



**R.T.I.: PROGES - SYNERGO - CONSOL**

## ***CARTA DEI SERVIZI***

***Assistenza Domiciliare Integrata***  
**A.S.L. Lanciano-Vasto-Chieti**

## Sommario

Chi siamo .....	4
Mission e obiettivi.....	4
Reperibilità .....	4
Il servizio di cure domiciliari .....	4
A chi è rivolto il servizio.....	5
Attivazione del servizio .....	5
Scelta e revoca del PAI da parte dell'utente.....	7
Obiettivi del servizio.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
Area sanitaria .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
Area riabilitativa.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
Area assistenziale.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
Servizi garantiti.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
Adempimenti per la tutela degli ospiti.....	8
Qualità e sicurezza .....	8
Aspetti Assicurativi.....	9
Trattamento dei dati personali (Reg. UE n. 679/2016) .....	9
Diritti dei pazienti e delle loro famiglie .....	9
La nostra struttura organizzativa .....	9
Orari di servizio e coordinamento.....	10
Modalità operative .....	10
Dove siamo, come raggiungerci e contattarci .....	11
Prevenzione e gestione dei disservizi .....	11

Gentile utente,

il documento che Le viene presentato costituisce la “**Carta dei Servizi**” del Servizio di Cure Domiciliari offerto da Domys e si tratta di uno strumento di presentazione generale che Le permetterà di conoscere la nostra organizzazione ed ottenere indicazioni sui modi, sulle forme e sui tempi di attivazione e di funzionamento dei servizi offerti, oltre che sugli obiettivi perseguiti e sulla nostra mission.

In particolare, si propone di:

- rispondere al diritto del cittadino all'informazione ed alla trasparenza sui servizi erogati;
- rispondere al diritto del cittadino alla verifica della conformità del servizio erogato con quanto dichiarato.

La Carta ha validità annuale e sarà rinnovata ogni qual volta dovessero avvenire significative modifiche in merito a quanto descritto, basate sul coinvolgimento periodico dei pazienti/utenti e/o dei familiari nella misurazione della soddisfazione e nella presentazione dei risultati annuali.

La verifica delle prestazioni avviene sotto il controllo del Responsabile del Servizio ed è basata su rilevazioni periodiche, somministrazione di questionari, anomalie riscontrate ed eventuali reclami pervenuti.

Una copia della presente Carta dei Servizi è distribuita ai fruitori del servizio al momento della presa in carico e, viene consegnata a chiunque ne faccia richiesta, è consultabile, inoltre, presso la ns. sede. Per ulteriori precisazioni, sono a disposizione gli uffici amministrativi presso la Centrale Operativa dei servizi, aperti al pubblico nei giorni ed orari descritti nel documento.

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

## Chi siamo

Domys è in grado di offrire percorsi di cura e assistenza sanitaria e sociosanitaria domiciliare avvalendosi della competenza, della professionalità e dell'umanità degli operatori che operano all'interno dell'organizzazione.

Domys nasce dalla associazione di due cooperative sociali, Proges e Con.Sol., che hanno alle spalle più di 25 anni di attività nel campo delle cure domiciliari, ed il gruppo Synergo S.r.l. (Casa di Cura Pierangeli - Casa di Cura Spatocco - RSA De Cesaris), che ha a sua volta un'esperienza ultra-cinquantennale nell'erogazione di servizi sanitari - ambulatoriali, per acuti e residenziali.

Unendo a fattor comune gli elementi distintivi e qualificanti delle tre aziende, riusciamo a garantire una gestione particolarmente affidabile, con esperienze numerose e diversificate anche oltre i confini regionali e allo stesso tempo fortemente radicato nel territorio di riferimento. Infatti, con i propri centri polispecialistici, la Synergo è in grado di erogare tutti gli step del processo di cura: area diagnostica prestazioni ambulatoriali, ricovero acuto, ricovero per riabilitazione e residenzialità, laddove fossero necessari per il paziente.

