



# Raphaël

**Raphaël Cooperativa Sociale Onlus**  
**Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata**

## CARTA DEI SERVIZI

*La nostra è una società ricca di messaggi:  
si fanno conoscere con i più svariati mezzi di comunicazione; si scrivono su carta.  
Anche questo che vi presento, scritto su carta, è un messaggio, destinato  
a chi è interessato a conoscere come funziona il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata  
e quali sono i motivi ispiratori e gli ideali, che animano l'opera.  
Gli antichi coniarono l'assioma "Charta cantat" ma, perché ciò si realizzi,  
occorrono cantori che prestano la loro voce alla carta.*

(Don Pierino Ferrari)

# INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è un patto che la Cooperativa stringe con i propri destinatari: rappresenta cioè l'impegno assunto dalla stessa a fornire loro determinati livelli di servizi; contemporaneamente è uno strumento di comunicazione con il cittadino, portatore di bisogni e valutatore della qualità dei servizi, e pertanto "attore" nel circuito di progettazione e di gestione delle attività con lo scopo di migliorarne nel tempo la qualità.

In particolare la presente Carta dei Servizi intende comunicare a tutti i diversi portatori di interesse (operatori, utenti e famiglie, enti invianti, enti locali):

1. gli ideali e la mission della Cooperativa Raphaël
2. gli obiettivi che guidano l'operatività della Cooperativa
3. le caratteristiche dei servizi gestiti, in particolare l'ADI, attraverso l'erogazione di voucher e credit

La Carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata quando dovessero intervenire significative modifiche a quanto descritto.

L'estratto della carta dei servizi, denominato "Guida ai Servizi" viene invece ridistribuito ogni volta che si verifica la necessità di aggiornare le informazioni a carattere variabile, per lo più di stampo organizzativo.

La Carta dei Servizi aggiornata è sempre consultabile presso la sede operativa del Servizio ADI e consegnata a chiunque ne faccia richiesta.

Ci auguriamo che questa Carta dei Servizi, grazie anche alla Sua collaborazione, possa divenire uno strumento concreto per un costante miglioramento di quanto la struttura offre.

## CHI SIAMO

Raphaël è una Cooperativa Sociale senza scopo di lucro, fondata il 13 gennaio 1984 in Brescia, con lo specifico scopo di aiutare le persone sane a godere della salute, dono di Dio, e a porre quelle malate al centro delle sue attenzioni, nonché di attuare e incentivare la lotta contro il cancro. Ha sede in Clusane d'Iseo.

Raphaël non ha scopo di lucro; suo fine è il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini nonché la tutela, la cura e l'assistenza del malato considerato come persona umana che merita il massimo rispetto e la più attenta considerazione.

La Cooperativa intende realizzare il proprio scopo sociale attraverso la gestione di servizi socio-sanitari-riabilitativi orientati in via prioritaria, ma non esclusiva, ai bisogni delle persone malate di cancro, anziane o comunque giunte alla fase terminale della loro esistenza.

Per il raggiungimento dello scopo sociale, la Cooperativa si prefigge come oggetto la gestione di:

- servizi ambulatoriali volti alla tutela della salute, alla prevenzione e alla diagnosi precoce di ogni forma di malattia, con particolare riguardo alle malattie oncologiche, attraverso esami clinici, indagini strumentali e di laboratorio;
- servizi ambulatoriali per la cura e la riabilitazione della persona malata di cancro;
- attività di assistenza domiciliare;
- attività di assistenza infermieristica, sanitaria e riabilitativa a carattere domiciliare, oppure realizzata entro centri di servizio appositamente allestiti o messi a disposizione da enti pubblici o privati;
- strutture di accoglienza, di ricovero, di cura e di riabilitazione per persone malate di cancro, anziane e persone non autosufficienti, nonché servizi integrati per residenze protette;
- ospedali finalizzati alla diagnosi precoce, cura e riabilitazione delle malattie tumorali;
- attività di formazione e consulenza;
- iniziative di sensibilizzazione e di educazione sanitaria della popolazione, volte alla più ampia ed articolata informazione per la lotta contro il cancro;
- attività editoriali volte alla più ampia ed articolata informazione per la lotta contro il cancro attraverso la gestione diretta o l'affitto di azienda di emittenti radiofoniche e/o televisive, pubblicazioni specializzate,

edizione e stampa di periodici, libri, dispense, materiali audiovisivi e su qualsiasi altro supporto multimediale, secondo quanto stabilito dalla legge 25.2.1987 n. 67 come modificata dalla legge 07.8.1990 n. 250. Attività affini e connesse all'attività editoriale ivi compresa l'organizzazione di forum, meeting, seminari e dibattiti, corsi di formazione;

- attività di sensibilizzazione e di animazione delle comunità locali entro cui opera, al fine di renderle più consapevoli e disponibili ai bisogni delle persone malate di cancro o comunque che si trovano in situazione di difficoltà;
- attività di promozione e di stimolazione delle istituzioni all'impegno a favore delle persone deboli, svantaggiate, malate;
- attività di ricerca scientifica nel campo sanitario e sociale;
- realizzazione e gestione di siti web e portali internet finalizzati al miglior raggiungimento dello scopo sociale.

