione in Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) o Residenza Protetta;
- adottare modalità d'intervento mirate al recupero, al reinserimento, all'autonomia, alla salvaguardia della vita affettiva e di relazione dell'Utente;
- ridurre i ricoveri impropri e incongrui negli ospedali e nelle strutture residenziali;
- ridurre la permanenza in ospedale e favorire la de-ospedalizzazione, attraverso la dimissione socio-sanitaria protetta;
- sviluppare una modalità d'intervento incentrata sul lavoro d'Équipe al fine di realizzare l'effettiva integrazione delle prestazioni;
- sostenere la famiglia e coinvolgerla in una collaborazione e partecipazione ai piani di assistenza.

A chi si rivolge il Servizio

Possono usufruire dell'Assistenza Domiciliare Integrata tutti i cittadini che per motivi sanitari e/o sociali si trovano nella condizione di non poter accedere autonomamente alle strutture e/o ai servizi sanitari in via temporanea o definitiva.

Possono usufruire dell'Assistenza Domiciliare Integrata anche gli stranieri residenti nei paesi dell'U.E. provvisoriamente domiciliati nella Regione per motivi di studio e/o di lavoro e gli stranieri temporaneamente presenti (S.T.P.) che si trovano in situazioni e condizioni di salute che richiedano interventi sanitari domiciliari.

Le tipologie di assistiti individuate, coerentemente con la normativa

regionale, sono:

- Persone, parzialmente, temporaneamente o totalmente non autosufficienti.

Organizzazione del Servizio ADI

L'Assistenza Domiciliare Integrata opera secondo una programmazione degli interventi, rispondendo a bisogni legati a condizioni di cronicità e disabilità, non a situazioni di emergenza o urgenza.

L'équipe domiciliare, composta da medici, infermieri, OSS, professionisti della riabilitazione, dietista, psicologo e assistente sociale, non si sostituisce alla famiglia nei suoi compiti, ma la affianca con competenze professionali specifiche.

Perché le cure domiciliari siano efficaci, è anzi necessaria una presenza attiva da parte dei familiari/caregiver: ad esempio, è necessario agevolare l'accesso dei professionisti sanitari nella propria abitazione nel giorno previsto per l'assistenza, o avvisare tempestivamente la centrale operativa qualora non sia possibile ricevere l'assistenza programmata.

Prestazioni di cura erogate

- Visita Domiciliare (comprensiva di valutazione clinica/funzionale/colloqui/nursing/sociale e monitoraggio);
- Prelievo Ematico;
- Esami strumentali
- Terapie iniettive attraverso le diverse vie di somministrazione;
- Terapie infusioni SC e EV;
- Gestione cateterismo urinario comprese le derivazioni urinarie;
- Igiene personale e mobilizzazione;
- Medicazioni semplici (lesioni cutanee da pressione, vascolari, neoplastiche, post-chirurgiche, post attiniche ecc.);
- Fasciature semplici, bendaggi, bendaggi adesivo elastici;
- Trattamento di rieducazione motoria – respiratoria e in particolare:
 - Recupero funzionale
 - Riabilitazione neurologica
 - Riabilitazione ortopedica
 - Rieducazione respiratoria
 - Rinforzo muscolare
 - Mobilizzazione preventiva
 - Mobilizzazione passiva
 - Trattamento delle secrezioni bronchiali

Mobilità autonoma a letto
Controllo attivo postura
Educazione passaggi posturali
Deambulazione assistita/supervisione
Deambulazione con/senza ausilio
Scale
Scale con ausilio
Training uso ausili

- Trattamento di rieducazione del linguaggio.
- Colloqui di supporto psicologico equipe-paziente-famiglia;
- Trasferimento competenze /formazione/addestramento su temi di educazione sanitaria per persone assistite e caregiver

Attivazione del Servizio

L'attivazione, 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. Le richieste verranno inviate al CAD di residenza dell'assistito e la ASL provvederà ad effettuare una valutazione multidimensionale del paziente. L'utente potrà poi esercitare la libera scelta nella preferenza al soggetto erogatore al quale affidarsi. L'ASL sottoporrà, infatti, in fase di valutazione multidimensionale, la lista dei soggetti erogatori accreditati sul territorio di competenza e l'assistito/ caregiver dovrà indicare una lista di priorità indicando 3 preferenze. La ASL provvederà quindi ad inoltrare il Piano Assistenziale Individuale (PAI) ai 3 soggetti erogatori prescelti, i quali dovranno dare riscontro entro 24 ore, la presa in carico è assicurata non oltre le 72 ore successive.

Non appena la richiesta d'intervento da parte dell'ASL perviene a Parco delle Rose, congiuntamente al PAI elaborato dall'UVMD attraverso il sistema informativo regionale SIAT, il Coordinatore individua l'équipe e l'operatore a cui affidare le prestazioni indicandone i tempi in base alla richiesta e contatta il paziente per fissare la prima visita domiciliare e le pianificazioni successive di massima.

Erogazione del Servizio

Per ogni Utente viene garantita l'attuazione del Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) redatto dall'UVM e vengono messe a disposizione dell'assistito e della sua famiglia tutte le competenze professionali necessarie per tutto il periodo previsto.

Durante il periodo di erogazione del servizio viene aggiornato, presso il domicilio della persona assistita, un diario domiciliare per la registrazione delle prestazioni erogate dai diversi operatori, datate e controfirmate dall'operatore e dall'assistito/caregiver. È richiesta la collaborazione dell'utente o di un familiare per la conservazione della documentazione utilizzata a supporto delle prestazioni erogate.