Al fine di approfondire le competenze e la storia di Proges, Con. Sol. e Synergo, si suggeriscono i seguenti link ([www.proges.it](http://www.proges.it); [www.consol.coop/la-cooperativa](http://www.consol.coop/la-cooperativa); [www.grupposynergo.com](http://www.grupposynergo.com)).

La nostra peculiarità è quella di attivare vere e proprie reti di assistenza territoriali pur garantendo la qualità di un'organizzazione unica, che ha come missione la cura e il rispetto della persona.

Gli Operatori sono accuratamente selezionati ed in possesso dei titoli di studio adeguati alla loro professionalità (diploma, attestato professionale o laurea), partecipano in maniera continua a corsi di formazione e sono regolarmente assunti nel pieno rispetto del CCNL o inquadrati in un rapporto di Collaborazione Professionale, a norma di Legge e di Statuto.

## Mission e obiettivi

La mission di Domys è prendersi cura della salute, della sicurezza, del benessere dei suoi Assistiti (scopo) attraverso la progettazione, la realizzazione e la gestione di servizi sanitari e socioassistenziali (attività) che soddisfano i bisogni degli Assistiti nel rispetto della dignità umana (vision) e nell'applicazione della Carta Europea dei diritti del malato.

I nostri campi prioritari d'azione riguardano non solo la cura del paziente e l'accuratezza del servizio, ma anche il controllo della cura e della qualità con cui agisce ogni nostro operatore al fine di instaurare un rapporto umano e professionale con il nostro Assistito e la sua famiglia perché questi sono i valori a cui ci ispiriamo quotidianamente per svolgere e migliorare i nostri servizi.

Domys si avvale della collaborazione di personale e collaboratori con qualificata competenza e con maturata esperienza nell'ambito sociosanitario e del servizio ADI (Assistenza Domiciliare Integrata) al fine di:

- personalizzare e dare continuità al percorso assistenziale del paziente
- ricercare l'appropriatezza e l'efficacia delle cure
- realizzare una gestione integrata ed efficiente del processo di cura.

## Reperibilità

La Centrale Operativa e di Coordinamento (C.O.C.) è il nodo operativo di comunicazione e pianificazione del Servizio ed è attiva dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00, il sabato e prefestivi dalle 08.00 alle 14,00, con **numero verde dedicato (800.766.605)**. Nelle restanti fasce orarie e nella giornata di domenica è attiva la funzione di centrale mobile h24 che prevede la base minima di un infermiere per distretto. In questo caso il Numero Verde instrada la chiamata direttamente al cellulare dei Coordinatori di riferimento, che provvedono ad attivare l'operatore reperibile.

## Il servizio di cure domiciliari

Le cure domiciliari si collocano nella rete di servizi sociosanitari volti a garantire alle persone in condizioni di fragilità e non trasportabilità, prestazioni sociosanitarie integrate presso "il domicilio". L'attivazione è

realizzabile tramite l'emissione da parte dell'ASL locale, a seguito di una valutazione sociosanitaria, di una prescrizione per l'erogazione delle prestazioni richieste.

L'assistenza domiciliare prevede la presenza al domicilio dell'Assistito degli Operatori Professionali richiesti, specificatamente preparati e formati alle attività domiciliari (medici, medici specialisti, infermieri, fisioterapisti, operatori socioassistenziali ecc.).

In ogni caso il modello ed il percorso organizzativo che Domys propone ai propri utenti prevede sempre una serie di passaggi propedeutici alla fase prettamente erogativa del servizio, tra i quali rivestono particolare significato e rilevanza:

- l'instaurazione di rapporti di proficua collaborazione con i medici curanti, di fatto protagonisti istituzionali dell'assistenza territoriale, gli operatori assicurano l'integrazione dei propri interventi ed il trasferimento reciproco delle informazioni.
- l'integrazione a livello territoriale con le strutture ed istituzioni presenti (reti).