## COSA FACCIAMO

### 1) Attività di prevenzione, sensibilizzazione e formazione:

- *prevenzione oncologica primaria*, sensibilizzazione sociale sul problema del cancro, educazione sanitaria della popolazione, aggiornamento scientifico del personale medico e paramedico;
- attività di divulgazione delle finalità e degli obiettivi della Cooperativa e di prevenzione primaria con trasmissioni radiofoniche e trasmissioni su argomenti medico-scientifici tramite l'emittente Radio Raphaël;
- attività di informazione e di divulgazione mediante la pubblicazione del giornalino trimestrale Raphaël.

### 2) Attività sanitaria oncologica:

- *prevenzione e diagnosi precoce oncologica*: attraverso visite ambulatoriali di prevenzione oncologica, esami citologici, attività diagnostica strumentale, ecografica, radiologica ed endoscopica;
- *oncologia medica*: visite, visite di controllo e consulenze specialistiche oncologiche, follow-up per pazienti con precedente diagnosi di malattia oncologica;
- *cure palliative*: consulenza oncologica, consulenza ambulatoriale di terapia del dolore, assistenza domiciliare attraverso il profilo "ADI cure palliative".

### 3) Attività sanitarie varie:

- *terapie fisiche e riabilitative*;
- *consulenze psicologiche*;
- *esami ematochimici*;
- *servizio di assistenza domiciliare integrata*.

### 4) Ricerca clinica:

Viene effettuata in merito ai principali fattori di rischio per tumore, alla genetica oncologica e ai protocolli operativi di diagnosi precoce, in particolare in ambito gastroenterologico e senologico; i dati emersi dall'attività di diagnosi precoce sono oggetto di pubblicazione su riviste scientifiche e di presentazione in convegni scientifici.

### Gestisce i seguenti ambulatori:

- a Calcinato, aperto il 14 Aprile 1986
- a Iseo aperto nel 1989, (trasferito a Clusane d'Iseo nel 1997)
- a Castelgoffredo aperto nel 1996
- a Lograto aperto nel 1997

La cooperativa Raphaël è coinvolta nel progetto "Laudato sì", un ospedale oncologico che sta sorgendo a Rivoltella del Garda per promuovere una modesta, ma efficace risposta ai più svariati bisogni della persona malata di cancro, attraverso la realizzazione di un qualificato luogo di cura.

## COME LAVORIAMO

Raphaël desidera proporsi nella realtà socio-sanitaria bresciana come punto di riferimento per quanti si occupano di persone malate per le sue peculiari modalità di cura che si ispirano ai seguenti principi ideali e valori guida:

- ❖ centralità e dignità della persona umana: Ogni persona merita il più alto rispetto e la più premurosa considerazione, specie se malata, e, quindi, indebolita nelle sue abituali difese. L'attenzione alla salute, sia fisica, che psicologica e spirituale è uno dei primi servizi dovuti all'uomo nel rispetto della sua dignità, dal momento che ogni essere umano è la massima espressione di vita sulla terra.
- ❖ cura della persona e non solo della malattia;
- ❖ prontezza, efficacia e gratuità nella risposta al bisogno;
- ❖ "presa in carico globale della persona malata: "Tutti e tutto in favore dell'uomo". "Tutti", significa i medici, gli operatori sanitari e amministrativi, gli amici che appoggiano moralmente ed economicamente Raphaël, "Tutto" significa attenzione a tutelare e promuovere la qualità di tutta la vita umana, nei suoi aspetti corporali, psichici e spirituali.
- ❖ rapporto non burocratico e il più umano possibile con i pazienti;
- ❖ sussidiarietà nel rapporto con gli altri servizi sanitari;
- ❖ professionalità, aggiornamento e formazione continua per il personale sanitario;
- ❖ coinvolgimento e sostegno allargato da parte di diverse risorse territoriali, attivato attraverso iniziative pubbliche;
- ❖ coinvolgimento del volontariato;
- ❖ sostegno popolare all'attività della cooperativa.

## SIGNIFICATO DEL NOME

Il nome Raphaël, di origine biblica, significa "Dio guarisce"; in questo già risiedono l'ispirazione religiosa cristiana e i valori di fondo della Cooperativa .

