



CARTA DEI SERVIZI
SETTORE SANITARIO
Assistenza Domiciliare Integrata



*Gentile Assistito,
con questo documento desideriamo
presentare la nostra **Società Cooperativa
Consortile Sociale il Cerchio**
presentando i nostri servizi di **Assistenza
Domiciliare Integrata** che svolgiamo
nella Regione Lazio.*

*Lei e le sue famiglie sono il fondamento di
questo servizio, collaborando con i nostri
operatori, coordinatori e con la nostra
organizzazione aziendale in riferimento
al servizio ADI, sicuramente avrà un
percorso di assistenza migliore e di qualità
notevole.*

*La invitiamo a visionare la nostra Carta
dei Servizi potendo garantire a lei un
servizio adeguato alle sue esigenze come
assistito. Buona Visione!*

Indice

- 1. CHI SIAMO**
- 2. PRESENTAZIONE CARTA DEI SERVIZI**
- 3. IL SERVIZIO DI ASSISTENZA SANITARIA INTEGRATA**
- 4. GLI OPERATORI DEDICATI ALL'ASSISTENZA**
- 5. LA TIPOLOGIA DEI SERVIZI OFFERTI**
- 6. LA PARTECIPAZIONE DELL'ASSISTITO E DELLA SUA FAMIGLIA**
- 7. GRADO DI QUALITÀ DEL SERVIZIO E GESTIONE RECLAMI**
- 8. GESTIONE LISTA D'ATTESA**
- 9. DOCUMENTAZIONE SANITARIA E RILASCIO**
- 10. COORDINAMENTO SERVIZIO**
- 11. PROCEDURE INTERNE PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO E RISPETTO DELLA PRIVACY**
- 12. I DIRITTI E LE RESPONSABILITÀ DELL'ASSISTITO**
- 13. I DOVERI DELL'ASSISTITO**
- 14. INFORMAZIONI UTILI**



1

CHI SIAMO

Siamo un Consorzio di cooperative sociali costituito nel 2002, con otto consociate tra Associazioni e Cooperative. Ad oggi dopo circa 22 anni di attività ci occupiamo soprattutto di servizi alla persona di tipo assistenziale, sanitario e riabilitativo. Negli anni collaborando con enti pubblici, asl del nostro territorio, distretti socio sanitari, siamo riusciti a creare percorsi completi nella riabilitazione e nell'assistenza domiciliare partendo dalla gestione dei servizi socio assistenziali e sanitari erogati (Gestione Case di riposo, Centri diurni Residenziali e semiresidenziali, Case famiglia per minori, Case famiglie per disabili adulti, Strutture Dopo di Noi, Gestione accreditamenti per assistenza domiciliare, fisioterapia, psicologica, assistenziale con operatori socio sanitari, assistenza educativa, ecc..).

Il nostro standard di qualità dei servizi è gestito secondo il Sistema di Gestione ISO 9001:2015 adottato dal Cerchio per offrire e mantenere la qualità elevata dei servizi erogati.

All'interno del nostro gruppo, lo Staff che opera nel settore assistenziale/sanitario comprende circa 200 unità di personale tra professionisti e operatori qualificati.






Le nostre sedi operative autorizzate/accreditate via G. Rossini n.22 - 01100 Viterbo Regione Lazio autorizzazione all'esercizio assistenza domiciliare rivolta a persone parzialmente, temporaneamente o totalmente non autosufficienti centrale operativa sita in via G. Rossini, 22, nel comprensorio della Asl di Viterbo determina n.G00960 del 26/01/2023.



2 PRESENTAZIONE CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi del Consorzio il Cerchio ha l'obiettivo di facilitare la comprensione del funzionamento dei servizi erogati, rendere chiare le procedure per accedervi e usufruire di tutte le potenzialità che essi offrono, e di favorire il rapporto diretto tra il servizio ed i propri stakeholder.

La Carta dei Servizi è un documento contrattuale, adottato dai soggetti erogatori di servizi pubblici attraverso il quale vengono definiti:

-  la politica per la qualità del consorzio
-  la struttura, le modalità di funzionamento e i criteri di accesso ai servizi
-  gli obiettivi e le finalità degli interventi
-  lo standard di qualità adottato
-  le modalità di tutela degli utenti

3

IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

Che cos'è il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata?

L'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) è un approccio multidimensionale e coordinato per la cura e l'assistenza delle persone anziane o con bisogni di salute a domicilio. Questo modello di assistenza mira a fornire una gamma completa di servizi integrati, coinvolgendo diversi professionisti sanitari e sociali, al fine di garantire una cura personalizzata e completa.

