

I CARE - COMUNITA' DI SANT' EGIDIO- SOSTEGNO ALLA FRAGILITA'- ONLUS

Carta dei Servizi

Assistenza Domiciliare

sede legale in Piazza S.Egidio 3/A- Roma,
sede operativa:

ASL ROMA 1 Via Anicia 7, 00153 Roma
ASL ROMA 2 Viale castrense, 48 /D Roma

Tel. 068992233 Fax 065895444
Codice Fiscale 97863570582 P.I. 15713941001
email: info@icare-onlus.org

PRESENTAZIONE

La presente Carta dei Servizi regola il rapporto tra cittadino/utente e la I Care – Comunità di Sant'Egidio - Sostegno alla Fragilità ONLUS.

La Carta dei Servizi attua i principi sull'erogazione dei servizi pubblici contenuti nel D. Lgs: n. 286 del 1999.

I servizi vengono erogati nel rispetto dei seguenti principi:

Eguaglianza – I servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti a prescindere dal sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche;

Imparzialità – Nell'erogazione del servizio verso gli utenti è tenuto un comportamento obiettivo, imparziale e neutrale;

Continuità – I servizi sono erogati con continuità assistenziale e temporale;

Diritto di scelta – Tale diritto rientra in quello della libertà personale e in quello della libera circolazione del cittadino che, in ambito sanitario, può scegliere di essere curato ovunque sul territorio nazionale;

Partecipazione – Al cittadino utente è garantito il diritto all'informazione sul suo stato di salute e sulle prestazioni che gli vengono erogate;

Efficienza ed efficacia – Il servizio sarà erogato in modo da garantire l'efficienza, come rapporto tra risorse impiegate e risultati attesi e l'efficacia, intesa come rapporto tra risorse impiegate e risultati raggiunti.

La Carta dei Servizi dell'Associazione I Care – Comunità di Sant'Egidio - Sostegno alla Fragilità ONLUS, sulla base delle indicazioni della Carta dei Servizi, Decreto del Consiglio dei Ministri n.65 del 19/5/95 e delle Linee-Guida n.2/95 "Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale" emanate dal Ministero della Sanità, è riferita:

alla assistenza domiciliare diurna e in regime di reperibilità;

all'informazione, alla tutela, all'accoglienza e alla partecipazione.

La Associazione I Care – Comunità di Sant'Egidio - Sostegno alla Fragilità ONLUS ha come obiettivo primario la qualità totale. Al fine di garantire la

qualità delle prestazioni, viene adottato in via ordinaria il metodo della verifica e della revisione della quantità e qualità delle prestazioni e si assicura, per il monitoraggio dell'attività, l'attivazione del sistema di indicatori qualità previsto dalla vigente normativa.

Associazione I Care – Comunità di Sant'Egidio - Sostegno alla Fragilità ONLUS

L'Associazione I Care – Comunità di Sant'Egidio - Sostegno alla Fragilità ONLUS (di seguito I Care) è un'Associazione nata nel 2015 per assistere a domicilio senza fine di lucro, con la finalità di sostenere sotto il profilo socio sanitario le fasce più deboli della popolazione, in particolare il paziente anziano con patologia cronica e quadri polipatologici a carico della salute fisica e/o mentale; pazienti con perdita delle capacità funzionali sia fisiche che strumentali - in molti casi con ridotte risorse sociali, economiche, abitative e relazionali - che si trovino in uno stato di non autosufficienza totale o parziale, temporanea o non; pazienti oncologici e non nei diversi stadi della malattia comprese le fasi avanzate che richiedono un approccio globale e olistico alla cura del paziente fragile attraverso le cure palliative, nella città di Roma e Provincia, allo scopo di:

I Care eroga a titolo senza fine di lucro servizi e prestazioni a livello domiciliare di assistenza medica, infermieristica, sociale, psicologica, fisioterapica;

svolge consulenza medico – scientifica;

stipula convenzioni con soggetti pubblici e privati, per lo svolgimento delle attività suddette, anche in collaborazione con altri soggetti pubblici e privati, che ne condividessero le finalità

promuove iniziative di carattere culturale e sociale, volte a diffondere informazione sanitaria sulla cura e la prevenzione del dolore e le metodologie alternative all'assistenza ospedaliera, per il miglioramento delle condizioni di vita delle persone malate.

