



CARTA DEI SERVIZI

Il Centro Diagnostico Arce con questa carta dei servizi intende presentare ai gentili utenti la propria organizzazione, fornire informazioni complete sulle modalità di sviluppo del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI), per assicurare alle persone fragili assistenza socio-sanitaria adeguata direttamente a casa, consentendo loro di mantenere le abitudini personali e il legame con l'ambiente familiare. Con questo documento vogliamo, inoltre, testimoniare il nostro impegno al miglioramento continuo dei servizi che offriamo, tramite una costante verifica del livello di qualità e fornire informazioni semplici e chiare su come accedere ai nostri servizi.

LA NOSTRA MISSIONE

La nostra missione è quella di dare risposta ai bisogni e alle aspettative di salute dei cittadini dell'area del Frusinate, 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.

LINEE GUIDA

I VALORI CHE GUIDANO IL NOSTRO OPERATO

- Sicurezza delle prestazioni, da un punto di vista clinico, organizzativo, strutturale e ambientale;
- appropriatezza: “fare bene le cose giuste al momento giusto” come condizione di efficacia e di efficienza;
- continuità della cura, integrazione dei percorsi di cura, assistenza e servizi;
- solidarietà, come impegno alla reciprocità, garanzia di pari opportunità e rispetto delle diversità;
- rispetto e valorizzazione della persona, come soggetto informato e consapevole che prende parte attivamente al proprio progetto di salute;
- equità, come uguaglianza di opportunità di accesso e trattamento;
- efficienza gestionale nella organizzazione delle risorse aziendali; trasparenza nell’utilizzo e nella gestione delle risorse, affidate nell’ambito delle proprie responsabilità e dei risultati ottenuti.

Adi Centro Diagnostico Arce

L’Adi Centro Diagnostico Arce presta servizi socio-sanitari domiciliari a favore di soggetti fragili, garantendo il possesso di tutti i requisiti richiesti dalla normativa regionale e il loro mantenimento nel tempo. Ponendo il paziente al centro delle proprie attenzioni, si occupa della cura della sicurezza e della qualità di vita in ambito domiciliare mediante:

- Interventi di Assistenza Infermieristica
- Interventi di Assistenza Socio-Sanitaria
- Interventi di Assistenza Riabilitativa
- Interventi di Assistenza Medico-Specialistica

Obiettivo prioritario è il raggiungimento della soddisfazione degli utenti, dei loro familiari o delle persone di riferimento, operatori sociali, Comuni, Enti Pubblici, nonché del proprio personale. Il servizio è erogato nel territorio della ASL di Frosinone, la sede operativa è sita nel comune di Arce alla via Casilina Km 111.700.

L’Assistenza domiciliare integrata:

È l’insieme coordinato, intensivo ed altamente integrato di prestazioni sanitarie, mediche, infermieristiche, riabilitative e di natura socio-assistenziale erogate a domicilio e rivolte a soddisfare le esigenze di pazienti parzialmente, temporaneamente o totalmente non autosufficienti, affetti da malattie cronico-degenerative, in condizione di non deambulabilità e di non trasportabilità presso i presidi sanitari ambulatoriali, che hanno necessità di un’assistenza continuativa, e della loro famiglia.

Le cure domiciliari si integrano con le prestazioni di assistenza sociale e di supporto alla famiglia, generalmente erogate dal Comune di residenza della persona. Il bisogno clinico-assistenziale viene accertato tramite idonei strumenti di valutazione multiprofessionale e multidimensionale che consentono la presa in carico globale della persona e la definizione di un “Progetto di Assistenza Individuale” (PAI) sociosanitario integrato.

Destinatari del Servizio

Possono usufruire del servizio, tutti i soggetti bisognosi di cure sanitarie temporaneamente o permanentemente impossibilitati a essere curati in quanto in situazione di fragilità caratterizzate da:

- presenza di una condizione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- presenza di una condizione di non deambulabilità;
- non trasportabilità presso presidi sanitari ambulatoriali in grado di rispondere al bisogno della persona;
- presenza di un supporto nella rete familiare/parentale o informale;
- presenza di condizioni abitative che garantiscono la praticabilità dell’assistenza acquisita anche a seguito di azioni necessarie per il superamento di eventuali fattori ostativi (esempio: abbattimento di barriere architettoniche).

