



Coop. Lo Scrigno Magico

Servizi socio-sanitari ed educativi

Via Rovereto n. 7 - 27029 Vigevano (PV)

Tel. 0381542068

E-mail: scrignoadi@tiscali.it

Iscr. REA: PV265514 Iscr. Albo Coop. A144170

P.IVA 04812320960 PEC: scrignoadi@pec.it



Anno 2023

CARTA DEI SERVIZI

per i servizi accreditati e convenzionati

Gentile Signora,

Gentile Signore,

La Società Cooperativa Sociale “LO SCRIGNO MAGICO “ le offre questo opuscolo denominato Carta dei Servizi che contiene utili informazioni sull’organizzazione, con l’obiettivo di farle conoscere il servizio che le viene offerto e di promuovere un rapporto di fiducia e di collaborazione tra lei e gli operatori.

La Carta dei Servizi è, infatti, uno strumento di comunicazione e d’informazione che consente, pur con i limiti di una relazione mediata dal testo scritto e non da un incontro diretto, di interagire con i cittadini per rispondere a quesiti e bisogni.

La Società Cooperativa Sociale “LO SCRIGNO MAGICO “ ha una offerta ampia di Servizi diffusi in Lombardia, si presenta con una varietà di espressioni indicative della volontà dei dirigenti e di tutti gli operatori di essere attenta ai segni dei tempi e di interagire con le multiformi richieste che provengono dalla realtà delle persone disabili, sempre più complessa e problematica per le mutevoli relazioni fra minorazione e ambiente.

Per garantire risposte significative, competenti e appropriate al compito assunto e coerenti con la sua specifica missione, la Cooperativa è particolarmente impegnata nel settore della Riabilitazione e del supporto dei famigliari delle persone disabili. L’impegno suo peculiare è però quello di entrare in sintonia con la realtà territoriale di ogni Servizio per saper interpretare, in modo differenziato, specifico e mirato, i diversi bisogni e programmare interventi volti alla presa in carico dei problemi per ridurre gli effetti negativi della disabilità.

Il concetto di “presa in carico” va oltre quello della cura, proprio per l’attenzione che richiede, rivolta a tutte le componenti che contribuiscono a

strutturare la personale espressività di ogni persona condizionata dalla minorazione, resa in modo più o meno gravemente disabile in relazione al tipo di partecipazione ambientale che riesce, anche grazie agli interventi riabilitativi, a realizzare.

La finalità della Carta dei Servizi è pertanto quella di:

- dare informazioni per divulgare conoscenza***
- facilitare l'accesso ai Servizi***
- accogliere rilievi e suggerimenti***
- favorire la crescita culturale relativa alla presenza nel territorio in cui ognuno vive, di persone disabili che necessitano di solidarietà e condivisione per "sentirsi risorsa anziché problema".***

QUESTA CARTA DEI SERVIZI RAPPRESENTA UNA GARANZIA PER IL DIRITTO ALL'INFORMAZIONE ED UN IMPEGNO A MIGLIORARE LA NOSTRA COMUNICAZIONE E AD ACCRESCERE LA TRASPARENZA E L'EFFICIENZA DEI SERVIZI DA NOI EROGATI.

La nostra "mission" è quella di tutelare la dignità e migliorare la qualità della vita - prevalentemente attraverso interventi socio sanitari ed assistenziali - delle persone fragili, con disabilità (specie in età evolutiva) e delle loro famiglie.

Lo Scrigno Magico infatti, intende farsi carico non solo della disabilità in quanto tale, ma anche della sofferenza personale e familiare che l'accompagna.

Per il raggiungimento di questi obiettivi, risultano portanti due elementi: **l'accoglienza e la valorizzazione della vita e della persona** in tutte le sue espressioni.

- L'accoglienza impegna al rispetto, alla considerazione, all'ascolto ed alla cordialità verso le persone con disabilità e le loro famiglie, in modo da soddisfare, per quanto possibile, le loro esigenze ed aspettative, personalizzando ed umanizzando il trattamento.

Tale atteggiamento non è in alternativa alla competenza tecnica, anzi, si accompagna ad essa rappresentando un autentico impegno, che si esprime sia come disponibilità interiore verso l'altro che come gesto concreto di benevolenza e di ascolto.

- La valorizzazione della persona impegna a riconoscere le capacità, le doti, le possibilità di realizzazione, le risorse che ciascuno ha: nei bambini innanzitutto, specialmente quelli più impegnativi, negli operatori e nei genitori. Questo aiuta a far crescere in ogni persona la consapevolezza di quanto essa vale, in quanto oggetto di amore personale e particolare di Dio.

La fecondità di queste parole si misura oggi dallo sviluppo della Cooperativa nel suo insieme, che in Lombardia conta una sede che ospita servizi di riabilitazione a Vigevano (PV) e di assistenza domiciliare integrata sul territorio delle ATS di Milano Città Metropolitana ed ATS di Pavia.

A livello operativo parte dall'individuazione dei bisogni, delle capacità residue e delle aspettative degli utenti e delle loro famiglie. Verso di esso orienta:

- > l'organizzazione dell'intera struttura
- > le singole prestazioni tecniche
- > il rapporto con ogni utente e con la sua famiglia.

In particolare, Lo Scrigno Magico si impegna verso i propri utenti a **garantire**:

- **affidabilità**: risponde degli impegni presi nei confronti dell'utente e delle Amministrazioni pubbliche e presta il servizio in modo puntuale, preciso, tempestivo, regolare;
- **competenza**: potenzia costantemente le strutture fisiche, le attrezzature e gli strumenti; migliora le abilità e l'esperienza degli operatori per poter prestare il miglior servizio possibile; garantisce il comfort e la pulizia degli ambienti;
- **accessibilità**: rende possibile l'accesso a tutte le persone con disabilità ed è attenta alla chiarezza della segnaletica;
- **sicurezza**: garantisce l'assenza di rischi nell'attività svolta;
- **chiarezza**: attiva procedure riconducibili ai fini istituzionali ed alla prassi clinico-riabilitativa, che richiedano adempimenti amministrativi semplici e facili; offre informazioni relative al trattamento sanitario in modo comprensibile e completo;
- **controllo**: garantisce la qualità dei processi, delle prestazioni e dei servizi erogati;
- **tutela della privacy**.

Presentazione del Servizio

LO SCRIGNO MAGICO si connota come unità di offerta socio sanitaria polivalente per le persone disabili minori, persone anziane e fragili, che presentano disagi sociali, psicologici o intellettivi, e loro famiglie. Vengono garantiti agli utenti prestazioni socio sanitarie ad elevato grado di integrazione: riabilitative, educative, cognitive, infermieristiche ed assistenziali. Le prestazioni sono erogate sia in regime ambulatoriale che in regime domiciliare.

LO SCRIGNO MAGICO accoglie chiunque ne faccia richiesta, per il tempo necessario, nel rispetto della libera scelta art. 32c.2, art.16 ed art. 18 della Costituzione della Repubblica Italiana in quanto:

- Iscritto nell'Albo Nazionale ed Albo Regionale Lombardia delle Cooperative Sociali tipo A.
- Ente Accreditato dalla Regione Lombardia per i servizi di riabilitazione neuro psicomotoria età evolutiva in regime ambulatoriale;
- Ente Accreditato dalla Regione Lombardia per i servizi di assistenza domiciliare integrata con il sistema Voucher Socio Sanitario;

Il servizio è garantito dai contributi ricevuti, dalla presenza di appalti e convenzioni con gli ATS e gli Enti interessati.

Gli obiettivi del Servizio

L'obiettivo primario è quello di fornire i servizi socio sanitari con forte componente riabilitativa, assistenziale, abilitativa ed educativa, a vantaggio dei disabili minori, degli anziani e delle loro famiglie. Si prefigge quindi di favorire e promuovere il loro benessere fisico, psichico ed affettivo.