Per questo svolge un servizio di assistenza socio sanitaria domiciliare intesa come un insieme coordinato di attività (mediche, infermieristiche, riabilitative, psico-sociali ed educative) integrate fra loro, periodicamente verificate per la qualità, offerte senza fine di lucro a domicilio secondo piani individuali programmati, con la partecipazione di diverse figure professionali e l'apporto del medico di medicina generale (M.M.G) rivolta a diverse tipologie di utenti (pazienti fragili parzialmente e totalmente non autosufficienti, affetti da patologie croniche, pazienti in fase avanzata di malattia oncologici e non), non in grado di accedere autonomamente alle strutture o ai servizi sanitari pubblici, in modo temporaneo o permanente.

Direttore Medico del Servizio: Dr. Sandro Mancinelli

Contatti

Sede Operativa ASL ROMA 1 Via Anicia 7– Roma,

Tel.068992225- fax 0689922525

email:info@icare-onlus.org

Sede Operativa ASL ROMA 2 Viale castrense, 48 /D Roma,

Tel.068992225- fax 0689922525

email:info@Icare-onlus.org

Orari delle sedi

Per colloquio di ingresso (su appuntamento): Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 14.00.

Orari del servizio domiciliare

mattina dalle ore 08.00 alle 14.00

pomeriggio dalle 14.00 alle 19.00

Le visite infermieristiche si effettuano in generale di mattina.

Le visite mediche si effettuano di mattina o pomeriggio a seconda delle esigenze del servizio e la disponibilità del personale.

STRATEGIA DI QUALITÀ

Lo scopo Associazione I Care è orientata verso valori etici primari, volti alla promozione non solo della salute fisica in senso stretto, ma anche di un benessere psico-fisico frutto di una visione dell'individuo olistica, ossia orientata all'individuo in tutte le sue dimensioni.

L'ASSISTENZA DOMICILIARE

A livello internazionale tutti i dati relativi alle dimissioni da un pronto soccorso di pazienti con patologie complesse sottolineano un'altissima percentuale di nuovi ricoveri nell'arco delle settimane successive, dovuti alla carenza di servizi territoriali efficienti che consentano di seguire il paziente a domicilio.

Questo aspetto è particolarmente valido per i pazienti anziani fragili affetti da patologie croniche parzialmente o totalmente non autosufficienti, a pazienti affetti da tumore in trattamento causale o a pazienti in fase avanzata di malattia oncologici e non, in cui l'evoluzione della patologia, comporta frequenti peggioramenti delle condizioni cliniche che li obbligano a ripetuti ricoveri ospedalieri. L'associazione auspica un potenziamento dei servizi sul territorio, allo scopo di facilitare l'integrazione tra ospedali, indispensabili in fase acuta e servizi territoriali che, interfacciandosi con loro, possano farsi carico dei pazienti dimessi, in modo da evitare che la struttura ospedaliera diventi un parcheggio in attesa di posti in strutture di lungodegenza.

Linee guida del servizio

L'obiettivo è soddisfare in modo congruente i bisogni di assistenza sanitaria domiciliare e di sostegno alla famiglia (Care Giver) e costruire, anche attraverso una valutazione congiunta con le figure preposte (ospedale, MMG, CAD), un piano assistenziale adeguato ai bisogni dei singoli utenti. Il servizio erogato si fonda sui seguenti principi specifici:

Rete relazionale primaria

Il Servizio è complementare e non sostitutivo della assistenza sanitaria del MMG e della solidarietà familiare. Ne rinforza il significato, sostenendo le capacità ed autonomie esistenti.

Condivisione

Il Servizio riconosce l'utente e la sua famiglia come interlocutori privilegiati nella definizione e realizzazione del progetto di aiuto.

Il Servizio, nel programmare l'intervento di aiuto, valuta anche le difficoltà della famiglia a sostenere il carico assistenziale che il congiunto ammalato comporta.

