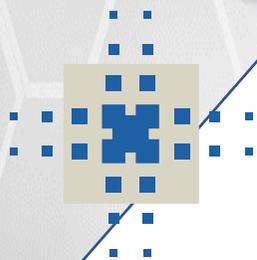


CARTA DEI SERVIZI

Assistenza Domiciliare Integrata ASL Roma2



SIAR

Società Cooperativa Sociale

Con questa Carta dei Servizi intendiamo presentare i nostri servizi di Assistenza Domiciliare e la nostra Cooperativa. Affinché il nostro lavoro possa essere in continuo miglioramento contiamo sulla Vostra partecipazione per poter rispondere al meglio alle esigenze delle persone assistite e delle loro famiglie.

HEALTH

L'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)

è quell'insieme di attività sanitarie e socio-sanitarie che si svolgono al domicilio del paziente.

Gli attori dell'assistenza sono:

- Il medico di medicina generale responsabile dell'assistenza del paziente
- le ASL di appartenenza sede organizzative dell'assistenza
- i soggetti accreditati come SIAR che erogano l'assistenza

GLI OBIETTIVI

Garantire agli utenti un'assistenza personalizzata presso il proprio domicilio evitando il ricovero non necessario in ospedale o in altre strutture sanitarie

Valorizzare le risorse del paziente, della sua famiglia e del tessuto sociale in cui sono inseriti, supportando le famiglie stesse anche dal profilo sociale e relazionale

Assicurare la continuità assistenziale mediante lo strumento della dimissione protetta

Promuovere e sostenere tutte le sinergie disponibili sul territorio attraverso il coinvolgimento dei diversi soggetti che operano con finalità analoghe



IL TEAM ASSISTENZIALE

Centrale Operativa

- Direttore Sanitario
- Medico coordinatore
- Infermiere Coordinatore
- Staff organizzativo per la pianificazione degli interventi e le comunicazioni con pazienti ed operatori

I PROFESSIONISTI SIAR

- Medici Specialisti
- Infermieri
- Fisioterapisti e professionisti della riabilitazione
- Operatori Socio-Sanitari
- Psicologi
- Assistenti Sociali

PRINCIPI ISPIRATORI

La pari dignità degli utenti trova il suo fondamento nell'art."3" della Costituzione Italiana. Questo significa che i servizi vanno resi alla cittadinanza secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione , opinioni politiche e di condizioni personali o sociali o altro ancora. Non solo, nell'erogazione dei servizi al pubblico va salvaguardato nella sostanza il diritto alla uniformità alle prestazioni, commisurata alle esigenze degli utenti ed in particolare di quelli più deboli.

UGUAGLIANZA

Gli operatori sono tenuti a tenere atteggiamenti di obiettività e trattamenti uniformi nei confronti degli utenti.

IMPARZIALITÀ

L'erogazione dei servizi deve essere regolare e continua. Eventuali interruzioni sono espressamente disciplinate dalla legge e rientrano negli aspetti organizzativi del servizio, ed in queste occasioni sono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

CONTINUITÀ

Sono le caratteristiche essenziali della prestazione cui tende la SIAR e si esprimono nello sforzo costante di garantire una sempre maggiore qualità delle prestazioni rese e, più in generale, delle azioni volte alla promozione della salute della comunità, evitando nel contempo sprechi di risorse di qualsiasi genere.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

PRINCIPI ISPIRATORI

È una manifestazione del diritto più ampio di libertà personale, che in ambito assistenziale si traduce - ogniqualvolta è consentito dalla legislazione vigente - nel diritto alla libera scelta della ditta accreditata a fornire a domicilio le prestazioni previste.

DIRITTO DI SCELTA

Nell'erogazione dei servizi sanitari ed assistenziali devono essere sempre garantiti il diritto alla corretta informazione, la possibilità di formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi, nonché la tutela dell'utente nel caso di prestazioni tecnicamente o professionalmente inadeguate.