L'ADI si basa sull'idea di coordinare l'erogazione di servizi da parte di diversi operatori sanitari, come infermieri, fisioterapisti, assistenti sociali e altri professionisti, al fine di rispondere in modo efficace alle esigenze complesse di chi riceve assistenza a casa propria. L'obiettivo è migliorare la qualità della vita dei pazienti, facilitando il mantenimento dell'autonomia e supportando le loro esigenze mediche, sociali e psicologiche.

Gli interventi dell'ADI possono includere cure mediche, terapie riabilitative, supporto psicologico, assistenza sociale, servizi di assistenza domiciliare, gestione dei farmaci e coordinamento con altri servizi di cura. L'approccio integrato cerca di evitare la frammentazione dei servizi e di favorire una





gestione più efficiente e centrata sulla persona dei bisogni complessi che possono sorgere in contesti domiciliari.

In sintesi, l'Assistenza Domiciliare Integrata si propone di fornire un approccio olistico e coordinato per migliorare la qualità della vita delle persone che necessitano di assistenza a domicilio, integrando diversi servizi e professionisti per rispondere in modo efficace alle loro esigenze.






Quali sono gli obiettivi dell'Assistenza Domiciliare Integrata?

Gli obiettivi dell'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) sono molteplici e mirano a migliorare la qualità della vita delle persone che ricevono assistenza a domicilio. Alcuni degli obiettivi principali includono:

-  **Promozione dell'autonomia:** Favorire la massima indipendenza possibile per le persone assistite, consentendo loro di vivere in modo autonomo e partecipativo nelle attività quotidiane.
-  **Cura personalizzata:** Fornire un approccio personalizzato alle esigenze di ciascun individuo, considerando la complessità delle sue condizioni mediche, sociali e psicologiche.
-  **Prevenzione e gestione delle malattie croniche:** Promuovere la prevenzione delle malattie, gestire efficacemente le condizioni croniche e fornire supporto per migliorare la salute generale del paziente.
-  **Coordinamento dei servizi:** Garantire una gestione integrata e coordinata dei servizi sanitari e sociali, coinvolgendo professionisti di diversi settori per evitare la frammentazione dell'assistenza.
-  **Miglioramento della qualità della cura:** Assicurare standard elevati nella fornitura di cure mediche, terapie riabilitative e servizi di assistenza domiciliare, al fine di garantire una qualità della cura adeguata e sicura.







-  **Supporto psicologico e sociale:** Offrire sostegno emotivo e sociale, considerando l'impatto psicologico delle condizioni di salute e fornendo servizi di supporto per il benessere mentale.
-  **Educazione e formazione:** Coinvolgere pazienti e caregiver in programmi educativi e formativi per promuovere una maggiore comprensione delle condizioni di salute e favorire una gestione più consapevole delle stesse.
-  **Miglioramento della comunicazione:** Favorire una comunicazione efficace tra i professionisti sanitari, i pazienti e i caregiver al fine di garantire un flusso di informazioni adeguato e una presa in carico completa delle esigenze del paziente.

L'obiettivo complessivo dell'ADI è quindi creare un ambiente in cui le persone possano ricevere un'assistenza completa e coordinata, rispondendo alle loro esigenze in modo integrato e migliorando la loro qualità di vita.




Come si attiva l'Assistenza Domiciliare Integrata?

L'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) è un approccio complesso che coinvolge diversi servizi e professionisti per fornire un'assistenza coordinata e personalizzata alle persone che necessitano di cure a domicilio.

L'attivazione di un programma di ADI coinvolge diverse fasi e attori. Di seguito sono descritti i passi generali e le principali caratteristiche di come si attiva l'ADI:

-  **Valutazione delle esigenze del paziente:** Inizialmente, si procede con una valutazione approfondita delle esigenze del paziente. Questa valutazione tiene conto non solo delle condizioni mediche, ma anche delle necessità sociali e psicologiche.
-  **Coordinamento tra professionisti:** Diversi professionisti sanitari, come medici, infermieri, fisioterapisti, assistenti sociali e altri specialisti, collaborano per stabilire un piano di assistenza integrato che copra tutte le aree identificate durante la valutazione.
-  **Pianificazione e sviluppo del piano di assistenza:** Si sviluppa un piano di assistenza personalizzato che includa le varie attività e interventi necessari per soddisfare le esigenze del paziente. Questo piano tiene conto della continuità delle cure e del coinvolgimento di diverse figure professionali.
-  **Coinvolgimento del paziente e della sua rete di supporto:** Il paziente e i suoi caregiver sono coinvolti nella definizione del piano di assistenza. È importante stabilire una comunicazione aperta e attiva per garantire che le esigenze del paziente siano comprese e rispettate.