Raphaël nella Bibbia è presentato come l'angelo attento e disponibile, servizievole, intelligente, umile, il quale, amorevolmente segue Tobia nelle tristi vicende della sua vita, condividendone le problematiche e additando le soluzioni. Con questo nome intende esprimere un impegnativo sforzo, professionalmente serio, scientificamente valido e carico di quella umanità, che considera la persona umana, soprattutto quella malata, un grande valore.

Raphaël, perciò, è icona di tempestività e di gratuità nel servizio.

Raphaël è servizio umanitario.

Raphaël è il fratello sano che solidarizza per il fratello malato, desiderando solamente che chi è in salute la conservi – ecco la prevenzione – e chi è malato venga curato con scienza e coscienza.

## GOVERNO DELLA COOPERATIVA

### Consiglio di Amministrazione

Presidente Marcelli Roberto  
Consigliere Gasparotti Cristina  
Consigliere Marchini Giovita Fausto  
Consigliere Mombelli Silvia  
Consigliere Tedeschi Beatrice

### Collegio Sindacale

Presidente Bono Giuseppe  
Sindaco effettivo Arici Raffaele  
Sindaco effettivo Bertoni Sergio  
Sindaco supplente Gares Giuliana  
Sindaco supplente Fabio Piovanelli

## COS'È L'ADI

Il servizio di assistenza domiciliare integrata, erogato tramite voucher o credit è un sistema integrato di interventi domiciliari in favore di soggetti fragili, affetti da patologie cronico-degenerative che hanno necessità di un'assistenza socio-sanitaria continuativa o per periodi limitati, che consenta alla persona parzialmente, temporaneamente o totalmente non autosufficiente di rimanere il più possibile nel proprio ambiente di vita. Il servizio viene svolto da figure professionali qualificate che rispettano uno specifico programma di assistenza contenuto nei piani di assistenza individuali (PAI).

L'assistenza domiciliare è quindi:

- Un insieme di interventi prestati al domicilio di persone anziane, disabili, malate;
- un servizio che pone al centro dei suoi interventi la persona e la casa;
- un'area di massima integrazione tra vari settori in particolare socio- assistenziale e sanitario;
- un intervento per rimuovere o quanto meno contenere gli ostacoli che limitano l'autonomia delle persone dal punto di vista fisico, psichico e relazionale.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata è accreditato presso l'Azienda Sanitaria Locale di Brescia con la quale la Cooperativa Raphaël è in atto una convenzione, garantendo il possesso di tutti i requisiti di qualità previsti dalla normativa regionale e il loro mantenimento nel tempo.

## A CHI SI RIVOLGE L'ADI

Il Servizio fornisce prestazioni di assistenza domiciliare di natura socio-assistenziale a favore di:

- soggetti fragili (anziani, disabili....) affetti da patologie cronico degenerative o da malattie acute temporaneamente invalidanti
- malati oncologici
- pazienti che si trovano nello stato terminale della vita

## OBIETTIVI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

### a) obiettivi generali

Gli obiettivi generali perseguiti dalla Cooperativa sono:

1. **GARANTIRE:**

- la soddisfazione dei bisogni di chi usufruisce del servizio e della sua famiglia
- la professionalità degli operatori
- la qualità richiesta dall'Ente Pubblico nella relazione con il cittadino nella gestione del servizio
- la continuità del servizio
- la presenza sul territorio
- la relazione con il cittadino coerentemente con le finalità della Cooperativa.

2. **SVILUPPARE:**

- una cultura di domiciliarità che, pur nelle differenze di ogni singola persona, interpreta l'abitazione come uno spazio sociale vivo e che trasforma il territorio circostante in un ambiente accogliente, familiare e positivo. Tale cultura si esprime:
  - nella ricerca di una rete di risposte alternative all'allontanamento dalla propria casa;
  - nella centratura sulla dimensione di vita della persona, articolata negli spazi della casa e delle relazioni interpersonali.
  - nel recupero della considerazione globale della salute in quanto il domicilio rappresenta il senso di appartenenza della persona a relazioni, cose e significati.
  - nel mantenimento della persona nel suo ambiente di vita con conseguente rafforzamento della rete delle relazioni familiari e sociali;
- il sostegno e il recupero dell'autonomia personale al fine di evitare ricoveri impropri;
- il miglioramento o il mantenimento della qualità di vita nel suo complesso;
- la fruizione consapevole da parte dell'utente e della sua famiglia di prestazioni socio-sanitarie programmate;
- la costruzione di un progetto integrato di risorse specialistiche e complementari costruito intorno alla persona ed al suo nucleo familiare.

