

# SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA A.D.I. - VOUCHER "LOELLUM"



## Carta dei Servizi

### SEDE OPERATIVA:

Via Castrovecchio, n. 3 - 27034 Lomello (PV)

### RECAPITI TELEFONICI e MAIL:

334 6007517 - sig. Flavio Panigada - care manager

335 5479243 - dott. Carlo Zaccone - responsabile sanitario

348 5656641 - sig.ra Elena Casoni - amministrazione

Fax: 0384/330759 -

e-mail [geronto@libero.it](mailto:geronto@libero.it) - pec [loellum@pec.it](mailto:loellum@pec.it)

### 1. PRINCIPIO DELL'UGUAGLIANZA E DEL RISPETTO

Il servizio che la nostra organizzazione offre è ispirato a principi di uguaglianza dei diritti dei nostri assistiti. Non è dunque ammessa alcuna distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche, né tantomeno sono ammesse discriminazioni. All'interno della nostra realtà questi principi si configurano come una eguale considerazione per ogni singola persona. Ciò non significa uniformità degli interventi, ma garanzia del fatto che ogni attività è adattata alle condizioni personali e sociali di ogni singola persona a cui prestiamo i nostri servizi.

### 2. PRINCIPIO DELL'IMPARZIALITÀ E OBIETTIVITÀ

Tutto il personale che opera all'interno dell'organizzazione si impegna a erogare i servizi tenendo un comportamento obiettivo, imparziale e neutrale. La nostra organizzazione è accreditata con Regione Lombardia per l'erogazione del servizio ADI – VOUCHER e garantisce la regolarità e la continuità del servizio, effettuando gli interventi in base ai dettami delle previsioni normative dell'accREDITAMENTO di volta in volta vigenti.

### 3. VALORIZZAZIONE DELL'INDIVIDUALITÀ

Tutti gli assistiti hanno diritto a veder riconosciuta e promossa la loro

autonomia, a qualunque punto del decorso della loro inabilità o patologia, in base agli interventi da noi garantiti. Per coloro che presentano inabilità o difficoltà di espressione, il personale si impegna ad agevolare una comunicazione non verbale in modo da favorire la relazione tra la persona in stato di bisogno e colui che la assiste.

### 4. PRINCIPIO DI PARTECIPAZIONE

La persona è la protagonista principale e unica del nostro servizio e alla stessa devono essere offerti gli strumenti per favorirne la partecipazione attiva e la consapevolezza di quanto posto in essere come interventi nel percorso di cura. La partecipazione deve coinvolgere anche i care giver familiari, se presenti, con i quali si cerca di strutturare un rapporto di fiducia e improntato sul dialogo, l'informazione e la collaborazione. creando una continua relazione tra gli stessi e l'organizzazione. A questo scopo essi sono costantemente informati sugli obiettivi e gli avanzamenti del percorso assistenziale e di cura. È quindi sempre garantita una corretta informazione, la massima trasparenza e il rispetto della privacy nelle relazioni tra operatori e professionisti da un lato e assistiti e familiari dall'altro.

### 5. PRINCIPIO DI EFFICACIA ED EFFICIENZA

Le attività della organizzazione sono orientate a criteri di efficacia, ossia alla verifica degli obiettivi raggiunti, e di efficienza, che si concretizza nella scelta delle risorse più adeguate per raggiungere gli obiettivi prefissati. L'organizzazione persegue il continuo miglioramento, proponendosi come traguardo primario la completa soddisfazione di tutti gli assistiti e l'aumento del livello di qualità delle prestazioni erogate.

### 6. FINALITÀ E OBIETTIVI

Loellum ha come mission quella di fornire assistenza domiciliare a soggetti fragili che necessitano di cura, permettendo ai pazienti di restare al proprio domicilio, avendo il conforto dei propri familiari e con una assistenza qualificata, così da evitare che la persona bisognosa di assistenza venga impropriamente istituzionalizzata.

Gli obiettivi principali del servizio possono essere così riassunti:

- Garanzia di un'elevata qualità negli interventi per offrire un'assistenza qualificata
- Raggiungimento dell'obiettivo assistenziale previsto nel piano assistenziale individuale (PAI)
- Approccio globale alla persona con interventi mirati
- Formazione continua del personale per sostenere la loro motivazione e la rivalutazione della loro preparazione professionale.
- Razionalizzazione delle spese
- Ogni intervento è caratterizzato da prestazioni sempre più qualificate dove, a un'ottima tecnica, si affianca un livello di

umanità indispensabile per offrire un servizio di alta qualità.