L'impegno assunto da Domys nei confronti dei propri assistiti è definire tipologie differenziate di risposta in ragione della prevalenza dei bisogni sanitari e sociali e della loro intensità; rapidi percorsi di attivazione saranno attivati nei confronti di bisogni che richiedono maggiore impegno sanitario, soprattutto nei casi di post acuzie e di fasi terminali della malattia. Nondimeno Domys garantisce una valutazione multidimensionale volta a predisporre percorsi di cura personalizzati.

## A chi è rivolto il servizio

L'assistenza domiciliare è offerta a persone che si trovano in situazione di fragilità caratterizzata dalla presenza di una condizione di non autosufficienza parziale o totale di carattere temporaneo o definitivo.

L'accesso alle cure domiciliari viene garantito a tutte le persone in condizione di non autosufficienza, di fragilità e con patologie in atto o esiti delle stesse che richiedono un trattamento a domicilio, in quanto paziente non deambulate e/o non trasportabile.

## Attivazione del servizio

La richiesta di accesso alla rete integrata dei servizi, ovvero la segnalazione del bisogno, è formulata al Punto Unico di Accesso (PUA) del Distretto Sanitario territorialmente competente dal diretto interessato, oppure dai familiari o supporti informali, oppure dal MMG/PLS, dal medico ospedaliero o medico specialista territoriale, dai Servizi Sociali dei comuni, dalle associazioni di volontariato, ecc.

A seguito di tali richieste potranno essere individuati, da parte del PUA, bisogni cosiddetti semplici o bisogni complessi. In caso di bisogno semplice il PUA fornisce risposte immediate anche tramite il Servizio Cure Domiciliari per la committenza delle prestazioni sanitarie domiciliari definite anche occasionali o a ciclo programmato.

In caso di bisogni cosiddetti complessi, il PUA, segnala il caso alla Unità di Valutazione Multidimensionale per una valutazione più approfondita (multidimensionale, multidisciplinare ed integrata con eventuali bisogni di tipo sociale) e per le conseguenti determinazioni.

La Valutazione Multidimensionale del bisogno rappresenta l'adempimento prioritario ed ineludibile ai fini della definizione del progetto personalizzato (PAI, Piano Assistenziale Individualizzato) e della presa in carico assistenziale di tipo complessivo.

Il PAI è lo strumento operativo con cui l'UVM individua, per ciascun assistito, gli interventi necessari a raggiungere specifici obiettivi in relazione ai bisogni di salute. Per ogni assistito il PAI deve prevedere la valutazione dei bisogni sanitari e degli interventi previsti, con l'individuazione delle figure professionali coinvolte, dei loro compiti e della periodicità dei trattamenti, nonché la valutazione dei bisogni sociali e delle azioni previste, con l'individuazione delle parti coinvolte e degli strumenti necessari.

Domys si impegna ad una valutazione integrata sia ai fini della facilitazione della presa in carico e della continuità assistenziale, che ai fini della valutazione intermedia e finale della presa in carico, in relazione agli obiettivi del piano di cura. Gli attori del P.U.A. dovranno discriminare il bisogno espresso dal cittadino/utente (valutazione di 1° livello).

Ad un bisogno semplice corrisponde l'erogazione di prestazioni sanitarie e/o sociali che non richiedono una valutazione multidimensionale; ad un bisogno complesso, invece, l'erogazione di prestazioni integrate sociali e sanitarie per le quali è necessaria la definizione di un Progetto Personalizzato in sede di Unità di Valutazione Integrata (U.V.I.) che preveda il coinvolgimento di molteplici professionalità.

La richiesta di accesso ai servizi può essere presentata indifferentemente o al Distretto Sanitario o presso il proprio Comune di residenza, che provvedono all'istruttoria.

Stabiliti i servizi da erogare e assegnato il corretto profilo assistenziale, l'Assistito ha la certezza della copertura economica delle cure domiciliari pianificate a carico del Sistema Sanitario Regionale e ha la libertà di scegliere il soggetto a cui rivolgersi per l'erogazione del servizio.