-  **Implementazione del piano di assistenza:** Una volta sviluppato il piano, si procede con la sua implementazione. Gli operatori sanitari e sociali coinvolgono il paziente nelle attività previste nel piano, monitorando costantemente i progressi e apportando eventuali aggiustamenti in base alle necessità.
-  **Monitoraggio e valutazione continue:** L'ADI richiede un monitoraggio continuo dell'efficacia del piano di assistenza. Periodicamente, il piano viene rivalutato per assicurarsi che risponda alle esigenze in evoluzione del paziente.
-  **Coordinamento con altri servizi e risorse comunitarie:** Durante tutto il processo, c'è una stretta collaborazione con altri servizi e risorse comunitarie al fine di garantire un supporto completo e integrato.

L'attivazione dell'ADI richiede una collaborazione efficace tra tutti gli attori coinvolti, compresi i professionisti sanitari, i caregiver, il paziente e, quando necessario, servizi sociali e altre risorse della comunità. La flessibilità e la personalizzazione sono fondamentali per rispondere alle esigenze specifiche di ciascun individuo

4 GLI OPERATORI DEDICATI ALL'ASSISTENZA

Il Servizio è organizzato presso i nuclei familiari degli assistiti, dal nostro Staff del settore sanitario è così organizzato:

DIREZIONE SANITARIA

con funzione di coordinamento e supervisione dei servizi gestita dal Direttore Sanitario

COORDINAMENTO CENTRALE OPERATIVA

dei servizi gestita dal Medico Coordinatore Responsabile del servizio con funzione di coordinamento e supervisione dei servizi gestita dal Direttore Sanitario

COORDINAMENTO GESTIONE DOMICILIARE

gestione e organizzazione dei servizi domiciliari gestita dall'infermiere coordinatore

COORDINAMENTO GESTIONE FISIOTERAPICA

gestione e organizzazione dei servizi fisioterapici gestita dal fisioterapista coordinatore

**Organizzazione della struttura/centrale operativa:
Staff dedicato al Servizio, figure professionali per la pianificazione
degli interventi:**

- 1. Medici specialisti**
- 2. Infermieri**
- 3. Fisioterapisti**
- 4. Terapisti Occupazionali**
- 5. Professionista in Neuropsicomotricità**
- 6. Logopedista**
- 7. OSS “Operatori Socio Sanitari”**
- 8. Psicologi**
- 9. Assistenti Sociali**






Le figure professionali inserite, sono altamente qualificate, iscritti presso i propri albi professionali o certificati da enti formativi accreditati presso le Regioni di pertinenza. Le verificate sulle qualifiche vengono effettuate costantemente dalla nostra Direzione Sanitaria, in collaborazione con l'ufficio del personale.

Gli operatori nell'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) svolgono ruoli diversificati, contribuendo a fornire una cura completa e personalizzata per gli individui che necessitano di assistenza a domicilio.

La collaborazione tra professionisti sanitari e sociali è fondamentale per garantire un approccio integrato alle diverse esigenze dei pazienti.

Come si attiva l'Assistenza Domiciliare Integrata?

Nello specifico i ruoli sono così definiti:

-  **Infermieri:** Monitorano le condizioni di salute del paziente, somministrano farmaci, gestiscono terapie e procedure mediche, e forniscono supporto nel recupero da malattie o interventi chirurgici.
-  **Fisioterapisti e terapisti occupazionali:** Progettano programmi di riabilitazione per migliorare la mobilità, la forza e la capacità funzionale del paziente. Possono anche consigliare su adattamenti ambientali per facilitare l'indipendenza.
-  **Assistenti sociali:** Valutano le esigenze sociali del paziente, offrono supporto emotivo, coordinano i servizi sociali e aiutano nella pianificazione delle risorse disponibili nella comunità.
-  **Operatore Socio-Sanitario:** Forniscono assistenza pratica quotidiana, come il bagno, la somministrazione di farmaci, la preparazione dei pasti e il supporto nelle attività quotidiane, garantendo un ambiente sicuro e confortevole. Supporta l'attività degli infermieri e medici che svolgono l'attività.
-  **Medici:** Forniscono diagnosi, valutazioni mediche e supervisionano il piano di assistenza generale. Collaborano con altri professionisti per garantire una gestione completa delle condizioni di salute del paziente.