### 7. LA SEDE OPERATIVA

La SEDE OPERATIVA VOUCHER è situata nel complesso delle Residenze Socio Sanitarie gestite dalla nostra organizzazione, nel centro storico del Comune di Lomello (PV), inserita nell'antico castello. Esternamente è facilmente individuabile a mezzo di idonea segnaletica con gli orari di apertura e i riferimenti telefonici necessari per l'attivazione del servizio. E' composta da un punto accoglienza con servizio di reception a disposizione del pubblico, un ufficio operativo (call center) dove vengono coordinate le attività assistenziali per la gestione delle segnalazioni e delle richieste di attivazione nonché per la conservazione della documentazione sanitaria (Fascicolo Socio assistenziale e Sanitario contenente il PAI e il diario assistenziale) degli assistiti in conformità al D.L.vo 196/03 in materia di privacy; e uno spazio a disposizione come supporto logistico ad uso magazzino sanitario da gestire in conformità alle normative in materia di tenuta di farmaci e presidi sanitari. Orario minimo di funzionamento della segreteria è di cinque giorni lavorativi di apertura settimanale per un totale di 40 ore, dal lunedì al venerdì, dalle 08.00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 17.00, con possibilità di accoglimento dei messaggi degli assistiti tramite segreteria telefonica negli orari di chiusura. Per gli utenti impossibilitati ad usufruire di mezzi di trasporto propri la Sede Operativa della LOELLUM – CONSORZIO DI COOPERATIVE COOPERATIVA SOCIALE ONLUS è agevolmente raggiungibile sia attraverso linee ferroviarie (la stazione ferroviaria di Lomello si trova a circa 500 metri dalla sede della Loellum), sia per mezzo di autolinee (gli autobus arrivano e partono nella piazza principale a poche decine di metri dalla sede della Loellum).

### 8. L'ORGANIZZAZIONE

L'attività domiciliare ha preso l'avvio nel 2004 e da allora il servizio si è costantemente evoluto fino ad arrivare all'accREDITAMENTO istituzionale così come previsto dall'ultima normativa al riguardo (dgr 3541 del 30/5/2012- dgr 3584 del 6/6/2012 – dgr 2569 del 31/10/2014). Il servizio è promosso e gestito da un consorzio di cooperative sociali, costituito ai sensi della L.381/91. Il Consorzio rientra fra le "Organizzazioni Non Lucrative di Utilità Sociale" – ONLUS, e ispira quindi la sua azione al perseguimento degli scopi istituzionali non perseguendo il lucro come fine. Il Consiglio di Amministrazione della "Loellum" è il responsabile della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa dell'Istituto. Allo scopo è stato individuato all'interno del Consiglio un Amministratore Delegato che adotta i provvedimenti di organizzazione delle risorse strumentali disponibili, compresi quelli che impegnano l'organizzazione verso l'esterno. E' in fase di adozione il Modello Organizzativo ai sensi della Legge 231/2001. Mentre è già stato adottato il Codice Etico, utile strumento per la corretta definizione delle responsabilità verso tutti gli stakeholder interni ed esterni.

### 9. IL PERSONALE

L'équipe di lavoro, formata da personale qualificato e costantemente aggiornato, risponde ai bisogni necessari ai fruitori dei servizi con la massima professionalità. Tutto il personale del servizio è in possesso del titolo di studio richiesto dal proprio profilo professionale. Allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica di lavorare per progetti individualizzati, il personale partecipa a momenti di aggiornamento e condivisione. Periodicamente viene poi verificata la valutazione degli operatori sulla gestione complessiva dell'organizzazione. Il personale svolge le proprie mansioni seguendo precise linee guida che permettono una pianificazione accurata delle attività e la verifica/valutazione dei risultati ottenuti. L'applicazione dei progetti assistenziali viene eseguita coinvolgendo, dove è possibile, l'assistito, i suoi famigliari o caregivers e il medico di medicina generale, al fine di una condivisione e puntuale informazione in merito alle attività svolte ed ai risultati conseguiti. Le procedure gestionali, i protocolli operativi, rendono l'organizzazione trasparente ed efficace sotto tutti gli aspetti, sia per il cliente interno che per quello esterno. Per eventuali non conformità rilevate dall'assistito o dal familiare riguardo servizi erogati è possibile inoltrare un reclamo mediante un modello presente presso gli uffici.

