

CARTA DEI SERVIZI

C-DOM



Gemonio, via Per Caravate 1, 21036 (VA)

tel. 0332 604300 int.2 - cell.3274747062

adigemi@gruppobini.it

A CHI È RIVOLTO IL SERVIZIO DI CURE DOMICILIARI

È rivolto a tutte le persone, senza limitazioni di età o di reddito, in situazioni di fragilità, con patologie in atto o esiti delle stesse, di non deambulazione e di non trasportabilità residenti in Regione Lombardia.

Per accedere al servizio devono essere presenti le seguenti condizioni:

- bisogni sanitari e sociosanitari gestibili al domicilio;
- non autosufficienza, parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- presenza di una rete familiare formale e/o informale di supporto;
- caratteristiche abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza.

AMBITO TERRITORIALE D'INTERVENTO

Il servizio è erogato nel territorio dei comuni dei distretti di Laveno Mombello, Luino e di Sesto Calende.

Distretto di Laveno Mombello:

Azzio,
Bardello con Malgesso e
Bregano,
Besozzo,
Biandronno,
Brescia,
Brenta,
Caravate,
Casalzuigno,

Cassano Valcurvia,
Castello Cabiaglio,
Cittiglio,
Cocquio Trevisago,
Cuveglio,
Cuvio,
Duno,
Gavirate,
Gemonio,

Laveno Mombello,
Leggiuno,
Masciago Primo,
Monvalle,
Orino,
Rancio Valcurvia,
Sangiano

Distretto di Luino:

Agra,
Bedero Valcurvia,
Brezzo di Bedero,
Brissago Valtravaglia,
Cadegliano Viconago,
Castelvecchana,
Cremenaga,
Cugliate Fabiasco,
Cunardo,

Curiglia con Monteviasco,
Dumenza,
Ferrera di Varese,
Germignaga,
Grantola,
Lavena Ponte Tresa,
Luino,
Maccagno con Pino e Veddasca,

Marchirolo,
Marzio,
Mesenzana,
Montegrino Valtravaglia,
Porto Valtravaglia,
Tronzano Lago Maggiore,
Valganna

Distretto di Sesto Calende:

Angera,
Cadrezzate con Osmate,
Comabbio,
Ispra,

Mercallo,
Ranco,
Sesto Calende,
Taino,

Ternate,
Travedona Monate,
Varano Borghi,
Vergiate

PRESTAZIONI EROGATE E DESCRIZIONE DELL'UNITA' D'OFFERTA

La Gemi Health & Care Srl offre prestazioni sociosanitarie a domicilio per i pazienti che ne hanno diritto e ne fanno richiesta.

Tali prestazioni, identificate nel servizio di C-DOM si dividono in diverse tipologie tutte espletate da personale qualificato.

Gli interventi sono diversificati in tal modo:

- **Attività di tipo valutativo:**
somministrazione di scale di valutazione per il dolore, per il grado di autonomia, lesioni da pressione, rischio cadute e valutazione nutrizionale, ecc.
- **Attività cliniche:**
gestione delle comorbidità e delle pluripatologie; controllo delle funzioni di base; gestione del dolore; gestione delle medicazioni semplici e complesse, bendaggio, rimozione punti di sutura; prelievo ematico; gestione del cateterismo venoso centrale e periferico (PICC, Port-a-Cath); monitoraggio e adeguamento della terapia farmacologica; gestione delle terapie iniettive attraverso le diverse vie di somministrazione; gestione pompa infusionale; posizionamento/sostituzione/gestione cateterismo vescicale; gestione cateterismo sovrapubico e altre derivazioni urinarie; gestione dell'alvo e delle enterostomie; gestione drenaggi; gestione della ventilazione meccanica; sostituzione/gestione della tracheostomia; broncoaspirazione; gestione PEG: cambio (salvo prima sostituzione), controllo sistema di ancoraggio, somministrazione di terapia tramite PEG; gestione, posizionamento, sostituzione sondino nasogastrico e somministrazione farmaci tramite SNG.
- **Attività relative alla funzione alimentare:**
formulazione dieta personalizzata; monitoraggio del programma di nutrizione artificiale enterale/parenterale; prevenzione e gestione della disfagia; istruzioni alla preparazione e gestione di diete a consistenza modificata; istruzioni alla somministrazione di pasti con posture facilitanti.
- **Attività di supporto all'autodeterminazione della persona:**
pianificazione condivisa delle cure (Consenso informato progressivo).
- **Attività riabilitative e di riattivazione:**
riattivazione cognitiva (Reality Orientation Therapy e Memory Training), riabilitazione motoria e respiratoria, rieducazione alla tosse assistita, rieducazione del linguaggio, stimolazione funzionale delle abilità della vita quotidiana.
- **Attività di cura della persona:**
educazione e supporto al caregiver all'attività di nursing (cure igieniche, assistenza ai bisogni primari, ecc.).
- **Attività di supporto sociale:**
counseling su diritti e benefici di legge, definizione di percorsi di continuità assistenziale, attivazione delle risorse della rete territoriale, supporto al nucleo familiare.
- **Attività educazionali e di addestramento rivolte alla persona assistita e al caregiver formale e informale:**
programmi di educazione alla prevenzione dei principali rischi correlati allo specifico quadro clinico e per persone con ridotta compliance; educazione alla gestione della terapia, dei presidi e degli ausili; gestione delle attività di base e funzionali della vita quotidiana; educazione alla