Integrazione

Il Servizio prevede l'integrazione con gli altri servizi sanitari, sociali e socio-sanitari pubblici e privati (Aziende ospedaliere, Hospice,).

Continuità assistenziale

L'organizzazione del Servizio favorisce un rapporto fiduciario fra utente e operatori, evitando frequenti rotazioni di personale.

Solidarietà extra-familiare

Il Servizio promuove e favorisce l'attivazione di forme di solidarietà nella comunità, al fine di meglio rispondere ai bisogni di appartenenza e di contatti relazionali delle persone più deboli.

PRESTAZIONI E SERVIZI OFFERTI

L'Associazione opera nella città di Roma, nelle quali opera un'équipe sanitaria multidisciplinare, composte da Medici, Infermieri, Fisioterapisti, Psicologi, Assistenti sociali e Volontari, prestando assistenza per sette giorni a settimana con reperibilità medica sulle 24 ore, assicurando livelli assistenziali dal basso al medio/alto, secondo il DGR 325/2008.

Tutte le attività del servizio vengono organizzate nella sede della I Care - Comunità di Sant'Egidio - Sostegno alla Fragilità ONLUS presso la quale non si erogano prestazioni sanitarie.

L'assistenza socio sanitaria assicura:

- Attivazione e collegamento con medici di base ed altri servizi e/o risorse presenti sul territorio
- Attivazione del volontariato nei confronti del paziente e/o della famiglia
- Consulenze ed aiuto per lo svolgimento di pratiche burocratiche (attraverso l'Assistente sociale)
- Consulenze specialistiche domiciliari e/o telefoniche a bisogno
- Fornitura di presidi sanitari (di supporto alle prestazioni ASL)
- Interventi di riabilitazione fisica compatibili con lo stato del paziente
- Sostegno psicologico al paziente e ai familiari
- Valutazione e trattamento del dolore
- Educazione sanitaria alla famiglia
- Cure igieniche parziali e complete (in caso di particolare fragilità sociale)
- Controllo dei sintomi e dei parametri vitali
- Controllo e medicazione di drenaggi e stomie (nefrostomie, colonstomie, tracheotomie), ferite, ulcere, fistole, gestione pompa di infusione (elastomerica, peristaltica)
- Cure e controllo dell'accesso venoso centrale interno ed esterno (port-a-cath; groshong) e del catetere peridurale
- Medicazioni di posizionamento e controllo di cateteri vescicali
- Prelievi per campioni di laboratorio
- Prevenzione e cura dei decubiti, trattamento stipsi e/o incontinenza
- Somministrazione e verifica della terapia, intramuscolare ed endovenosa
- Supporto nella gestione dell'alimentazione assistita (enterale e parenterale)
- Trattamento farmacologico di versamenti pleurici e addominali

Come si accede ai servizi

Attraverso contatto telefonico, o recandosi direttamente in sede, l'interessato o i familiari possono richiedere l'attivazione dell'assistenza domiciliare. Nel corso della telefonata è necessario fornire i principali dati socio-anagrafici e clinici del paziente, che vengono inseriti in una scheda con la quale si entra nella lista di attesa.

Nell'arco dello stesso giorno o al massimo nelle 24 ore lavorative successive alla richiesta, la famiglia viene ricontattata da un operatore medico della Centrale operativa (Centro d'ascolto) per compilare una seconda scheda che raccoglie in modo più accurato tutte le possibili informazioni socio-sanitarie utili a valutare la gravità clinica e sociale e quindi la priorità di immissione in assistenza dei pazienti.

Entrati in lista di attesa, l'Unità Valutative della I Care esamina i bisogni essenziali di tutto il nucleo familiare permettendo una più completa modalità di intervento dell'équipe medico-infermieristica della Associazione I Care.