Psicologi e counselor: Offrono supporto emotivo e gestione dello stress, soprattutto in situazioni di malattie croniche o terminali. Possono anche essere coinvolti nella gestione della salute mentale dei pazienti.



Terapisti del linguaggio e dell'udito: Intervengono per migliorare la comunicazione e la deglutizione in pazienti con problemi di linguaggio o udito.



Volontari e caregiver: Possono essere coinvolti nel fornire supporto pratico e sociale, riducendo il carico di lavoro sugli operatori professionali e migliorando la qualità della vita del paziente.



Coordinatore dell'assistenza: Gestisce la coordinazione tra i diversi professionisti coinvolti, garantisce la coerenza del piano di assistenza, e facilita la comunicazione tra il paziente, i caregiver e gli operatori.



Educatore sanitario: Fornisce informazioni e istruzioni educative ai pazienti e ai loro caregiver per consentire una gestione efficace delle condizioni di salute a domicilio.

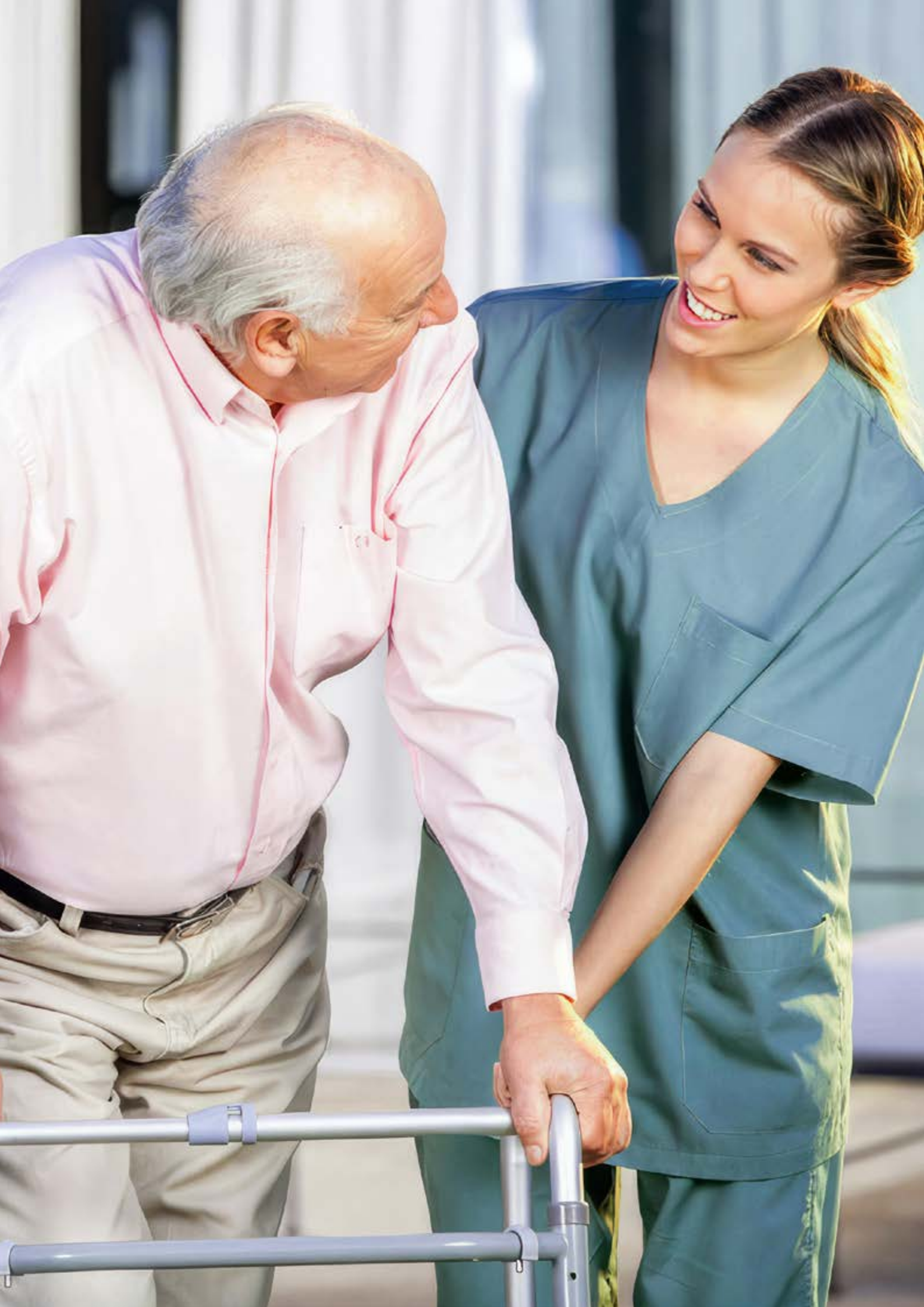
L'approccio integrato prevede che questi professionisti collaborino strettamente, condividendo informazioni e competenze, per rispondere in modo completo e coordinato alle esigenze complesse dei pazienti. Il coinvolgimento attivo del paziente e della sua rete di supporto è essenziale per garantire un piano di assistenza efficace e centrato sulla persona.

