CARTA DEI SERVIZI

Edizione 2024- Valida fino a nuova emissione

Assistenza Domiciliare Integrata ADI

DX s.r.l

Gentile Utente,

Desideriamo presentarle la nostra Struttura e il nostro servizio attraverso la "Carta dei Servizi".
Questo documento è stato realizzato per consentirle di conoscere il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) erogato dalla DX SRL, l'assetto organizzativo, i servizi erogati in rapporto ai livelli assistenziali, il target dei pazienti, le modalità erogative e le modalità di accesso e di attivazione delle Cure domiciliari.
La presente Carta dei Servizi trae origine dal Decreto-legge 12 maggio 1995, n.163, convertito dalla legge 11 luglio 1995, n° 273, che prevede l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, anche operanti in regime di concessione o mediante convenzione, di proprie "Carte dei servizi".

L'obiettivo primario della "Carta dei Servizi" è quello di coinvolgerla direttamente nella tutela della Sua salute attraverso uno strumento di informazione e di conoscenza capace di raffigurare l'evidenza evolutiva del servizio ADI erogato. Evoluzione determinata dall'esperienza, dalla professionalità, dall'aggiornamento costante e dall'attenzione nei confronti delle persone assistite che ci consente di offrirle una presa in carico e una continuità del percorso di assistenza orientato al miglioramento continuo del servizio erogato.
Nelle sezioni successive della presente Carta dei Servizi, sono indicati gli impegni assunti nei confronti di pazienti e cittadini.

La Carta dei Servizi è soggetta a revisione periodica e viene aggiornata ogni qualvolta intervengano modifiche sostanziali nell'erogazione dei servizi o variazioni di natura autorizzatoria da parte degli Enti preposti.
Copia cartacea della presente Carta viene consegnata all'Utente al momento della presa in carico, inoltre, essa è accessibile attraverso il sito aziendale https://www.dxsrl-assistenzadomiciliareintegrata.it/, e può essere ritirata anche, in formato cartaceo, presso il servizio accoglienza all'ingresso della sede operativa sita in Via Zoe Fontana n. 220 ED. B4, P1 TECNOCITTA' – 00131 ROMA.

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

L'ADI è volta a migliorare la qualità di vita della persona assistita, sostenendola nel raggiungimento del miglior stato di salute possibile all'interno del proprio ambiente di vita evitando, per quanto possibile, una situazione traumatica come il ricovero del paziente in ospedale oltre il tempo strettamente necessario.

La Struttura, attraverso il servizio ADI, applica un modello di cura globale e flessibile, attento alla dimensione fisica, psicologica, sociale e morale della persona assistita e dei suoi familiari/caregiver.

Il modello organizzativo proposto è definito sulla base di tre valori fondamentali:

- centralità della persona, che è soggetto attivo e interlocutore principale del percorso di assistenza;
- inclusione sociale, che riconosce ad ogni persona il diritto di vivere all'interno della propria comunità di appartenenza e il dovere, da parte della società, di attuare politiche di accessibilità;
- qualità delle relazioni e umanizzazione delle cure al fine di rendere i luoghi di assistenza e i programmi diagnostici e terapeutici orientati quanto più possibile alla persona, considerata nella sua interezza fisica, sociale e psicologica.

Il servizio ADI – adattandosi ai luoghi, ai tempi e alle abitudini della persona – contribuisce fortemente, più di altri setting assistenziali, a conservare l'autodeterminazione della persona.
Sin dalla presa in carico assistenziale, viene dato rilievo alla valorizzazione e al sostegno del ruolo della famiglia, dell'attività educazionale, di formazione e addestramento nel processo di assistenza, necessaria ai familiari/caregiver per la gestione della persona assistita a domicilio.

Le principali finalità del servizio ADI sono:

- miglioramento della qualità di vita della persona e della sua famiglia
- raggiungimento del maggior benessere possibile
- riduzione o contenimento della disabilità
- riduzione dell'isolamento sociale
- continuità di cura

TARGHET DI POPOLAZIONE ASSISTITA

Le cure ADI si rivolgono a persone che presentano un bisogno complesso che implica l'adozione d'interventi ad integrazione multi professionale e continuativi nel tempo e, quindi, una presa in carico.

I requisiti di accesso sono:

- condizione di non autosufficienza totale o parziale ;
- persone con disabilità complesse ;
- adeguato supporto familiare o informale;
- idonee condizioni abitative;
- consenso informato.