Successivamente la famiglia viene convocata presso la sede I Care ONLUS per un colloquio di ammissione (mediamente vengono fissati 5/6 colloqui a settimana) alla presenza dell'équipe di assegnazione, composta dai Coordinatori Medico ed Infermieristico, dallo Psicologo e un Volontario. Durante il colloquio:

- vengono chiarite da parte della Associazione I Care ONLUS, le modalità dell'assistenza ed il funzionamento dell'équipe;
- si individua il caregiver (figura familiare o comunque di sostegno per il paziente);
- si acquisiscono informazioni cliniche e psico-sociali utili per l'assistenza e si fa firmare il modulo sui trattamenti dei dati personali e sensibili;
- si individuano i principali problemi del paziente, da un punto di vista clinico e psicologico;
- si valutano le difficoltà nell'assistenza presentate dal nucleo familiare, allo scopo di poter eventualmente intervenire con un sostegno psicologico, sociale e con l'inserimento di volontari.
- Privacy. L'accesso alla cartella dell'utente è protetto e sono rispettati i limiti sulle informazioni che è possibile dare sul paziente, senza il consenso del paziente stesso o di un rappresentante legale.

- È possibile avere copia conforme della cartella clinica con domanda scritta.
 - La copia di tutti i documenti cartacei è conservata nell'archivio, dove è facilmente reperibile con le dovute modalità di sicurezza.

Piano assistenziale individualizzato (P.A.I.)

Il Servizio di Assistenza Domiciliare si basa sulla valutazione effettuata dalle diverse figure professionali coinvolte con specifiche competenze e responsabilità e può essere affiancata anche dal medico di base o da specialisti personali o che si decida di consultare.

Si perviene quindi all'elaborazione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), che contiene gli obiettivi da raggiungere, la tipologia e la quantità delle prestazioni da erogare, i tempi e le modalità di verifica.

L'attività complessiva del Servizio è monitorata settimanalmente, dall'intera équipe, al fine di:

- adeguare il piano assistenziale al variare dei bisogni dell'utenza
- confrontarsi su temi di interesse generale per il servizio
- programmare contatti con la rete di solidarietà della comunità e verificare i progetti di aiuto in atto.

Interventi di assistenza domiciliare

Il Piano Assistenziale Individualizzato può prevedere i seguenti interventi:

- visite programmate degli Infermieri o Operatori Socio-Sanitari,
- visite Mediche Specialistiche programmate,
- trattamenti di Fisioterapia
- supporto psicologico,
- rilevazione ed eventuale trasmissione telematica di parametri fisiologici,
- supporto sociale
- supporto di volontari
- supporto spirituale (queste ultime a richiesta).

Il lavoro in équipe prevede la rotazione dei professionisti medici e infermieri ed una riunione settimanale di coordinamento, finalizzata al confrontare le rilevazioni effettuate e affrontare al meglio ogni specifica situazione del paziente e della famiglia. La continuità delle cure è assicurata dalle figure dei Coordinatori medico e infermieristico e dal quotidiano passaggio di consegne.

Il Medico di Medicina Generale resta comunque l'interlocutore principale per gli aspetti sanitari e, previo consenso dell'utente, viene costantemente informato o consultato sulle condizioni di salute, il rilascio di ricette dei farmaci in uso, le richieste di ausili, presidi e visite specialistiche, eventuali accompagnamenti per esigenze sanitarie.

Contatti con l'equipe di riferimento

I Care ha previsto un incontro settimanale con l'equipe multidisciplinare al fine di confrontare e analizzare l'evoluzione del quadro clinico, monitorare gli obiettivi raggiunti e valutare il benessere dei pazienti. In relazione alla patologia da trattare, si effettuano anche delle visite periodiche presso il domicilio al fine di supportare il familiare o Care giver.

Il paziente e/o il familiare riceverà periodicamente una telefonata dal Coordinatore per avere l'aggiornamento delle condizioni generali del paziente e della gestione della situazione. La I Care mette a disposizione una reperibilità medica 24 ore su 24 attraverso i recapiti telefonici che saranno forniti nel corso della prima visita medica a domicilio.

dalle ore 08.00 alle 18.00	da lunedì a venerdì	Coordinatore infermieristico
dalle ore 08.00 alle 18.00	sabato e domenica	Reperibilità infermieristica
dalle ore 18.00 alle 08.00	da lunedì a sabato	Medico di turno
domenica e festivi	24 ore	Medico di turno

Nelle ore notturne la chiamata al medico deve essere limitata ai soli problemi di emergenza/urgenza.

