



Carta dei servizi per le cure domiciliari





Anno 2023

INDICE

✓ <i>Chi siamo</i>	<i>p. 4</i>
✓ <i>Principi generali</i>	<i>p. 5</i>
✓ <i>Attivazione del servizio</i>	<i>p. 7</i>
✓ <i>Il nostro ruolo nel servizio</i>	<i>p. 9</i>
✓ <i>Tempi di attivazione, presa in carico, gestione liste d'attesa</i>	<i>p. 10</i>
✓ <i>Rilascio della documentazione sanitaria</i>	<i>p. 10</i>
✓ <i>Qualità percepita, esperienza utenti</i>	<i>p. 11</i>
✓ <i>Richieste segnalazione reclami</i>	<i>p. 13</i>
✓ <i>Pubblicazione dati responsabilità professionale</i>	<i>p. 13</i>
✓ <i>Diritti degli assistiti</i>	<i>p. 14</i>
✓ <i>Doveri degli assistiti e familiari</i>	<i>p. 15</i>
✓ <i>Accesso alla Carta dei Servizi</i>	<i>p. 16</i>
✓ <i>Contatti</i>	<i>p. 16</i>

Consorzio Socio Sanitario Aretuseo CON.SO.SAR. Sede legale Via San Metodio, 26 Sede operativa Via C. Forlanini, 3/E 	CARTA DEI SERVIZI PER L'EROGAZIONE DELLE CURE DOMICILIARI I-II-III LIVELLO	REV. 01 DEL 10/01/2023 Prevista dall'art. 13 della L. 328/00 - redatta ai sensi del DPCM 19/05/1995) Pagina 3 di 19
---	--	--

Gentile utente,

la “carta dei servizi” è un documento che disciplina i rapporti tra gli enti o strutture che offrono servizi ai cittadini e l'utente che ne usufruisce, finalizzato alla tutela dei diritti degli utenti con un controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

Con questa Carta dei Servizi specifica per i servizi Di Cure Domiciliari , integrativa della Carta Dei Servizi dell'ente che descrive tutti i servizi erogati dal Consorzio, vorremmo promuovere una Vostra gradita e attiva partecipazione al percorso di assistenza, per poter migliorare ulteriormente le attività offerte.

Con. So. Sar. crede nella centralità della persona e concretamente si impegna:

- L'informazione, la pubblicizzazione e la trasparenza
- Spiegare quali sono i servizi che l'ente può offrire al cittadino pubblicamente e/o privatamente
- Dare sui servizi erogati informazioni semplici e veloci
- Il miglioramento costante dei servizi offerti
- Il miglioramento del rapporto tra utente e fornitore del servizio

La carta dei servizi viene messa a disposizione di chiunque voglia visionarla al fine di potere confrontare la loro esperienza del servizio con quanto dichiarato nella stessa.

In sintesi l'obiettivo che ci si propone è quello di informare il cittadino e le istituzioni competenti sulla modalità operativa perseguita dall'ente scrivente.

Consorzio Socio Sanitario Aretuseo CON.SO.SAR. Sede legale Via San Metodio, 26 Sede operativa Via C. Forlanini, 3/E 	CARTA DEI SERVIZI PER L'EROGAZIONE DELLE CURE DOMICILIARI I-II-III LIVELLO	REV. 01 DEL 10/01/2023 Prevista dall'art. 13 della L. 328/00 - redatta ai sensi del DPCM 19/05/1995) Pagina 4 di 19
---	--	--

Chi siamo

Il Consorzio Stabile Socio Sanitario Aretuseo,- Società Cooperativa Sociale (in sigla Con.So.Sar.) Costituito a Siracusa nel 2013, con regolare atto notarile il 25 luglio 2013 (n. 118127 di Repertorio; N. 28286 di raccolta), così modificato con atto notarile del 04/03/2022 registrato al n. 8564 il 11/03/2022) è stato costituito con l'intento di creare una rete di soggetti con *pluriennale* esperienza lavorativa nel terzo settore sia in convenzione/accreditamento con gli enti pubblici che privatamente, che potessero operare insieme dentro e fuori il territorio di appartenenza.

Rivolge la sua attenzione a tutte le fasce dei cittadini interessati, ma in particolar modo alle fasce più deboli e svantaggiate della società quali i soggetti anziani, i soggetti con disabilità ed i minori.

Il consorzio per raggiungere il suo fine ha operato con grande attenzione la scelta delle società da consorziare nel territorio siracusano, dando priorità al possesso dei requisiti di importanti capacità tecnico organizzative, di esperienza pluri-ventennale nel settore socio-sanitario-assistenziale e che le stesse cooperative rispettino tutte le norme in materia di lavoro, sicurezza e che siano in possesso del certificato di qualità Iso 9001 riguardanti le società cooperative.

