

# Carta dei servizi

## CURE DOMICILIARI D'ABRUZZO



CURE DOMICILIARI D'ABRUZZO

Numero Verde  
800 00 11 44

Società Cooperativa Sociale  
[www.crocegiallahome.com](http://www.crocegiallahome.com)

# Sommario

<b>CHI SIAMO</b>	<b>3</b>
<b>CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>4</b>
<b>VALORI</b>	<b>5</b>
Uguaglianza	5
Imparzialità e continuità	5
Efficacia ed efficienza	5
Partecipazione	5
Umanizzazione delle cure	5
<b>OBIETTIVI ED IMPEGNI ASSUNTI NEI CONFRONTI DI PAZIENTI E CITTADINI</b>	<b>6</b>
<b>SERVIZIO CURE DOMICILIARI ADI REGIONE ABRUZZO</b>	<b>8</b>
<b>ADI (Assistenza Domiciliare Integrata) CHE COS'E'?</b>	<b>8</b>
<b>GLI OBIETTIVI DEL SERVIZIO CURE DOMICILIARI</b>	<b>9</b>
<b>DESTINATARI DEL SERVIZIO</b>	<b>9</b>
<b>COME SI ATTIVA IL SERVIZIO CURE DOMICILIARE</b>	<b>10</b>
Attivazione Cure Domiciliari	11
La prima visita domiciliare	11
La gestione del caso	11
<b>FINALITA' DEL SERVIZIO</b>	<b>12</b>
<b>IL RUOLO DELLA CROCE GIALLA HOME NEL SERVIZIO CURE DOMICILIARI</b>	
<b>ADI REGIONE ABRUZZO</b>	<b>13</b>
Organizzazione dell'assistenza	14
La tipologia dei servizi offerti	16
Centrale Operativa Regionale e Sedi Operative ASL	16
<b>LA PARTECIPAZIONE DELL'ASSISTITO E DELLA SUA FAMIGLIA</b>	<b>17</b>
La qualità percepita e la condivisione del vissuto	17
Suggerimenti, encomi e reclami	17
I questionari	18
<b>QUALITA' DEL SERVIZIO – IMPEGNI VERSO GLI ASSISTITI</b>	<b>19</b>
Standard di Qualità del servizio-impegni verso gli assistiti	19
<b>CERTIFICAZIONE DI QUALITA'</b>	<b>19</b>
<b>DIRITTI DEGLI UTENTI/PAZIENTI</b>	<b>20</b>
<b>DOVERI DEGLI UTENTI/PAZIENTI E DELLE LORO FAMIGLIE</b>	<b>21</b>
<b>STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE</b>	<b>22</b>
Organizzazioni di volontariato	22
Organi di tutela dei pazienti	22
<b>PROGRAMMI DI EDUCAZIONE DEL PAZIENTE, DEL CAREGIVER, DEI FAMILIARI</b>	<b>23</b>

Gentile Assistito,  
con questo documento desideriamo presentare la nostra Cooperativa  
e il Servizio di Cure Domiciliare ADI che svolgiamo nella Regione Abruzzo.

A Lei e ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno della nostra  
organizzazione.

Con questa Carta dei Servizi vorremmo promuovere una Vostra gradita e attiva  
partecipazione al percorso di assistenza, per poter migliorare ulteriormente  
le attività offerte.

# Chi siamo

La Società Cooperativa Sociale Croce Gialla con Sede a Lanciano, radicata nel territorio con un'esperienza pluridecennale, ha come oggetto prevalente, diretto o in appalto o in convenzione con Enti Pubblici e Privati, la Gestione di servizi di Trasporto di persone inferme con Ambulanze di MSA ed MSI per conto del 118 e MSB, oltre ad una serie di servizi ad essa correlati, quali ad esempio:

- Ambulanza ADI per il trasporto degli assistiti in cura con le Cure Domiciliari;
- Assistenza domiciliare socioassistenziale e sanitaria rivolta ad anziani, disabili e minori con personale qualificato (infermieri, fisioterapisti, OSS e Medico Specialistico);
- Dimissioni a domicilio, ricoveri e/o trasferimenti in strutture protette o tra diverse strutture ospedaliere;
- Consulenze programmate (il paziente viene prelevato al domicilio e portato entro l'orario della visita nella struttura richiesta da dove, appena finita la visita stessa, sarà riaccompagnato a domicilio);
- Accompagnamento periodico per terapia di dialisi;
- Servizio completo per il trasporto a temperatura controllata del materiale biologico (emocomponenti, emoderivati, campioni, nuovi farmaci in sperimentazione, plasma e provette).

La nostra realtà, infatti, nasce alla fine del 1987, dove gli allora fondatori, intuirono che il soccorso extra ospedaliero richiedeva un'evoluzione sostanziale per essere veramente utile.

Oggi come allora, mettiamo sempre la stessa passione nello svolgimento della nostra missione, avendo un occhio alla professionalità ed al continuo aggiornamento, così come suggerito dalla evoluzione delle moderne linee guida di soccorso.