Durata delle visite domiciliari

La visita domiciliare dura il tempo necessario per valutare le condizioni generali del paziente ed attivare la procedura per soddisfare i bisogni assistenziali (comfort generale, terapia infusione, medicazioni varie, educazione sanitaria, risoluzione di problemi contingenti ecc.).

Non è possibile prendere appuntamenti ad orari prestabiliti in quanto la programmazione giornaliera potrebbe subire cambiamenti non prevedibili in base alla gravità dei pazienti assistiti.

Costo del servizio

Il Servizio di Assistenza Domiciliare della Associazione I Care ONLUS è completamente senza fine di lucro.

Consulenze specialistiche

In base alle esigenze dei pazienti l'equipe della I Care si avvarrà delle opportune consulenze necessarie per fornire un'adeguata assistenza.

Aiuto psicologico

L'intervento psicologico ha la funzione di facilitare il dialogo tra tutte le persone coinvolte nell'assistenza (paziente, famiglia, equipe), di promuovere partecipazione attiva e consapevole alla cura, di sostenere i legami familiari chiamati a reggere l'impatto di situazioni altamente stressanti.

L'intervento psicologico della I Care per questo si rivolge sempre al paziente, alla sua famiglia e alle persone maggiormente coinvolte dall'assistenza. La visita dello psicologo può rispondere sia ad un bisogno della persona malata o delle persone a lui care. Ogni famiglia sarà seguita sempre dallo stesso psicologo.

Servizio sociale

Quando per una malattia o per via dell'età che avanza ci si trova a confrontarsi con la non-autosufficienza, è difficile per il malato e per i suoi familiari far fronte anche alle innumerevoli necessità che possono sorgere. Il supporto sociale offre uno spaccato della rete del territorio e dei diversi servizi che si possono attivare (richiesta di Invalidità Civile e Legge 104/92, presidi che si possono richiedere presso la ASL, supporto domiciliare da parte del Municipio ed altri servizi valutati utili).

Intervento dei volontari

Nel primo colloquio con l'equipe viene offerto al paziente ed ai familiari il servizio di presenza settimanale dei volontari che, preparati dai Corsi organizzati periodicamente dalla Associazione I Care ONLUS, possono fornire un supporto di presenza e conforto e svolgere un ruolo di raccordo tra le esigenze degli assistiti e il personale sanitario. Essi assicurano inoltre, all'interno delle équipes socio sanitarie un prezioso ausilio alla gestione operativa dei servizi (accoglienza, inserimento dati, aggiornamento elenchi dei MMG, ritiro farmaci o ausili).

Supporto spirituale

Su richiesta del paziente e/o dei suoi familiari la I Care può offrire assistenza spirituale di varie tradizioni religiose.

Verifiche di gradimento

Al fine di monitorare la qualità delle prestazioni erogate e di adeguare le proprie azioni ai bisogni espressi, il Servizio di Assistenza Domiciliare attiva strumenti di partecipazione degli utenti, dei familiari e delle associazioni interessate attraverso confronti diretti o sondaggi di gradimento.

Reclami e segnalazioni di disservizi

Consapevole del valore positivo che può svolgere un sistema di gestione dei reclami presentati dagli utenti, nel contesto di un progetto di miglioramento integrale della qualità dei servizi, la I Care garantisce all'utente il diritto inoltrare tramite posta, e/o direttamente in sede, formale reclamo o segnalazione dei disservizi, inadempienze, scorrettezze e non rispetto delle procedure, indirizzato al Direttore Sanitario e contenente firma ed indirizzo del mittente.

La Direzione Sanitaria provvederà a rispondere direttamente all'interessato entro 15 giorni o a comunicare i tempi di risposta in caso sia necessaria una apposita istruttoria. Per quanto qui non previsto, si fa riferimento alla normativa vigente in materia.