gestione delle derivazioni urinarie, enterostomie, broncoaspirazione; educazione per la corretta mobilizzazione/postura; educazione alla prevenzione delle lesioni cutanee.

- **Attività di counseling individuale e ambientale:**

interventi di counseling individuale per il potenziamento delle autonomie e delle capacità conservate. Interventi personalizzati su specifiche problematiche; valutazione dell'ambiente domestico per l'individuazione degli interventi di adeguamento utili alla sicurezza personale, all'autonomia e all'accessibilità.

- **Attività di supporto psicologico individuale e di gruppo:**

sostegno alla persona assistita nell'adattamento alla nuova condizione personale e nell'adozione di nuovi stili di vita. Interventi di supporto ai familiari riguardo agli aspetti psico-emozionali connessi al proprio ruolo.

- **Attività di socializzazione e integrazione con il territorio:**

per la persona assistita e per il suo caregiver.

ASSISTENZA ALLA PERSONA

È un servizio di cura che si realizza presso il domicilio e risponde all'esigenza primaria per consentire a persone in situazione di bisogno, prive di adeguato supporto assistenziale, di conservare la propria autonomia nel proprio ambiente di vita.

Tipologia degli interventi:

Cura e aiuto alla persona per attività prestazionali e monoprofessionali: igiene alla persona (l'igiene intima, il bagno-doccia, il taglio unghie, i pediluvi, il cambio), aiuto nella mobilizzazione con e senza l'utilizzo di ausili meccanici, nella somministrazione di farmaci preparati, nella preparazione e somministrazione dei pasti.

Destinatari:

Persone che necessitano di sostegno assistenziale in via temporanea o continuativa.

Persone adulte o disabili e, per situazioni particolari, a minori.

Erogazione del servizio:

5 giorni su 7

Da lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 18.00

Modalità di ammissione:

Su richiesta del Servizio sociale territoriale, a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente e del nucleo familiare.

Obiettivo Operativo	Indicatore di misurazione	Valore Soglia – Tempo	Percentuale di accettabilità
1. Avvio del Servizio			
1.1 Presa in carico e attivazione			
Rispondere alla richiesta di attivazione di un servizio	Tempo di attivazione	Entro 14 giorni	90%
1.2 Verifica del fabbisogno e indicazione delle attività da svolgere durante il servizio			
Stesura del Piano di Lavoro Individualizzato (PAI)	Presenza del PAI coerente con il fabbisogno	Entro 10 giorni	100%
2. Erogazione del Servizio			
2.1 Elaborazione Turni			
Garantire una programmazione puntuale dei servizi	Presenza del “Turno” settimanale	Entro il venerdì	100%
2.2 Gestione Variazioni del Servizio			
Le variazioni rispetto al normale corso del servizio (come elaborato in fase 2.1) possono essere di due tipi: dovute ad esigenze della Gemi e dell'operatore, oppure dovute ad esigenze dell'utenza. Gemi garantisce nei limiti del possibile la regolarità del servizio, avvisando l'utente della variazione prima dell'inizio del servizio.			
Consentire la regolarità del servizio	Servizio regolare ed informazioni condivise	Utente informato della variazione entro l'inizio del servizio	100%
2.3 Accesso al domicilio			
Presentazione del servizio all'utenza	Conoscenza da parte dell'utente dei contenuti del servizio	Entro il primo accesso	100%
2.4 Aggiornamento del PAI			
2.4.1 Individuazione di nuove tipologie di bisogno nell'utenza			
Garantire un Piano Assistenziale Individualizzato coerente con i bisogni nel tempo	PAI coerente ed aggiornato	Entro 10 giorni dall'individuazione del nuovo bisogno	100%
2.4.2 Verifica periodica interna della situazione assistenziale			
Garantire un Piano di Lavoro Individuale coerente con i bisogni nel tempo	PAI coerente ed aggiornato	Almeno una volta all'anno	100%

LA FORMAZIONE

Per quanto riguarda l'affiancamento, l'aggiornamento e la formazione del personale, nonché la sensibilizzazione e informazione dei familiari e dei caregivers, Gemi si impegna nell'erogazione delle attività presenti nella tabella sottostante.