Le cure ADI, rivolte a persone parzialmente, temporaneamente o totalmente non autosufficienti, erogate sono di livello base, 1°,2°,3° così come meglio specificate nel documento Stato-Regioni n. 151/CSR del 4 agosto 2021.

Le cure ADI di 1° e 2° livello si rivolgono a persone che hanno bisogno di continuità assistenziale con interventi che si articolano per 6 giorni a settimana dal lunedì al sabato nella fascia 7:00-20:00 assicurando la reperibilità h24 del coordinatore del servizio e medico ,in caso di 3° livello e h 12 per ADI di II livello.
Le cure domiciliari di livello base si caratterizzano quali prestazioni professionali finalizzate a dare risposte a bisogni sanitari di bassa complessità, di tipo medico, infermieristico e/o riabilitativo, anche ripetuti nel tempo.

Esse consistono in prestazioni sanitarie occasionali o a ciclo programmato e costituiscono una risposta prestazionale, professionalmente qualificata, ad un bisogno puntuale di tipo medico, infermieristico e/o riabilitativo e/o tutelare che può ripetersi nel tempo ai fini della presa in carico del paziente.
Rappresentano la forma organizzata più semplice di assistenza domiciliare, per assistere a domicilio i pazienti che non possono raggiungere gli ambulatori con i comuni mezzi di trasporto a causa della loro fragilità o che, per limitazioni funzionali e cliniche, anche temporanee, non possono agevolmente spostarsi verso lo studio medico per la valutazione clinica.
Le cure ADI di 3° livello si rivolgono a persone che presentano un livello assistenziale elevato in presenza di criticità specifiche:

- malati portatori di patologie neurologiche in fase avanzata
- fasi avanzate e complicate di malattie croniche
- pazienti con necessità di nutrizione parenterale
- pazienti con necessità di supporto ventilatorio invasivo
- pazienti in stato vegetativo e stato di minima coscienza.

A determinare l'elevata intensità del terzo livello concorrono:

- l'instabilità clinica;
- la presenza di sintomi di difficile controllo;
- la necessità di un particolare supporto della famiglia.

Gli interventi si articolano in 7 giorni settimanali

La Carta dei Servizi nel settore sanitario si basa su alcuni principi fondamentali:

uguaglianza: l'accesso ai servizi sanitari deve essere garantito senza alcuna distinzione per motivi di sesso, razza, religione ed opinioni politiche;
imparzialità: la prestazione dei servizi sanitari deve avvenire senza alcuna tipo di favoritismo;
continuità: l'erogazione dei servizi sanitari deve essere continua e regolare. In caso di funzionamento irregolare debbono essere adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile;
partecipazione: i cittadini, direttamente o tramite le Associazioni che li rappresentano, devono sempre poter esprimere le proprie opinioni sui servizi che li riguardano, prevedendo appositi strumenti di partecipazione e coinvolgimento. E ad esse deve essere prestata massima attenzione nell'ottica di migliorare qualità del servizio stesso;
efficacia ed efficienza: il servizio deve essere erogato secondo gli obiettivi prefissati e in modo tale da non disperdere le risorse umane ed economiche a disposizione;
diritto di scelta: il cittadino ha diritto di scegliere, tra i soggetti che erogano servizi sul territorio, quelli di cui ha necessità.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Il servizio ADI viene erogato attraverso un'Equipe multidisciplinare, composta da figure professionali qualificate che, garantisce il raggiungimento degli obiettivi del Piano di Assistenza, attraverso l'integrazione dei rispettivi interventi e il trasferimento reciproco delle informazioni.
Il personale dell'equipe assistenziale operante è composto da: Coordinatore medico, Coordinatore Infermieristico, coordinatore dei fisioterapisti, Terapisti occupazionali /logopedista, Infermieri Professionali, fisioterapisti Operatori Socio-Sanitari e Assistente sociale, Psicologo , dietista se previsto dal PAI, operatori telefonici .
Una buona relazione tra operatore sanitario / persona assistita /familiare-caregiver permette il pieno raggiungimento degli obiettivi di cura e assistenza.
La relazione si basa sull'accoglienza dell'«Altro», la fiducia, la collaborazione, il rispetto dei ruoli e dei tempi dell'assistenza.

Lo sviluppo delle competenze professionali, la formazione e l'aggiornamento continuo del personale ADI rappresentano una priorità per un costante miglioramento dell'Assistenza Domiciliare.
Il personale ADI è riconoscibile dal tesserino d'identificazione che riporta nome, cognome e ruolo dell'operatore, logo e nome dell'Azienda.