Cessazione del servizio

In caso di cessazione del Servizio di Assistenza Domiciliare (a seguito di rinuncia, ricovero o decesso) il Coordinatore medico invia la comunicazione all'Ufficio Amministrativo che provvederà a formalizzare la cessazione.

Diritti e doveri del paziente e dei familiari

- rispetto dei termini indicati nella Carta dei Servizi
- rispetto del proprio stile di vita e della propria riservatezza
- essere informati in modo chiaro e comprensibile sulle procedure di e sulle modalità di partecipazione al Servizio
- collaborare ed essere corresponsabilizzati sul progetto di intervento e verificare l'attuazione dello stesso.
- mantenere un comportamento rispettoso degli operatori addetti al Servizio e della loro professionalità
- partecipare al costo del Servizio, se del caso, secondo le modalità concordate.

IL NOSTRO PERSONALE

I responsabili

Direttore Sanitario Medico del Servizio: Dr. Sandro Mancinelli – Medico specialista Igiene e Medicina Preventiva Indirizzo Epidemiologia e Sanità Pubblica,
Coordinatore Medico del Servizio a favore di pazienti non autosufficienti ed

oncologici e non: Dr. Massimo Coscia
Coordinatore Infermieristico: Dr.ssa Stefania Salvemini

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è costituito da diverse figure professionali:

- Uffici centrali di coordinamento tecnico-amministrativo
- 1 equipe operativa

Volontari dell'area assistenziale e dell'area amministrativa Presso la sede operano:

la Direzione Sanitaria coadiuvata dal Coordinatore Medico, Coordinatore infermieristico dai Coordinatori del servizio, con funzioni di programmazione, gestione e controllo.

La Centrale operativa (Centro d'ascolto) diretta da un medico.

gli Uffici Amministrativi che svolgono funzioni di segreteria area sanitaria; ricerca fondi e promozione di eventi; segreteria amministrazione generale; contabilità e controllo di gestione.

In sede decentrata, opera il personale socio-sanitario:

- 3 Medici
- 1 Coordinatore Medico
- 1 Coordinatore Infermieristico
- 1 Coordinatore FKT
- 8 Infermieri
- 1 Assistente Sociale
- 9 Fisioterapisti
- 1 Psicologo

LE ATTIVITA'

La I Care si sostiene economicamente attraverso:

- a) donazioni di privati, società e fondazioni che a diverso titolo sostengono il nostro impegno per il valore etico-sociale riconosciuto all'assistenza domiciliare;
- b) Il contributo della Regione Lazio per i pazienti presi in carico dal SSN secondo la normativa in vigore.
- c) costante attività di progettazione che consente di ottenere fondi per il finanziamento di rilevanti obiettivi.
- d) attività di raccolta fondi (manifestazioni, spettacoli, concerti ecc.) organizzata dal personale d'ufficio e dai volontari.

COME SOSTENERCI

Donazioni

a) Tramite bonifici sui nostri conti correnti:

conto corrente intestato ad I CARE – SOSTEGNO ALLA FRAGILITA' COMUNITA' DI SANT' EGIDIO ONLUS.

Di seguito le coordinate:

CONTO CORRENTE N. 103973107

IBAN: IT 30 E 02008 05074 000103973107 SWIFT:

UNCRITMM

Per documentare la donazione, sarà necessario conservare la email di conferma e l'estratto conto della carta di credito. In tutti i casi è opportuno, ai fini fiscali, indicare nella causale la dicitura "Donazione".

b) Intervenendo e partecipando alle attività organizzate per la raccolta fondi (concerti, spettacoli, visite a mostre o musei, mercatini, ecc). Per esserne informati, fornisci la tua e-mail o il tuo indirizzo postale.

Agevolazioni fiscali per le donazioni

La I Care è iscritta all'Agenzia delle Entrate Direzione Regionale del Lazio Registro Ufficiale con Prot. Num. 0079341 – 04/11/2015 e pertanto a norma dell'Art. 14 Legge n. 80/2005, è possibile effettuare donazioni che aziende e privati possono detrarre o dedurre fiscalmente, nei limiti di importo previsti dalla legge