#### 10. DOVE SIAMO PRESENTI

Loellum svolge le prestazioni di assistenza domiciliare nell'intero distretto della Lomellina: Alagna, Albonese, Borgo San Siro, Breme, Candia Lomellina, Cassolnovo, Castel d'Agogna, Castelnovetto, Ceretto Lomellina, Cernago, Cilavegna, Confienza, Cozzo, Dorno, Ferrera Erbognone, Frascarolo, Gallivola, Gambarana, Gambolò, Garlasco, Gravellona Lomellina, Gropello Cairoli, Langosco, Lomello, Mede, Mezzana Bigli, Mortara, Nicorvo, Olevano di Lomellina, Ottobiano, Palestro, Parona, Pieve Albignola, Pieve del Cairo, Robbio, Rosasco, San Giorgio di Lomellina, Sannazzaro de' Burgondi, Sant'Angelo Lomellina, Sartirana, Scaldasole, Semiana, Suardi, Torreberetti e Castellaro, Tromello, Valeggio, Valle Lomellina, Velezzo Lomellina, Vigevano, Villa Biscossi, Zeme

#### 11. SERVIZI OFFERTI

Attualmente la nostra organizzazione eroga il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata a mezzo dei Voucher socio sanitari erogati dall'ASL di Pavia, nel totale rispetto della normativa per l'accreditamento. Sono presenti le figure del Responsabile Sanitario Medico, con esperienza biennale in gestione dei servizi socio sanitari o corsi di management sanitario, con funzioni di organizzazione del servizio e di valutazione e miglioramento della qualità e del Care Manager che svolge un coordinamento di natura gestionale-organizzativa sulle attività assistenziali previste per tutti gli assistiti in carico al soggetto gestore. Sono assicurate le prestazioni del medico fisiatra, dello psicologo e dell'educatore, per rispondere complessivamente alle previsioni

dei PAI, laddove richieste.) E' disponibile un servizio di reperibilità telefonica attivo per 7 giorni /settimana, disponibile dalle 9 alle 18. La presa in carico (ossia il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del PAI) è garantita entro 72 ore salvo urgenze segnalate dal medico o dalla struttura ospedaliera, che devono essere prese in carico entro 24 ore; le prestazioni di riabilitazione ricomprese nel PAI possono essere attivate anche successivamente alle 72 ore. Viene garantita la Continuità dell'assistenza attraverso una copertura del servizio con un numero non inferiore a 49 ore di assistenza domiciliare distribuite su 7 giorni settimanali in ragione della risposta al bisogno collegato ai Piani di assistenza individualizzati aperti. Tutti i nostri operatori assicurano l'integrazione dei propri interventi ed il trasferimento reciproco delle informazioni, anche al medico di medicina generale dell'assistito, al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi assistenziali.

#### 12. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGATE

Le prestazioni sono eseguite da personale abilitato, con esperienza - ciascuno per le proprie competenze - nel settore dell'assistenza alle persone fragili. Vengono operate a domicilio del paziente le prestazioni di tipo infermieristico, riabilitativo, assistenziale e, se occorre, medico richieste dal Pai predisposto in occasione dell'attivazione del voucher. In particolare, vengono erogate le seguenti prestazioni di assistenza domiciliare:

**assistenza fisioterapica, tra cui**  
*recupero articolare, rinforzo muscolare, mobilitazione passiva/attiva training uso carrozzina/ausili in piedi, trasferimento letto- carrozzina deambulazione con/senza ausili, rieducazione respiratoria trattamento secrezioni bronchiali*

**assistenza infermieristica, tra cui**  
*interventi di manutenzione e cura stomie, drenaggi, broncoaspirazione evacuazione, posizionamento/cambio catetere vescicale medicazioni ulcere cutanee, da decubito e non, bendaggio rilevazione parametri, terapia parenterale (infusioni, terapia insulinica)*

**assistenza ASA/OSS, tra cui**  
*igiene personale a letto, bagno settimanale, trasferimento letto/poltrona visite mediche*  
*fisiatrica, geriatrica, assistenza psicologica*