Attivazione del Servizio

Il medico di medicina generale/ pediatra di libera scelta, dopo aver effettuato una valutazione dei bisogni socio-sanitari/ riabilitativi, richiederà in forma scritta l'attivazione del servizio da inoltrare al Distretto di competenza. Gli operatori della Asl di pertinenza predisporranno un Piano di Assistenziale Individuale dopo aver effettuato l’analisi della situazione, dei bisogni e del problema riscontrati, individueranno gli obiettivi di cura e la tipologia di prestazioni da effettuare con modalità e tempistiche personalizzate che poi concilieranno con gli operatori dell’Adi, che ricevuta la richiesta di assistenza contatterà l’utente per avviare il percorso di presa in carico e la gestione del servizio.

Al primo accesso il personale le consegnerà tutta la documentazione informativa compresa la presente Carta dei Servizi.

Tempi di Presa in Carico

Il servizio verrà attivato entro 48 ore dalla ricezione della richiesta da parte del Distretto di competenza, in caso di urgenza entro le 24.

Durante la prima visita domiciliare verrà depositata presso il Suo domicilio la documentazione che servirà agli operatori nello svolgimento delle attività. Al suo interno troverà anche i prospetti con i recapiti telefonici che le potranno essere utili per ogni evenienza. Le visite domiciliari degli operatori sono programmate secondo quanto previsto dal Piano Assistenziale redatto dall’area di pertinenza della ASL. Il servizio si sviluppa attraverso:

- Visite domiciliari programmate del personale sanitario e sociosanitario (medico, infermiere, operatore sociosanitario, psicologo, fisioterapista, dietista, ecc.).
- Pronta disponibilità del medico e dell'infermiere (per i pazienti di II Livello). Presso il suo domicilio verrà depositata la documentazione che servirà agli operatori allo svolgimento delle attività.

Dimissioni o trasferimento

In alcune situazioni può essere necessario concludere il percorso di assistenza domiciliare.

Le ragioni che possono determinare la chiusura del percorso di assistenza domiciliare sono:

- il raggiungimento degli obiettivi posti nel PAI;
- la dimissione volontaria;
- il trasferimento presso struttura ospedaliera, residenziale o hospice;
- il passaggio ad altro ente erogatore (es. a seguito di cambio residenza).

A garanzia della continuità assistenziale, l'Adi Centro Diagnostico Arce provvederà a fornire informazioni relative al percorso effettuato tramite la predisposizione di un'apposita relazione di dimissione/trasferimento.

La documentazione sanitaria

Il Fascicolo Sanitario domiciliare dell'assistito, comprende:

- la Carta dei Servizi
- il PAI
- il Diario Clinico
- l'Informativa ai sensi del Regolamento UE 679/2016 e la dichiarazione di consenso alle cure
- il modulo per la segnalazione di reclami ed encomi
- il modulo di rilevazione della soddisfazione dell'utente.
- Recapiti telefonici utili per ogni evenienza Il PAI, o Piano di Assistenza individuale,

Il Diario Clinico domiciliare è lo strumento fondamentale per la comunicazione e integrazione di tutte le attività svolte dai vari operatori al domicilio e permette di ripercorrere il percorso assistenziale del paziente.

Gli operatori possono accedere al Fascicolo Sanitario Elettronico tramite un tablet, che permette di registrare le attività assistenziali quotidiane sul gestionale sanitario.

La copia della documentazione sanitaria completa è a disposizione del paziente entro i termini previsti dalla legislazione vigente in materia. Il richiedente sceglie come ricevere la documentazione: brevi menu o tramite servizio postale (con spese a carico del destinatario).

Lo stesso richiedente provvede, al momento della richiesta, al pagamento delle spese di fotocopiatura della cartella clinica secondo le apposite tariffe prestabilite dall'Amministrazione.

Dimissioni e richiesta della cartella clinica

Il rilascio della documentazione sanitaria può essere effettuato:

- presso il Centro operativo, al diretto interessato, munito di documento di riconoscimento, o a un delegato, munito di documento di riconoscimento, di delega firmata e del documento di riconoscimento del delegante;
- per posta, dopo aver fatto specifica richiesta e provveduto al pagamento delle spese. Il rilascio della copia della documentazione sanitaria è:

Rilascio della C.C. dell'interdetto o dell'inabilitato.