Ad oggi la sede legale del Consorzio Con.So.Sar. è in Siracusa via San Metodio, 26;
ed ha sede operativa a Siracusa (SR) in via Carlo Forlanini 3/E, Siracusa.

Il numero telefonico è 0931 093263

Il "Consorzio Socio Sanitario Aretuseo" è attivo sul territorio della Regione Siciliana – Provincia di Siracusa e si propone come partner specializzato ad Aziende Sanitarie, Comuni e Province che intendono attivare servizi di cure domiciliari.

- Iscrizione all'Albo della regione Siciliana art. 26 della L.R. 22/86 per le seguenti tipologie di Servizi:
 - ☐ Iscrizione all'Albo Regionale n. 3943 dell'11/06/2014 per Assistenza domiciliare a favore di anziani
 - ☐ Iscrizione all'Albo Regionale n. 3944 dell'11/06/2014 per Assistenza domiciliare a favore di inabili
 - ☐ Iscrizione all'Albo Regionale al n. 3945 dell'11/06/2014 per assistenza domiciliare a favore di minori

Consorzio Socio Sanitario Aretuseo CON.SO.SAR. Sede legale Via San Metodio, 26 Sede operativa Via C. Forlanini, 3/E 	CARTA DEI SERVIZI PER L'EROGAZIONE DELLE CURE DOMICILIARI I-II-III LIVELLO	REV. 01 DEL 10/01/2023 Prevista dall'art. 13 della L. 328/00 - redatta ai sensi del DPCM 19/05/1995) Pagina 5 di 19
---	---	---

Offre servizi in regime di convenzione con le istituzioni locali, perseguendo esclusivamente finalità di solidarietà sociale, nel campo dell'assistenza sociale ed educativa a favore delle categorie fragili della popolazione quali: minori, soggetti con disabilità ed anziani, affinché a tali persone sia garantito il diritto inalienabile ad una vita libera e tutelata, il più possibile indipendente nel rispetto della propria dignità. Nella gestione dei servizi può agire in nome proprio prestando direttamente i servizi, per conto e nell'interesse delle cooperative associate, o in ATS/ATI con altri enti terzi del territorio al fine di migliorare ed ampliare ad altre realtà territoriali la gestione dei servizi ed allargare la rete di collaborazioni.

Dati Aziendali	
Sede legale	<i>Via San Metodio, 26 96100, Siracusa</i>
Sede Operativa	<i>Via C. Forlanini 3/E, 96100 Siracusa</i>
Tel	<i>0931 35154</i>
Orari centrale operativa	<i>Dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 20.00 Sabato 8.00.13.00</i>
E-mail	<i>consosar@gmail. com</i>
Posta elettronica Certificata	<i>consosar@pec.it</i>
Sito internet	<i>www.consosar.it</i>
Iscrizione alla CCIAA	<i>Del 30/07/2013 CCIAA Di Siracusa, sezione ordinaria</i>
REA	<i>SR - 149211</i>
Iscrizione all'albo delle Società cooperative	<i>C102210 del 19/06/2014</i>
Partita IVA e Codice Fiscale	<i>01799990898</i>
Composizione C.D.A	
Presidente	<i>Dott. Alessandro Di Prisco</i>
Vice Presidente	<i>Dott. Antonino Di Prisco</i>
Consigliere	<i>Dott. Salamone Massimiliano</i>
Consigliere	<i>Dott.ssa Benedetto Manuela</i>
Consigliere	<i>Dott.ssa Biondo Viviana</i>

La presente carta dei Servizi, intende Illustrare le modalità di presa in carico per la gestione delle cure domiciliari : tipologia, potenziale erogativo delle cure domiciliari, modalità di accesso e di erogazione delle prestazioni, gestione di eventuali urgenze, orari, contatti.

Consorzio Socio Sanitario Aretuseo CON.SO.SAR. Sede legale Via San Metodio, 26 Sede operativa Via C. Forlanini, 3/E 	CARTA DEI SERVIZI PER L'EROGAZIONE DELLE CURE DOMICILIARI I-II-III LIVELLO	REV. 01 DEL 10/01/2023 Prevista dall'art. 13 della L. 328/00 - redatta ai sensi del DPCM 19/05/1995) Pagina 6 di 19
--	---	--

I principi generali

Con.So.SAR riconosce alcuni principi fondamentali

EGUAGLIANZA I servizi devono essere erogati secondo regole che sono uguali per tutti, senza nessun tipo di preferenza o discriminazione. L'eguaglianza deve essere garantita anche dal rispetto delle differenze individuali. Pertanto, i servizi devono essere progettati in modo individualizzato e