Obiettivo Operativo	Indicatore di misurazione	Valore Soglia – Tempo	Percentuale di accettabilità
1. Formazione - aggiornamento - affiancamento del personale			
1.1 Realizzazione attività formative al personale			
Garantire l'aggiornamento costante degli operatori in base ai fabbisogni dell'utenza	Almeno un'attività formativa di aggiornamento all'anno per ogni operatore	Entro l'anno	90% degli operatori aggiornati
1.2 Realizzazione attività formative - informative ai familiari			
Fornire ai familiari opportunità informazione e formazione su attività	Almeno un'iniziativa di informazione e formazione all'anno	Entro l'anno	100%
Offrire supporto nelle attività di assistenza a domicilio	Almeno un'iniziativa di informazione e supporto	Entro l'anno	100%
Offrire supporto nella relazione con i loro cari	Almeno un'iniziativa di informazione e supporto	Entro l'anno	100%
Offrire informazioni su alcune tecnologie a disposizione per la gestione della salute	Almeno un'iniziativa di informazione e supporto	Entro l'anno	100%

ASSISTENZA ALLA PERSONA IN CONVENZIONE PER I SERVIZI SANITARI C-DOM

Il servizio di C-DOM è finalizzato al mantenimento presso il proprio domicilio di persone con patologie complesse, che richiedono un intervento integrato, coinvolgendo diverse figure professionali (assistente sociale, assistente domiciliare, medico di base, infermiere).

Tipologia degli interventi:

Cura e aiuto alla persona per attività prestazionali e monoprofessionali: l'igiene alla persona (l'igiene intima, il bagno-doccia, il taglio unghie, i pediluvii, il cambio), l'aiuto nella mobilitazione con e senza l'utilizzo di ausili meccanici, nella somministrazione di farmaci preparati, nella preparazione e somministrazione dei pasti e nel riordino dell'abitazione.

Collaborazione con personale medico sanitario:

Gestione delle medicazioni semplice e igiene preparatoria alla medicazione, aiuto raccolta materiale biologico per esami, rilevazione di segni o sintomi di malattie.

Sostegno relazionale:

Particolare attenzione viene dedicata al sostegno relazionale degli utenti e dei loro familiari, che vengono supportati e aiutati dai nostri operatori nell'affrontare il percorso di assistenza.

Destinatari:

C-DOM: persone con patologie complesse, che richiedono un intervento integrato.

Erogazione del servizio

5 giorni su 7

Da lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 18.00

Modalità di ammissione:

Possono usufruire di tali interventi persone di tutte le età in C-DOM per i quali l'Unità Valutativa Multidisciplinare (UVM) del distretto competente abbia stilato un Piano Assistenziale Individualizzato, che prevede prestazioni di assistenza domiciliare. L'UVM dispone l'attivazione, la modifica, la sospensione, la cessazione dell'erogazione degli interventi e ne verifica l'andamento nel tempo.

Chi opera nel servizio:

Referenti tecnici, coordinatori del servizio, operatori di assistenza domiciliare.

Qualifiche del personale:

Coordinatore del servizio in possesso dei seguenti requisiti minimi, un diploma di laurea oppure, limitatamente alle professioni di infermiere, educatore professionale, assistente sociale, anche il solo possesso di titoli abilitanti l'esercizio professionale.

Referente tecnico in possesso di un'esperienza lavorativa in servizi di assistenza domiciliare.

Operatori del servizio in possesso delle qualifiche di OSS, oppure l'attestazione di partecipazione ad iniziative formative pertinenti con le prestazioni da garantire della durata minima complessiva di 40 ore di formazione.

Reclami:

Qualora si vogliano effettuare reclami, si potranno mandare via posta, via mail o tramite chiamata telefonica, di seguito i contatti.