La Centrale Operativa Domys riceve dal Servizio Cure Domiciliari Distrettuale:

- la richiesta di attivazione del servizio
- il Piano Organizzativo degli accessi
- il Piano Assistenziale Individuale (PAI)

Domys avvia, quindi, il percorso assistenziale entro 24 ore dalla ricezione della richiesta, entro 6 ore in caso di dimissioni protette, avvalendosi di personale altamente qualificato e procedure operative approvate dalla Direzione Sanitaria.

Domys assicura la reperibilità infermieristica H24 tramite numero verde (**800.766.605**) al fine di garantire al paziente continuità assistenziale; sempre in quest'ottica la società organizza gli accessi domiciliari degli operatori e le turnazioni in funzione delle esigenze di servizio, garantendo sempre la copertura dello stesso.

Tutto il personale è adeguatamente formato ad operare anche in situazioni di emergenza e impreviste, garantendo un servizio continuo.

La dimissione è la chiusura della pratica e può avvenire per:

- guarigione
- ricovero in struttura sanitaria o sociosanitaria
- decesso
- rinuncia dell'utente
- raggiungimento del termine del piano assistenziale.

In caso di decesso del paziente la data di dimissione coincide con la data del decesso, mentre in caso di ricovero ospedaliero la data di dimissione coincide con il giorno del ricovero. La dimissione deve essere dettagliata nel diario assistenziale.

L'utente viene contattato telefonicamente al fine di comunicare i/nominativi/o degli operatori incaricati a seguire il piano e la data e l'ora del primo accesso. Per ciascun assistito è predisposta una cartella denominata Fascicolo dell'Assistito, un fascicolo personale, nel quale è conservata tutta la documentazione relativa all'assistito (proposta di ammissione, certificazioni, schede di valutazione, scheda domiciliare, revisioni del progetto, ecc.) nel rispetto della normativa sulla privacy (D.lgs 196/2003 e D.lgs 101/2018). Copia dello stesso è consegnata all'assistito e/o al suo caregiver. Il Fascicolo, in versione informatica e cartacea, sarà adeguato sistematicamente e permetterà di essere sempre informati sulle condizioni dell'assistito, oltre a rappresentare un documento informativo per i familiari dell'assistito stesso.

Esso conterrà tra l'altro:

- la Cartella (o Scheda) Domiciliare
- la Carta dei Servizi e la scheda reclami;
- copia del PAI e ogni altro documento attinente all'utente.

Dopo il ricevimento del Piano Operativo, l'operatore che prende in carico il paziente a domicilio, sia al primo accesso che ad ogni accesso successivo, rivaluta il paziente rispetto agli obiettivi fissati nel Piano Assistenziale e lo condivide con gli altri professionisti coinvolti nella presa in carico; in sintesi l'operatore

sanitario o socio-sanitario domiciliare non erogherà "passivamente" le prestazioni, con gli accessi, ma, attraverso una formazione specifica e costante, effettuerà un monitoraggio continuo del paziente.

## Scelta e revoca del PAI da parte dell'utente

1. in caso di prima assegnazione, il paziente-caregiver riceverà un messaggio (via sms, via whatsapp, via e-mail) contenente:
  - Selezionando l'HCP (Home Care Provider ovvero Operatori Economici ai quali è affidato il servizio di Cure Domiciliari), nella pagina web dedicata sul portale dell'ASL, inserendo:
    - Codice Fiscale;
    - Codice univoco ricevuto in precedenza;
    - Motivazione della scelta.
  - In alternativa si potrà recare al Distretto Sanitario per confermare la scelta
    - Compilando il modulo predisposto con i dati menzionati (CF, Codice Univoco, Motivazione della scelta);

Qualora il paziente non comunichi la decisione entro le 24h, gli sarà assegnato un HCP in base al criterio di rotazione.