- Favorire la permanenza degli utenti a domicilio e nei suoi contesti di vita
- Evocare, sviluppare e riabilitare le potenzialità residue
- Mantenere le abilità acquisite
- Mantenere le abilità nelle ADL
- Promuovere la crescita evolutiva e la qualità della vita
- Favorire la socializzazione
- Sostenere la famiglia

Gli utenti sono seguiti per garantire loro il potenziamento e il mantenimento delle capacità personali, in un ambiente tranquillo ed attento ai loro bisogni.

La Struttura:

La struttura è collocata in una zona residenziale a 10 min. dal centro della città. E' raggiungibile con mezzi privati o con trasporti organizzati dagli enti locali. Offre un parcheggio dedicato per i disabili. Garantisce l'accesso e la completa fruibilità degli spazi da parte di tutti i possibili utenti con disabilità.

Situato al piano terra, le barriere architettoniche preesistenti sono state superate attraverso adeguate soluzioni.

L'accesso all'edificio e l'ubicazione dei servizi di intervento all'interno dello stesso sono chiaramente indicati dalla segnaletica.

Nella struttura sono presenti sala di attesa e l'accoglienza e l'informazione dell'utenza. La sede dispone di attrezzature adeguate ai bisogni dell'utenza e alle diverse tipologie di attività:

- risorse tecnologiche atte allo svolgimento di prestazioni riabilitative;
- attrezzature informatiche e di rieducazione funzionale in ambienti adibiti ad attività individuali e/o di gruppo;
- ausili per l'apprendimento e la mobilità e sensoriali correlati allo svolgimento delle attività riabilitative, sono disponibili secondo le necessità individuali degli utenti.

I servizi sono erogati in unità funzionali :

- **Unità ambulatoriale** per le prestazioni riabilitative rivolte ai minori con disabilità e loro famiglie ;
- **Unità di gestione dell'assistenza domiciliare integrata** rivolta a soggetti fragili che per motivi clinici e socio ambientali non possono accedere alle cure in regime ambulatoriale, titolari di voucher sociosanitario regionale.

Le prestazioni erogate:

Lo Scrigno Magico eroga trattamenti ambulatoriali, domiciliari ed extramurali.

- **Il servizio di riabilitazione ambulatoriale** viene effettuato attraverso un programma di accesso giornaliero, con frequenza settimanale variabile:
 - fisioterapia
 - psicomotricità
 - logopedia
 - neuropsicologia
 - psicoeducazione
 - musicoterapia
 - riabilitazione in acqua
 - sostegno psicologico
 - empowerment delle famiglie

sono altresì offerti servizi complementari (servizi di sostegno alla famiglia - accompagnamento, follow up - prescrizioni di ausili - intervento nella scuola).

Le prestazioni ambulatoriali sono svolte da diverse figure professionali qualificate:

- Medico Specialista Neuropsichiatra Infantile con funzioni di supervisore
- Medico Specialista Fisiatra
- Psicologi
- Psicoterapeuti
- Fisioterapisti
- Logopedisti
- Terapisti di Neuropsicomotricità
- Educatori professionali
- Musicoterapeuti

- **Il servizio di assistenza domiciliare integrata** è riservato a quelle forme patologiche che rendono impossibile all'utente di curarsi in ambulatorio e per quali è stato rilasciato il voucher sociosanitario regionale. Vengono erogate le seguenti prestazioni :

- fisioterapiche
- infermieristiche
- assistenziali di valenza sanitaria oltre che
- le prestazioni **mediche specialistiche** a richiesta del medico curante : Fisiatra ,Geriatra.

Le prestazioni domiciliari sono svolte da diverse figure professionali qualificate:

- Medico Specialista Fisiatra
- Medico Specialista Geriatra

- Fisioterapisti
- Infermieri professionali
- Psicologi
- Logopedisti
- Operatori OSS

- **Il servizio extramurale** è effettuato presso la piscina Santa Maria (Vigevano per la **terapia in acqua** .

Modalità di accesso e di attivazione dei servizi

1. Ambulatorio :

Per accedere ai servizi ambulatoriali è necessario essere residente in Lombardia e rivolgersi al proprio medico curante , per avere una prescrizione per le prestazioni richieste con seguente dicitura : “ La presa in carico per la valutazione e stesura del Progetto Riabilitativo Individuale “. Alla prima visita è consigliabile portare con sé tutta la documentazione con la storia clinica dell’utente.

2. Assistenza domiciliare integrata:

- Per accedere al Servizio ADI è necessario rivolgersi al proprio Medico Curante, il quale valuta il paziente, compila ed invia la richiesta di attivazione del servizio al Distretto ASST di domicilio dell’utente.

Unità Operativa dell’ ASST valuta la richiesta ed attiva il Voucher Socio-Sanitario. Nel momento in cui il familiare dell’utente viene convocato all’ ASST per sottoscrivere la documentazione, sceglie in un elenco di Enti accreditati la Società che desidera per la fornitura del Servizio. Nel caso in cui desiderasse la nostra assistenza dovrà contattare l’erogatore scelto: **COOP LO SCRIGNO MAGICO**
- Una volta ricevuta la richiesta dell’intervento, Lo Scigno Magico attiva il servizio, effettua la valutazione multidimensionale ed eroga le prestazioni previsti dal Piano Assistenziale dell’utente preparato dall’equipe ;

Erogazione dei servizi :

L’erogazione dei servizi è garantita dalle equipe multiprofessionali in ambulatorio ed a domicilio , coordinate dal medico responsabile sanitario, che in servizio ADI funge anche da Care Manager .

in ambulatorio :

- Le **prestazioni ambulatoriali** vengono erogate dalle 9:00 alle 13:00 , dalle 14:00 alle 18:00 tutti i giorni feriali .
- Le prestazioni di **terapia in acqua** vengono erogate ogni martedì dalle 9:00 alle 11:00 presso la piscina Santa Maria di Vigevano (PV) . I posti disponibili sono limitati dal budget regionale annuale, per cui all'esaurimento dei posti disponibili, gli utenti vengono inseriti nella lista d'attesa .
L'inserimento nella lista d'attesa segue ordine cronologico delle domande pervenute.

La presa in carico per i trattamenti per i posti liberati avviene dalla lista d'attesa in base alla patologia, la gravità e l'età dell'utente.

- 1) Il paziente viene sottoposto ad una visita dello specialista Neuropsichiatra Infantile - - - per la registrazione dei dati anamnestici passati e recenti;
 - per la valutazione clinica;
 - per l'esecuzione dei test psicodiagnostici e specifici per patologia riscontrata, al fine di oggettivare il deficit psichico e funzionale, da utilizzare come strumento di confronto al termine del trattamento;
 - per la stesura del Progetto Riabilitativo Individuale, nel quale vengono definiti le aree compromesse ,gli obiettivi riabilitativi, frequenza e tempi di trattamento , le rivalutazioni ;
- 2) In seguito il paziente viene sottoposto alla visita dell'equipe multidisciplinare, dove ogni operatore , per la sua competenza , elabora il programma riabilitativo per la precisazione degli obiettivi di recupero sul piano psicomotorio, comportamentale, cognitivo e relativo all'espressione delle emozioni ;
- 3) Gli obiettivi prefissati vengono periodicamente verificati con controlli dello specialista NPI, a cadenza semestrali , e attraverso l'applicazione di un protocollo valutativo valido e standardizzato.
- 4) La dimissione dell'utente può essere :
 - Programmata – perché concordata con la famiglia per fine ciclo dei trattamenti assegnati ;
 - Per trasferimento ad altra unità di offerta , assicurando la continuità delle cure all'utente fino al momento concordato di passaggio ;
 - Volontaria – richiesta dai familiari ;
 - D'ufficio – decisa dal medico curante su proposta dell'equipe multiprofessionale quando non sono rispettati dall'utente le condizioni per la continuità delle cure .
 - a) assenza dalle terapie per più di 15 gg nel mese senza il preavviso dell'ufficio e senza la giustificazione;
 - b) assenze frequenti dalle terapie tali da pregiudicare il programma terapeutico ;
 - a) non compliance dell'utente alla terapia impostata ;

Il responsabile sanitario rilascia la lettera di dimissioni in duplice copia , di cui una copia firmata dall'utente rimane nella cartella clinica.