Gemi Health & Care Srl, Gemonio, via per Caravate 1

Telefono: 0332-604300 int. 2

E-Mail: adigemi@gruppobini.it

STANDARD QUALITÀ DEI SERVIZI

Obiettivo Operativo	Indicatore di misurazione	Valore Soglia - Tempo	Percentuale di accettabilità
1. Avvio del Servizio			
1.1 Presa in carico e attivazione			
Rispondere alla richiesta di attivazione di un servizio	Tempo di attivazione del servizio	Entro 3 giorni	100%
1.2 Verifica del fabbisogno e indicazione delle attività da svolgere durante il servizio			
Stesura del Piano di Lavoro Individualizzato (PAI)	Presenza del PAI coerente con il fabbisogno	Entro il primo accesso	100%
2. Erogazione del Servizio			
2.1 Elaborazione Turni			
Garantire una programmazione puntuale dei servizi	Presenza del "Turno" mensile	Entro il 20 di ogni mese	100%
2.2 Gestione Variazioni del Servizio			
Data la natura del servizio le richieste di variazione vengono accolte sulla base di valutazioni effettuate sulle singole situazioni.			
2.3 Accesso al Domicilio			
Presentazione del servizio all'utenza	Conoscenza da parte dell'utente o dei familiari dei contenuti del servizio	Entro il primo accesso	100%
2.4 Aggiornamento del PAI			
2.4.1 Individuazione di nuove tipologie di bisogno nell'utenza da parte degli operatori			
Garantire un Piano di Lavoro Individuale coerente con i bisogni nel tempo	PAI coerente ed aggiornato	Entro 5 giorni dall'individuazione del nuovo bisogno	100%
2.4.2 Verifica periodica della situazione assistenziale			
Garantire un Piano di Lavoro Individuale	PAI coerente ed aggiornato	Sulla base del bisogno e almeno una volta all'anno	100%

LA FORMAZIONE

Per quanto riguarda l'affiancamento, l'aggiornamento e la formazione del personale, nonché la sensibilizzazione e informazione dei familiari e dei caregivers, Gemi si impegna nell'erogazione delle attività presenti nella tabella sottostante.

La Gemi, inoltre, garantisce la verifica dei corsi di formazione esterni svolti dal personale.

Obiettivo Operativo	Indicatore di misurazione	Valore Soglia - Tempo	Percentuale di accettabilità
1. Formazione - aggiornamento - affiancamento del personale			
1.1 Realizzazione attività formative al personale			
Garantire l'aggiornamento costante degli operatori in base ai fabbisogni dell'utenza	Almeno 16 ore all'anno di aggiornamento e formazione per ogni operatore	Entro l'anno	100% degli operatori aggiornati
1.2 Realizzazione attività formative e informative ai familiari			
Fornire ai familiari opportunità informazione e formazione su attività di accudimento e mobilitazione delle persone non autosufficienti	Almeno un'iniziativa di informazione e formazione all'anno	Entro l'anno	100%
Fornire informazioni sulle possibilità ed iniziative di invecchiamento attivo e sui servizi presenti sul territorio	Almeno un'iniziativa di informazione e formazione all'anno	Entro l'anno	100%
Offrire supporto nelle attività di assistenza a domicilio	Almeno un'iniziativa di informazione e supporto	Entro l'anno	100%
Offrire supporto nella relazione con i loro cari	Almeno un'iniziativa di informazione e supporto	Entro l'anno	100%
Offrire informazioni su alcune tecnologie a disposizione per la gestione della salute	Almeno un'iniziativa di informazione e supporto	Entro l'anno	100%

MODALITA' DI ACCESSO E ATTIVAZIONE DELLE CURE DOMICILIARI

L'attivazione del Servizio avviene mediante prescrizione del Medico di Medicina Generale/Pediatra di libera scelta, responsabile clinico dell'assistito, in accordo con la persona interessata. La richiesta va poi inoltrata al Servizio di Cure Domiciliari Distrettuale; la domanda viene analizzata attraverso una valutazione Multidimensionale del bisogno (VMD) che permetterà di identificare i bisogni e le risorse delle persone e definire i progetti individuali (PI), che guidano la scelta dei setting di cura più appropriati, successivamente la formulazione e l'implementazione dei Piani di Assistenza Individualizzati (PAI) e/o Piano Riabilitativo Individuale (PRI). Verrà infine emesso un Voucher relativo al costo delle prestazioni da erogarsi. All'utente verrà consegnato un elenco aggiornato degli Enti erogatori accreditati dalla Regione Lombardia e contrattualizzati con l'ATS, sui quali fanno al caso loro e tra i quali sceglierne uno a cui rivolgersi.