Le nostre attività, in qualità di azienda no profit, non mirano ad un mero interesse puramente economico, altresì alla creazione di un valore aggiunto perseguito dall'interesse generale per la collettività, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini nel rispetto delle norme e dei valori che la caratterizzano.

## **MISSION:**

- rispondere ai bisogni del territorio attraverso servizi sanitari e sociali che siano efficaci ed appropriati;
- diffondere la cultura del Volontariato e dare l'opportunità a chi lo desidera di svolgere attività solidali e di volontariato;
- essere luogo di relazioni e crescita personale.

## **VALORI:**

- Affidabilità, grazie ad un atteggiamento responsabile rivolto a coloro che usufruiscono dei servizi che eroghiamo;
- Efficienza, nella quotidianità grazie al personale skillato e disponibile. Non da meno un parco auto in continuo aggiornamento, requisiti cardine di una qualità simbolo della Croce Gialla (certificazione ISO-9001).
- Rispetto è un atteggiamento che favorisce le relazioni interpersonali adeguate e soddisfacenti. Esso è inoltre necessario per una convivenza senza conflitti, in cui si accettano le differenze tra le persone.
- Solidarietà, sentimento di fratellanza che si respira tra le mura della nostra azienda.

# Che cos'è la carta dei servizi

Il documento che Le viene presentato costituisce la “Carta dei Servizi” del Servizio di Cure Domiciliare ADI offerto dalla Società Cooperativa Sociale di seguito CROCE GIALLA HOME e si tratta di uno strumento di presentazione generale che Le permetterà di conoscere la nostra organizzazione e ottenere indicazioni sui modi, sulle forme e sui tempi di attivazione e di funzionamento del servizio, sugli obiettivi perseguiti e sulla filosofia di base.

In particolare, si propone di rispondere al diritto del cittadino all'informazione, alla libera scelta dell'ente erogatore di servizi ed alla verifica della conformità del servizio erogato con quanto dichiarato.

Ogni anno la carta è aggiornata e distribuita ai fruitori del servizio ed è, comunque, consultabile presso la sede. Qualora ritenesse necessario ricevere ulteriori precisazioni è a Sua disposizione la Centrale Operativa Regionale e le Sedi Operative presenti sul territorio di ciascuna ASL della Regione Abruzzo, aperto al pubblico nei giorni e secondo gli orari di seguito evidenziati.

La Carta dei Servizi si rivolge ai fruitori diretti, alle loro famiglie, agli operatori dei servizi pubblici, a tutti coloro che vogliono conoscere il servizio in modo approfondito.

# Valori

## Uguaglianza

Tutti i Servizi erogati dalla CROCE GIALLA HOME “guardano” al principio di uguaglianza dei diritti delle persone, che si fonda sull’articolo 3 della Costituzione, secondo il quale “tutti i Cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche”. Il nostro obiettivo consiste nel non limitarci a rispondere ai bisogni, che sappiamo essere complessi e diversificati, in modo rigido e con un solo tipo di servizio, bensì nell’offrire una serie di risposte che siano il più possibile un “abito su misura” per il Cittadino-Cliente.

## Imparzialità e continuità

La CROCE GIALLA HOME svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità delle cure.

## Efficacia ed efficienza

L’erogazione dei Servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell’organizzazione e nell’attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano le persone che fruiscono del Servizio.

La Cooperativa CROCE GIALLA HOME s’impegna a garantire un costante aggiornamento del personale, in termini di crescita professionale, al fine di fornire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche del Cliente, migliorando al contempo la qualità dell’intervento.

## Partecipazione

Il paziente/utente, oggi, riveste un ruolo attivo e centrale nel suo percorso di cura; pertanto, rappresenta per la Croce Gialla l’indice di qualità del servizio erogato.

Il paziente ed i familiari partecipano in modo dinamico al processo di miglioramento del servizio e delle attività erogate dal team multiprofessionale, manifestando liberamente al Care Manager eventuali criticità emerse e/o suggerimenti utili all’organizzazione del servizio.

## Umanizzazione delle cure

La Cooperativa CROCE GIALLA HOME garantisce un’equipe assistenziale multiprofessionale con una visione olistica del paziente ed una continuità delle cure considerando il paziente dal punto di vista della bio-psiche-sociale. Questo aspetto, oltre ad assicurare una omogeneità del percorso assistenziale, valorizza tutti quegli aspetti di affidamento e di fiducia che sono alla base dell’umanizzazione delle cure e che ben rispecchiano la filosofia aziendale “dell’assistere, del prendersi cura e prendere in carico il paziente”.