La dimissione in ogni caso non conclude il trattamento: vengono fornite alla famiglia tutte le informazioni utili per i controlli periodici e follow-up per il consolidamento dei risultati ottenuti e/o il monitoraggio nel tempo .

a domicilio :

- Le prestazioni di **assistenza domiciliare** vengono erogate dalle 9:00 alle 20:00 tutti i giorni , in accordo con il PAI dell'utente.

All'attivazione del voucher per l'assistenza domiciliare , l'utente viene contattato dall'ufficio dell'Ente da lui scelto e viene programmato il primo accesso domiciliare per la valutazione e stesura del programma di intervento PAI .

In seguito , viene composta l'equipe territoriale che prenderà in carico l'utente ed erogherà le prestazioni previste dal PAI. Le prestazioni sono totalmente gratuite per l'utente.

La dimissione dell'utente può essere:

- Programmata – perché concordata con la famiglia per fine ciclo dei trattamenti previsti dal PAI e gli obiettivi raggiunti;
- Per trasferimento ad altra unità di offerta, assicurando la continuità delle cure all'utente fino al momento concordato di passaggio;
- Volontaria – richiesta dai familiari;
- D'ufficio – decisa dal medico curante su proposta dell'equipe territoriale quando non sono rispettati dall'utente le condizioni per la continuità delle cure.
 - b) assenza dal domicilio per una settimana senza l'avviso dell'ufficio;
 - c) assenze frequenti dal domicilio tali da pregiudicare il programma terapeutico ;
 - d) non compliance dell'utente alla terapia impostata ;

Alla dimissione/passaggio all'altra unità di offerta, Il responsabile sanitario rilascia la lettera di dimissioni in duplice copia , di cui una copia firmata dall'utente rimane nella cartella clinica.

La dimissione in ogni caso non conclude il trattamento: vengono fornite alla famiglia tutte le informazioni utili per i controlli periodici e follow-up per il consolidamento dei risultati ottenuti e/o il monitoraggio nel tempo.

Orari di Apertura ufficio

Il Servizio è coordinato e gestito dalla SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE " LO SCRIGNO MAGICO " con sede legale in Via Rovereto 7, Vigevano (PV) .
scrignoadi@tiscali.it . PEC : scrignoadi@pec.it

Il servizio è gestito da :

Direttore gestionale

Responsabile sanitario

Care Manager

Personale amministrativo

Equipe multiprofessionale

Sede operativa dell'Ente erogatore si trova **in via Rovereto 7 – Vigevano (PV)**.

Aperta dalle 9:00 alle 18:00 giorni feriali.

Per le informazioni , segnalazioni , contatti e le prenotazioni telefonare :

Tel. : 0381542068 **ambulatorio** dalle 9:00 alle 18:00 tutti i giorni feriali con pausa pranzo 13-14 .

Tel.: 0381453784 **assistenza domiciliare** dai tutti i telefoni. E' garantita la reperibilità telefonica 7 giorni su 7 dalle 9 alle 18 ed in seguito la segreteria telefonica con la registrazione dei messaggi.

La società osserva la chiusura dell'ufficio per i giorni festivi nazionali e locali e nei giorni di sabato e domenica. E' garantita comunque la reperibilità telefonica 7 giorni su 7 dalle 9 alle 18.

Customer satisfaction :

Per monitorare e rilevare il grado di soddisfazione degli utenti del servizio ricevuto , annualmente viene distribuito agli utenti il Questionario di gradimento . I risultati vengono in seguito valutati e discussi in riunione dell'equipe per sanare le eventuali criticità emerse.

Gestione dei reclami :

Per le segnalazioni e reclami gli utenti sono invitati a contattare la sede legale telefonicamente al n. 0381542058 , oppure inviando il modulo predisposto in loro possesso via mail scrignoadi@tiscali.it , o per posta all' indirizzo della sede legale della Società in Via Rovereto7 , 27029 Vigevano (PV). Il Direttore Gestionale esamina il caso insieme con il Care Manager e informa l'utente circa i provvedimenti adottati entro i 7 giorni.

Accesso alla documentazione sociosanitaria

Gli utenti hanno diritto all'accesso alla propria documentazione sociosanitaria e/o ottenere il rilascio delle copie di tale documentazione.

Gli utenti sono inviati a richiedere l'accesso e/o il rilascio delle copie compilando il modulo predisposto in ufficio. La documentazione viene messa a disposizione entro 7 gg dalla richiesta. Per rilascio delle copie viene richiesto il rimborso spese di € 0,25/foglio .

Privacy :

E' applicato il regolamento UE GDPR 2016/679 sulla privacy , con registrazione del consenso alle cure ed al trattamento dei dati .

Il titolare dei trattamenti dei dati è LO SCRIGNO MAGICO – SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE con sede legale a Vigevano (PV) , Via Rovereto 7 .

Sicurezza :

E' applicato il D. Lgs 81/2008 e successive integrazioni in materia di sicurezza .

Qualità :

E' stato approvato ed applicato il modello di organizzazione , gestione e controllo ex artt. 6 e 7 D.Lgs 231/2001 e art.30 D.Lgs 81/2008 .

E' stato adottato il Codice Etico della società .

Vigevano , 17/02/2023



Leg. Rappresentante



Coop. Lo Scrigno Magico

Servizi socio-sanitari ed educativi

Via Rovereto n. 7 - 27029 Vigevano (PV)

Tel. 0381542068

E-mail: scrignoadi@tiscali.it

Iscr. REA: PV265514 Iscr. Albo Coop. A144170

P.IVA 04812320960 PEC: scrignoadi@pec.it



RELAZIONE GENERALE ORGANIZZATIVA E GESTIONALE
SERVIZIO ADI VOUCHER

1. Mission
2. Obiettivi in relazione all'unità di offerta, i servizi erogati, popolazione target dell'intervento
3. Organigramma e posizione funzionale dei singoli operatori
4. Modalità di selezione e di inserimento operativo del nuovo personale
5. Aggiornamento professionale/formazione del personale
6. Organizzazione strutturale svolgimento delle prestazioni
7. Criteri e modalità di accoglimento e presa in carico
8. Modalità di integrazione delle diverse figure professionali nella gestione dei casi
9. Modalità di gestione dei documenti
10. Strumenti e modalità di rilevazione della valutazione della qualità degli interventi svolti

LA MISSION

DELLA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE " LO SCRIGNO MAGICO "

La società eroga le prestazioni domiciliari rivolte alle persone fragili . Tale tipo di assistenza viene definita integrata in quanto il servizio può comprendere varie figure professionali degli operatori sanitari e operatori sociali , attraverso l'offerta di tutela socio sanitaria e sociale. La nostra "mission" è quella di tutelare la dignità e migliorare la qualità della vita delle persone fragili e delle loro famiglie. La Cooperativa infatti, intende farsi carico non solo della fragilità e della disabilità in quanto tali, ma anche della sofferenza personale e familiare che l'accompagna.

Per il raggiungimento di questi obiettivi, risultano portanti due elementi: l'accoglienza e la valorizzazione della vita e della persona in tutte le sue espressioni. L'accoglienza impegna al rispetto, alla considerazione, all'ascolto ed alla cordialità verso le persone con disabilità e le loro famiglie, in modo da soddisfare, per quanto possibile, le loro esigenze ed aspettative, personalizzando ed umanizzando il trattamento.

Tale atteggiamento non è in alternativa alla competenza tecnica, anzi, si accompagna ad essa rappresentando un autentico impegno, che si esprime sia come disponibilità interiore verso l'altro che come gesto concreto di benevolenza e di ascolto.

La valorizzazione della persona impegna a riconoscere le capacità, le doti, le possibilità di realizzazione, le risorse che ciascuno ha: nelle persone fragili , nei bambini innanzitutto, specialmente quelli più impegnativi, negli operatori e nei genitori. Questo aiuta a far crescere in ogni persona la consapevolezza di quanto essa vale, in quanto oggetto di amore personale e particolare di Dio.