Le condizioni per le quali è prevista l'attivazione della C-DOM sono:

- Pazienti necessitanti cure palliative o terapia del dolore; (NON EROGATE PRESSO LA NOSTRA STRUTTURA), in caso di bisogno si rimanda all'elenco delle strutture accreditate che erogano il servizio;
- Esiti di vasculopatie cerebrali acute;
- Fratture gravi in pazienti anziani;
- Riabilitazione di pazienti vasculopatici o con neuro lesioni;
- Patologie gradualmente invalidanti, nelle fasi in cui si rendono necessari interventi complessi;
- Patologie acute che determinino una temporanea invalidità nell'anziano (es. malattie respiratorie, cardiache, ecc.);
- Gravi ulcere, da pressione, vascolari o di altra natura, che causino invalidità del paziente

ORARI DEL SERVIZIO

La Segreteria è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00 e il sabato dalle 8.30 alle 12.30 presso Gemi Health&Care in via per Caravate 1 a Gemonio (Va).

Per fissare un appuntamento con il personale di riferimento che valuterà, in base alla situazione descritta, se effettuare un sopralluogo presso il domicilio del richiedente, si può contattare la segreteria al numero *0332/604300 int. 2* oppure tramite e-mail adigemi@gruppobini.it.

Al di fuori di questi orari è possibile lasciare i propri messaggi e riferimenti alla segreteria telefonica per essere ricontattati al numero di telefono *327 4747062*.

Per eventuali situazioni di emergenza sanitaria, il riferimento rimane il Medico di Medicina Generale/Pediatra di Libera Scelta di appartenenza o il numero Unico di emergenza Sanitaria (112).

VALUTAZIONE E PRESA IN CARICO DELL'UTENTE

La scelta dell'organizzazione che fornisce il Servizio viene effettuata liberamente dagli utenti. La Gemi Health&Care avvia la procedura di valutazione della domanda di Cure Domiciliari: riceve la richiesta di erogazione del Servizio e provvede all'attivazione entro 72 ore (24 per le urgenze segnalate dal Medico o dalla struttura ospedaliera). Le prestazioni fisioterapiche rientranti nel PAI potranno essere attivate anche successivamente.

In relazione alla tipologia delle prestazioni richieste, nonché della disponibilità di risorse umane e strumentali, è possibile:

- Che la domanda possa essere accolta, in questo caso viene programmato l'intervento, il personale della società contatta la famiglia per concordare le modalità del servizio;
- Che la domanda non possa essere accolta, in questo caso la decisione motivata viene comunicata alla famiglia, al Medico di base e al Distretto dell'ATS.

Negli orari concordati il professionista si recherà al domicilio del paziente e durante il primo incontro, acquisirà la necessaria documentazione sanitaria, le notizie utili a definire un'assistenza personalizzata definendo il Piano di Assistenza Individualizzato.

È assicurata la continuità di assistenza tramite il supporto di professionisti sanitari incaricati ad eseguire la prestazione. In caso di variazione del personale sarà informata sia la famiglia, l'utente o il caregiver garantendo la sostituzione dell'operatore mancante. In caso di trasferimento del paziente in un paese al di fuori delle aree di competenza della C-DOM in atto, lo stesso dovrà comunicarlo tramite i recapiti forniti, così da garantire un passaggio di consegna e di tutta la documentazione alla nuova realtà che se ne prenderà in carico.

MODULISTICA E DOCUMENTAZIONE

Gli operatori del Servizio sono tenuti alla compilazione di alcuni documenti ogni qual volta si recheranno al domicilio del paziente. Tutte le prestazioni domiciliari vengono registrate su apposita modulistica che, insieme al PAI e alla documentazione sanitaria, costituiscono il Fascicolo Personale del paziente. Una copia di tutta la documentazione è presso il domicilio del paziente e viene ritirata all'atto della chiusura. L'accesso agli atti è regolamentato e consentito dalla normativa vigente.

CONSENSO INFORMATO

La volontà del paziente autorizza gli operatori sanitari ad effettuare il trattamento diagnostico e/o terapeutico per il quale è stato informato. Il Consenso Informato viene richiesto in quanto ogni atto di cura non può compiersi senza che sia stabilita una relazione fra curante e paziente; tale relazione avviene attraverso la partecipazione attiva del malato, alle decisioni sulla sua salute. Il Consenso Informato deve essere espresso in forma scritta dall'interessato (salvo nei casi in cui sia prevista una tutela giuridica) attraverso la compilazione di apposita modulistica.

DIMISSIONE DEL SERVIZIO

Alla scadenza prevista dal Piano di Assistenza Individuale (PAI) si procede:

- A rivalutare il paziente nel caso in cui necessiti di proseguire con gli interventi;
- Alla chiusura dell'assistenza (es. per guarigione).