5

LA TIPOLOGIA DI SERVIZI OFFERTI

Il Piano di Assistenza Individuale (PAI) comprende:

- 1. Assistenza Infermieristica**
- 2. Assistenza Riabilitativa**
- 3. Assistenza Medico Specialistica (es. visite**
- 4. Anestesiologiche, emotrasfusioni a domicilio)**
- 5. Assistenza O.S.S.**
- 6. Supporto Psico-Sociale (es. consulenze con psicologi, supporto con assistenti sociali)**
- 7. Servizi di supporto (es. trasporto con ambulanza)**
- 8. Reperibilità h24 secondo quanto disposto da DCA 283/2017**



6

LA PARTECIPAZIONE DELL'ASSISTITO E DELLA SUA FAMIGLIA

Come partecipa l'assistito e la famiglia nel piano di assistenza domiciliare integrata?

La partecipazione dell'assistito e della sua famiglia nell'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) è un elemento cruciale per garantire un piano di assistenza efficace e centrato sulle esigenze specifiche del paziente. Coinvolgere attivamente l'assistito e la sua famiglia nell'ADI porta diversi benefici:

Pianificazione personalizzata:

La partecipazione diretta dell'assistito e della sua famiglia nella pianificazione del piano di assistenza consente di tener conto delle preferenze, dei valori e degli obiettivi specifici del paziente. Ciò rende il piano più personalizzato e adattato alle esigenze individuali.

Empowerment del paziente:

Coinvolgere l'assistito nella propria cura e decisioni relative alla salute promuove un senso di empowerment. Un paziente ben informato e coinvolto è più

propenso a seguire le indicazioni del piano di assistenza e a partecipare attivamente al processo di recupero.

Miglioramento della qualità della vita:

Considerando le preferenze e i desideri dell'assistito, è possibile adattare il piano di assistenza per migliorare la qualità della vita. Ciò può includere la promozione dell'autonomia, la partecipazione a attività preferite e la creazione di un ambiente confortevole.

Supporto emotivo:

Coinvolgere la famiglia fornisce un importante supporto emotivo al paziente. La partecipazione attiva può ridurre l'isolamento sociale e contribuire a gestire lo stress associato alle condizioni di salute.

Comunicazione aperta:

La partecipazione dell'assistito e della sua famiglia favorisce la comunicazione aperta con gli operatori sanitari. Una comunicazione efficace è essenziale per comprendere appieno le esigenze del paziente e apportare eventuali aggiustamenti al piano di assistenza.

Continuità dell'assistenza:

Coinvolgendo la famiglia, è possibile garantire una maggiore continuità dell'assistenza tra le visite degli operatori sanitari. La famiglia può svolgere un ruolo complementare nella fornitura di supporto quotidiano.

Educazione e formazione:

Coinvolgere l'assistito e la famiglia nel processo di assistenza offre opportunità per l'educazione e la formazione. Migliorare la comprensione delle condizioni di salute e delle modalità di gestione può contribuire a una gestione più consapevole e attiva.

Adattamento dinamico del piano di assistenza:

Le esigenze del paziente possono cambiare nel tempo. La partecipazione continua consente di adattare dinamicamente il piano di assistenza in risposta alle evoluzioni delle condizioni di salute. In sintesi, la partecipazione attiva dell'assistito e della sua famiglia nell'ADI è fondamentale per garantire un approccio centrato sulla persona, promuovere l'empowerment del paziente e creare un ambiente di cura più completo e inclusivo.