PRESTAZIONI EROGATE

Le prestazioni erogate sono quelle riconducibili a:

- attività educativo-relazionale -ambientale
- trattamenti farmacologici e di mantenimento dell'omeostasi
- funzione respiratoria
- funzione alimentare
- funzioni escretorie
- trattamento delle lesioni cutanee
  trattamenti riabilitativi
- attività di programmazione
- nursing

MODALITÀ DI ACCESSO E DI ATTIVAZIONE DELL'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

La segnalazione del bisogno può provenire da diverse fonti, quali Medico di Medicina Generale/Pediatra di libera scelta, Medico specialista ospedaliero, Medico specialista territoriale, Medico di continuità assistenziale, Servizi sociali, Familiari su apposita modulistica predisposta dall'Asl competente (qualora la struttura sia accreditata e contrattualizzata con l'Asl territorialmente competente).
Alla presentazione della domanda segue la valutazione condivisa con il Medico/Pediatra di Famiglia, responsabile della gestione clinica del paziente, finalizzata alla presa in carico e alla formulazione del piano assistenziale.

L'assistenza viene erogata, in caso di struttura accreditata, secondo **uno specifico Piano Assistenziale definito dalla ASL,** concordato con il Medico/Pediatra di Famiglia, condiviso dalla persona assistita, e si avvale della partecipazione attiva della famiglia, opportunamente sostenuta ed addestrata.

L'**attivazione dell'assistenza a domicilio è subordinata all'accettazione da parte della persona assistita del piano assistenziale concordato**. A tal fine il paziente dovrà **firmare**/sottoscrivere il **Piano Assistenziale**. In caso di impossibilità da parte del paziente, il consenso sarà fornito da un familiare.

L'assistenza a domicilio non può essere attivata in caso di parere contrario da parte dell'assistito.

L'assistenza **si conclude al raggiungimento dell'obiettivo** prefissato nel piano assistenziale.

La **conclusione avviene anche per ricovero ospedaliero o per l'inserimento in altro programma assistenziale** (ad esempio controllo ambulatoriale o servizio semiresidenziale o residenziale).

In caso di struttura autorizzata all'esercizio, la redazione del PAI è di competenza dei professionisti interni alla struttura, anche in collaborazione con il MDF/PDL e gli oneri da sostenere sono a totale carico del paziente.

LISTA D'ATTESA

La lista d'attesa per l'accesso al servizio ADI sarà gestita utilizzando più criteri clinici tenendo in considerazione i seguenti elementi:
1)condizioni cliniche del paziente e delle possibili evoluzioni peggiorative del quadro clinico e delle prognosi in relazione al tempo necessario al trattamento, severità del quadro clinico presente
2) prognosi
3)tendenza al peggioramento breve

4) presenza del dolore e/o deficit funzionale
5)Implicazione sulla qualità della vita
6) casi particolari che richiedono di essere trattati in un tempo prefissato, purché esplicitamente dichiarato dal medico che ha in carico l'assistito;
7)speciali caratteristiche del paziente che possono configurare delle eccezioni, purché esplicitamente dichiarate dal medico proscrittore.

MODALITA' EROGATIVE

L'attività si svolge attraverso:
visite domiciliari programmate del personale sanitario e socio-sanitario;
- pronta disponibilità del medico e dell'infermiere (per i pazienti di II-III livello).
Le visite domiciliari sono organizzate secondo le necessità del singolo assistito e in base a quanto stabilito nel Piano di Assistenza Individuale (PAI) redatto dal Distretto dell'ASL di pertinenza.

L'erogazione delle prestazioni domiciliari è assicurata tra le 7.00 e le 22.00 dal lunedì al sabato, assicurando la reperibilità h24 del coordinatore del servizio e medico ,in caso di ADI III LIVELLO e h 12 per ADI di II livello .

GARANZIA DELL'ATTIVITA' – ORGANIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Call Center
Dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle 18:00;
Sabato Mattina: dalle ore 09:00 alle 13:00.
Referente Dott. Antonio Greco
E' presente un sistema di segreteria, anche virtuale, per 7 gg a settimana e H24 per consentire il dirottamento delle chiamate verso il personale disponibile.