2. In caso di revoca motivata e scelta di un nuovo HCP alla scadenza del PAI ovvero durante l'esecuzione dello stesso  
Il paziente (o suo caregiver) è tenuto a recarsi presso il distretto per presentare eventuale revoca-diniego al proseguimento delle cure con l'HCP che lo teneva in carico:
  - a. Allegando un'adeguata motivazione
  - b. Indicando il nuovo HCP scelto;

Il distretto, a quel punto, consultando la cartella in essere e ricontattando il medico di medicina generale (in qualità di responsabile clinico del paziente) chiude il PAI corrente e lo rielabora. Si potrà avere:

- Una continuazione di quello corrente;
- Una rivalutazione se le condizioni cliniche lo richiedano;

Il sistema invierà:

- Al paziente la notifica della nuova scelta HCP;
- Il nuovo PAI al nuovo HCP selezionato.

Per maggiori dettagli si veda il documento *Indicazioni operative per l'assegnazione dei PAI nell'ambito degli "Accordi Quadro" del "Servizio Cure Domiciliari" Regione Abruzzo (Protocollo ASL2 n. 17248/2025 del 14 febbraio 2025)*.

## Profili di cura e prestazioni

### Profili di cura

Le tipologie assistenziali sono articolate, in base a quanto indicato nella DGR Abruzzo n. 693 del 18 settembre 2018, secondo i seguenti livelli/profili di cura:

- a) Cure Domiciliari di livello Base (occasionali o a ciclo programmato);
- b) Cure Domiciliari Integrate di Primo Livello;
- c) Cure Domiciliari Integrate di Secondo Livello;
- d) Cure Domiciliari Integrate di Terzo Livello;
- e) Cure Palliative per malati terminali.

### Tipologia di prestazioni

In base alla richiesta del medico di medicina generale e alla valutazione multidimensionale delle Cure Domiciliari dei Distretti Socio Sanitari di appartenenza, i servizi erogabili sono:

- **ASSISTENZA INFERMIERISTICA**: prelievo ematico (venoso ed arterioso per emogas-analisi), gestione tracheostomia, broncoaspirazione, medicazioni semplici, medicazioni complesse, terapia iniettiva intramuscolare, terapia iniettiva endovenosa, terapia iniettiva endovenosa in infusione, posizionamento catetere venoso periferico, gestione cateterismo venoso centrale, assistenza gestione pompa infusione, posizionamento sostituzione sondino naso gastrico, somministrazione terapia tramite sondino naso gastrico, controllo periodico del sistema di ancoraggio della peg e gestione peg, posizionamento sostituzione gestione cateterismo vescicale, gestione cateterismo sovra pubico o altre derivazioni urinarie, gestione alvo, gestione entero-stomia, gestione drenaggi, irrigazione intestinale, gestione derivazioni urinarie; esecuzione ECG
- **ASSISTENZA RIABILITATIVA**: trattamento di rieducazione motoria del paziente ortopedico, trattamento di rieducazione motoria del paziente neurologico, rieducazione respiratoria, rieducazione dei disturbi neuropsicologici (memoria e attenzione), rieducazione tosse assistita, recupero delle abilità riferite alle abilità della vita quotidiana, drenaggi posturali, drenaggio manuale linfatico, terapia fisica strumentale
- **ASSISTENZA LOGOPEDICA**: trattamento disturbi della voce compresa la rieducazione dei laringectomizzati, trattamento disturbi della pronuncia da cause organiche del vocal tract (disturbi organici e funzionali della deglutizione), trattamento disturbi della fluenza, trattamento disturbi delle cosiddette funzioni corticali superiori con specifica attenzione alla codificazione ed alla decodificazione (afasie, agnosie, aprassie, ecc.), trattamento disturbi centrali della motricità del distretto fono-articolatorio (disartrie e correlati), trattamento disturbi da lesione sensoriale, disturbi linguistici miscelanei
- **ASSISTENZA DEL DIETISTA**: verifica parametri nutrizionali, formulazione di una dieta personalizzata dopo prescrizione del nutrizionista, istruzione alla preparazione di diete a consistenza modificata, istruzione alla somministrazione di pasti con posture facilitanti
- **ASSISTENZA MEDICO-SPECIALISTICA**: visita specialistica domiciliare (Consulenza), prima visita domiciliare, visita programmata di controllo, esecuzione di esami strumentali (Ecografie, Ecocolordoppler, ecc.)
- **ASSISTENZA DEL NEUROPSICOMOTRICISTA**: rieducazione dei disturbi neuropsicologici
- **ASSISTENZA PSICOLOGICA**: valutazione e sostegno psicologico, case management
- **ASSISTENZA DIAGNOSTICA**

## Adempimenti per la tutela degli ospiti

### Qualità e sicurezza

Le attività erogate si basano sul nostro Sistema di Gestione per la Qualità: chiaro impegno verso la Qualità del Servizio, testimoniata attraverso una strategia dichiarata e un processo di verifica e di miglioramento continuo definito e attuato.