L'interdetto per grave infermità (art. 414 c.c.) è rappresentato dal tutore il quale, producendo la certificazione idonea ad attestare il proprio stato, è legittimamente autorizzato a ricevere copia della cartella clinica. Analogamente l'inabilitato per infermità di mente (art. 415 c.c.), alcolismo, tossicodipendenza, sordomutismo o cecità è assistito dal curatore il quale, producendo la certificazione idonea ad attestare il proprio stato, è legittimamente autorizzato a ricevere copia della cartella clinica.

Il funzionario potrà, al momento del rilascio, riconoscere lo stato di interdizione o di inabilità dalla copia integrale dell'atto di nascita, o dalla copia della sentenza, da cui risulteranno i motivi e l'indicazione del tutore o del curatore.

Rilascio della C.C. di un congiunto defunto

Copia della cartella clinica di un defunto può essere richiesta dai legittimari dello stesso (ex art. 536 c.c.) e precisamente: il coniuge, i figli legittimi, i figli naturali; in mancanza dei predetti gli ascendenti legittimi nonché dagli eredi testamentari.

Al momento del rilascio il richiedente dovrà presentare un'autocertificazione attestata la qualità di legittimo erede, la relazione di parentela esistente con il defunto nonché l'indicazione dei dati anagrafici del paziente, della data di entrata, dimissione o decesso. Quando le persone indicate nel comma precedente siano più di una e vi sia dissenso, la decisione è demandata all'Autorità Giudiziaria.

Rilascio della copia della C.C. del minore

La Cartella clinica può essere rilasciata al genitore di minore, munito di idonea certificazione attestante la paternità o la maternità.

Del minore emancipato

La Cartella clinica può essere rilasciata in copia, previa specifica richiesta, al paziente minore emancipato che presenti idonea certificazione (art. 390 c.c.)

Rilascio della copia della C.C. del minore adottato

La Cartella clinica o altra documentazione sanitaria del minore adottato può essere rilasciata in copia solo ai genitori adottanti che abbiano perfezionato l'adozione, previa presentazione di regolare documento di identità e di documento che certifichi l'adozione; solo in caso di impossibilità dichiarata dagli adottanti, la cartella clinica del minore può essere rilasciata ai parenti adottivi più prossimi. Nel caso in cui nella cartella clinica o in altra documentazione sanitaria risultasse la paternità o la maternità originaria, a garanzia del segreto d'ufficio, questa non potrà essere portata a conoscenza di nessuno, salvo autorizzazione espressa dell'autorità giudiziaria.

Il Team Assistenziale

L'Adi della Centro Diagnostico Arce è in grado di offrire servizi assistenziali domiciliari su diversi livelli di intensità assistenziale. Questi sono definiti in base alla complessità clinica, alla gravità della patologia, alle necessità di dotazione e utilizzo di materiali, presidi, farmaci e attrezzature.

Gli operatori sono dotati di idonei cartellini di riconoscimento.

Tutte le figure seguono costantemente programmi di aggiornamento professionale che oltre ad essere previsti dalla normativa sull'Ecm obbligatori nel rispetto dell'Art. 16 quater D. Lgs. N. 229/99 sono pianificati secondo procedure interne.

Il servizio coinvolge un organico operativo composto dalle seguenti figure professionali:

- Direttore sanitario;
- Medico della centrale operativa;
- Care Manager - Infermieri Professionali con funzioni di coordinamento del servizio
- Infermieri Professionali
- Fisioterapisti
- Ausiliari Socio Assistenziali/Operatori Socio Sanitari

Per l'effettuazione di consulenze la struttura è supportata da medici specialisti. L'equipe si avvale della Centrale operativa, le cui funzioni prevedono:

- supporto telefonico all'utenza;
- supporto telefonico agli operatori e alla rete assistenziale;
- supporto telefonico per il Sistema Informativo.

Il Medico Coordinatore della Centrale Operativa è il referente che in stretta collaborazione con l'Unità di Valutazione Distrettuale e l'equipe domiciliare affronta e gestisce problematiche di nature sanitaria. Tra i suoi compiti elenchiamo a titolo esemplificativo:

- variazioni al Piano di Assistenza Individuale
- supporto al personale assistenziale
- esecuzione di alcune procedure domiciliari
- collaborazione con il Medico di Medicina Generale
- fornire informazioni semplici e dettagliate sulla situazione clinica al malato e ai suoi referenti.