IMPARZIALITÀ Il comportamento degli operatori nei confronti degli utenti deve essere improntato all'imparzialità e alla giustizia. A tutti gli utenti deve essere garantito il rispetto della privacy e della dignità personale;

PARTECIPAZIONE Ogni utente deve avere il diritto di contribuire al miglioramento della qualità dei servizi attraverso segnalazioni e reclami. Con.So.Sar si impegna a migliorare i propri servizi, tenendo conto dei feedback ricevuti dagli utenti, e a fare il necessario per soddisfare le richieste;

CENTRALITÀ DELLA PERSONA A ciascun utente deve essere assicurato il diritto alla libertà di scelta dei metodi di cura e all'informazione circa le prestazioni erogate e le norme di accesso ai servizi;

CONTINUITÀ I servizi devono essere erogati con continuità e regolarità, garantendo, in caso di interruzioni o funzionamenti irregolari, misure idonee ad evitare o limitare i disagi;

DIRITTO ALLA SCELTA Gli operatori devono garantire, nei limiti delle esigenze organizzative e funzionali, la massima flessibilità rispetto alla scelta degli utenti in merito alle prestazioni erogate; **RISPETTO DELLA PRIVACY** In attuazione delle disposizioni vigenti, le prestazioni devono rispettare la privacy e la riservatezza di utenti e operatori;

EFFICIENZA ED EFFICACIA I servizi devono essere erogati impiegando le risorse in modo efficiente ed efficace

Consorzio Socio Sanitario Aretuseo CON.SO.SAR. Sede legale Via San Metodio, 26 Sede operativa Via C. Forlanini, 3/E 	CARTA DEI SERVIZI PER L'EROGAZIONE DELLE CURE DOMICILIARI I-II-III LIVELLO	REV. 01 DEL 10/01/2023 Prevista dall'art. 13 della L. 328/00 - redatta ai sensi del DPCM 19/05/1995) Pagina 7 di 19
--	---	---

Attivazione del servizio

L'attivazione del servizio di assistenza (come riportato nella Tabella 1) avviene attraverso una delle seguenti modalità:

► Il Medico di Medicina Generale o il Pediatra di Libera Scelta o un medico del Sistema Sanitario Nazionale (SSN) rilascia all'assistito (o ad un suo familiare) la richiesta di attivazione di Assistenza domiciliare, specificando il bisogno assistenziale;

► Mediante dimissioni protette, richieste dall'Ospedale in cui il paziente è ricoverato. La richiesta viene inviata al Distretto che effettua una valutazione del caso per definire un Piano di Assistenza Individuale (PAI). Il Distretto, in accordo con il Medico di Medicina Generale o il Pediatra di Libera Scelta, definisce il PAI condividendolo con l'assistito e/o i suoi familiari o caregiver.

Nel PAI sono indicati gli obiettivi assistenziali, la durata, la modalità di erogazione delle cure e i professionisti coinvolti (infermiere, fisioterapista, etc). ConSoSar una volta ricevuto il PAI, organizza con i suoi professionisti l'assistenza del paziente a domicilio, garantendo la continuità assistenziale.

I servizi offerti hanno caratteristiche specifiche:

► l'assistenza domiciliare necessita di almeno una persona che conviva e/o si occupi dell'assistito e che collabori con il servizio. Questo significa, ad esempio, agevolare l'accesso dei professionisti sanitari nella propria casa nel giorno previsto per l'assistenza o informare la Centrale Operativa in caso di impossibilità ad accogliere l'operatore per l'esecuzione dell'assistenza programmata;

► l'assistenza domiciliare opera secondo una programmazione degli interventi rispondendo a bisogni legati a condizioni di cronicità e disabilità

Consorzio Socio Sanitario Aretuseo CON.SO.SAR. Sede legale Via San Metodio, 26 Sede operativa Via C. Forlanini, 3/E 	CARTA DEI SERVIZI PER L'EROGAZIONE DELLE CURE DOMICILIARI I-II-III LIVELLO	REV. 01 DEL 10/01/2023 Prevista dall'art. 13 della L. 328/00 - redatta ai sensi del DPCM 19/05/1995) Pagina 8 di 19
---	---	---