# Obiettivi ed impegni assunti nei confronti di pazienti e cittadini

## OBIETTIVI STRATEGICI E OPERATIVI

- **Garantire** agli utenti una assistenza personalizzata definita dal proprio Piano di Assistenza Individuale
- **Offrire** agli assistiti e ai loro familiari un'interfaccia qualificata per la verifica delle proprie esigenze, l'analisi di eventuali problematiche, la proposta di diversi scenari risolutivi
- **Attivazione di programmi** orientati allo sviluppo dell'appropriatezza clinico organizzativa.
- **Adozione di linee guida** aggiornate e di buona qualità rese accessibili e portate a conoscenza di tutto il personale interessato e valutazione periodica dei miglioramenti collegati al loro utilizzo.
- Un programma per assicurare la **qualità della relazione** tra professionisti sanitari, pazienti e loro familiari: valorizzare l'aspetto della comunicazione tra tutte le figure professionali coinvolte, anche marginalmente, nella relazione d'aiuto, cura e assistenza;
- **Garantire la possibilità di concordare e pianificare** variazioni nelle modalità operative in base alle esigenze degli assistiti e dei loro familiari
- **Garantire il monitoraggio e la gestione** di eventi potenzialmente critici
- **Garantire programmi di supporto psicosociale** a favore dei pazienti e dei propri familiari.
- **Garantire interazione tra professionisti:** comunicazione (professionista-utente; professionista-familiare), relazione e assertività.

La **CROCE GIALLA HOME**, in conformità con le indicazioni del SSN fornite attraverso il Piano Sanitario Nazionale nonché con i rispettivi recepimenti nei Piani Sanitari Regionali e con le specifiche direttive e norme regionali emanate in tema di assistenza domiciliare, intende perseguire i seguenti obiettivi:

- Favorire la permanenza degli assistiti nel contesto familiare di appartenenza
- Sostenere il pieno rispetto dell'autonomia e dei valori della persona malata
- Valorizzare le risorse del paziente, della sua famiglia e del tessuto sociale in cui sono inseriti
- Supportare le famiglie non solo dal punto di vista terapeutico ma anche sotto il profilo sociale e relazionale
- Migliorare la qualità di vita dell'utente e della sua famiglia
- Evitare l'ospedalizzazione impropria e/o il ricovero in strutture residenziali
- Anticipare le dimissioni tutte le volte che le condizioni sanitarie e socio ambientali lo permettono
- Fornire presso il domicilio del paziente i servizi e gli strumenti che contribuiscono al mantenimento del massimo livello di benessere, salute e funzione (OMS)

# Obiettivi ed impegni assunti nei confronti di pazienti e cittadini

- Alleggerire il carico familiare nella gestione del congiunto in stato di bisogno
- Assicurare la continuità assistenziale mediante lo strumento della dimissione protetta
- Permettere la permanenza al domicilio delle persone non autosufficienti, favorendo il recupero o la conservazione delle capacità residue di autonomia e relazione
- Sostenere i familiari trasmettendo loro delle competenze che possano tradursi in autonomia di intervento.
- Promuovere e sostenere tutte le sinergie disponibili sul territorio attraverso una “messa in rete” delle attività dei diversi soggetti che operano con finalità analoghe;
- Ridurre lo spazio tra chi eroga e chi usufruisce di un servizio, individuando percorsi volti a migliorare gli interventi sanitari e assistenziali e ponendo al centro del suo operato i destinatari del servizio; rendere le prestazioni efficaci e misurabili.

Per raggiungere tali obiettivi, sono utilizzati i seguenti strumenti:

- **Presentazione** della CROCE GIALLA HOME alla famiglia dell'utente, per facilitare il rapporto professionale e personale e per attivare un efficace sistema di informazioni sulle prestazioni erogate e relative modalità di accesso;
- **Monitoraggio** continuo della qualità del servizio erogato (controllo di qualità) attraverso incontri periodici con la famiglia, effettuate da personale qualificato previo appuntamento; durante tali incontri il familiare potrà condividere il progetto riabilitativo e gli obiettivi raggiungibili rispetto al servizio erogato;
- **Miglioramento** continuo dei rapporti con gli utenti per valutarne e comprendere al meglio le esigenze, i bisogni, le aspettative;
- **Adozione di metodologie** specifiche per rispondere in modo efficace alle diverse esigenze, rispettando gli standard qualitativi del servizio di assistenza;
- **Ottimizzazione** degli interventi attraverso il coinvolgimento continuo del personale, appositamente aggiornato con corsi di perfezionamento organizzati dalla CROCE GIALLA HOME;
- **Promozione** del continuo miglioramento della propria organizzazione, in sintonia con gli indirizzi programmatici della Regione Abruzzo.

# Servizio cure domiciliari ADI regione Abruzzo

## ADI (Assistenza Domiciliare Integrata)

### CHE COS'È?

**Il Servizio Cure Domiciliari ADI** si può definire come un insieme di attività sanitarie e socio-sanitarie (mediche, infermieristiche, riabilitative, psicosociali, educative) svolte in modo coordinato, erogate a domicilio e rivolte a soddisfare le esigenze di pazienti parzialmente, temporaneamente o totalmente non autosufficienti.

L'ADI ha lo scopo di assistere e contribuire al miglioramento della qualità di vita di pazienti affetti da malattie respiratorie, insufficienza cardiaca grave, stati post-traumatici, patologie neuromuscolari e oncologiche.

Il servizio prevede l'attuazione di un **Piano di Assistenza Individuale (PAI)** elaborato dal personale sanitario operante nelle ASL (Aziende Sanitarie Locali) e condiviso da tutte le figure professionali coinvolte nell'erogazione delle cure al domicilio.