La fecondità di queste parole si misura oggi dallo sviluppo della Cooperativa nel suo insieme, che in Lombardia conta una sede che ospita servizi di riabilitazione neuromotoria e che gestisce l'attività di assistenza domiciliare per ATS di Pavia e ATS di Milano . A livello operativo parte dall'individuazione dei bisogni, delle capacità residue e delle aspettative degli utenti e delle loro famiglie.

Verso di esso orienta:

- > l'organizzazione dell'intera struttura
- > le singole prestazioni tecniche
- > il rapporto con ogni utente e con la sua famiglia.

In particolare, la Cooperativa si impegna verso i propri utenti a garantire:

- affidabilità: risponde degli impegni presi nei confronti dell'utente e delle Amministrazioni pubbliche e presta il servizio in modo puntuale, preciso, tempestivo, regolare;
- competenza: potenzia costantemente le strutture fisiche, le attrezzature e gli strumenti; migliora le abilità e l'esperienza degli operatori per poter prestare il miglior servizio possibile; garantisce il comfort e la pulizia degli ambienti;
- accessibilità: rende possibile l'accesso a tutte le persone con disabilità ed è attenta alla chiarezza della segnaletica;
- sicurezza: garantisce l'assenza di rischi nell'attività svolta;
- chiarezza: attiva procedure riconducibili ai fini istituzionali ed alla prassi clinico riabilitativa, che richiedano adempimenti amministrativi semplici e facili; offre informazioni relative al trattamento sanitario in modo comprensibile e completo;

- controllo: garantisce la qualità dei processi, delle prestazioni e dei servizi erogati;
- tutela della privacy.

Siamo nella ricerca di formulare un'offerta di servizi sociosanitari integrati economica per la società, modulata e flessibile, in risposta ad una crescente domanda da parte delle persone fragili con difficoltà nella vita quotidiana di ordine assistenziale, relazionale e sanitario che pur non necessitano di un ricovero protetto.

La finalità principale dell'attività sociosanitaria della Cooperativa è quindi di garantire assistenza sanitaria, riabilitativa e socio- assistenziale secondo un progetto di assistenza multidimensionale personalizzata per ciascun singolo utente. Il progetto di assistenza è formulato dall'Equipe multidisciplinare e trova la formulazione operativa nel PAI/P.R.I. (Progetto Riabilitativo o Assistenziale Individualizzato), elaborato alla presa in carico, sistematicamente eseguito e periodicamente aggiornato in relazione ai risultati conseguiti ed alle mutate esigenze emerse.

Pertanto la Società Cooperativa Sociale “ Lo Scrigno Magico “ ispira la sua azione quotidiana sui seguenti principi fondamentali:

- eguaglianza dei diritti degli utenti intesa nel senso che l'accesso ai servizi è uguale per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. E garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia tra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti. Tale principio implica, pertanto, non solo il diritto all'uniformità delle prestazioni ma anche il divieto di ogni ingiustificata discriminazione nell'erogazione del servizio;
- imparzialità intesa nel senso di un costante impegno, da parte dei soggetti erogatori di prestazioni, ad ispirare i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di "obiettività, giustizia ed imparzialità";
- continuità intesa nel senso di garantire un'erogazione continua e regolare delle prestazioni. Le eventuali interruzioni dovranno essere espressamente regolate dalla normativa di settore e comporteranno, comunque, l'impegno da parte della Società ad adottare tutte le misure volte ad arrecare agli utenti i minori disagi possibili;
- partecipazione intesa non solo come diritto a partecipare al procedimento amministrativo e ad accedere alla relativa documentazione ai sensi della L. 241/90, ma anche come informazione, consultazione, monitoraggio, personalizzazione ed umanizzazione del servizio, nonché tutela dell'utente.
In sostanza tale principio tende a tutelare sia il diritto alla corretta erogazione del servizio che a favorire la collaborazione tra l'utente del servizio e la Cooperativa ;
- efficienza ed efficacia del servizio intesi nel senso di un costante impegno da parte della Società Cooperativa ad orientare le strategie e gli sforzi della propria organizzazione al raggiungimento di tali direttive. Su tali principi fondamentali la Società accoglie e fa proprio

il protocollo proposto a livello nazionale dal Tribunale per i Diritti del Malato e responsabilmente si attiva, con i mezzi a sua disposizione e nei limiti delle sue risorse e dei

- suoi compiti aziendali, per rimuovere prassi e comportamenti che ostacolano l'esercizio di questi diritti e per assumere quelle decisioni organizzative, economiche, comportamentali e di gestione che, invece, li consentono e li agevolano.

Sono garantiti i **diritti fondamentali** degli utenti:

- Diritto all'informazione e alla documentazione socio-sanitaria. Ogni utente ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione di cui necessita, nonché ad entrare in possesso di tutti gli atti utili a certificare in modo completo la sua condizione di salute.
- Diritto alla sicurezza. Chiunque ha diritto a non subire danni causati dal cattivo funzionamento dei servizi.
- Diritto alla protezione. La Società Cooperativa ha il dovere di proteggere in maniera particolare ogni utente che, a causa del suo stato di salute, si trova in una condizione momentanea o permanente di debolezza, non facendogli mancare per nessun motivo e in alcun momento l'assistenza di cui ha bisogno.
- Diritto alla certezza. Ogni utente ha il diritto ad avere la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio e a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali e organizzativi, di cambiamenti repentini e/o discrezionalità nell'interpretazione dei regolamenti interni.
- Diritto alla fiducia. Ogni utente ha diritto a vedersi trattato come un soggetto degno di fiducia e non come un sospetto bugiardo.
- Diritto alla qualità. Ogni utente ha diritto di trovare negli operatori del servizio l'orientamento verso un unico obiettivo: migliorare comunque il suo stato di salute psicofisica.
- Diritto alla differenza. Ogni utente ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze.
- Diritto alla normalità. Ogni cittadino ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.

- Diritto alla decisione. L'utente ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e alla propria vita.
- Diritto al volontariato, all'assistenza da parte dei soggetti non profit o alla partecipazione. Ogni utente ha diritto alla partecipazione al servizio e che nello stesso sia favorita la presenza del volontariato e delle attività non profit.
- Diritto alla riparazione dei torti. Ogni utente ha diritto, di fronte a una violazione subita, alla riparazione del torto ricevuto in tempi brevi e in misura congrua.
 - Diritto alla privacy. L'utente ha diritto, sulla base dell'informativa ricevuta ai sensi della legge 675/1996 , 196/2003 e direttiva GDPR UE 2016/679 , ad ottenere la riservatezza sui dati personali, sulla salute, sulla vita che lo riguardano, nei limiti della dichiarazione di consenso alla comunicazione ed al corretto trattamento rilasciata.

2. Obiettivi in relazione all'unità di offerta , i servizi erogati , popolazione target dell'intervento la Società Cooperativa Sociale “ Lo Scignano Magico “ si propone come obiettivo irrinunciabile una gestione caratterizzata da un elevato **standard di qualità** per quanto riguarda l'assistenza socio sanitaria , sociale ed educativa riservata all'utente senza trascurare la **qualità della vita** dell'utente stesso e dei suoi familiari .