Erogazione del servizio
Dal lunedì al sabato dalle ore 07:00 alle 20:00
Reperibilità ADI di 2° livello 12H Coordinatore del Servizio e Medico
Reperibilità ADI di 3° livello 24H Coordinatore del Servizio e Medico

Telefono: 06/69277490
Telefono mobile: 351/4785128 (anche per emergenze e reperibilità)
pec: dxsrl@legalmail.it

DX srl -Ufficio Amministrativo via Zoe Fontana n°220 Roma (Rm)
L'ufficio amministrativo è aperto al pubblico:
Dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle 18:00;
Sabato Mattina: dalle ore 09:00 alle 13:00.

MODALITA' E TEMPISTICA PER L'ACCESSO ALLA DOCUMETAZIONE SANITARIA

La persona assistita o un suo delegato (munito di delega scritta), previa presentazione di un documento di riconoscimento valido, potrà richiedere copia della Cartella clinica/Fascicolo sanitario domiciliare all'Ufficio Amministrativo. La copia della Cartella clinica/Fascicolo sanitario/relazione clinica domiciliare prevede un costo di € 15,00.

Entro sessanta giorni dalla richiesta, la Cartella clinica/Fascicolo domiciliare sanitario /RELAZIONE CLINICA PER IL MMG può, previa consegna copia di un documento di riconoscimento valido, può:

- essere ritirata personalmente dalla persona assistita
- essere ritirata da persona delegata per iscritto

La Cartella clinica/Fascicolo domiciliare sanitario sarà consegnata in busta chiusa.

MODALITA' DI VERIFICA PER IL MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITA'

La Politica per la Qualità adottata dalla DX s.r.l. persegue i principi fondamentali della missione aziendale: «offrire cure eccellenti garantendo la centralità della persona nel rispetto della sua dignità» attraverso equità, appropriatezza, continuità di cura, efficienza, efficacia e qualità percepita.

La Qualità dei servizi assistenziali è quindi valutata attraverso gli strumenti del modello di gestione adottato, quali:

- appropriati indicatori di performance assistenziale
- raccolta e analisi della soddisfazione dei propri assistiti
- analisi e gestione dei reclami, suggerimenti e lettere di ringraziamento

Attraverso questi strumenti, annualmente verranno analizzati i dati e attivate le azioni volte al miglioramento continuo di ogni aspetto del Servizio ADI erogato.

RECLAMI - SEGNALAZIONI - SUGGERIMENTI

Gli utenti possono presentare ringraziamenti, soddisfazioni, suggerimenti, segnalazioni e/o reclami utili anche per il miglioramento della Qualità dell'Assistenza ADI.
Sono disponibili presso la sede e inseriti nella documentazione consegnata a domicilio, i moduli «Questionario di Soddisfazione» del servizio ricevuto e «Registrazione Reclami».
Ciascun modulo, compilabile anche in forma anonima, può essere inserito nell'apposita cassetta collocata all'ingresso della porta della centrale operativa o inviato al seguente indirizzo di posta elettronica: dxsrl@legalmail.it
La raccolta delle soddisfazioni, dei reclami e/o dei suggerimenti, previo consenso da parte dei propri assistiti e/o familiari, può avvenire anche mediante intervista telefonica dell'Equipe Domiciliare o contattando il call center ADI al n. 06/69277490 oppure inviando una mail al seguente indirizzo di posta elettronica: dxsrladi@gmail.com
Inoltre, il paziente o suo familiare che voglia inoltrare un reclamo e/o segnalazione/soddisfazione all'Azienda potrà avvalersi anche della apposita sezione del sito aziendale al seguente indirizzo: https://www.dxsrl-assistenzadomiciliareintegrata.it/
L'assistito o il suo familiare che intenda inoltrare un reclamo e/o segnalazione/soddisfazione attraverso la sezione Gestione Reclami del sito internet vi troverà anche il modello da utilizzare.
L'Azienda, infine, attraverso il proprio sito internet diffonde annualmente i report relativi ai reclami ricevuti e le azioni correttive intraprese.

Impegni assunti nei confronti dei pazienti e cittadini

SICUREZZA

Le apparecchiature utilizzate nel corso dell'erogazione del servizio sono in regola con le disposizioni delle leggi vigenti in materia sanitaria. Le attività sanitarie vengono effettuate da personale specializzato, in ambienti e con strumenti idonei.
Come previsto dal D.lgs. 81/2008, il personale è opportunamente formato per intervenire a tutela della sicurezza degli utenti in caso di necessità. In situazioni di pericolo e/o di necessità di evacuazione dell'edificio

(sede operativa), gli utenti sono tenuti a seguire scrupolosamente le indicazioni del personale di servizio incaricato a gestire le emergenze.
L'ottemperanza alla normativa per i servizi di assistenza domiciliare passa da riflessione, analisi e valutazione dei rischi da parte delle Funzioni dei responsabili della struttura, allo scopo di trasmettere agli operatori le informazioni necessarie alla prevenzione e all'immediato riconoscimento delle situazioni di pericolo e di danno.