Il termine del servizio può avvenire nelle seguenti situazioni:

- **Decesso dell'Utente**, viene comunicato alla società il decesso dell'assistito;
- **Raggiungimento Obiettivo PAI**, in questa situazione viene registrato dall'operatore il raggiungimento dell'obiettivo sul diario domiciliare;

- **Disdetta del Servizio;** che può avvenire o per ricovero definitivo in struttura o per disdetta volontaria del servizio. Nel primo caso l'operatore ritira la cartelletta domiciliare, lasciando una copia per la struttura per la continuità delle cure, nel secondo caso vengono comunicate dall'utente le motivazioni della disdetta del servizio al coordinatore, il quale passa l'informazione al Responsabile e incarica l'operatore al ritiro della cartella domiciliare per l'archiviazione del FASAS.

Il Voucher Socio Sanitario è un contributo economico, assegnato dall'ASST sotto forma di "titolo di acquisto", articolato su diversi Profili di cura, stabiliti in base all'intensità dell'assistenza necessaria. Il Voucher Socio Sanitario deve essere utilizzato interamente presso l'Ente erogatore accreditato prescelto dal paziente. Le prestazioni previste dal Voucher vengono sospese all'ingresso del beneficiario in strutture residenziali (es. RSA o RSD), semiresidenziali (es. Centri Diurni Integrati) e ospedaliere/hospice. Nel caso in cui il paziente venga ricoverato presso una struttura Ospedaliera per un periodo superiore ai 15 giorni consecutivi, il servizio dovrà essere obbligatoriamente chiuso.

Le Cure Domiciliari (CD) prevedono le seguenti tipologie di cura:

- **CD di livello base;** costituite da prestazioni professionali in risposta ai bisogni sanitari di bassa complessità di tipo medico, infermieristico e/o riabilitativo, anche ripetuti nel tempo;
- **CD integrate di I, II e III livello;** costituite da prestazioni professionali prevalentemente di tipo medico-infermieristico e assistenziale o prevalentemente di tipo riabilitativo-assistenziale a favore di persone con patologie o condizioni funzionali che richiedono continuità assistenziale.

La differenziazione per livelli di intensità assistenziali è proporzionata al livello di complessità assistenziale.

L'utente può fare richiesta del fascicolo socio sanitario domiciliare tramite richiesta scritta, via mail o per mezzo di A/R. La società si impegna a fornire la documentazione entro 7 giorni lavorativi al costo di 0,60 cent a pagina.

MODALITA' DI PRESENTAZIONE DI EVENTUALI RECLAMI E RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

In relazione alle attività di indagine della soddisfazione dell'utente (eventualmente aiutato dal caregiver) si opera in relazione al tipo di servizio offerto:

- **Fisioterapia:** L'erogazione del questionario di indagine della Customer Satisfaction avviene al termine delle prestazioni previste nel PAI. Tale erogazione avviene direttamente da parte dell'Operatore che riceve immediatamente il questionario compilato o comunica all'utente dove farlo pervenire.
- **Assistenza infermieristica:** L'erogazione del questionario di indagine della Customer Satisfaction avviene al termine delle prestazioni previste nel PAI (una volta all'anno per i pazienti continuativi). Tale erogazione avviene direttamente da parte dell'Operatore che riceve immediatamente il questionario compilato o comunica all'utente dove farlo pervenire.

- **Consulenza Medica Specialistica e Assistenza infermieristica, ASA**: non viene effettuata indagine di Customer Satisfaction, se non in situazioni ritenute interessanti, in quanto le attività sono di tipo saltuario (a volte con unico intervento) e di tipo altamente specialistico. L'Operatore provvede comunque a fornire all'utente il telefono e la mail per effettuare eventuali reclami.

Allegata alla presente carta dei servizi, viene fornito il questionario per la valutazione della soddisfazione del servizio offerto (Questionario di rilevazione del grC-DOMmento di prestazioni erogate nell'Assistenza Domiciliare integrata). I tempi per la compilazione di detta rilevazione sono indicati all'utente/caregiver dall'operatore che consegna il modulo. Viene valutato annualmente il grado di soddisfazione espresso dagli utenti e dai caregiver rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite. Verranno attuate politiche di miglioramento per rilevazioni con punteggi medio bassi.

L'utente che si mostra non soddisfatto di come le attività di assistenza vengono svolte, può comunicare, per mezzo telefono dalle 9:00 alle 17:00 al seguente numero 0332-604300 Int. 2, attraverso e-mail all'indirizzo adigemi@gruppobini.it, compilando il modulo RECLAMI, questionario valutativo reclami e disservizi, che trova nella cartella domiciliare. Il personale preposto procederà con la presa in carico della segnalazione/reclamo, in relazione all'aspetto entro due giorni dalla segnalazione/reclamo si procederà alla risoluzione o si fisserà un appuntamento con il responsabile del servizio C-DOM che cercherà di capire l'entità del problema e di trovare la modalità adatta per risolvere la situazione in accordo e a garanzia della soddisfazione dell'utente.