Gli obiettivi della gestione :

- Migliorare l'offerta dell'assistenza domiciliare integrata;
- Aumentare capacità di presa in carico per la popolazione locale ;
- Favorire la permanenza a domicilio delle persone fragili ed evitare l'istituzionalizzazione;

Le prestazioni domiciliari sono seguenti (elenco non esaustivo):

Visite specialistiche :

- Fisiatra
- Geriatra
- Altre specialità se previste nel PAI

Prestazioni fisioterapiche :

- RECUPERO ARTICOLARE
- RINFORZO MUSCOLARE
- MOBILIZZAZIONE PREVENTIVA PASSIVA
- TRATTAMENTO SECREZIONI BRONCHIALI
- CONTROLLO ATTIVO POSTURA
- TRASFERIMENTO LETTO-CARROZZINA-IN PIEDI
- DEAMBULAZIONE ASSISTITA CON SUPERVISIONE
- SCALE
- SCALE CON AUSILIO
- DEAMBULAZIONE FUORI DAL DOMICILIO
- TRAINING USO CARROZZINA\AUSILI
- TRAINING AFFERRARE\MANIPOLARE OGGETTI
- RASSETTARSI\VESTIRSI\LAVARSI
- RIEDUCAZIONE LINGUAGGIO

- RIEDUCAZIONE DEGLUTIZIONE

Prestazioni infermieristiche :

- Prelievo ematico
- Prelievo tao
- Rilevazione parametri
- Ecg esecuzione
- Supervisione nad (enterale npt)
- Terapia intramuscolo
- Terapia sottocutanea
- Reperimento vie di accesso
- Terapia infusione sc- ev
- Catetere peridurale-manutenzione
- Cura tracheostomia
- Broncoaspirazione
- Respiratore-stomia manutenzione e cura
- Sng-posizionamento-cambio
- Peg-manutenzione
- Acc. Venoso centrale-manuten. e cura
- Port a cath-manutenzione e cura
- Pompa infusione-manutenzione e cura
- Cateterismo vescicale a permanenza
- Cateterismo vescicale estemporaneo
- Cura stomie (nefro-uretero)
- Lavaggio vescicale su prescriz. special.
- Ripristino pervietà' catetere vescicale
- Evacuazione (enteroclima-svuot. Man.)
- Cura stomie (gastro-entero)
- Medicazione lesioni i-ii stadio
- Medicazione ferite diversa natura
- Drenaggi manutenzione e cura
- Medic. Ulcere da pressione i-ii-iv stadio
- Medicazione ulcere diabetiche
- Ulcere vascolari-bendaggio elastocompressivo

Prestazioni socio assistenziali:

- RILEVAZIONE SEGNI E SINTOMI
- RILEVAZIONE TEMPERATURA
- COLLOQUIO ALTRI OPERATORI
- IGIENE PERSONALE AL LETTO
- BAGNO SETTIMANALE
- TRASFERIMENTO LETTO-POLTRONA
- AIUTO IGIENE\VESTIZIONE \TRASFERIMENTI
- MOBILIZZAZIONE AL LETTO
- PREVENZIONE DANNI TERZIARI

- AIUTO ALLA DEAMBULAZIONE
- ACCESSO IN COPRESENZA

La società garantisce la fornitura delle apparecchiature da usare nell'espletamento delle prestazioni infermieristiche quando eroga i relativi PAI.

- **Le aree di valutazione**

Il paziente, lungo il percorso diagnostico-terapeutico, può essere sottoposto alle seguenti valutazioni specialistiche :

- Valutazione fisiatrica;
- Valutazione geriatrica ;

- **Popolazione target dell'intervento:**

Il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata è un servizio rivolto a persone "fragili" (senza limite di reddito), **titolari del voucher socio sanitario** , domiciliati nel territorio di competenza , impossibilitate a recarsi nelle strutture sanitarie per le cure di cui hanno bisogno ed a svolgere da sole le attività della vita quotidiana.

Gli obiettivi dell'intervento sono :

- Acquisizione maggior autonomia personale nelle ADL ;
- Recupero motorio ;
- Mantenimento parametri vitali ;
- Guarigione delle lesioni ;
- Educazione sanitaria

3. Organigramma e posizione funzionale dei singoli operatori

Disponibilità di personale per ciascun profilo professionale

La Società Cooperativa Sociale " Lo Scigno Magico " ha predisposto il seguente personale impegnato nelle equipe multidisciplinare per l'erogazione delle prestazioni dell'assistenza domiciliare integrata :

- n. 1 medico responsabile sanitario
- n. 1 medici specialisti Fisiatra
- n. 1 medico specialista geriatra
- n. 2 fisioterapisti
- n. 1 logopedista
- n. 1 psicologo
- n. 1 educatore professionale
- n. 3 infermieri professionali
- n. 1 OSS

La società cooperativa garantisce la disponibilità di altre figure professionali necessarie per il completamento del PAI/PRI del paziente .

Orari di presenza in ufficio del personale :

dalle 9:00 alle 18: 00 tutti i giorni della settimana ;

Posizione funzionale del personale in ADI :

Direttore Amministrativa e Gestionale e **coordinamento amministrativo** – Natalia Teodoridou
Responsabile sanitario/ Care Manager e **Coordinamento e Responsabilità clinica** –
dr. Theodoridis Christos

Segreteria e URP - Boccato Raffaella

Medici e specialisti :

BANDI CRISTIANO – medico specialista Fisiatra , Ordine dei Medici Pavia n. 07447

SALMOIRAGHI FABRIZIO – medico specialista Geriatra Ordine dei Medici Milano n. 35552

THEODORIDIS CHRISTOS - medico responsabile sanitario Ordine Medici Biella n. 921
con funzioni di Responsabile Qualità e di Coordinatore attività clinica territoriale;

BELLO SARA - psicologo-psicoterapeuta Ordine Psicologi Lombardia n.03/11658

Personale sanitario :

1. Fisioterapisti :

PANIGADA FLAVIO

FERRANDINO GIUSEPPE PIO

2. Logopedisti:

PALOMBO GIADA

3. Educatori professionali :

SACCO VANESSA

4. Infermieri :

SACCO MANLIO

PELLEGRIN DAVIDE

PELLEGRIN LUCA - **Coordinamento infermieristico**

5. OSS :

APAZA ALICIA BEATRIZ

La società si impegna ad assicurare la disponibilità del personale sanitario congruo con il volume di utenza in essere.

4. Modalità di selezione e di inserimento operativo del nuovo personale:

- Modalità di reclutamento

Per l'inserimento di altro personale nell'equipe, ci si avvale delle domande, con relativo curriculum vitae, che pervengono alla Società.

Ovviamente il reclutamento di tali richieste lo si ottiene a mezzo stampa (anche *su* riviste specializzate) e mediante contatti diretti con colleghi ed Albi di competenza, nonché con le scuole di formazione professionale legalmente riconosciute.

L'adeguatezza di tale nuovo inserimento compete al medico responsabile dell'equipe e al Direttore Gestionale che si avvalgono, inoltre, di un colloquio di approfondimento.

Di ogni operatore candidato viene verificato il **possesso dei requisiti necessari per svolgere la professione**, secondo la normativa vigente:

- Titolo professionale
- Eventuali abilitazioni
- Iscrizione agli albi e Ordini professionali
- Rispetto degli obblighi formativi di formazione continua

- Modalità di inserimento operativo

Al momento dell'inserimento è fondamentale il corretto e completo trasferimento delle informazioni necessarie al neoassunto per inquadrarne il proprio ruolo all'interno dell'equipe e della struttura organizzativa di cui diventa parte integrante. Si tratta, infatti, di trasferire al nuovo operatore informazioni sul servizio e sulla mission, il tipo di organizzazione del lavoro, i livelli di responsabilità, i diritti e i doveri, le modalità di svolgimento delle prestazioni (tempi/qualità), le informazioni sull'utente per facilitare questo delicato inserimento. Tutti i neoassunti dovranno avere a disposizione il materiale informativo domiciliare circa:

- ◆ le finalità del servizio, la sua organizzazione e strutturazione;
- ◆ i protocolli e le linee guida;
- ◆ i piani di lavoro e risorse materiali a disposizione ;
- ◆ il PAI/P.R.I. con relative rivalutazioni /strumenti di valutazione.