Tabella 1: FASI DI ATTIVAZIONE e DIMISSIONE DAL SERVIZIO

FASE	ATTIVITA'	COMPETENZA	DESTINATARIO
Segnalazione	Comunicazione formale/ informale	Medici ospedalieri, familiari	Medici di Medicina Generale - Pediatri di Libera Scelta
Valutazione preliminare	Anamnesi	Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta	Assistito
Richiesta attivazione ADI	Invio della richiesta formale di attivazione	Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta, medici ospedalieri	Distretto Socio Sanitario di competenza
Valutazione Multidimensionale	Valutazione della condizione del paziente sotto il profilo clinico e socio-ambientale	Distretto Socio Sanitario di competenza	Assistito e famiglia
Predisposizione Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)	Identificazione delle azioni, degli attori e delle specifiche responsabilità	Distretto Socio Sanitario di competenza	Assistito e famiglia
Attivazione ADI	Invio della documentazione relativa all'attivazione dell'ADI	Distretto Socio Sanitario di competenza	ConSoSar
Messa in atto del PAI	Erogazione delle prestazioni previste dal PAI	ConSoSar	Assistito e famiglia
Monitoraggio del percorso assistenziale	Attraverso valutazione del percorso assistenziale e dello stato di salute del paziente e periodica rivalutazione del PAI	ConSoSar e tutti gli attori coinvolti nel PAI (Distretto SS, MMG/PLS, strutture ospedaliere, altri, ciascuno per le proprie competenze in accordo col PAI)	Assistito e famiglia
Dimissioni o Cessazione delle Cure	Raggiungimento degli obiettivi previsti nel PAI	Direttore tecnico di Con.So.Sar.	Ente Committente

Consorzio Socio Sanitario Aretuseo CON.SO.SAR. Sede legale Via San Metodio, 26 Sede operativa Via C. Forlanini, 3/E 	CARTA DEI SERVIZI PER L'EROGAZIONE DELLE CURE DOMICILIARI I-II-III LIVELLO	REV. 01 DEL 10/01/2023 Prevista dall'art. 13 della L. 328/00 - redatta ai sensi del DPCM 19/05/1995) Pagina 9 di 19
--	---	---

Il nostro ruolo nel servizio

ConSoSar si occupa di:

- ▶ attuare il piano assistenziale organizzando ed effettuando tutte le attività
- ▶ le prestazioni a casa degli assistiti con professionisti dedicati, infermieri, professionisti della riabilitazione, medici, etc.;
- ▶ costruire un rapporto di fiducia con l'assistito e la sua famiglia attraverso un ascolto attento dei bisogni e una risposta rapida e concreta grazie alla flessibilità dell'organizzazione;
- ▶ garantire il coordinamento e la verifica costante del servizio svolto;
- ▶ collaborare con tutti i soggetti coinvolti nell'assistenza (ASP, Medici di famiglia, Ospedali, Servizi Sociali)

Il servizio è organizzato attraverso una Centrale Operativa, che rappresenta l'interfaccia attraverso cui l'assistito e la sua famiglia possono trovare ascolto, disponibilità e soluzioni in risposta ai bisogni e ad eventuali problematiche riguardo ai servizi ricevuti.

La Centrale Operativa coordinata dal Direttore Tecnico si avvale della collaborazione di figure professionali qualificate quali:

Medico Specialista; Coordinatore Amministrativo; Addetto all'Ufficio Relazioni con il Pubblico Infermiere, Coordinatore del Servizio ed infermieri professionali; Fisioterapista Coordinatore e professionisti della riabilitazione (fisioterapisti, logopedisti, etc.); Operatori di Centrale dedicati alla pianificazione degli interventi e alle comunicazioni con assistiti ed operatori. Operatori Socio Sanitari (OSS); Psicologi; Assistenti Sociali. Tutti i nostri operatori sono professionisti altamente qualificati in possesso del relativo titolo abilitante all'esercizio della professione, verificato dalla Direzione Tecnica.

Consorzio Socio Sanitario Aretuseo CON.SO.SAR. Sede legale Via San Metodio, 26 Sede operativa Via C. Forlanini, 3/E 	CARTA DEI SERVIZI PER L'EROGAZIONE DELLE CURE DOMICILIARI I-II-III LIVELLO	REV. 01 DEL 10/01/2023 Prevista dall'art. 13 della L. 328/00 - redatta ai sensi del DPCM 19/05/1995) Pagina 10 di 19
---	---	--

Tempi di attivazione, presa in carico, gestione liste d'attesa

L'assistenza verrà erogata entro le 48 ore dal momento in cui si riceve il Piano Assistenziale, ovvero in tempi più brevi per casi gravi segnalati dall'ASP.

Nel caso in cui il paziente venisse inserito in una lista d'attesa, questa sarà gestita secondo criteri di accessibilità, di equità, trasparenza a tutela dei diritti dei pazienti.

La priorità della presa in carico dei pazienti in lista di attesa sarà condivisa e valutata con il Distretto Sanitario dell'ASP.