7 GRADO DI QUALITÀ DEL SERVIZIO E GESTIONE RECLAMI

Il Cerchio per valutare la soddisfazione del servizio erogato ai propri assistiti somministra nell'arco degli interventi un questionario di soddisfazione degli assistiti, valutando attentamente se lo stesso assistito o le proprie famiglie sono soddisfatti sia di come funziona il servizio e sia dell'operato svolto dai nostri professionisti. Lo standard di qualità del servizio e il funzionamento sono basati anche sui possibili reclami da parte dell'assistito pertanto, il Cerchio ha messo a disposizione una modulistica per la segnalazione dei reclami da inviare a **settoresanitario@consorzioilcerchio.com**

Il nostro Staff del settore sanitario risponderà in maniera tempestiva valutando attentamente la segnalazione pervenuta ed indirizzarla al destinatario previsto.

Il rispetto della privacy si in via generale che per i reclami di ogni assistito, avviene nel rispetto di quanto previsto dal D.lgs. 196/03 e del Regolamento UE 2016/679.



8

GESTIONE LISTA D'ATTESA

Gestione delle Liste d'attesa

Il nostro consorzio si impegna a gestire le liste d'attesa con un approccio che privilegia l'equità e la trasparenza, assicurando che le prestazioni sanitarie siano erogate in considerazione dello stato di salute dell'assistito e nel rispetto dei suoi diritti.

Procedure per la Presa in Carico del PAI:

►► Servizi infermieristici di varia complessità e assistenza qualificata vengono garantiti entro 72 ore dalla conferma di accettazione del PAI da parte del Cerchio, in base alla disponibilità e ai criteri di urgenza legislativi.

►► L'attivazione dei servizi riabilitativi segue la stessa tempistica di 72 ore dalla conferma di accettazione del PAI, a meno di circostanze urgenti come definito dalla legge.

Se non siamo in grado di fornire assistenza nei termini stabiliti, il paziente verrà inserito in una lista d'attesa. La gestione di tale lista avviene in coordinamento con il CAD, rispettando:

- ▶▶ Le priorità di urgenza stabilite dalla normativa vigente.
- ▶▶ L'ordine cronologico di arrivo delle richieste autorizzate dal CAD distrettuale.
- ▶▶ Le urgenze segnalate in modo formale.
- ▶▶ Cambiamenti nelle condizioni cliniche che richiedono una rielaborazione delle priorità.

In ogni fase, ci impegniamo a mantenere una comunicazione aperta e trasparente con gli assistiti e i loro familiari.

9

DOCUMENTAZIONE SANITARIA E RILASCIO

Gestione della Documentazione Sanitaria e Procedure di Rilascio

Il nostro dipartimento sanitario gestisce con rigore la documentazione clinica degli assistiti, assicurando la riservatezza dei dati tramite sistemi cartacei e informatizzati. Il nostro obiettivo è di conservare un registro completo e aggiornato per ogni paziente.

Ogni cartella clinica contiene:

- ✓ Modulo accesso servizio ADI
- ✓ Scheda anagrafica assistito
- ✓ Nominativi dei familiari /tutori/amm. di sostegno/garanti di riferimento
- ✓ Nominativo del Medico di base/famiglia prescelto, anamnesi, esame obiettivo, relazione dell'Unita Valutativa (nei casi di utenti privati)
- ✓ Documentazione sanitaria compreso referti diagnostici, terapie, eventuali ricoveri precedenti ospedalieri, la data di ingresso e dell'eventuale dimissione o decesso, cartelle cliniche precedenti ed eventuali PAI in riferimento alla ASL di competenza
- ✓ Accettazione referente di pratica "Direzione Sanitaria il Cerchio" per accettazione accesso ADI

Procedura per il Rilascio della Documentazione:

- ✓ **Richiesta copia documentazione**
Può richiederla: il diretto interessato (assistito/paziente ecc) – delegato da parte dell’assistito con valida delega scritta – tutori/ amministratori di sostegno dell’assistito ecc.

- ✓ **A chi rivolgersi per la richiesta della documentazione**
Presso gli uffici amministrativi della Unità Locale pertinente o presso la direzione sanitaria inviando una Email: **settoresanitario@consorzioilcerchio.com** o Pec: **ilcerchio@legalmail.it** o una raccomandata all’indirizzo della sede operativa, inviando l’apposito modulo scaricabile dal sito del Cerchio, corredata di un documento d’identità valido.

- ✓ **Tempi di consegna della documentazione**
7 gg. lavorativi dalla data di presentazione della richiesta, in formato cartaceo o elettronico salvo richieste di integrazioni della società che verranno fornite secondo la legge 8 marzo 2017 n.24 Art. 4 **“trasparenza dei dati”** entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta.

10

COORDINAMENTO SERVIZIO

Come avviene il coordinamento del servizio di assistenza domiciliare integrata?