Per facilitare questo percorso e raggiungere gli obiettivi di efficacia attesi è prevista una fase di aggiornamento con tempi differenti in relazione alla professionalità del singolo operatore (mai, comunque, inferiore a una settimana di lavoro), durante la quale il neoassunto dovrà osservare l'operato dei colleghi ed intervenire direttamente solo con la supervisione degli stessi e partecipare agli incontri periodici del personale di presa in carico e rivalutazione dei singoli utenti. Durante questo periodo di prova verrà contattato periodicamente dal medico responsabile dell'equipe per confrontarsi sul buon andamento dell'inserimento. In seguito sarà effettuata la valutazione dal medico responsabile di equipe in merito a quanto dimostrato nelle mese di prova rispetto alle competenze professionali e relazionali. Sulla base di questa valutazione complessiva si deciderà l'introduzione dell'operatore nell'equipe. L'affiancamento così organizzato diventa un momento di arricchimento per tutto il gruppo di lavoro che, chiamato a spiegare, motivare, chiarire le modalità del proprio operare è obbligatoriamente chiamato a maturare e riflettere su esso.

5. Aggiornamento e Formazione del personale:

La nostra metodologia di lavoro si basa sul **lavoro d'equipe** che permette una visione multidisciplinare dell'utente bisognoso di un intervento integrato, minuzioso e continuativo nel tempo. Affinché questo processo possa essere portato avanti sempre nel migliore dei modi, risulta basilare la formazione di base e l'aggiornamento continuo, quale processo stabilmente aperto nel tempo che fornisce la maturazione di competenze psicologiche, intellettive e relazionali, oltre che metodologiche, direttamente connesse con lo studio e l'esperienza.

- Il nostro piano di formazione prevede l'introduzione **dei protocolli e delle linee guida** all'interno di un'organizzazione di lavoro per équipe. Le rivalutazioni periodiche degli stessi, quali resoconto effettivo della loro acquisizione, ne permettono il monitoraggio e la puntualizzazione sul campo.
- Un secondo strumento metodologico di lavoro: la **valutazione multidimensionale** che si concretizza attraverso la definizione del PAI/P.R.I. .

Una corretta raccolta dati, elaborazione degli stessi, scelta delle priorità assistenziali e stesura degli obiettivi, pianificazione degli interventi d'equipe, specificando bene chi e cosa devono portare avanti, incontri periodici di confronti e rivalutazioni per apportare eventuali correzioni di percorso sono la base concreta su cui il lavoro d'equipe deve basarsi affinché il proprio operato possa avere caratteristiche di efficacia ed efficienza.

La formazione permanente è implicita al processo lavorativo per cui deve essere verificata, validata e rielaborata attraverso un processo continuo di teoria e prassi all'interno di un contesto formale.

Incontri periodici di equipe territoriale si svolgono presso la sede operativa .

- Esiste, infine, un calendario annuale di **formazione esterna** attraverso corsi di aggiornamento che vengono concordati dagli operatori con l'amministrazione della Società sulla base di criteri formativi ritenuti prioritari.

Il responsabile del continuo aggiornamento professionale degli operatori è il Responsabile di Qualità.

6. Organizzazione strutturale dell'attività e l'erogazione dei servizi ADI

L'UdO ADI Voucher è ubicata nello stesso edificio dell'Istituto di Riabilitazione, con quale condivide alcuni locali . E' situata al pianoterra dell'edificio di circa 550 mq , per cui è molto agibile per l'utenza in assenza delle barriere architettoniche. La sede è chiusa all'accesso del pubblico per il servizio ADI Voucher .

L'UdO ADI Voucher dispone di una sede organizzativa che coincide con la sede operativa e sono collocate all'interno di spazi della UdO Riabilitazione Ambulatoriale e sono ben identificati:

1. **1 LOCALE** per l'organizzazione dei servizi, le attività amministrative e di segreteria ;
2. **1 LOCALE** dedicato alla direzione del servizio e alle riunioni di equipe, utilizzabile anche per colloqui con gli utenti (previa l'appuntamento) ;
3. **1 SPAZIO** (front office) per la gestione delle segnalazioni e delle richieste del servizio (condiviso con altra UdO perché le Cure Domiciliari sono ubicate all'interno del medesimo edificio, gestita dallo stesso erogatore ma in spazio dedicato e ben identificato da specifica cartellonistica);
4. **1 SPAZIO** dotato di armadio con chiusura di sicurezza per la conservazione sicura della documentazione sanitaria;
5. **1 SPAZIO (ES. ARMADI)** ad uso deposito del materiale pulito/magazzino sanitario da gestire in conformità alle normative in materia di tenuta dei farmaci e dei presidi sanitari (condiviso con altra UdO perché le Cure Domiciliari sono ubicate all'interno del medesimo edificio, gestita dallo stesso erogatore ma in spazio dedicato e ben identificato da specifica cartellonistica);
6. **1 SPAZIO** per deposito del materiale sporco (viene utilizzato solo materiale monouso);
7. **1 SPOGLIATOIO** per il personale (condiviso con altra UdO perché le Cure Domiciliari sono ubicate all'interno del medesimo edificio, gestita dallo stesso erogatore ma in spazio dedicato e ben identificato da specifica cartellonistica);
8. **SERVIZI IGIENICI** per il personale (condiviso con altra UdO perché le Cure Domiciliari sono ubicate all'interno del medesimo edificio, gestita dallo stesso erogatore ma in spazio dedicato e ben identificato da specifica cartellonistica);
9. **SERVIZI IGIENICI** per gli utenti, attrezzati per la disabilità (nel caso di accesso dell'utente) - (condiviso con altra UdO perché le Cure Domiciliari sono ubicate all'interno del medesimo edificio, gestita dallo stesso erogatore ma in spazio dedicato e ben identificato da specifica cartellonistica);

L'erogazione del Servizio CDOM avviene con modalità operative distinte da quelle in essere per altre UdO presenti in edificio.

Eventuale riduzione di spazi delle altre UdO assicurano comunque il rispetto dei limiti previsti dalla normativa igienico sanitaria ed in materia di sicurezza degli spazi accreditati. Pertanto, con questa impostazione strutturale dell'UdO CDOM, non viene meno la rispondenza ai requisiti di accreditamento degli spazi delle altre UdO collocate in edificio e loro capacità erogativa.

Erogazione dei servizi :

L'erogazione dei servizi territoriali è garantita **dall'equipe multiprofessionale territoriale**, coordinata dal medico responsabile sanitario (che funge anche da Care Manager) in collaborazione con Coordinatore infermieristico.

Il numero degli utenti che possono essere presi in carico è limitato dal budget regionale annuale, per cui all'esaurimento dei posti disponibili, gli utenti possono essere inseriti nella lista d'attesa. L'inserimento nella lista d'attesa segue ordine cronologico delle domande pervenute. La presa in carico per i trattamenti per i posti liberati avviene dalla lista d'attesa.

All'attivazione del voucher per l'assistenza domiciliare, l'utente viene contattato dall'ufficio dell'Ente erogatore da lui scelto e viene programmato il primo accesso domiciliare per la valutazione e stesura del programma di intervento PAI.

In seguito, viene composta l'equipe territoriale con le figure professionali previste dal PAI, la quale prenderà in carico l'utente.

Le prestazioni sono totalmente gratuite per l'utente.

Le prestazioni di assistenza domiciliare vengono garantiti dalle 9:00 alle 20:00 per 7 giorni settimanali, in numero non inferiore a 49 ore settimanali di assistenza, distribuita sui 7 giorni in ragione della risposta al bisogno collegato ai PAI aperti.

La dimissione dell'utente può essere:

- Programmata – perché concordata con la famiglia per fine ciclo dei trattamenti previsti dal PAI e gli obiettivi raggiunti;
- Per trasferimento ad altra unità di offerta, assicurando la continuità delle cure all'utente fino al momento concordato di passaggio;
- Volontaria – richiesta dai familiari;
- D'ufficio – decisa dal medico curante su proposta dell'equipe territoriale quando non sono rispettati dall'utente le condizioni per la continuità delle cure.
 - a) assenza dal domicilio per una settimana senza l'avviso dell'ufficio non per motivi sanitari;
 - b) assenze frequenti dal domicilio tali da pregiudicare la continuità del programma terapeutico ;
 - c) non compliance dell'utente alla terapia impostata ;

Alla dimissione/passaggio all'altra unità di offerta, Il responsabile sanitario rilascia la lettera di dimissioni in duplice copia , di cui una copia firmata dall'utente rimane nella cartella clinica. La dimissione in ogni caso non conclude il trattamento: vengono fornite alla famiglia tutte le informazioni utili per i controlli periodici e follow-up per il consolidamento dei risultati ottenuti e/o il monitoraggio nel tempo.