L'infermiere case manager funge da anello di congiunzione fra l'utente, la famiglia e i componenti dell'equipe (per utenti complessi), tra i suoi compiti elenchiamo a titolo esemplificativo:

- valutazione dei bisogni del paziente
- monitoraggio dei parametri vitali
- medicazione di ferite-lesioni/piaghe da decubito
- formazione sanitaria di sua competenza rivolta alla famiglia ed al paziente stesso
- rilevazione e monitoraggio dei sintomi

L'operatore socio-sanitario (OSS) ha tra i suoi compiti:

- aiuto, complementare o in autonomia per alcune prestazioni, alle attività di assistenza dell'infermiere per il miglioramento delle condizioni di vita, igieniche, di mobilità e relazionali del paziente
- monitoraggio dei parametri vitali (in collaborazione con l'infermiere di riferimento)
- formazione sanitaria, per quanto di sua competenza, rivolta alla famiglia e al paziente stesso
- monitoraggio di alcuni sintomi (in collaborazione con l'infermiere di riferimento).

Lo psicologo ha tra i suoi compiti;

- il supporto psicologico per i pazienti che ne abbiano necessità
- il supporto al personale assistenziale.

L'assistente sociale ha tra i suoi compiti:

- la gestione dei percorsi all'interno e fuori la rete locale di cure
- servizi di segretariato sociale (notizie sulle prassi per accedere alle risorse sociosanitarie, amministrazione di sostegno, ecc)
- l'attivazione e il coordinamento dei servizi offerti dalle associazioni di volontariato presenti sul territorio (sollevio a supporto al caregiver e/o al paziente, supporto spirituale al paziente e alla famiglia).

Il Fisioterapista ha tra i suoi compiti:

- assicurare il trattamento previsto per il paziente stabilito dal piano assistenziale

La collaborazione con la Famiglia

Quando il nostro team entra a casa vostra lo fa per dare sollievo al vostro familiare bisognoso di cure. La buona interazione fra l'operatore sanitario e l'assistito è uno degli elementi importanti della cura. Fiducia e collaborazione sono fondamentali per il buon esito dell'assistenza. È importante che l'assistito impari a farsi curare da più persone. Il team assistenziale viene scelto infatti per massimizzare la qualità della cura.

Il Piano Assistenziale Individuale e il Diario Clinico

È il documento di sintesi redatto dall'Unità di Valutazione multidisciplinare della ASL, che raccoglie e descrive le informazioni relative ai bisogni assistenziali del paziente che viene recepito dall'equipe multidisciplinare del servizio ADI del Centro Diagnostico Arce.

Il Piano Assistenziale Individuale definisce il tipo di prestazione da eseguire a domicilio, le relative modalità assistenziali e la programmazione settimanale degli accessi. Il Piano Assistenziale Individuale (PAI), è il risultato del coordinamento di tutte le figure che si occupano del paziente accolto nella struttura; è un documento condiviso, sottoscritto dal paziente o dal familiare/tutore, esso raccoglie e descrive in ottica multidisciplinare la valutazione di ciascun assistito o utente, con lo scopo di dare l'avvio a un progetto di assistenza e cura che abbia come obiettivo il benessere dell'assistito. Nel progetto assistenziale sono altresì indicati gli obiettivi da raggiungere attraverso le azioni pianificate.

La programmazione del PAI inizia da una richiesta che viene fatta dai familiari al Medico di medicina generale nella maggior parte dei casi coincide con la dimissione del paziente al proprio domicilio dopo una fase acuta presso una struttura.

Il PAI viene compilato dall'equipe di lavoro e successivamente aggiornato con cadenza periodica, secondo le esigenze dell'assistito, almeno una volta all'anno.