Operiamo in regime di certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015, pertanto siamo dotati di un modello di gestione della qualità dei processi interni e dei servizi erogati. Per il monitoraggio della qualità dei processi organizzativo-gestionali e sociosanitari e per la verifica del raggiungimento degli obiettivi prestazionali, abbiamo elaborato un sistema di indicatori:

- accessibilità al servizio
- qualità professionale e adeguatezza del personale
- continuità e puntualità degli interventi
- esiti della valutazione di qualità percepita
- valutazione qualità del servizio
- indicatori di qualità delle cure

Ulteriori importanti elementi in riferimento al controllo della qualità del servizio, sono tutti i processi e le relative procedure definiti dalla gestione proattiva del rischio clinico (L. 24/2017 “Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie”).

Le disposizioni del D. Lgs n. 81/2008 richiedono ai servizi un impegno significativo in termini sia di adeguamento che di formazione e informazione degli operatori, ovvero di gestione del controllo sanitario e di attribuzione di competenze e responsabilità a vari livelli al fine di ridurre i rischi di incidenti e danni alla salute nei luoghi di lavoro. L'ottemperanza alla normativa per servizi di assistenza domiciliari passa da riflessione,

analisi e valutazione dei rischi da parte delle funzioni responsabili dell'organizzazione, al fine di trasmettere agli operatori l'insieme delle informazioni per la prevenzione e/o il subitaneo riconoscimento delle situazioni di pericolo e di danno.

Domys assicura di ottemperare alla normativa sulla sicurezza D. Lgs n. 81/2008, durante lo svolgimento delle proprie attività.

### Aspetti Assicurativi

Domys ha aperto polizze assicurative al fine di garantire adeguata copertura all'insieme delle sue attività, nello specifico: R.C., infortuni, e una polizza assicurativa per una idonea copertura di eventuali incidenti che possono accadere ai pazienti durante le attività previste nei Servizi.

### Trattamento dei dati personali (Reg. UE n. 679/2016)

Domys garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale.

Tutti gli operatori sono tenuti al rispetto del segreto professionale.

All'inserimento dell'utente nel servizio gli viene richiesto il consenso al trattamento dei propri dati personali e sanitari secondo la normativa vigente, di cui artt. 12, 13 e 14 del Reg. UE n. 679/2016.

Il Responsabile della Protezione dei Dati (RPD/DPO) è stato nominato ed è contattabile tramite e-mail all'indirizzo [dpo@proges.it](mailto:dpo@proges.it).

### Diritti dei pazienti e delle loro famiglie

- Domys fa proprio il protocollo proposto dal Tribunale dei diritti del Malato;
- Diritto all'informazione e alla documentazione sociosanitaria: ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute;
- Diritto alla sicurezza: ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi e delle strutture;
- Diritto alla protezione: Domys ha il dovere di prestare particolare attenzione alla tutela e alla protezione di ciascun utente che, proprio a causa del suo stato di salute, si trovi in situazione contingente o permanente di fragilità, assicurandogli, quindi, l'assistenza necessaria;
- Diritto alla certezza: ciascun utente ha il diritto di ricevere il trattamento nel tempo e nello spazio, senza essere soggetto a improvvisi cambiamenti e/o discrezionalità nell'interpretazione dei regolamenti interni;
- Diritto alla fiducia: ogni utente ha il diritto di vedersi trattato come soggetto degno di fiducia;
- Diritto alla qualità: ogni utente ha diritto di riscontrare negli operatori della struttura in cui si trova il perseguimento del miglioramento del suo stato di salute;
- Diritto alla differenza: ciascun utente ha diritto al riconoscimento della sua specificità, derivante da età, sesso, nazionalità, condizione di salute, cultura, religione, e a ricevere in ragione di questa trattamenti differenziati;
- Diritto alla normalità: ogni utente ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le proprie abitudini di vita;
- Diritto alla privacy: ai sensi dell'articolo 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679, ciascun utente ha diritto alla riservatezza e al corretto trattamento dei suoi dati personali.