Organizzare il coordinamento del servizio ADI (Assistenza Domiciliare Integrata) richiede una pianificazione oculata e una gestione efficiente delle risorse. Ecco alcuni passaggi:



Definizione degli obiettivi del servizio ADI:

Stabilire chiaramente gli obiettivi e gli scopi del servizio ADI. Questi includono l'assistenza domiciliare a persone anziane o con disabilità, il miglioramento della qualità della vita dei pazienti, ridurre le ospedalizzazioni, ecc.



Identificazione delle risorse necessarie:

Determinare quali risorse umane, finanziarie e tecniche sono necessarie per erogare il servizio ADI. Ciò potrebbe includere personale medico, infermieristico, assistenti sociali ecc..



Strutturare il team di coordinamento:

Assegnare ruoli e responsabilità chiare a ciascun membro del team di coordinamento. Assicurare una comunicazione efficace.



Sviluppare procedure operative standard (SOP):

Definire procedure chiare e dettagliate per ogni fase del servizio ADI. Ciò include la gestione delle chiamate, la valutazione dei pazienti, la pianificazione delle visite domiciliari, ecc.



Implementare sistemi di comunicazione efficienti:

Utilizzare strumenti di comunicazione efficaci per garantire una collaborazione fluida tra i membri del team. Questo potrebbe includere software di gestione dei casi, sistemi di messaggistica istantanea, e-mail, ecc.



Formazione del personale:

Garantire che il personale sia adeguatamente qualificato per fornire l'assistenza domiciliare in conformità con gli standard richiesti. La formazione deve includere competenze tecniche, comunicazione efficace e gestione degli imprevisti.



Monitoraggio e valutazione continua:

Implementare un sistema di monitoraggio per valutare regolarmente l'efficacia del servizio ADI. Raccolta dati sui risultati, sui tempi di risposta, sulla soddisfazione del paziente, e utilizzare questi dati per apportare miglioramenti continuativi.

Collaborazione con altre organizzazioni:



Stabilire rapporti di collaborazione con altre organizzazioni sanitarie, enti governativi locali o organizzazioni non profit per migliorare la fornitura del servizio ADI.

Gestione delle emergenze:



Sviluppare un piano di gestione delle emergenze per affrontare situazioni critiche in modo tempestivo ed efficace.

Raccolta e analisi dei feedback:



Raccogliere i feedback dai pazienti, dai loro familiari e dal personale. Utilizzare queste informazioni per apportare migliorie continue al servizio ADI.

La chiave per un coordinamento efficace del servizio ADI è la pianificazione accurata, l'organizzazione delle risorse e la continua valutazione e adattamento alle esigenze dei pazienti e della comunità.

Le procedure adottate sono quelle riguardanti le certificazioni di qualità ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 (sicurezza sul lavoro)



11

QUALITÀ & PRIVACY

Procedure interne per la qualità del servizio e rispetto della privacy

Per la Norma ISO 9001:2015

(qualità) il Cerchio è certificato per: progettazione ed erogazione di servizi socio assistenziali: riabilitativi, sanitari ed educativi a favore di minori, anziani, disabili e categorie svantaggiate in regime residenziale, semi residenziale e domiciliare. Progettazione ed erogazione di servizi di inserimento lavorativo di categorie svantaggiate. L'importanza della certificazione di qualità è quella di organizzare e gestire le attività aziendali con un sistema adeguato che ti permetta di controllare giornalmente l'andamento dei propri servizi aziendali in questo caso per l'assistenza domiciliare integrata.

Per la Norma ISO 45001:2018

(sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro secondo il D.lgs. 81/08) il Cerchio ha provveduto all'implementazione di un sistema di gestione secondo la norma stessa, basato su una metodologia di intervento facendo attenzione all'identificazione dei pericoli e alla valutazione dei rischi interni ed esterni ai servizi.

Il “Modello di organizzazione e gestione d.lgs. 231/01

(in materia di responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica e il relativo codice etico), l'obiettivo che il Cerchio intende perseguire

attraverso l'adozione del Codice Etico è creare un insieme di norme e regole di condotta, che andranno ad unirsi a quei principi di lealtà, buona fede e correttezza personale e professionale che, da sempre, caratterizzano l'operato della Società, fissando, tra l'altro, i principi fondamentali cui devono attenersi le unità organizzative della Società.