Per le modalità di segnalazione del reclamo si richiedono le seguenti informazioni:

- Nome del chiamante;
- Nome del paziente (se diverse dal chiamante);
- Grado di parentela del chiamante con il paziente (se diverse dal paziente);
- Motive della segnalazione/reclamo.

TUTELA DELLA PRIVACY

In osservanza di quanto previsto dal D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196, vengono fornite le dovute informazioni in ordine alle finalità e modalità del trattamento dei dati personali, nonché l'ambito di comunicazione e diffusione degli stessi, alla natura dei dati in nostro possesso e del loro conferimento. Si rimanda allo specifico modulo privacy e consenso C-DOM presente all'interno del fascicolo dell'assistito.

COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA GEMI HEALTH&CARE

La sede operativa del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata è in Via per Caravate, 1 – 21036 Gemonio (VA)

Contatti utili:

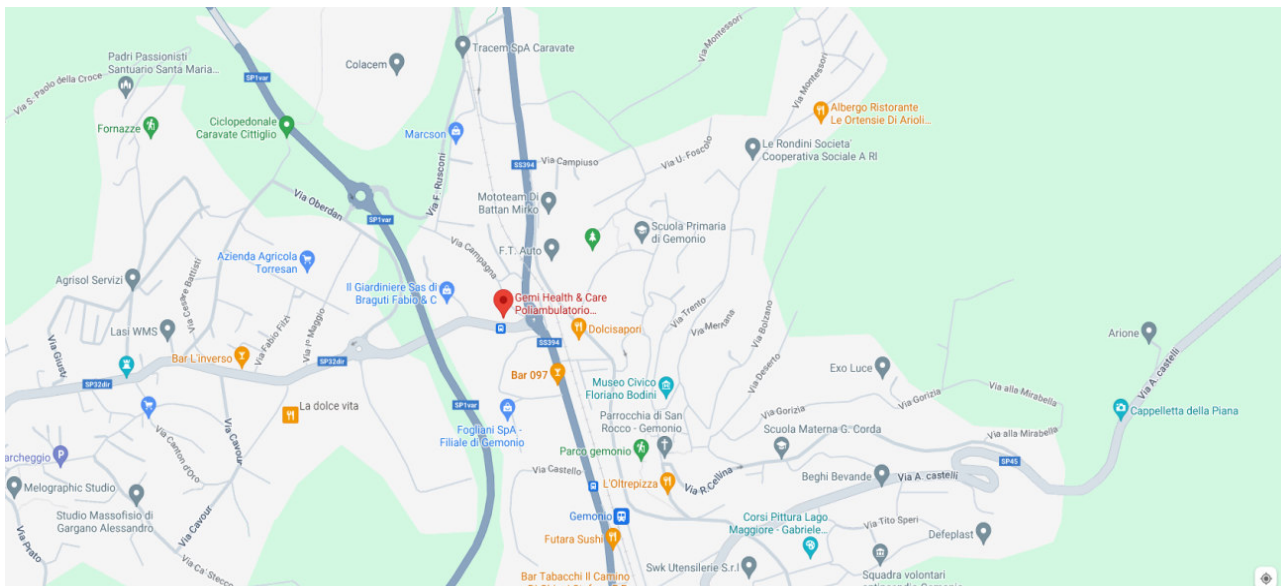
Telefono : 0332 604300 int. 2

Cellulare : 327 4747062

E-mail : adigemi@gruppobini.it

Sito web : www.gemisalute.it

COME RAGGIUNGERCI



• AUTOBUS:

CTP LINEA N15D - LINEA N15 DIRAMAZIONE fermata: Gemonio, Caravate, cimitero, a piedi 3m;

CTP LINEA N19 - GAVIRATE - GEMONIO - SANGIANO - TURRO DIR.LAVENO fermata: Gemonio, Verdi, Stazione FN a piedi per 1.3 km;

CTP LINEA N19 - GAVIRATE - GEMONIO - SANGIANO - TURRO DIR.LAVENO fermata: Gemonio, Caravate, cimitero, a piedi 3m;

• TRENO:

Trenord fermata stazione Gemonio, a piedi per 1.3 km;

TELEMEDICINA

Presso la struttura Gemi Health&Care C-Dom è possibile utilizzare il servizio di telemedicina per le seguenti prestazioni:

- Televisita;
- Teleconsulto medico;
- Telerefertazione e telemonitoraggio per i servizi di Holter Ecg, Holter Pressorio ed Ecg;