La responsabilità assistenziale del paziente è attribuita al Medico di Medicina Generale (il Medico di Famiglia), la sede organizzativa è posta nel distretto della ASL, l'erogazione dell'assistenza può essere affidata a soggetti autorizzati ed accreditati, come la **CROCE GIALLA HOME**.

**CROCE GIALLA HOME è in grado di erogare Assistenza Domiciliare a tutti i livelli e per tutti i profili** disponibili previsti dall'accREDITAMENTO in Regione Abruzzo comprese le Cure Palliative.

L'assistenza sanitaria, a seconda delle condizioni del paziente, può essere integrata con prestazioni socioassistenziali a carico dei Comuni.

# Gli obiettivi del servizio cure domiciliari

## Gli obiettivi del servizio cure domiciliari.

- Assistere le persone con patologie trattabili a domicilio nel proprio ambiente familiare, evitando il ricovero improprio in ospedale o in altra struttura residenziale;
- Favorire un pronto e graduale reinserimento del paziente dimesso dall'ospedale, coinvolgendo attivamente e supportando i familiari nell'attività assistenziale
- Sviluppare la collaborazione e l'integrazione tra servizi territoriali e ospedalieri del Servizio Sanitario Nazionale con il pieno coinvolgimento delle organizzazioni no profit (cooperative, volontariato etc.)

# Destinatari del servizio

## Destinatari del servizio.

**I destinatari del servizio Cure Domiciliari sono tutti i cittadini, residenti o domiciliati nel territorio della Regione Abruzzo, di tutte le età, stabilmente o temporaneamente non autosufficienti**, affetti da patologie croniche invalidanti che presentano una condizione di fragilità e di dipendenza sanitaria o socio-sanitaria, per i quali è richiesto uno o più interventi di cura presso l'abituale domicilio, o che si trovino in condizioni abitative tali da rendere impossibile lo spostamento o il trasporto dal proprio domicilio.

Sono altresì destinatari del servizio i cittadini residenti nel territorio della Regione Abruzzo che provengono da reparti ospedalieri (dimissione protetta in Cure Domiciliari) oppure dall'OBI (Osservazione Breve Intensiva) di un Pronto Soccorso delle ASL e che necessitano di una continuità delle Cure a domicilio.

Infine, per i pazienti in carico al servizio cure domiciliari, ed in ipotesi eccezionali, il servizio può essere erogato anche al di fuori del domicilio.

# Come si attiva il servizio cure domiciliari

L'attivazione del servizio avviene a partire dalla compilazione della Scheda Unica di Segnalazione, compilata dal Medico/Pediatra di Famiglia, dal Medico Ospedaliero o da medici operanti in altri servizi della ASL.

La richiesta viene inviata alla ASL che effettua una valutazione del caso per definire un Piano di Assistenza Individuale (PAI).

Nel PAI sono indicati gli obiettivi assistenziali, la durata, la modalità di erogazione delle cure e i professionisti coinvolti (Infermiere, Fisioterapista, Logopedista, OSS, Medico Specialista etc). Il PAI viene condiviso e firmato dall'assistito o dal familiare.

La **CROCE GIALLA HOME**, 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:**

- le richieste di attivazione dell'ADI che pervengono alla ASL vengono attivate entro le 24 ore secondo le disposizioni regionali entro una programmazione degli interventi che tiene conto dei criteri di priorità clinica, territoriale e organizzativa in base ai quali verranno gestite eventuali liste di attesa;
- l'Assistenza Domiciliare Integrata 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 a ricevere l'assistenza programmata;
- l'Assistenza Domiciliare Integrata opera secondo una programmazione degli interventi rispondendo a bisogni legati a condizioni di cronicità e disabilità, non di emergenza o urgenza;
- gli orari di esecuzione delle prestazioni concordati con gli assistiti secondo il Piano di Assistenza Individuale sono indicativi e possono variare a causa di vari fattori quali, ad esempio, il traffico.

La **CROCE GIALLA HOME** garantisce la possibilità di concordare e pianificare variazioni nelle modalità operative in base alle esigenze degli assistiti e dei loro familiari.

# Come si attiva il servizio cure domiciliari

## Attivazione Cure Domiciliari

La richiesta d'intervento perviene alla Cooperativa da parte della ASL congiuntamente al PAI elaborato dall'UVMD attraverso il sistema informativo.

Il Coordinatore individua l'equipe a cui affidare le prestazioni indicandone i tempi in base alla richiesta, mentre l'Area Pianificazione della Centrale Operativa procede ad inserire dette prestazioni nel sistema informatico.

Il Coordinatore individua l'equipe e l'operatore a cui affidare le prestazioni indicandone i tempi in base alla richiesta, mentre l'Area Pianificazione della Centrale Operativa procede ad inserire dette prestazioni nel sistema informatico e contatta il paziente per fissare la prima visita domiciliare e le pianificazioni successive di massima.