Con.so.sar. nella presa in carico dei pazienti, garantisce un'efficace ed immediata presa in carico del caso per l'erogazione delle Cure Domiciliari di I, II e III livello garantendo:

l'operatività del servizio di presa in carico per almeno 5 giorni settimanali per le cure domiciliari di II Livello (tempistica di accesso che verrà valutata in relazione al caso specifico)

l'operatività del servizio di presa in carico 7 giorni a settimana per le cure domiciliari di II e III Livello

Il consorzio si impegna, a seguito dell'accreditamento ad incrementare quantitativamente il numero di utenti assistiti, garantendo loro l'applicazione di rigorosi standard qualitativi secondo quanto riportato dalla lettura degli indicatori di processo come previsto dai requisiti di accreditamento.

FASI del SERVIZI			
Obiettivo Operativo	Indicatore di misurazione	Valore Soglia – Tempo	Percentuale di accettabilità
1. Avvio del Servizio			
1.1 Presa in carico e attivazione			

Consorzio Socio Sanitario Aretuseo CON.SO.SAR. Sede legale Via San Metodio, 26 Sede operativa Via C. Forlanini, 3/E 	CARTA DEI SERVIZI PER L'EROGAZIONE DELLE CURE DOMICILIARI I-II-III LIVELLO	REV. 01 DEL 10/01/2023 Prevista dall'art. 13 della L. 328/00 - redatta ai sensi del DPCM 19/05/1995) Pagina 11 di 19
---	---	--

Rispondere alla richiesta di attivazione di un servizio da parte dell'Asp	Tempo di attivazione	Entro 48 ore	90%
1.2 Verifica del fabbisogno e indicazione delle attività da svolgere durante il servizio			
Esame del Piano di assistenza Individualizzato (PAI)	Presenza del PAI coerente con il fabbisogno	Entro 48 ore	100%
2. Erogazione del Servizio			
2.1 Elaborazione Turni			
Garantire una programmazione puntuale dei servizi	Presenza del "Turno" settimanale	Entro 48 ore	100%
2.2 Gestione Variazioni del Servizio Le variazioni rispetto al normale corso del servizio possono essere di due tipi: dovute ad esigenze dell'ente erogatore dei professionisti coinvolti oppure dovute ad esigenze dell'utenza. Con.so.sar. garantisce nei limiti del possibile la regolarità del servizio, avvisando l'utente della variazione prima dell'inizio del servizio, e garantendo adeguato personale in sostituzione.			
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, delle prestazioni da erogare e degli operatori coinvolti	Entro il primo accesso	100%
2.4 Segnalazione di necessità emergenti che richiedono la variazione 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 Assistenza Individuale coerente con i bisogni nel tempo	PAI coerente ed aggiornato	Ad ogni necessità	100%

Consorzio Socio Sanitario Aretuseo CON.SO.SAR. Sede legale Via San Metodio, 26 Sede operativa Via C. Forlanini, 3/E 	CARTA DEI SERVIZI PER L'EROGAZIONE DELLE CURE DOMICILIARI I-II-III LIVELLO	REV. 01 DEL 10/01/2023 Prevista dall'art. 13 della L. 328/00 - redatta ai sensi del DPCM 19/05/1995) Pagina 12 di 19
---	---	--

2.4.3 Verifica della situazione con il MMG/PLS

Garantire un Piano di Assistenza Individuale coerente con i bisogni nel tempo	PAI coerente ed aggiornato	In base alle richieste del committente	100%
---	----------------------------	--	------

3. Valutazione della soddisfazione degli utenti

3.1 Gestione segnalazioni e reclami

Accogliere ed elaborare le segnalazioni pervenute	Presa in carico del problema	Entro 15 giorni	90%
---	------------------------------	-----------------	-----

3.2 Questionario di valutazione della soddisfazione degli utenti

Avere un ritorno sull'attività da parte degli utenti	Relazione aggiornata sui livelli di soddisfazione degli utenti	semestrale	100%
--	--	------------	------

3.3 Visita domiciliare [o contatto telefonico] dei referenti tecnici

Avere un'indicazione qualitativa dell'andamento del servizio	Aggiornamento della cartella personale dell'utente	Una volta all'anno	100%
--	--	--------------------	------

Il consorzio eroga il servizio di Cure Domiciliari attenendosi a tutti gli Standard prescritti dall'ente Committente. L'evidenza del rispetto degli standard in termini di quantità di cure prestate e qualità del servizio erogato in conformità a quanto richiesto nei requisiti dell'Accreditamento Regionale è rilevabile attraverso la consultazione degli strumenti di registrazione, di verifica, e dai report periodici.