TARIFFE

PRESTAZIONE PRIVATA C-DOM	IMPORTO UNITARIO
Elaborazione e gestione del piano di assistenza infermieristico	50,00€
Ecg con refertazione cardiologica in telemedicina	45,00€
Somministrazione dei medicinali prescritti per via enterale	30,00€
Somministrazione dei medicinali prescritti per via I.M.S.C.	30,00€
Perfusione - incannulare una vena periferica con ago o catetere venoso	50,00€
Perfusione - gestione di una perfusione a termine o a permanenza max 30 min	50,00€
Perfusione in bolo	50,00€
Bendaggio semplice	50,00€
Gestione cateterismo urinario comprese le derivazioni urinarie	50,00€
Gestione tracheotomia	50,00€
Gestione sondino	50,00€
Addestramento caregiver	50,00€
Idratazione endovenosa per soggetti che bevono poco	50,00€
Determinazione glicemia e somministrazione insulina	50,00€
Bendaggio complesso	50,00€
Medicazioni semplici e complesse	50,00€
Sostituzione catetere	50,00€
Prelievo venoso	50,00€
Sostituzione PEG	50,00€
Controllo stomie delle vie urinarie	50,00€
Servizi di telemedicina	80-120€

N.B. I presidi, il materiale sanitario di uso corrente utilizzati dal professionista, sono di norma a carico dell'assistito. Si ricorda che l'indennità di trasferta è a carico dell'assistito, fino a 25 km 40€ oltre 40€ + 1€ al km.

IL MONITORAGGIO

La presente Carta dei Servizi seguirà un monitoraggio annuale e verrà aggiornata periodicamente quando necessario ed almeno ogni tre anni.

Gemonio 02/01/2024

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DEL GRC-DOMMENTO

Data compilazione
Nome Cognome (facoltativo)
Il presente questionario è stato compilato dal paziente che ha beneficiato del voucher: <input type="checkbox"/> Si , autonomamente <input type="checkbox"/> Con l'aiuto di; <input type="checkbox"/> Familiare; <input type="checkbox"/> Assistente/badante; <input type="checkbox"/> Operatore C-DOM; <input type="checkbox"/> Altri; <input type="checkbox"/> No , è stato compilato da; <input type="checkbox"/> Familiare; <input type="checkbox"/> Assistente/badante; <input type="checkbox"/> Altri;
Com'è venuto a conoscenza del servizio C-DOM Gemi Health&Care? <input type="checkbox"/> Attraverso gli elenchi forniti dal Distretto; <input type="checkbox"/> Attraverso conoscenti; <input type="checkbox"/> Internet; <input type="checkbox"/> Altro (specificare)
In passato ha già usufruito di voucher socio sanitari C-DOM? <input type="checkbox"/> Sì, con Gemi Health&Care <input type="checkbox"/> Sì, con altri <input type="checkbox"/> No
In caso di bisogno, pensa che si rivolgerà ancora ai servizi della C-DOM Gemi Health&Care? <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> Non so <input type="checkbox"/> No

Consiglierebbe ai suoi parenti /amici il nostro servizio di C-DOM?

Si
 Non lo so
 No

Considerazioni finali e/o suggerimenti per migliorare il servizio (facoltativo)

Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti	Per niente	Poco	Abbastanza	Pienamente
Tempi di attivazione del servizio C-DOM da parte di Gemi Health&Care				
Chiarezza sulle informazioni ricevute				
Orari del servizio				
Capacità del servizio di rispondere ai problemi e alle esigenze, presentate durante il periodo di assistenza domiciliare				
Informazioni ricevute sugli interventi effettuati dagli operatori al domicilio				
Puntualità degli operatori presso il suo domicilio				
Competenza e professionalità degli operatori intervenuti				
Cortesìa, disponibilità e professionalità del personale infermieristico (<i>compilare solo se è intervenuto</i>)				
Cortesìa, disponibilità e professionalità del personale fisioterapico (<i>compilare solo se è intervenuto</i>)				
Cortesìa, disponibilità e professionalità del personale medico (<i>compilare solo se è intervenuto</i>)				
Cortesìa e disponibilità del personale dell'ufficio C-DOM di Gemi Health&Care				
Complessivamente quanto è soddisfatto del servizio C-DOM di Gemi Health&Care				

MODULO DI RECLAMO E DISSERVIZI

Il sottoscritto _____

In qualità di:

- Parente
- Caregiver
- Amministratore di sostegno
- Tutore legale
- Altro _____

Dell'assistito Sig. / Sig.ra _____

Numero voucher _____

INOLTRO

- Reclamo
- Segnalazione disservizio
- Suggerimenti

Data _____

Firma _____