#### 13. LIVELLI DI RESPONSABILITA'

Responsabile Gestionale (Care Manager) per il coordinamento degli operatori, il contatto con i medici curanti e pediatri e con i pazienti o i famigliari dei pazienti è il Sig. Flavio Panigada. Responsabile sanitario è il Dott. Carlo Zaccone

#### 14. TUTELA DEI DIRITTI E VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

La **LOELLUM** –ha come obiettivo primario la tutela della salute degli anziani e delle persone che hanno necessità di assistenza. Ogni necessità o richiesta degli utenti può essere inoltrata direttamente all'operatore che esegue il voucher (che provvederà a trasmetterla tempestivamente ai referenti dell'Ente), recapitata o inoltrata telefonicamente alla Sede operativa o ai numeri telefonici dell'Ente negli orari riportati altrove ("La Sede Operativa"), o inviata via e-mail o alla pec Per soddisfare adeguatamente le necessità

dell'utenza la **LOELLUM** –organizza periodicamente per il proprio personale incontri e corsi di aggiornamento inerenti le relazioni con i pazienti e i caregivers. Al fine di monitorare la qualità dei servizi, in occasione del primo accesso l'operatore incaricato del voucher consegna all'utente una scheda di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza, che viene in seguito ritirata dall'operatore in occasione dell'ultimo accesso. La rilevazione di disservizi che possano interferire con una corretta esecuzione degli interventi previsti dal piano assistenziale individuale (PAI) del paziente possono essere segnalati sulla scheda apposita. A seguito dell'elaborazione e valutazione dei risultati saranno programmati specifici incontri con gli operatori per la condivisione e l'analisi delle risultanze. Una volta individuate le aree in cui è stato riscontrato un livello di gradimento non soddisfacente, la nostra organizzazione, mediante incontri e riunioni programmate e mirate, elaborerà obiettivi ed interventi tempestivi per cercare di sopperire alle eventuali mancanze riscontrate. Per qualsiasi disservizio o non conformità rilevata, ogni assistito o familiare caregiver può comunque presentare reclamo verbale o scritto in qualsiasi momento, anche utilizzando l'apposita modulistica presente presso la sede operativa. Eventuali reclami possono essere indirizzati alla Sede Operativa in o inviati via e-mail o alla **pec**. I reclami che pervengono alla sede o segnalati dai distretti vengono esaminati in modo da rispondere il più celermente possibile per poter chiarire e giustificare l'accaduto, di norma entro e non oltre 15 giorni dalla data di inoltro del reclamo stesso.

#### 15. MODALITA' PER IL RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA

Il fascicolo socio assistenziale e sanitario (FASAS) è mantenuto al domicilio del paziente per tutta la durata del voucher; in occasione dell'ultimo accesso viene ritirato dall'operatore dell'Ente, che lo consegna alla Sede Operativa della **LOELLUM** per l'archiviazione. In tale occasione, se richiesta dall'utente o dal caregiver, viene rilasciata una scheda che riporta le motivazioni per cui è stato attivato il voucher, una sintesi degli interventi attuati e dei risultati conseguiti. Gli utenti possono richiedere il rilascio di copia della documentazione socio sanitaria recandosi personalmente alla Sede operativa della **LOELLUM** (in tal caso la richiesta potrà essere evasa al momento), oppure tramite missiva o e-mail o alla **pec** in tali evenienze la documentazione verrà trasmessa entro 7 giorni dalla ricezione della richiesta.

#### 16. INFORMAZIONE E PRIVACY

Il diritto all'informazione viene garantito attraverso il riconoscimento di tutto il personale attraverso apposito cartellino identificativo riportante il nome dell'operatore, la foto e la qualifica. La privacy verrà garantita attraverso modalità di conservazione dei fascicoli sanitari protetta e a disposizione dei soli addetti autorizzati allo scopo.

#### 17. ATTUAZIONE D.L. 81 DEL 2008

La nostra organizzazione ottempera agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori. Il datore di lavoro ha provveduto all'istituzione del servizio prevenzione e protezione con la nomina del Responsabile. Viene garantita la fornitura dei DPI agli operatori in base alle specifiche attività svolte.

Lomello, 01/01/2016