## La prima visita domiciliare

La prima visita domiciliare è assicurata dal case Manager territoriale ed è anche l'occasione per presentare il servizio all'utente e alla famiglia, consegnando la presente Carta dei Servizi, nonché presentando gli eventi educativi e formativi strutturati per i caregiver ed eventuali opuscoli informativi previsti.

Durante l'incontro sono illustrati ai pazienti e ai familiari il PAI, il funzionamento del servizio e della centrale operativa, le figure professionali coinvolte e le prestazioni previste.

La **CROCE GIALLA HOME** garantisce il primo accesso a domicilio dell'assistito entro le 24 ore dal ricevimento del PAI, ed in caso di urgenze o/e necessità assistenziali particolari entro le 6 ore successive. Nella programmazione complessiva degli interventi si terrà conto dei seguenti criteri di priorità: clinica, territoriale ed organizzativa.

Gli orari di esecuzione delle prestazioni vengono concordati con gli assistiti secondo il Piano di Assistenza Individuale, sono indicativi e possono variare a causa di fattori esterni quali emergenze, eventi climatici, traffico.

## La gestione del caso

L'operatore che si reca al domicilio aggiorna in tempo reale i dati sul software di gestione e sulla cartella clinica cartacea. La scheda accessi cartacea viene controfirmata ad ogni accesso dal paziente o dal familiare/caregiver a comprova delle prestazioni erogate.

Durante il periodo di presa in carico la centrale operativa, più specificatamente l'area pianificazione contatta il paziente o il familiare/caregiver per pianificare eventuali modifiche alla calendarizzazione degli interventi assicurando la continuità assistenziale e la presenza dello stesso operatore assegnato al paziente.

La dimissione può avvenire per guarigione o raggiunta autonomia funzionale, richiesta del paziente, ricovero, decesso.

# Finalità del servizio

La Regione Abruzzo, in osservanza delle disposizioni contenute nel DPCM del 12 gennaio 2017, recepite dalla Regione Abruzzo con DGR 693 del 18 settembre 2018, nonché del D.L. n. 34 del 19/05/2020 e della Legge n. 77 del 17/07/2020, anch'essa recepita dalla Regione Abruzzo con DGR 598/2020, "**Piano di potenziamento e riorganizzazione assistenza territoriale Regione Abruzzo**", intende proseguire, migliorare e potenziare il servizio Cure Domiciliari.

A tal fine la **CROCE GIALLA HOME** intende introdurre misure che garantiscono ai cittadini la continuità dell'assistenza domiciliare ai pazienti cronici, fragili o dimessi dagli ospedali con il risultato di:

- **Migliorare** la qualità di vita dell'assistito e del nucleo familiare, favorendo il pieno coinvolgimento del Caregiver con il team di cura;
- **Favorire**, per quanto possibile, **la permanenza al proprio domicilio dell'assistito**, in quanto luogo privilegiato di Cura dei pazienti affetti da patologie croniche-invalidanti, pazienti fragili e terminali;
- **Evitare il più possibile il ricovero ospedaliero** e gli accessi impropri al pronto Soccorso;
- **Perseguire**, prioritariamente, **l'obiettivo del rientro al proprio domicilio dell'assistito dopo un ricovero ospedaliero** (dimissione protetta) o dopo un periodo di trattamento presso una struttura residenziale territoriale;
- **Promuovere** azioni atte ad ottimizzare le risorse territoriali;
- **Attuare un intervento sociosanitario multiprofessionale e multidisciplinare** a domicilio e garantire il collegamento con strutture residenziali sanitarie e socioassistenziali;
- **Fornire un supporto professionale** e pratico alle necessità sociosanitarie del paziente e della sua famiglia;
- **Promuovere costantemente una assistenza domiciliare effettivamente "integrata"** dove le professionalità sanitarie e sociali collaborano per realizzare progetti unitari, mirati alla soddisfazione di bisogni di diversa natura. Essa richiede pertanto la valorizzazione del nursing e la collaborazione delle famiglie;
- **Promuovere l'empowerment del paziente**, migliorando la sua capacità di 'fare fronte' alla patologia e sviluppare tutte le abilità di auto-cura;
- **Mettere in campo azioni** per migliorare la rete dei servizi territoriali, la continuità assistenziale ospedale - territorio, la globalità dell'intervento;
- **Migliorare gli aspetti organizzativi** attraverso una più snella gestione delle risorse professionali a disposizione e della loro integrazione, anche "digitale";
- **Promuovere una organizzazione dell'assistenza domiciliare** (che sappia adattarsi ai luoghi, ai tempi, agli oggetti e alle abitudini della persona) contribuendo fortemente a conservare l'autodeterminazione della persona e l'autogestione dei propri bisogni, fondamentali per il buon esito delle cure;
- **Attuare protocolli** operativi condivisi per alcune delle tipologie di intervento più frequenti;
- **Mantenere la capacità di risposta** adeguata all'aumento della domanda con una risposta sempre più equa e uniforme su tutto il territorio regionale;
- **Garantire l'appropriatezza del processo clinico assistenziale** a favore del paziente attraverso un rigoroso sistema (anche informatizzato) di controllo della gestione della qualità degli interventi e del contenimento della spesa sanitaria.