Fattori Qualità

La società con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione delle famiglie e delle istituzioni, è responsabile della qualità dei servizi offerti e si impegna a garantire l'adequazione alle esigenze degli anziani.

I fattori qualità a cui fa riferimento la società sono i seguenti:

◇ Partecipazione:

Assunzione di responsabilità da parte di tutti i membri delle diverse componenti della società in relazione al loro ruolo e competenza;

◇ Efficienza:

Consorzio Socio Sanitario Aretuseo CON.SO.SAR. Sede legale Via San Metodio, 26 Sede operativa Via C. Forlanini, 3/E 	CARTA DEI SERVIZI PER L'EROGAZIONE DELLE CURE DOMICILIARI I-II-III LIVELLO	REV. 01 DEL 10/01/2023 Prevista dall'art. 13 della L. 328/00 - redatta ai sensi del DPCM 19/05/1995) Pagina 13 di 19
--	---	--

Stato di erogazione del servizio;

◇ Efficacia:

Capacità del Sistema di realizzare le finalità e gli obiettivi programmati;

◇ Potenziamento delle risorse:

Promozione dei rapporti con gli enti locali ed i servizi presenti sul territorio.

◇ Adeguatezza delle scelte:

Coordinamento del personale che favorisca continuità, orientamento, verifica e valutazione degli anziani.

Standards di Qualità

Al fine di rendere chiari i ruoli di ogni soggetto interessato, sono definiti standards qualitativi generali per la prestazione dei servizi che costituiscono strumento di verifica, sia dell'efficacia del servizio, sia della soddisfazione dell'utente stesso

La fase di avvio, che comincia con il primo contatto del cliente con i responsabili della Cooperativa e prosegue con l'attivazione del servizio.

La fase di erogazione: riguarda tutti gli aspetti di realizzazione del servizio, così come la gestione della eventuali variazioni a cui può andare incontro. Si esaurisce con l'interruzione della relazione contrattuale.

3. Valutazione: racchiude tutte le attività periodiche di monitoraggio, volte a garantire la qualità del servizio. Avviene attraverso strumenti diversi (questionario, colloquio personale...) e vuole porsi anche come un momento di confronto tra il cliente e la Cooperativa.

Ogni fase sopra descritta è stata inoltre suddivisa in altre sotto fasi specifiche.

Ogni fase così individuata viene inserita all'interno di una tabella e sviluppata attraverso quattro categorie:

Obiettivo operativo: ovvero l'obiettivo specifico a cui tendono le operazioni proprie di quella singola fase;

Indicatore di misurazione: inserito l'oggetto specifico, e misurabile, collegato all'obiettivo operativo;

Valore Soglia: è una quantità, solitamente espressa in termini temporali, che indica lo standard del Consorzio Socio Sanitario Aretuseo nel raggiungere l'obiettivo operativo

- Percentuale di accettabilità: ossia la percentuale di successo con cui mediamente il consorzio raggiunge l'obiettivo operativo, misurato attraverso l'indicatore di misurazione specifico, nel valore soglia specifico

Qualità percepita – esperienza utenti

La valutazione della soddisfazione del paziente viene rilevata attraverso la compilazione di un questionario (Allegato 1) finalizzato a evidenziare il giudizio sui servizi erogati e il relativo livello di gradimento; i dati

Consorzio Socio Sanitario Aretuseo CON.SO.SAR. Sede legale Via San Metodio, 26 Sede operativa Via C. Forlanini, 3/E 	CARTA DEI SERVIZI PER L'EROGAZIONE DELLE CURE DOMICILIARI I-II-III LIVELLO	REV. 01 DEL 10/01/2023 Prevista dall'art. 13 della L. 328/00 - redatta ai sensi del DPCM 19/05/1995) Pagina 14 di 19
--	---	--

estrapolati dal questionario costituiranno la base per il miglioramento continuo del servizio. L'indagine viene effettuata con cadenza predefinita (annuale) su un campione rappresentativo degli utenti del Servizio, i risultati vengono raccolti in un report annuale che viene condiviso con le figure coinvolte nel servizio

Rilascio della documentazione sanitaria

L'utente o un familiare da questi delegato o altri soggetti in possesso di legittimo status possono presentare richiesta per avere copia conforme all'originale della documentazione sanitaria inerente il servizio ricevuto. La richiesta deve essere indirizzata alla Direzione Tecnica, corredata di documento di identità, che potrà essere consegnata direttamente in sede o spedita all'indirizzo e-mail a: cososar@gmail.com

I tempi di consegna della relativa documentazione sono di 5 giorni lavorativi, per la documentazione sanitaria in nostro possesso.