PARTECIPAZIONE



FUNZIONAMENTO ASSISTENZA DOMICILIARE

AZIONE	COMPETENZA	DESTINATARIO
Valutazione preliminare	Medico di medicina generale Pediatria Medico Ospedaliero Medico SSN	Paziente e famiglia
Attivazione ADI	Medico di medicina generale Pediatria Medico Ospedaliero Medico SSN	CAD distrettuale ASL RM2
Richiesta ad erogatore	CAD distrettuale ASL RM2	SIAR
Valutazione Multidimensionale	CAD/SIAR	Paziente e famiglia
Piano Individualizzato di assistenza (PAI)	SIAR e strutture competenti (CAD, medico, pediatra etc.)	Paziente e famiglia
Attivazione PAI e assistenza a domicilio	SIAR e strutture competenti (CAD, medico, pediatra etc.)	Paziente e famiglia
Continuità Assistenziale	SIAR e strutture competenti (CAD, medico, pediatra etc.)	Paziente e famiglia
Dimissioni	Strutture competenti attraverso la documentazione prodotta da SIAR	Paziente e famiglia

DOCUMENTAZIONE SANITARIA

LA CARTELLA CLINICA

Tutta la documentazione sanitaria del paziente è disponibile in ogni momento a tutti i professionisti ed operatori sanitari presso la centrale Operativa e sul sistema informativo interno.

La cartella Clinica rappresenta il documento che attesta e certifica l'attività sanitaria e socio-sanitaria svolta da SIAR.

RICHIESTA DOCUMENTAZIONE

L'utente o un suo delegato può richiedere copia della cartella clinica e di tutta la documentazione sanitaria con un'apposita richiesta da inviare via mail all'indirizzo centraleoperativa@adisiar.it

SIAR consegnerà copia della documentazione entro 7 giorni dalla presentazione della richiesta.

Tutto il processo è regolato dalla Legge n.24 – 2017 art. 4 «Trasparenza dei dati».



INDICATORI DI QUALITÀ

OBIETTIVI	STANDARD DI QUALITÀ
Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi erogati	Il personale addetto al servizio e quello di supporto amministrativo è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi offerti, le modalità di erogazione, i tempi di accesso. A tutti gli utenti è consegnata copia della presente Carta dei Servizi. Al paziente viene assicurata informazione completa sul Piano di Assistenza Individualizzato (ed in particolare sulla frequenza, numero e tipologia delle prestazioni previste)
Personalizzazione dell'assistenza	Per ogni paziente si predispose al primo accesso un Piano di Assistenza Individualizzato che individua i bisogni dell'assistito e definisce gli obiettivi correlati
Rispettare la dignità e la privacy del paziente	I dati personali del paziente sono trattati nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di tutela della riservatezza e della privacy e ad essi accede il personale autorizzato e per motivazioni giustificate. Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale



INDICATORI DI QUALITÀ

OBIETTIVI	STANDARD DI QUALITÀ
Identificabilità degli operatori	Tutto il personale è fornito di apposito tesserino di riconoscimento (recante logo dell'organizzazione, fotografia dell'operatore, cognome e nome e qualifica dell'operatore tenuto in evidenza)
Garantire professionalità	SIAR si avvale di operatori qualificati della SIAR per i quali sono promossi corsi di formazione previsti dalla legge e dalle necessità correlate all'attività esercitata oltre che corsi di aggiornamento. L'organizzazione s'impegna a recepire gli aggiornamenti delle Linee guida e dei Protocolli clinici applicati
Recepire le esigenze del paziente	SIAR mette a disposizione apposita modulistica per segnalazioni e reclami; la Centrale Operativa funge da punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere o telefonare e garantisce una risposta tempestiva. Le valutazioni espresse nei questionari di gradimento distribuiti all'utenza serviranno a impostare azioni di miglioramento del servizio



ORARI CENTRALE OPERATIVA

Lunedì-Venerdì 8.00-18.00

Sabato 9.00-13.00

REPERIBILITA' TELEFONICA

Coordinamento sanitario

Lunedì-Sabato 8.00-20.00

CENTRALE OPERATIVA

06.94446149

centraleoperativa@adisiar.it

COORDINAMENTO INFERMIERISTICO

Dott. Gianluca Roma

334.22 18 836

groma@adisiar.it

Direttore Sanitario ADI ASL RM2

Dott. Pasquale Gino Iannaccone

direzionesanitaria@adisiar.it

adisiar@pec.it

www.siorservizisanitari.it