# Il ruolo della Croce Gialla Home nel servizio cure domiciliari ADI regione Abruzzo

La CROCE GIALLA HOME, nel suo ruolo di partner autorizzato dalla Regione Abruzzo a seguito di procedura aperta per la conclusione di accordi quadro, e previa autorizzazione delle ASL, si dedica a:

- attuare il piano assistenziale (PAI) organizzando ed effettuando tutte le attività e le prestazioni a casa degli assistiti con i professionisti dedicati (infermieri, professionisti della riabilitazione, OSS, medici specialisti, logopedisti, 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, ed il rispetto dei tempi di attivazione;
- collaborare con tutti i soggetti coinvolti nell'assistenza (ASL, Medici di famiglia, Ospedali, Servizi Sociali).
- garantire una presa in carico globale, mettendo a disposizione dell'assistito e della famiglia tutti i servizi offerti della Croce Gialla Home.

# Organizzazione dell'assistenza

La Direzione Tecnica della Cooperativa CROCE GIALLA HOME è affidata ad un operatore in possesso di idonea esperienza e qualificazione nelle Cure Domiciliari ADI, che ha la responsabilità di tutte le fasi di esecuzione e gestione del servizio.

La Direzione Tecnica svolge funzione di coordinamento e supervisione dei servizi offerti, al fine di tutelare gli assistiti e le loro famiglie garantendo interventi e prestazioni di qualità, è responsabile del mantenimento degli standard di servizi previsti dalla normativa di riferimento.

L'attività di Coordinamento è affidata ad operatori in possesso di idonea esperienza e qualificazione nelle Cure Domiciliari ADI, con la responsabilità di pianificare il lavoro per i singoli operatori e nello specifico:

- **Partecipa** alle sedute UVM, dell'area di appartenenza, quando richieste e motivate;
- **Facilita e supporta** tutte le attività inerenti alla presa in carico degli assistiti più complessi da parte dell'operatore (mettere a conoscenza dell'operatore anche il PAI oltre al Piano operativo);
- **Garantisce il rispetto** dei tempi massimi previsti per la presa in carico da parte dell'operatore;
- **Supervisiona** l'attività di registrazione delle prestazioni e del processo di assistenza sia sulla documentazione cartacea che sui dispositivi informatici;
- **Propone e partecipa** attivamente alla revisione dei pacchetti (anche in termini di peso e quindi di tempo minimo per la esecuzione delle prestazioni previste), in contraddittorio con il Referente Cure domiciliari distrettuale che ha formulato il Piano Operativo e quindi commissionato i Pacchetti professionali;
- **Garantisce l'efficacia** del periodo di affiancamento degli operatori neoassunti, in relazione alla acquisizione delle conoscenze di tutte le procedure più complesse (Medicazioni complesse, posizionamento di device per Pressione Topica Negativa, Gestione stomie, Gestione Tracheo, Gestione PEG, ecc.). Inoltre, il Coordinatore, anche tramite il Direttore Tecnico della Ditta aggiudicataria, sarà interlocutore del DEC, degli Assistenti DEC e del Responsabile delle Cure Domiciliari aziendale su qualsiasi criticità sopraggiunta nella erogazione dell'assistenza.

Il servizio è organizzato presso la Centrale Operativa Regionale e presso le sedi territoriali, una per ciascuna ASL della Regione Abruzzo, individuate dalla CROCE GIALLA HOME.

La Centrale Operativa vuole essere il luogo dove l'assistito e la sua famiglia possono trovare costantemente ascolto, disponibilità e soluzioni in risposta ai bisogni e ad eventuali problematiche riguardo ai servizi ricevuti.

# Organizzazione dell'assistenza

Il Gruppo di Coordinamento della Centrale Operativa si compone di:

- Direttore del Servizio;
- Medico Coordinatore;
- Direttore delle Professioni Sanitarie;
- Coordinatore Amministrativo;
- Coordinatore Infermieristico;
- Coordinatore Fisioterapico;
- Coordinatore OSS;
- Staff di Case Manager territoriali dedicati alla pianificazione degli interventi ed alle comunicazioni con assistiti ed operatori;

I professionisti della CROCE GIALLA HOME dedicati all'assistenza domiciliare sono:

- Medici Specialisti;
- Infermieri;
- Fisioterapisti e Neuropsicomotricista;
- Logopedisti;
- Operatori Socio Sanitari (OSS);
- Psicologo;

Tutti i nostri operatori sono professionisti altamente qualificati in possesso del relativo titolo abilitante all'esercizio della professione, verificato dalla Direzione Tecnica della CROCE GIALLA HOME.