Richieste, segnalazioni, reclami

Per dare valore al rapporto di fiducia tra assistiti e operatori, teniamo in particolare considerazione tutte le segnalazioni e i reclami. Il reclamo viene accolto dall'URP, secondo il **modulo 2** allegato alla carta dei Servizi

Qualunque richiesta, segnalazione o reclamo può essere comunicato:

- inviando una e-mail all'indirizzo consosar@gmail.com;
- accedendo all'apposita sezione presente sul sito web;
- utilizzando la modulistica che può essere richiesta presso la sede di ConSoSar o via e-mail.

Ci impegniamo a rispondere e ad intervenire nel più breve tempo possibile dopo aver approfondito e valutato con attenzione quanto segnalato.

Il trattamento dei dati personali degli assistiti avviene nel rispetto di quanto previsto dal D.Lgs. 196/03 e del Regolamento UE 2016/679

Consorzio Socio Sanitario Aretuseo CON.SO.SAR. Sede legale Via San Metodio, 26 Sede operativa Via C. Forlanini, 3/E 	CARTA DEI SERVIZI PER L'EROGAZIONE DELLE CURE DOMICILIARI I-II-III LIVELLO	REV. 01 DEL 10/01/2023 Prevista dall'art. 13 della L. 328/00 - redatta ai sensi del DPCM 19/05/1995) Pagina 15 di 19
--	---	--

Pubblicazione dati responsabilità professionale

Non essendoci ad oggi dati da pubblicare si rende comunque noto che al fine di ottemperare all'obbligo di cui all'art. 4 della L. 24/2017 che prevede la pubblicazione dei dati relativi a tutti i risarcimenti erogati nell'ultimo quinquennio, verificati nell'ambito dell'esercizio della funzione di monitoraggio, prevenzione e gestione del rischio sanitario, si renderanno noti i seguenti dati relativi al numero dei sinistri aperti e l'importo dei risarcimenti riferiti agli anni, con la seguente modalità:

ANNO	DESTINATARI	RECLAMI	SEGNALAZIONI	RISARCIMENTI
-----	-----	---	-----	----- ----

Diritti degli assistiti

Alla luce delle disposizioni di cui al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19.05.1995 e alla Carta Europea dei Diritti del Malato, i diritti degli assistiti possono essere così sintetizzati:

► DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEI PAZIENTI

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

► DIRITTO AL RISPETTO DI 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.

► DIRITTO ALL'INNOVAZIONE

Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

► DIRITTO A EVITARE LE SOFFERENZE E IL DOLORE NON NECESSARI

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

Consorzio Socio Sanitario Aretuseo CON.SO.SAR. Sede legale Via San Metodio, 26 Sede operativa Via C. Forlanini, 3/E 	CARTA DEI SERVIZI PER L'EROGAZIONE DELLE CURE DOMICILIARI I-II-III LIVELLO	REV. 01 DEL 10/01/2023 Prevista dall'art. 13 della L. 328/00 - redatta ai sensi del DPCM 19/05/1995) Pagina 16 di 19
--	---	--

► DIRITTO A UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

► DIRITTO AL RECLAMO

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

► DIRITTO AL RISARCIMENTO

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

Doveri degli assistiti e familiari

► COLLABORAZIONE

L'assistito si impegna ad esprimere all'atto dell'accettazione (con l'apposita modulistica che sarà invitato a sottoscrivere) la propria volontà relativa alle persone autorizzate a ricevere informazioni sul proprio stato di salute; ad offrire la massima collaborazione agli operatori che prestano l'assistenza segnalando tempestivamente ogni situazione ambientale, sociale o personale che possa essere ritenuta fonte di rischio per la salute individuale o collettiva. L'assistito è tenuto a controfirmare regolarmente il prospetto degli interventi effettuati presso il domicilio.

► INFORMAZIONE

Informare i medici e il personale sanitario di ogni cosa possa risultare utile e necessaria per una migliore prevenzione, diagnosi, terapia e assistenza. L'assistito ha il dovere di informare tempestivamente sulla propria intenzione di rinunciare a cure e prestazioni programmate, perché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse.

► RISPETTO

L'assistito deve tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale degli operatori, evitando di aggredire verbalmente e fisicamente un professionista sanitario sul luogo di lavoro. L'assistito si impegna a rispettare le norme che assicurano il corretto svolgimento dell'attività assistenziale e terapeutica.