Il PAI comprende:

- la valutazione di aspetti clinico-sanitari riportata dal Medico di Medicina Generale (MMG) o dalla ASL;
- la valutazione dell'assistenza che devono effettuare gli Infermieri (INF) con l'ausilio degli Operatori Socio Sanitari (OSS) che quotidianamente si prendono cura del paziente;
- la valutazione delle esigenze di riabilitazione e riattivazione motoria messa a punto dal fisioterapista (FKT);
- la valutazione di aspetti più personali, di relazione e socializzazione, effettuata da Assistente Sociale (AS) e Psicologo (PSI);
- la valutazione di problematiche relative alla comunicazione o di problemi di disfagia a cura della logopedista (LOG);
- una fase sintetica di integrazione e condivisione con i familiari.

Nel PAI sono individuati obiettivi misurabili e quantificabili inerenti la cura e l'assistenza del paziente, che vengono perseguiti dall'equipe multidisciplinare e sottoposti a verifica periodica: il PAI viene infatti applicato per un periodo di durata prestabilita, viene aggiornato periodicamente a seconda dello stato di salute del paziente.

Segnalazione di problemi o reclami

È possibile contribuire al miglioramento del servizio attraverso la compilazione dell'apposito modulo reclami on line. Tale modulo si può compilare sul sito o consegnare al proprio personale assistenziale. Appena arrivata in sede la segnalazione sarà gestita immediatamente nel rispetto dei tempi e dei modi previsti sulla procedura di riferimento emessa dalla Direzione Aziendale. Ogni informazione o riferimento riportato verrà trattata in forma completamente anonima e sarà prezioso per aiutarci a risolvere eventuali problemi segnalati. Sarà cura dell'ufficio Qualità l'analisi periodica (semestrale)

dei risultati dei questionari di soddisfazione e dei reclami pervenuti nel periodo di riferimento, i risultati dell'analisi vengono pubblicati sul sito internet nell'apposita sezione. La compilazione dei questionari da parte del paziente o dei familiari è una fase importante in quanto oltre a valutare la soddisfazione degli utenti, questa rilevazione permette di individuare le aree che necessitano di miglioramento, al fine di rendere l'assistenza sempre più corrispondente alle aspettative e alle esigenze degli utenti stessi.

Rispetto della Privacy

L'Adi del Centro Diagnostico Arce si impegna a rispettare i diritti della persona ai sensi degli art. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali. Il nostro personale gestirà i dati secondo modalità adeguate ai principi di liceità, correttezza, pertinenza, necessità e non eccedenza degli stessi durante tutte le operazioni di trattamento.

I trattamenti stessi saranno effettuati facendo attenzione alla trasparenza e tutelando la riservatezza, la dignità ed i diritti dei pazienti. In adempimento alla Normativa vigente applicabile in materia di protezione dei dati, viene data visione all'Interessato dell'Informativa per gli utenti dei servizi sanitari e viene richiesto il consenso al trattamento dei dati, secondo quanto disposto ai sensi e per gli effetti degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 679/2016. L' informativa per gli utenti dei servizi sanitari inerente il trattamento dei dati personali (laddove per trattamento deve intendersi qualunque operazione o complesso di operazioni effettuati sui dati personali, dalla raccolta alla registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, comunicazione, diffusione, cancellazione ecc.) è ordinariamente fornita all'Interessato prima dell'inizio del trattamento, ma può intervenire anche successivamente alla prestazione o essere fornita ad altro soggetto legittimato nel caso di: emergenza sanitaria o di igiene pubblica; impossibilità fisica; incapacità di agire; incapacità di intendere o di volere; prestazione medica che può essere pregiudicata in termini di tempestività o efficacia; rischio grave, imminente ed irreparabile per la salute o l'incolumità fisica dell'interessato. Il Titolare del trattamento dei dati personali è il Centro Diagnostico Arce, nella persona del suo Legale Rappresentante.

Orari di apertura della Sede Operativa

La Sede Operativa è presso il Centro Diagnostico Arce sito in Arce alla via Casilina Km 111.700 ed è attiva dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 18.00 e il sabato dalle ore 9.00 alle 13.00.

Rimane attiva h24 sette giorni su 7 la segreteria virtuale.

Il servizio assistenziale infermieristico è attivo dal lunedì al sabato dalle ore 7.00 alle 20.00.

In caso di ADI di II livello il servizio infermieristico è attivo dalle ore 7.00 alle 22.00 e del medico h12.