Orari di Apertura sedi :

Il Servizio è coordinato e gestito dalla SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

“LO SCRIGNO MAGICO “in Via Rovereto 7, Vigevano (PV) .

scrignoadi@tiscali.it . PEC : scrignoadi@pec.it

Il servizio è organizzato da :

- Direttore gestionale e Coordinatore amministrativo
- Responsabile sanitario e Care Manager
- Coordinatore infermieristico
- Personale amministrativo front-office.

L'erogazione del servizio sul territorio è gestita **dall'Equipe multiprofessionale** composta da medici e gli operatori sanitari con Coordinatore infermieristico , con la supervisione e Coordinamento clinico del Responsabile sanitario.

La società garantisce la fornitura agli operatori del materiale sanitario necessario per l'erogazione del PAI ai sensi della dgr 6867/2022 , gratuito per l'utente, salvo il materiale prescrivibile e fornito dal SSN.

Per l'erogazione del servizio gli operatori dell'equipe territoriale usano automezzo proprio coperto dalla polizza assicurativa e soggetto alla manutenzione periodica.

Tutti gli operatori usano i DPI monouso a domicilio durante l'erogazione delle prestazioni. La società garantisce la fornitura dei DPI per tutta la durata dell'assistenza.

Tutti gli operatori usano i mezzi di comunicazioni personali idonei.

La durata di ogni prestazione, secondo le linee guida nazionali di categoria, non è inferiore di 45 min.

La sede funziona dalle 9:00 alle 18:00 nei giorni feriali.

La sede non è aperta al pubblico: per un incontro **in sede** gli utenti sono invitati a telefonare al n.0381453784 e prendere l'appuntamento. In questo caso, si richiede all'utenza l'osservanza delle misure per il contrasto delle infezioni pandemiche, se richieste dalla normativa.

E' garantita la reperibilità telefonica 7 giorni su 7 dalle 9 alle 18.

Per le informazioni, le segnalazioni, i contatti e le prenotazioni telefonare:

Tel. : 0381453784 mail : scrignoadi@tiscali.it

La società osserva la chiusura degli uffici per i giorni festivi nazionali e locali e nei giorni di sabato e domenica. E' garantita comunque la reperibilità telefonica 7 giorni su 7 dalle 9 alle 18.

7. Criteri e modalità di accoglimento e presa in carico :

A) Accoglienza dell'utenza

L'utenza può rivolgersi per informazioni e richiesta dei servizi :

- Presso il proprio medico curante
- Presso il servizio ASST di residenza ;
- Recandosi presso la sede della Società in Via Rovereto 7 , Vigevano (PV) previa l'appuntamento telefonico al numero 0381453784;
- Telefonicamente dalle ore 09:00 alle ore 18:00 al numero 0381453784 tutti i giorni feriali .

Per accedere al Servizio ADI Voucher è necessario rivolgersi al proprio Medico curante, il quale invierà la richiesta di attivazione del servizio al Distretto ASST di domicilio dell'utente.

Unità Operativa dell'ASST emetterà il voucher Socio-Sanitario con il profilo di assistenza comprendente il numero di interventi da effettuare per ogni figura professionale coinvolta. Nel momento in cui il familiare dell'utente viene convocato all'ASST per sottoscrivere la documentazione, sceglie in un elenco di Enti accreditati la Società che desidera per la fornitura del Servizio. Nel caso in cui desiderasse la nostra assistenza dovrà contattare l'erogatore scelto: COOP LO SCRIGNO MAGICO.

Le procedure operative all'arrivo della chiamata si sviluppa nelle seguenti azioni: (l'operatore per le funzioni di informazioni , di segreteria e di accoglienza può svolgere l'attività anche in modalità remota)

1) attivazione e accoglienza della chiamata

Ogni utente può effettuare la chiamata al numero telefonico predisposto da qualunque telefono fisso o cellulare.

Tutte le chiamate entranti sono accolte dall'operatore competente che fornisce il proprio nome e comincia a relazionarsi con chi sta chiamando.

L'azione successiva consiste nel fornire tutta l'informazione richiesta dal chiamante circa il servizio richiesto . In seguito l'operatore raccoglie le informazioni ed i dati anagrafici del soggetto fragile per cui viene richiesto l'intervento, ulteriori informazioni e approfondimenti utili a una maggiore definizione del bisogno, in particolare, trascrive il nome del medico curante inviante, chiede informazioni relative a ricoveri ospedalieri nell'ultimo periodo, chiede notizie sul nucleo familiare e sulle eventuali risorse disponibili (vicini, amici, altro).

2) gestione del bisogno

L'operatore trasmette i dati raccolti al Responsabile sanitario, il quale, in seguito alla verifica dei posti disponibili , decide in merito alla classifica del bisogno e l'inserimento nella programmazione della **presa in carico** .

B) Presa in carico dell'utenza

L'attività di presa in carico consta di due parti: la prima di natura socio-sanitaria e la seconda organizzativa/amministrativa :

- Attività di natura sanitaria e socio-assistenziale: momento essenziale della "presa in carico" è certamente rappresentato dal primo contatto di ciascun operatore impiegato nell'erogazione con l'utente ed i suoi familiari di riferimento. Viene effettuata la prima visita di valutazione dall'equipe territoriale e dopo la valutazione multidimensionale, viene redatto e proposto alla famiglia il PAI/PRI, che lo firma per accettazione. L'attività viene svolta dall'equipe territoriale.

- Attività organizzativa:

consiste nel predisporre un programma organizzativo di pianificazione degli interventi, nonché alla predisposizione delle successive rivalutazioni.

I componenti dell'equipe provvederanno, ciascuno per le proprie competenze, alla prima attivazione di tutte le voci della cartella dell'utente e relativi allegati.

L'attività viene svolta da equipe multidisciplinare e l'ufficio amministrativo. -Attività amministrativa: consiste nell'attivazione degli archivi informativi tramite caricamento dei dati, attivazione della parte anagrafico- amministrativa della cartella utente ;

Nei rapporti con l'utente ciascun operatore farà propria la sezione della Carta dei Servizi relativa ai diritti dell'utente ed ai principi a cui si ispira la mission del servizio.

Gli operatori, pertanto, finalizzeranno il proprio approccio con l'utenza all'obiettivo di creare e consolidare un rapporto di fiducia e di comunicazione che permetta di rendere il servizio efficace e concorrere al miglioramento della qualità di vita

dell'utente e dei suoi familiari. Il responsabile sanitario periodicamente verificherà, insieme all'equipe, i risultati raggiunti per sostenerli o rettificare il percorso intrapreso.

C) Dimissioni e follow-up

La dimissione dell'utente può essere :

- Programmata – perché concordata con la famiglia per fine ciclo dei trattamenti assegnati;
- Per trasferimento ad altra unità di offerta ;
- Volontaria – richiesta dai familiari ;
- D'ufficio – decisa dal medico curante su proposta dell'equipe territoriale quando non sono rispettati dall'utente le condizioni per la continuità delle cure (la compliance). Il responsabile sanitario rilascia la lettera di dimissioni in duplice copia , di cui una copia firmata dall'utente rimane nella cartella clinica.

La dimissione in ogni caso non conclude il trattamento: vengono fornite alla famiglia e al MMG tutte le informazioni utili per i controlli periodici e follow-up per il consolidamento dei risultati ottenuti e/o il monitoraggio nel tempo.