DIRITTO ALLA RISERVATEZZA

Le informazioni riguardanti lo stato di salute della persona assistita ed ogni altra notizia personale sono sottoposte al vincolo della riservatezza cui è tenuto tutto il personale sanitario e amministrativo.
I documenti e/o e il trattamento dei dati personali della Persona assistita sono gestiti dalla DX s.r.l in ottemperanza a quanto stabilito dal Regolamento Ue 2016/679 e dal D.lgs.196/2003 e s.m.i.

La sede organizzativa/operativa del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata è in Via Zoe Fontana n. 220 ED. B4, P1 TECNOCITTA' – 00131 ROMA

Contatti, recapiti e orari dell'Ufficio URP

Via Zoe Fontana n. 220 ED. B4, P1 TECNOCITTA' – 00131 ROMA

RECAPITI Telefono: 06/69277490

Email: dxsrladi@gmail.com

ATTUALI ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

LUNEDI' MARTEDI' MERCOLEDI' MATTINA 9.30 – 13.00

SEGNALAZIONE SUGGERIMENTI/RECLAMI

Paziente o suo familiare (facoltativo) .....

Telefono .....

Data .....

Oggetto della segnalazione:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Firma .....

Da consegnare o inviare all'Amministrazione o imbucare nelle apposite cassette poste ubicata presso la Centrale Operativa sita in via Zoe Fontana n. 220 pal. B piano Primo 00131 Tecnocittà Roma oppure da trasmettere attraverso l'apposita sezione sul sito internet https://www.dxsrl-assistenzadomiciliareintegrata.it/

Questionario soddisfazione utente

Gentile Signora, Egregio Signore,

Abbiamo deciso di avviare un'indagine sistematica per rilevare il grado di soddisfazione dei nostri utenti riguardo ai servizi offerti. Il nostro obiettivo è garantire un'elevata qualità e rispondere al meglio alle vostre aspettative. Siamo particolarmente interessati a conoscere il vostro apprezzamento per la struttura, i servizi di assistenza e la professionalità del nostro personale.

Le chiediamo gentilmente di dedicare qualche minuto alla compilazione di questo questionario. Per tutelare la sua privacy, lo stesso sarà anonimo e non consentirà di risalire all'identità di chi lo ha compilato. I suoi suggerimenti, insieme a quelli di altri utenti, ci aiuteranno a migliorare ulteriormente i servizi che offriamo.

La ringraziamo anticipatamente per la sua disponibilità a collaborare al miglioramento continuo dei nostri servizi.
Cordiali saluti.
La Direzione

1. Come valuterebbe la sua esperienza complessiva dei servizi offerti dalla DX?

   ☐Eccellente
   ☐Buono
   ☐Sufficiente
   ☐Scarso

2. Come valuta l'efficienza del personale amministrativo nella gestione delle sue pratiche e appuntamenti?

   ☐Eccellente
   ☐Buono
   ☐Sufficiente
   ☐Scarso

3. Come valuta il personale amministrativo in termini di cortesia e disponibilità nel fornire informazioni?

   ☐Eccellente
   ☐Buono
   ☐Sufficiente
   ☐Scarso

4. Come valuta la competenza e la professionalità del personale sanitario che ha seguito il suo trattamento?

   ☐Eccellente
   ☐Buono
   ☐Sufficiente
   ☐Scarso

5. Come valuta il tempo dedicato dal personale sanitario nel rispondere alle sue domande e spiegare il piano di trattamento?

   ☐Eccellente
   ☐Buono
   ☐Sufficiente
   ☐Scarso

6. Come valuta le informazioni ricevute riguardo al suo trattamento?

☐Eccellente
☐Buono
☐Sufficiente
☐Scarso

7. Come valuta la qualità dell'attrezzatura utilizzata durante le sue sedute?

☐Eccellente
☐Buono
☐Sufficiente
☐Scarso

8. Il Trattamento ricevuto è?

☐Eccellente
☐Buono
☐Sufficiente
☐Scarso

9. C'è qualcosa che vorrebbe suggerire per migliorare i servizi?

_____
_____
_____
_____

10. Complessivamente la struttura è?

☐Eccellente
☐Buono
☐Sufficiente
☐Scarso