Al fine di assicurare l'integrazione degli interventi e il trasferimento reciproco delle informazioni per il raggiungimento degli obiettivi assistenziali viene inoltre utilizzata una Cartella Integrata Informatizzata, nella quale è presente tutta la documentazione sanitaria del paziente.

Il servizio prevede una reperibilità telefonica, diversa a seconda del livello di assistenza attivato, tramite cui è possibile parlare con un infermiere o con un medico, che faranno da tramite con il medico di medicina generale

Informazioni utili

Contatti

DIREZIONE GESTIONALE: Dott. Gaetano Esposito

DIRETTRICE SANITARIA: Dott.ssa Carla Marconi

MEDICO COORDINATORE: Dott. Giovanni Tanga

COORDINATRICE INFERMIERISTICA - CARE MANAGER: Dott.ssa Silvia Corsini

PSICOLOGA: Dott. ssa Simona Lanari

DIETISTA: Dott. ssa Sara Sampaolesi

REFERENTE GESTIONE QUALITÀ: Dott. Emiliano DiFolco

OPERATRICE TELEFONICA (con funzioni di Pianificazione): Sig.ra Viorica Din

Orari di erogazione del servizio

Dal Lunedì al Sabato dalle ore 07:00 alle ore 20:00

Centrale operativa

Dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 18:00

sabato dalle 09:00 alle 13:00

Contattare il numero di telefono: 3493948696

Care Manager

Dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 13:00 numero: 06/9400170

Soddisfazione e qualità

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini, anche al fine di migliorare costantemente le prestazioni e la qualità dei servizi offerti. Per ogni richiesta di chiarimento, apprezzamento o reclamo, è possibile contattare, via telefono o mail, la nostra sede. Il Referente del servizio, dopo aver raccolto tutte le informazioni necessarie e valutato la segnalazione, si attiva per la gestione e si occupa di risolvere il problema informando la Referente Qualità. Al segnalante viene data risposta immediata o al massimo entro 10 giorni, in relazione alle problematiche segnalate. Vengono inoltre registrate le azioni correttive messe in atto per risolvere il problema.

Annualmente viene rilevato il grado di soddisfazione della Persona assistita e della sua famiglia attraverso l'invio di un questionario compilabile digitalmente in forma anonima. Le indagini di soddisfazione sono ritenute correntemente uno strumento adatto a valutare i risultati delle cure dal punto di vista del fruitore del Servizio, in particolare per quanto riguarda la qualità percepita sia dell'organizzazione in generale sia dei rapporti interpersonali con l'équipe assistenziale. L'elaborazione del Questionario viene svolta da una Società esterna. Parco delle Rose si impegna a migliorare gli aspetti del Servizio che risultassero non soddisfacenti.

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali per Parco delle Rose. Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio. Il Sistema di Gestione della Qualità di Parco delle Rose ADI è certificato UNI EN ISO 9001. All'interno della struttura è presente un Referente della Gestione Qualità con il compito di garantire il mantenimento e miglioramento continuo del sistema.

Tutela dei dati personali

La Società Parco delle Rose 92 S.r.l., che gestisce la Struttura Parco delle Rose (di seguito "Società"), garantisce che il trattamento delle informazioni personali comuni e particolari dei propri Ospiti, dei loro accompagnatori e Tutori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati

personali (GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti. La Società tratterà, infatti, i dati personali degli interessati per finalità di cura e per finalità socio assistenziali, per gestire, da un punto di vista amministrativo, i rapporti con gli Ospiti, per la riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune (e/o dell'eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione) e per la gestione dei voucher. Per il perseguimento delle predette finalità, il Titolare si avvarrà di personale qualificato, sia esterno che interno, che tratterà i dati personali ciascuno nell'ambito delle proprie mansioni. Al momento della definizione del rapporto contrattuale con la Società, l'interessato riceverà l'informativa, ex art. 13 del GDPR 2016/679, e sarà chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano, ove necessario.

Carta dei Diritti del Malato

La Carta europea dei diritti del malato proclama 14 diritti dei pazienti che, nel loro insieme, mirano a garantire un "alto livello di protezione della salute umana" (articolo 35 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea) assicurando l'elevata qualità dei servizi erogati dai diversi sistemi sanitari nazionali in Europa.

I 14 diritti sono una concretizzazione di diritti fondamentali e, come tali, devono essere riconosciuti e rispettati in ogni Paese; essi sono correlati con doveri e responsabilità che sia i cittadini che gli altri attori della sanità devono assumere.

La Carta si applica a tutti gli individui, riconoscendo il fatto che le differenze, come l'età, il genere, la religione, lo status socio-economico ecc., possono influenzare i bisogni individuali di assistenza sanitaria.

1 – Diritto a misure preventive

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

2 – Diritto all'accesso

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio (Parimenti non costituirà elemento di discriminazione il Credo religioso professato).

3 – Diritto all'informazione

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

4 – Diritto al consenso

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.

5 – Diritto alla libera scelta

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate (Ogni malato ha il diritto di richiedere una second opinion circa il trattamento a cui dovrà essere sottoposto).

6 – Diritto alla privacy e alla confidenzialità

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

7 – Diritto al rispetto del tempo dei pazienti

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

8 – Diritto al rispetto di standard di qualità

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

9 – Diritto alla sicurezza

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

10 – Diritto all'innovazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

11 – Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

12 – Diritto a un trattamento personalizzato

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

13 – Diritto al reclamo

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

14 – Diritto al risarcimento

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.



Numero Verde 800 100 510
customerservice@clariane.it

Residenza Sanitaria Assistenziale | Assistenza Domiciliare Integrata
Parco delle Rose

Via Portuense 746
00148 Roma
T +39 06 66418146

info.parcodellerose@korian.it

korian.it