# Tipologia dei servizi offerti

Come partner ASL, garantiamo l'effettuazione dei servizi nell'ambito di quanto definito ed indicato formalmente nel Piano di Assistenza Individuale del singolo assistito, quali:

- Assistenza Infermieristica
- Assistenza Riabilitativa e Lodopedica
- Assistenza Medico Specialistica
- Assistenza O.S.S.
- Supporto Psico-Sociale (es. consulenze con psicologi, supporto con assistenti sociali)
- Servizi di supporto (es. trasporto con ambulanza)
- Reperibilità h24 secondo quanto disposto dal DGR 693 del 18 settembre 2018, nonché dal DGR n. 274 del 16 maggio 2023 (Preso d'atto e approvazione del Documento Tecnico – Manuale di autorizzazione e di Accredimento Istituzionale Cure Domiciliari (ADI) – adempimenti relativi all'attuazione della D.G.R. N. 769 del 29.11.2021).

## Centrale Operativa e Sedi Operative ASL *contatti*

**Centrale Operativa Regionale Abruzzo:** Pescara, via Beato Nunzio Sulprizio 16/2, tel 085 2080797  
mail: [info@crocegiallahome.com](mailto:info@crocegiallahome.com)

**Sede Operativa ASL02 Lanciano-Vasto-Chieti:** Treglio, contrada Mozzoni 13, tel 0872 633331  
mail: [adi.chieti@crocegiallahome.com](mailto:adi.chieti@crocegiallahome.com)

**Sede Operativa ASL03 Pescara:** Pescara, via Beato Nunzio Sulprizio 16/2, tel 085 2080797  
mail: [adi.pescara@crocegiallahome.com](mailto:adi.pescara@crocegiallahome.com)

**Sede Operativa ASL04 Teramo:** Silvi Marina, strada SS16 Adriatica Km 432, tel 0861 030035  
mail: [adi.teramo@crocegiallahome.com](mailto:adi.teramo@crocegiallahome.com)

Per ulteriori informazioni o segnalazioni:

- [info@crocegiallahome.com](mailto:info@crocegiallahome.com)
- [direttoredeilservizio@crocegiallahome.com](mailto:direttoredeilservizio@crocegiallahome.com)
- [www.crocegiallahome.com](http://www.crocegiallahome.com)



# La partecipazione dell'assistito e della sua famiglia

## LA QUALITÀ PERCEPITA E LA CONDIVISIONE DEL VISSUTO

Da molti anni dedichiamo particolare attenzione alla qualità percepita dai nostri assistiti e dalle loro famiglie, attraverso l'uso di questionari e di interviste realizzate da professionisti qualificati.

## SUGGERIMENTI, ENCOMI E RECLAMI

Per dare valore al rapporto di fiducia tra gli assistiti e i professionisti della nostra Cooperativa, teniamo in particolare considerazione tutti i suggerimenti, gli encomi e i reclami che ci vengono segnalati. Anche grazie ad essi, possiamo migliorare costantemente la qualità del servizio.

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclami è una componente insostituibile della tutela dei diritti degli utenti/pazienti. L'osservazione ed il reclamo servono al miglioramento continuo dei servizi erogati e sono il segno dell'interesse per l'attività e il servizio offerto. Le osservazioni ed i reclami, presentati in forma non anonima sull'apposito modello presente nelle strutture da parte degli utenti/pazienti o delle loro famiglie, vengono raccolti e trasmessi al Responsabile sanitario del centro di pertinenza che provvede ad effettuare le opportune verifiche ed a correggere gli eventuali reclami attivando una azione correttiva, se necessaria. A chi ha inoltrato il reclamo viene fornita tempestiva risposta scritta (entro un massimo di 15 giorni) a cura dei rispettivi referenti e dell'Amministrazione.

**Qualunque segnalazione può essere comunicata inviando una e-mail all'indirizzo:**

- [reclami@crocegiallahome.com](mailto:reclami@crocegiallahome.com)
- accedendo al sito internet: [www.crocegiallahome.com](http://www.crocegiallahome.com) e cliccando su Encomi e Reclami.

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 mediante l'utilizzo di strumenti informatici e cartacei avviene nel rispetto di quanto previsto dal D.lgs.196/03 e del Regolamento UE 2016/679.

# La partecipazione dell'assistito e della sua famiglia

## I QUESTIONARI

L'elemento di controllo della qualità dei servizi erogati in tutte le sue dimensioni è rappresentato in primo luogo dal grado di soddisfazione dell'utente e/o della sua famiglia, che dipende dalla percezione della congruenza o dell'incongruenza tra aspettative e servizi offerti. Il grado di soddisfazione viene rilevato attraverso l'analisi dei questionari sulla customer satisfaction, cui sono invitati a rispondere periodicamente (circa una volta l'anno, salvo eventuali verifiche straordinarie ad hoc) gli utenti e/o le loro famiglie.

I questionari invitano l'utente/paziente o il familiare ad esprimersi sul funzionamento del Centro/servizio, sugli operatori, e sul rapporto con l'organizzazione.

Questo strumento consente un controllo continuo della qualità percepita dagli interessati, ed un continuo miglioramento di performance e servizi offerti.

# Qualità del servizio

## Impegni verso gli assistiti

### STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO-IMPEGNI VERSO GLI ASSISTITI

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione dell'esperienza concreta da parte dell'utente.

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto «Indicativo» di un fattore di qualità. Gli standard di qualità servono per definire il livello di qualità del servizio.