CONTATTI UTILI

- In qualsiasi momento è possibile contattare il cellulare attivo h24 al seguente numero: 378/3020665

Oppure il numero fisso: 0776/538080 (PREMERE 5)

- Negli orari di apertura della sede (riportati nell'ultima pagina della carta dei servizi) al numero fisso: 0776/538080
- Via mail: adi@centrodiagnosticoarce.it

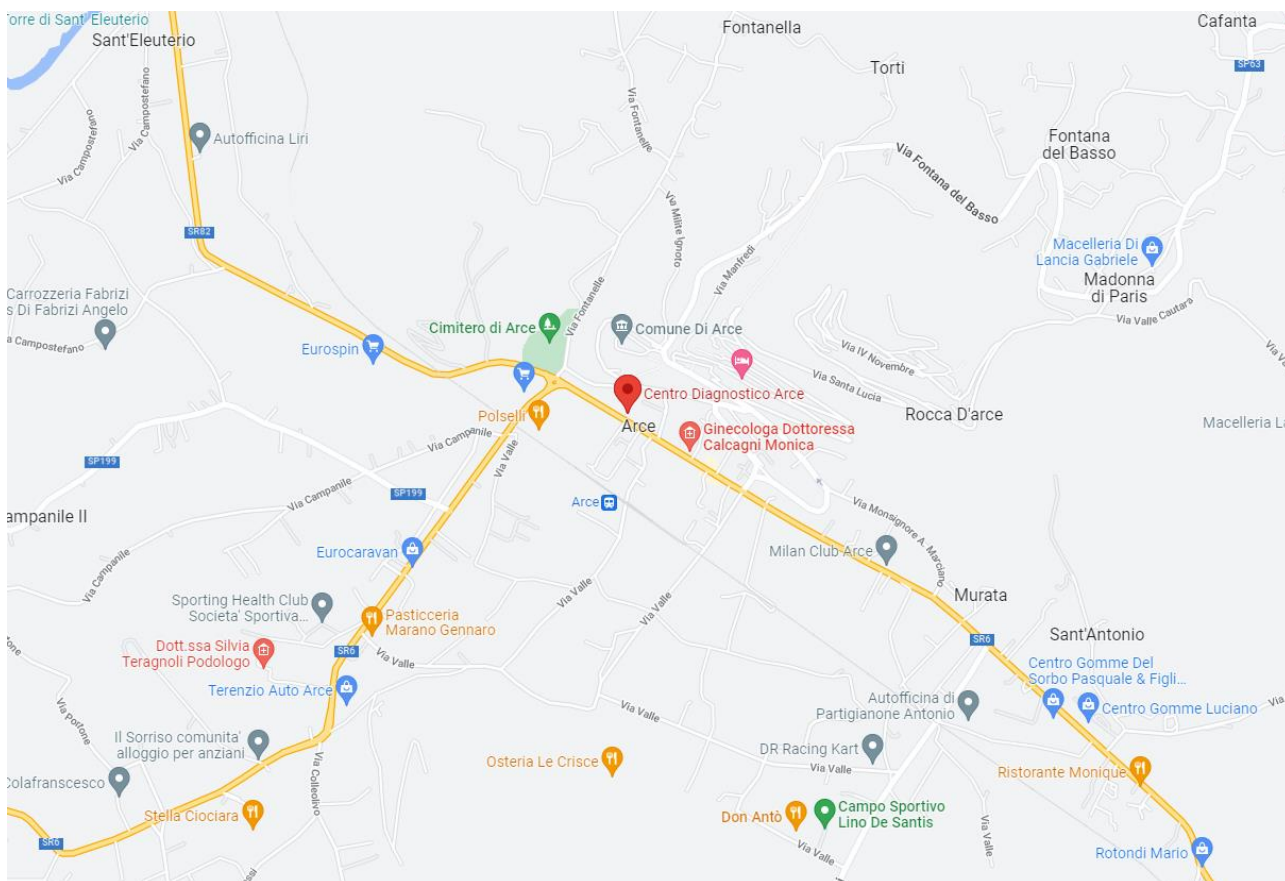
DOVE SIAMO

Via Casilina Km 111.700
03032 Arce (FR)

COME RAGGIUNGERCI

Uscita autostradale Ceprano in direzione Cassino

<http://servizi.cotralspa.it/orari>



www.centrodiagnosticoarce.it

adi@centrodiagnosticoarce.it