### La nostra struttura organizzativa

Il quadro sinottico del personale della squadra impiegata sul Servizio è dunque il seguente:

- Direttore Tecnico
- Coordinatore degli infermieri
- Coordinatore dei Terapisti
- Referente Medico e coordinatore medici specialisti, dietisti, psicologi
- Referente area amministrativa
- Referente area qualità e formazione
- Referente del Sistema Informativo
- Referente Manutentivo

- Referente di Distretto
- Infermieri professionali
- Fisioterapisti
- Logopedisti
- Neuropsicomotricisti
- Medici specialisti
- OSS
- Psicologi
- Dietisti
- Assistenti sociali
- Mediatori socioculturali
- Educatore
- Consulente farmacista
- Manutentori
- Operatori di Centrale
- Addetti al trasporto e consegna farmaci, presidi, rifiuti ingombranti, magazzino

### Orari di servizio e coordinamento

È possibile contattarci durante l'apertura degli uffici dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00 e nelle giornate di sabato dalle 8.00 alle 14.00 di persona, oppure telefonando al numero 0871.307837, attivo negli stessi orari e dotato di segreteria telefonica, oppure una mail all'indirizzo [centraleoperativa@domys.it](mailto:centraleoperativa@domys.it).

Per eventuali situazioni di emergenza sanitaria, per le urgenze informative di tipo organizzativo e assistenziale di competenza degli operatori del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata è garantita la continuità assistenziale attraverso la pronta disponibilità telefonica al numero verde **800.766.605**.

Il Direttore Tecnico è la dott.ssa Chiara Nardecchia, e, per ogni area distrettuale, sono presenti delle coordinatrici che organizzano e dispongono il necessario per garantire l'erogazione delle prestazioni. Il coordinamento del servizio offre garanzie ai pazienti e alle loro famiglie per quel che concerne la continuità assistenziale, organizzando immediatamente sostituzioni e interventi d'emergenza, il controllo delle qualità prestativa tramite monitoraggi diretti e indiretti sul personale e la verifica sulla corretta compilazione e redazione della documentazione di servizio. Il coordinatore è anche il referente diretto per le famiglie e per tutti gli enti che concorrono nella presa in carico del paziente.

### Modalità operative

Il servizio ADI eroga interventi a carattere sanitario, riabilitativo, assistenziale con l'ausilio di professionisti titolati, formati e aggiornati. A seguito di valutazione del paziente si definiscono gli obiettivi e si articolano le prestazioni con i quali perseguirli; le prestazioni fornite sono deducibili all'interno del piano d'intervento e declinate nel PAI. Monitoraggio, verifica e ridefinizione contribuiscono al miglioramento continuo del servizio erogato. L'ADI fornisce prestazioni per mezzo delle competenze specifiche delle figure professionali attivate sul caso con la finalità di recuperare, ristabilire e incrementare le capacità di una persona in condizioni di cure temporanee e mantenere, rallentare, contenere (il dolore) e prevenire ulteriori complicanze in quei pazienti in condizioni di cura permanenti. Le prestazioni possono includere anche momenti di consulenza, orientamento e addestramento (uso di ausili e protocolli) per i familiari del paziente in carico in modo da poter consigliare l'acquisizione di nuove prassi funzionali al trattamento dell'utente e alleviare il carico intrinseco, pratico ed emotivo, che lo stato di salute deficitario del parente inevitabilmente implica.