Per il Reg. Ue 2016/679 (GDPR)

(Regolamento europeo sul trattamento dei dati personali) il Cerchio ha implementato un sistema di gestione privacy applicando tutte le procedure interne e misure di sicurezza necessarie al trattamento dei dati personali e sensibili di tutti gli interessati (assistiti, pazienti, operatori, famiglie, ecc.) secondo quanto previsto dal regolamento. Gli operatori che svolgeranno il servizio di assistenza domiciliare integrata saranno incaricati (autorizzati al trattamento dei dati personali), inoltre sottolineare

tenendo conto del proprio segreto professionale mantenendo la riservatezza dei dati/sanitari, gestiti per il servizio, non divulgando informazioni a terzi non autorizzati, rispettando la privacy di tutti gli interessati. Il Cerchio ai sensi del Reg. UE 2016/679, ha nominato il DPO "Responsabile della protezione dei dati. I dati personali e sensibili (in riferimento allo stato di salute) degli interessati saranno trattati esclusivamente per motivi amministrativi, sanitari e per la gestione dei rapporti con gli assistiti.

Al momento dell'ammissione, l'assistito e il suo referente verranno informati sul Titolare del trattamento e sulle finalità e su quanto necessario ad un corretto adempimento di quanto stabilito dal Regolamento Ue ai sensi del Reg. Ue 2016/679. Consenso Informato: l'assistito ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure sanitarie messe in atto dagli operatori sanitari della relativa. Unità Locale di competenza.

12

DIRITTI E RESPONSABILITÀ DELL'ASSISTITO

DIRITTO ALLA PERSONA

Ogni individuo è riconosciuto e trattato come tale, senza discriminazioni. Ha il diritto di partecipare alle decisioni riguardanti la propria salute e di essere assistito con dignità, circondato dall'affetto dei propri cari.

DIRITTO ALL'ACCESSO

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

DIRITTO ALLE MISURE PREVENTIVE

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

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. Nel momento in cui l'utente non possa esprimere il proprio consenso la firma verrà apposta dal caregiver o da colui che ne ha la tutela legale.

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.

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.

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.

DIRITTO AL RISPETTO DEI TEMPI

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

DIRITTO AGLI 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.

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.

13 I DOVERI DELL'ASSISTITO

L'attiva partecipazione nel compimento dei propri obblighi è fondamentale per il pieno godimento dei diritti individuali. Essere diligenti nei propri compiti significa onorare la società e i servizi di cui beneficiano tutti i cittadini.

DOVERE DI INFORMAZIONE

l'Assistito ha l'obbligo di informare gli operatori e la direzione sanitaria per migliorare la sua assistenza e informare in qualsiasi momento eventuale rinuncia della prestazione, in modo che la Direzione sanitaria del Cerchio si organizzi per garantire altre assistenze messe in programma. E' di estrema importanza la anche informare gli operatori sul miglioramento dello stato di salute dell'assistito, in modo che la direzione sanitaria potrà valutare se il servizio svolto funziona regolarmente.

DOVERE DI COLLABORAZIONE

La collaborazione è un dovere molto importante sia per la qualità del servizio, sia per le informazioni da sullo stato di salute dell'assistito.

La presa in carico dell'Assistito è il momento essenziale ove inizia la collaborazione:

- compilazione del modulo accesso al servizio
- deleghe alle persone autorizzate a ricevere informazioni sullo stato di salute

Collaborazione al momento della prestazione

1. compilazione foglio firma prestazione/interventi
2. collaborazione con i professionisti
3. segnalazione al Cerchio su eventuali situazioni di disagio per la prestazione
4. rispetto delle norme che assicurano il corretto svolgimento dell'attività assistenziale e terapeutica.

La collaborazione e il mantenimento della dignità dei professionisti sanitari sono essenziali. È imperativo trattare con rispetto il personale, evitando comportamenti aggressivi, sia verbali che fisici.

È altrettanto importante che gli assistiti contribuiscano con il loro feedback, compilando i questionari di soddisfazione. Questo aiuta la direzione sanitaria a valutare e a migliorare la qualità e l'efficienza dei servizi erogati.



14

INFORMAZIONI SETTORE SANITARIO

DIREZIONE SANITARIA VITERBO
VIA G.ROSSINI N.22 – 01100 (VT)

Email: settoresanitario@consorzioilcerchio.com

Pec: ilcerchio@legalmail.it

Tel. 0761 321303





Consorzio IL CERCHIO

Via Gioacchino Rossini n.22 – 01100 Viterbo

Tel. 0761 321303

Email settoresanitario@consorzioilcerchio.com

www.consorzioilcerchio.net

Progetto grafico:
Marco Santinelli

il **CONSORZIO**
 *erchio*