Consorzio Socio Sanitario Aretuseo CON.SO.SAR. Sede legale Via San Metodio, 26 Sede operativa Via C. Forlanini, 3/E 	CARTA DEI SERVIZI PER L'EROGAZIONE DELLE CURE DOMICILIARI I-II-III LIVELLO	REV. 01 DEL 10/01/2023 Prevista dall'art. 13 della L. 328/00 - redatta ai sensi del DPCM 19/05/1995) Pagina 17 di 19
--	---	---

Senza il consenso sottoscritto della persona assistita, il personale medico non può intraprendere alcuna attività di diagnosi e cura, eccetto nei casi previsti dalla legge: necessità ed urgenza; oppure quando la persona, al momento incapace di esprimere la propria volontà, si trovi in pericolo di vita.

Accesso alla carta dei servizi

Una copia della Carta dei Servizi è disponibile presso la sede di Con So Sar in Via C. Forlanini 3/e Siracusa ed è accessibile anche online nel sito www.consosar.it

Il Consorzio si impegna a condividere la presente Carta dei Servizi con le associazioni di tutela e di volontariato rappresentative del collettivo dell'utenza, a revisionare il documento periodicamente e a darne diffusione mediante il sito internet.

VALIDITA' DEL DOCUMENTO

La presente carta dei servizi ha validità da Gennaio 2023 e sarà revisionata con cadenza biennale o a seguito di modifiche rilevanti, per migliorare gli standard di qualità del servizio offerto

Contatti

Centrale Operativa: Via C. Forlanini 3/e Siracusa

e-mail: consosar@gmail.com

sito web WWW.CONSOSAR.IT

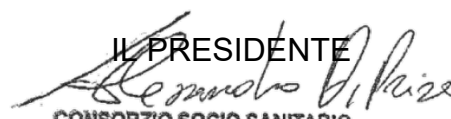
Direttore tecnico: dott. Walter Lutri

NUMERI UTILI T. 0931 093263

Per informazioni ed Assistenza la segreteria è aperta:

dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8:00 alle ore 20:00

Sabato dalle ore 8:00 alle ore 13:00


IL PRESIDENTE
CONSORZIO SOCIO SANITARIO
"ARETUSEO"
Il Presidente del
Consiglio di Amministrazione

Consorzio Socio Sanitario Aretuseo CON.SO.SAR. Sede legale Via San Metodio, 26 Sede operativa Via C. Forlanini, 3/E 	CARTA DEI SERVIZI PER L'EROGAZIONE DELLE CURE DOMICILIARI I-II-III LIVELLO	REV. 01 DEL 10/01/2023 Prevista dall'art. 13 della L. 328/00 - redatta ai sensi del DPCM 19/05/1995) Pagina 18 di 19
---	--	---

Allegato 1- questionario Soddisfazione utenti

Utente: _____ ☐ Uomo ☐ Donna Età _____

Servizi di cui usufruisce l'assistito: _____

Operatori addetti: _____

Legenda simboli	Molto Soddisfatto 	Soddisfatto 	Poco Soddisfatto 	Insoddisfatto 
-----------------	--	--	--	--

E' soddisfatto del lavoro svolto dagli operatori che le hanno assegnato?				
Gli operatori le hanno mai mancato di rispetto? SE SI CHI _____	SI		NO	
E' Soddisfatto/a della puntualità degli operatori?				
E' Soddisfatto/a della disponibilità degli operatori? Qualora non sia soddisfatto/a di chi in particolare _____				
In caso di ritardo o di cambiamento turno è stata/o sempre avvisato?	SI		NO	
Cortesia dell'assistente sociale				
Cortesia dell'assistente domiciliare assegnata				
Cortesia dell'infermiere (se usufruisce del servizio)				
La soddisfa il lavoro svolto dall'assistente domiciliare?				
<i>La soddisfano chiarezza della comunicazione e informazione fornita?</i>				
Come giudica la qualità globale del servizio				

Eventuali suggerimenti che possano aiutarci ad offrirle un servizio migliore

Data _____

Firma facoltativa utente _____

Consorzio Socio Sanitario Aretuseo CON.SO.SAR. Sede legale Via San Metodio, 26 Sede operativa Via C. Forlanini, 3/E 	CARTA DEI SERVIZI PER L'EROGAZIONE DELLE CURE DOMICILIARI I-II-III LIVELLO	REV. 01 DEL 10/01/2023 Prevista dall'art. 13 della L. 328/00 - redatta ai sensi del DPCM 19/05/1995) Pagina 19 di 19
---	--	---

Allegato 2: Modulo gestione dei reclami

Nome		
Città	Prov.	Cap.
Via		
Tel.		
Note:		

Descrizione reclamo:	
Area interessata:	
Resp. Area	Firma

Azione Risolutiva:		
Dal	al	Nome e Firma Resp. Esecuzione

Verifica attuazione ed efficacia AR:
NOME E FIRMA COMPILATORE