8. Modalità di integrazione delle diverse figure professionali nella gestione dei casi : Lo strumento guida dell'intervento domiciliare è il PAI/ P.R.I. in cui sono indicati gli obiettivi , le figure professionali coinvolte e il periodo temporale della rivalutazione. Il medico responsabile sanitario compone l'equipe degli operatori previsti dal PAI/P.R.I. con individuazione di un l'operatore-tutor del caso.

Nel caso di variazione della situazione clinica dell'utente, l'operatore-tutor lo riferisce al medico responsabile sanitario e registra l'evento nel diario.

Il medico responsabile sanitario, previa la rivalutazione, introduce nell'equipe che gestisce il caso , la figura professionale necessaria ad affrontare il bisogno assistenziale del paziente ed apporta le correzioni nel piano di lavoro dell'equipe.

Tutte le informazioni inerenti la gestione dell'utente vengono condivise con il medico curante attraverso il diario clinico dell'utente ed anche, al bisogno , telefonicamente.

9. Modalità di gestione dei documenti sociosanitari :

a) modalità di compilazione dei documenti

I requisiti inderogabili per la compilazione dei documenti sono;

- Chiarezza: il testo dovrà essere chiaramente leggibile e comprensibile o l'esposizione deve essere diretta e non dare adito a diverse interpretazioni. Potranno essere utilizzate sigle solo nelle parti in cui è fornita una legenda in chiaro;
- Riproducibilità: dovrà essere sempre utilizzato inchiostro scuro in modo da rendere facilmente riproducibile in fotocopia il contenuto del documento;

- Accuratezza: apposite istruzioni operative e/o protocolli definiranno per ciascuna categoria di documenti, l'accuratezza richiesta dei dati prodotti e delle loro eventuali trascrizioni;
- Veridicità: tutti i dati e gli eventi annotati nel documento devono essere trascritti nell'immediata successione in modo veritiero e corrispondenti ai dati oggettivamente verificati;
- Rintracciabilità delle correzioni: non potrà mai essere usato il correttore (bianchetto) e non sono mai consentite cancellazioni con gomma. Per errori commessi all'atto della stesura, si dovrà tracciare una riga con inchiostro indelebile sulla scritta in modo tale che essa risulti comunque leggibile. Per errori rilevati in epoca successiva sarà necessario porre una annotazione che ne dia esplicitamente atto, accompagnata da data di stesura e firma dell'estensore;
- Pertinenza: le informazioni riportate nel documento devono essere correlate con le esigenze informative definite dalle funzioni attribuite al documento e che ne permettano una archiviazione finalizzata ad argomento;
- Rintracciabilità dei riferimenti: in presenza di riferimenti a diversi documenti dovrà essere sempre riportato ogni e qualsiasi dato che ne permetta l'univoca rintracciabilità.
- b) modalità di archiviazione e conservazione dei documenti
- per la posta in entrata ed in uscita si dovrà attivare un *registro* di protocollo il cui numero dovrà essere indelebilmente annotato sul documento.
- copie fatture ricevute e simili, in apposito classificatore ordinate per data di protocollo (l'originale deve essere trasmesso mensilmente alla sede di contabilità della società);
- copie fatture emesse: in apposito classificatore ordinate per numero e date di emissione;
- lettere e documenti relativi a clienti: in apposito classificatore in ordine di data/protocollo;
- lettere e documenti relativi a Dipendenti/Collaboratori/Consulenti: in apposita scheda contenitore attivata per ciascun operatore;
- documentazioni bancarie: in apposito classificatore per ciascun Istituto;
- documentazione Enti previdenziali, assistenziali e fiscali: in appositi classificatori, ordinati per data/protocollo attivati per ciascun ente;

- documenti relativi ai trattamenti ed alle prestazioni socio-sanitarie : dovranno essere allegati alla Cartella dell'utente (FASAS) .
- la documentazione va conservata in archivio per 5 anni.

Vengono garantiti agli utenti la riservatezza ed il rispetto della normativa sulla privacy. Il responsabile della tenuta degli archivi e del rispetto della privacy nella gestione della documentazione socio sanitaria è il Direttore gestionale.

10. Strumenti e modalità di rilevazione della valutazione della qualità degli interventi svolti:

La qualità di un servizio è rappresentata dalle caratteristiche che gli consentono di soddisfare le attese di chi lo utilizza. Non si può, quindi, individuare un livello "assoluto" di qualità: sono le esigenze degli utilizzatori a definire di volta in volta le caratteristiche che il servizio deve possedere per soddisfarli. Il livello di qualità richiesto dall'utente deve poi essere raggiunto in modo continuativo e costante nel tempo. Il sistema di 'qualità aziendale' è l'espressione del modo in cui l'azienda/servizio opera e tiene sotto controllo le attività svolte.

A livello strettamente tecnico-professionale l'obiettivo è di proporre "**requisiti o standard predefiniti**" che l'equipe erogatrice deve garantire come parametro di omogeneità delle prestazioni . Per raggiungere tale uniformità l'equipe deve comunque far leva sugli strumenti di lavoro che prevedono la raccolta dell'intero bagaglio informativo sia clinico che socio/relazionale riguardante l'utente, l'elaborazione dei dati per rilevare i punti deboli su cui dover intervenire, priorità, obiettivi a breve/medio/lungo termine, stesura dei piani riabilitativi dove è ben chiaro chi e cosa devono fare per il conseguimento dell'obiettivo comune, il controllo e le rivalutazioni periodiche per modificare, ove necessita, l'intervento attuato.

Il raggiungimento degli obiettivi preposti con il relativo miglioramento o mantenimento delle condizioni sono un indicatore costante della correttezza della nostra risposta. L'utente e la sua famiglia, a loro volta, avranno a disposizione la "**Carta dei Servizi**" che chiarifica loro le prestazioni di cui possono usufruire, come accedere al servizio, a chi rivolgersi e che tipo di organizzazione gestisce tali risorse. Gli utenti avranno la possibilità di incontrarsi, ad inizio percorso, con l'equipe erogatrice per esprimere opinioni ed essere informati degli obiettivi preposti e dei relativi piani di intervento. Contatteranno periodicamente l'operatore-tutor del caso per aggiornarsi sull'andamento del percorso intrapreso, eventuali modifiche adottate, situazione attuale con relativi problemi o miglioramenti in atto. **Questionari di gradimento/qualità percepita** daranno, infine, la possibilità all'utente stesso e/o alla sua famiglia di giudicare ed esprimere un parere circa il servizio ricevuto nella totalità dei suoi aspetti (tecnico-professionale, socio-relazionale, rieducativo funzionale) al fine di mettere in luce eventuali punti di criticità e raccogliere proposte per avere una risposta sempre più vicina ed adeguata ai bisogni delle persone.

A livello manageriale il piano strategico per il miglioramento costante dell'offerta disponibile interessa :

- La scelta corretta delle **risorse umane** (professionalità, esperienza, predisposizione);

- La scelta corretta delle **risorse materiali** (qualitativamente e quantitativamente) in base alla domanda ed alla relativa valutazione di intervento;
- L'adozione di **strumenti organizzativi**: lavoro d'equipe, PAI/P.R.I, protocolli, linee guida ;
- La verifica dell'**appropriatezza sia clinico-professionale** che gestionale delle attività;
- La **revisione delle procedure** risultanti poco efficaci;
- Le **proposte di formazione**/azione di procedure clinico-assistenziali, gestionali ed economico-finanziarie più efficaci ed efficienti e sviluppo di strumenti di riferimento di tipo informatico standardizzati;
- Lo sviluppo di un **piano di attività formativa e di aggiornamento** del personale per il miglioramento della performance e quindi per un risultato più costo-efficacia;
- La proposta di **fattori motivanti** del personale con incentivi di tipo economico e non (delega, riconoscimento sociale);
- L'esposizione e **discussione dei risultati** intermedi e definitivi con gli operatori al fine di pianificare le azioni di miglioramento;
- **L'informazione e coinvolgimento degli utenti.**

Vigevano , 12/05/2023

Presidente del CdA