L'erogazione è sistematizzata e regolamentata per mezzo della definizione e applicazione di processi, protocolli, procedure e istruzioni operative, che consentono al Coordinatore del servizio di dotare il personale di modalità operative organizzate, garantendo il governo del servizio e il controllo dell'erogato, assicurando l'efficacia e l'efficienza produttiva. Il controllo delle prestazioni erogate avviene per mezzo di controlli sulla corretta compilazione della documentazione in domicilio e sul monitoraggio degli indicatori di qualità, strumenti in grado di garantire la tracciabilità di tutti le operazioni. Attenzione costante è sulla compilazione del diario nel quale sono riportati eventi, interventi effettuati, decisioni e le azioni conseguenti. I dispositivi citati permettono di controllare che le prestazioni enunciate e programmate siano effettivamente svolte, in caso contrario indicherebbero le motivazioni della mancata erogazione e le azioni correttive messe in atto. Gli operatori della cooperativa sono tenuti alla compilazione di una apposita modulistica ogni qual volta si

recheranno presso il domicilio dell'utente. Verrà chiesta la collaborazione dell'utente o di un familiare per la conservazione della documentazione utilizzata.

Il Fascicolo dell'Assistito verrà lasciato al domicilio per tutta la durata dell'assistenza. Ad ogni utente o suo familiare è richiesto di sottoscrivere la documentazione attestante il consenso alle cure e al trattamento dei dati, il diario assistenziale e il piano individuale. Tutti i professionisti attivati intervengono in équipe se necessario e comunque sempre in base ad uno specifico piano: tale strumento prevede una serie di azioni finalizzate a rispondere ai bisogni specifici della persona e della sua famiglia. I diversi professionisti lavorano in modo integrato per garantire il benessere e la salute della persona, elaborano in équipe progetti e programmi di intervento.

### Dove siamo, come raggiungerci e contattarci

La sede amministrativa Domys è collocata al seguente recapito:

Indirizzo: Via Padre Ugo Frasca SNC -66100 – Chieti (CH)

Telefono: 0871.307837

Mail: [centraleoperativa@domys.it](mailto:centraleoperativa@domys.it)

PEC: [domys.curedomiciliari@legalmail.it](mailto:domys.curedomiciliari@legalmail.it)

Partita IVA: 02771510696

Codice Fiscale: 02771510696 | nr. REA:423722

### Prevenzione e gestione dei disservizi

Il paziente o i familiari hanno la possibilità di segnalare disservizi di varia natura riscontrati durante l'erogazione delle prestazioni o proporre migliorie e/o suggerimenti.

Un questionario verrà somministrato ad ogni paziente/famiglia dimesso dal servizio, mentre in fase di presa in carico, entro i primi quindici giorni dall'attivazione, viene effettuata per ciascun paziente una breve intervista telefonica.

Domys ha inoltre adottato un sistema di segnalazione di non conformità, reclami, suggerimenti ed encomi tramite e-mail, telefono, posta ordinaria o colloquio (on line o in presenza), secondo preferenza del segnalante. Per ciascun episodio si prevede un tempo di risposta diversificato in base all'entità del problema e alle conseguenze del mancato intervento, che è in ogni caso effettuato entro 48 ore. La soluzione del problema avviene nelle successive 24 ore.

Il reclamo è inteso come un elemento utile per attuare le azioni correttive e modificare le modalità di operare che hanno portato a un disservizio. Nel caso in cui un utente o un suo familiare vogliano presentare un reclamo, potranno utilizzare il modulo appositamente predisposto e allegato alla Carta dei Servizi.

La valutazione della soddisfazione dell'utente viene svolta attraverso la compilazione di un questionario finalizzato a rilevare il giudizio ed il gradimento sui servizi erogati. I questionari una volta raccolti saranno analizzati in équipe e i dati da essi estrapolati saranno la base per il miglioramento continuo del servizio. I questionari vengono somministrati con cadenza annuale a tutti gli utenti del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata, che per la compilazione possono avvalersi dell'aiuto di un familiare o di altra persona di fiducia.