Essi rappresentano un punto di riferimento sia per gli assistiti, sia per gli operatori e servono a orientare e valutare l'azione della Cooperativa. La determinazione degli standard di qualità impone un processo continuo di analisi, valutazione e progressivo miglioramento della qualità del servizio e rappresenta un ulteriore elemento di trasparenza e visibilità nei confronti dei cittadini (D.P.C.M.19 maggio 1995).

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità	Modalità di rilevazione	Frequenza di rilevazione
Informazioni disponibili e aggiornate sui servizi e recapiti (materiale informativo)	N. materiale informativo presente nei domicili. N. totale pazienti assistiti	80%	Verifica telefonica su campione di assistiti	Semestrale
Coinvolgimento dell'assistito attraverso indagini di qualità percepita	N. di questionari raccolti. N. di assistiti contattati	75%	Analisi su database qualità percepita	Annuale
Tempestività nella risposta alle segnalazioni di assistiti e familiari	N. di segnalazioni a cui si è risposto entro 10 gg/numero di segnalazioni pervenute	75%	Analisi su database segnalazioni	Annuale
Riconoscibilità degli operatori attraverso l'utilizzo del cartellino di riconoscimento	N. di operatori con cartellino/tot operatori	75%	Verifica telefonica su campione di assistiti	Annuale

### CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

La **CROCE GIALLA** è in possesso della certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015 per il servizio di Cure Domiciliari Integrate rilasciato dall'organismo di certificazione accreditato.

# Diritti degli utenti/pazienti

**Il rispetto dei principi elencati comporta che agli utenti/pazienti siano garantiti precisi diritti, dai quali conseguono i doveri degli operatori della Cooperativa CROCE GIALLA:**

- **Diritto all'accesso**

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio in riferimento al diritto alla salute come sancito dall'Art. 32 della Costituzione.

- **Diritto alla prevenzione**

Il diritto di ogni cittadino utente a partecipare alle campagne di prevenzione.

- **Diritto all'informazione**

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i Servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

- **Diritto al consenso**

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.

- **Diritto alla libera scelta**

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente l'erogatore del servizio, partecipare e condividere i differenti setting assistenziali.

- **Diritto alla privacy e alla confidenzialità**

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medicochirurgici in generale.

- **Diritto al rispetto 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 e 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.

- **Diritto a un trattamento personalizzato**

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

# Doveri degli utenti/pazienti

**Il principio della partecipazione comporta che agli utenti/pazienti ed alle loro famiglie oltre ai sopra citati diritti venga richiesto altresì il rispetto di alcuni precisi doveri:**

- È dovere di ogni utente/tutore informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate.
- Gli utenti sono tenuti ad avvisare tempestivamente il servizio in caso di assenza e ad attenersi alle richieste del personale di segreteria in merito alle modalità di rientro in terapia, attenendosi alle procedure interne a loro comunicate.
- L'utente/tutore è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione del personale sanitario e a collaborare con il personale medico, infermieristico, riabilitativo e assistenziale.
- L'utente è tenuto al rispetto delle attrezzature fornite al domicilio.
- Il personale sanitario e amministrativo, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del presidio ed il benessere dell'utente.

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. Osservare i propri doveri con impegno significa rispettare la comunità sociale e i servizi sanitari fruiti da tutti i cittadini.

## **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.

# Strumenti di partecipazione

## Organizzazioni di volontariato

Previa richiesta alla Direzione Sanitaria, può essere autorizzato, mediante la sottoscrizione di un protocollo, l'accesso delle organizzazioni di volontariato in giorni, orari, modi e spazi definiti dalla Direzione stessa al fine di non turbare le normali attività.

La richiesta può essere presentata in qualsiasi momento alla Direzione Sanitaria da ogni organizzazione regolarmente iscritta nel Registro regionale delle organizzazioni di volontariato, ed operante sul territorio.

## Organi di tutela dei pazienti

Attraverso la presenza delle Associazioni, la Cooperativa **CROCE GIALLA HOME** assicura l'informazione all'utente/paziente sulla presenza ed il possibile ricorso ad organi di tutela dei cittadini.

Qualora non vi sia presenza di Associazioni, le informazioni inerenti agli organi di tutela vengono date agli utenti/pazienti attraverso il contatto diretto con l'Assistente.

# Programmi di educazione del paziente, del caregiver, dei familiari

L'attivazione del servizio, per quanto voluto e indispensabile, rappresenta per il paziente un momento di disorientamento, nella gestione del quale devono necessariamente essere coinvolti anche i familiari.

L'educazione terapeutica è il processo finalizzato ad aiutare i caregiver ed i pazienti ad acquisire e mantenere le competenze necessarie per la gestione delle attività di cura della persona, attraverso l'insegnamento di procedure di base per gestire i sintomi, l'alimentazione, gli orari della terapia, i presidi sanitari, suggerimenti per un ambiente sicuro per la prevenzione del rischio cadute, tecniche di esecuzione tramite dimostrazione pratica e rilasciando procedure e materiale informativo.





Sempre accanto a te