3. **FAVORIRE:**

- il coinvolgimento dei soggetti in relazione con la persona domiciliata e la valorizzazione delle conoscenze e delle singole capacità.

4. **INDIVIDUARE:**

- Un'attenzione alla formazione e all'aggiornamento continuo attenti ai bisogni formativi di tutti gli operatori, in un'ottica di attenzione ai risultati.

### b) obiettivi specifici

L'assistenza domiciliare si pone degli obiettivi precisi in relazione alle diverse esigenze che le persone presentano.

➤ **Per gli anziani:**

- aiutare l'anziano ad evitare il ricovero in istituto con il mantenimento del massimo di autonomia possibile.

➤ **Per i disabili fisici:**

- aiutare la persona nel recupero delle capacità residue per il mantenimento della massima autonomia possibile
- fornire risposte adeguate, interpretando e mediando tra le esigenze della persona e della sua famiglia.
- Offrire sostegno equilibrato nella vita quotidiana per superare gli ostacoli e per soddisfare le proprie esigenze, anche attraverso l'addestramento e l'uso di ausili

➤ **Per i malati terminali:**

- Rendere disponibili cure appropriate a domicilio, che permettano a chi lo desidera di essere assistito a casa;
- fornire continuità assistenziale che possa migliorare la qualità di vita dei malati ed offrire adeguato supporto ai familiari;
- ridurre i ricoveri ospedalieri, in tali fasi di malattia
- garantire la reperibilità sulle 24 ore di un operatore sanitario medico e/o infermieristico, il cui numero di cellulare viene attivato alla partenza del Servizio di Assistenza Domiciliare, garantendo l'entrata in servizio entro i 30 minuti dalla chiamata.

## I LIVELLI DI ASSISTENZA ACCREDITATI

Il voucher socio sanitario prevede una rivalutazione mensile della situazione di ogni paziente, l'appropriatezza e l'efficacia dell'intervento domiciliare, e la conseguente conferma o chiusura dell'intervento.

➤ **I livelli di assistenza accreditabili sono i seguenti:**

- *Credit*: risponde a bisogni di tipo esclusivamente sanitario (infermieristico, riabilitativo e specialistico)
- *Voucher*: risponde a bisogni socio-sanitari integrati di tipo infermieristico, aiuto infermieristico, riabilitativo e specialistico

➤ **Il voucher o il credit:**

- viene riconosciuto sulla base di una valutazione dell'esistenza di un piano assistenziale concordato con l'assistito/familiari e riconducibile ad uno dei profili previsti in base al livello di gravità della persona;
- è gratuito, non è legato né al reddito, né all'età dell'utente;
- è valido solo per l'acquisto di prestazioni professionali ADI (infermiere, terapeuta della riabilitazione, specialista) e solo presso Enti che siano stati accreditati dall'ASL;
- si interrompe in caso di ricovero prolungato in ospedale o di inserimento in Strutture residenziali o semiresidenziali;
- in casi particolari può essere associato alle forme comunali di sostegno alla domiciliarità (buono sociale e voucher sociale).

## SEDE E CONTATTI

I dati anagrafici del Servizio di assistenza domiciliare sono i seguenti:

- ❖ **sede** legale è presso l'ambulatorio di Calcinato, Via Vittorio Emanuele II cap. 25011
- ❖ **N° di telefono** - 030-9969662; 333-4776005
- ❖ **fax** n. 030-9982088
- ❖ **e\_mail**: adi.raphael@libero.it
- ❖ **Sito web**: www.ambulatoriraphael.it

### ORARI

#### ➤ Ufficio segreteria per accettazione richieste

Per informazioni è possibile rivolgersi:

##### **direttamente**

- all'Ufficio Via Vittorio Emanuele II, Calcinato, cap. 25011 dalle ore 8.30 alle ore 18.00
- all'ufficio di Rivoltella del Garda, viale Benedetto Croce, 29, dalle ore 8.30 alle ore 18.00

**telefonicamente** al 333-4776005 agli stessi orari

L'ufficio è a disposizione per tutte le esigenze informative.

Al di fuori degli orari sopra indicati, o in caso di temporanea indisponibilità degli operatori dedicati all'ADI, è possibile lasciare un messaggio a cui verrà data tempestiva risposta o chiamare il n° 3806590440.

La sede costituisce anche il luogo di ricezione delle chiamate fuori orario di servizio degli operatori per quanto riguarda la pronta disponibilità telefonica (dalle ore 8,00 alle ore 20,00).

#### ➤ Ufficio Coordinamento

La sede della segreteria è anche la sede dell'ufficio di coordinamento del servizio ADI.

La sede è accessibile sia direttamente che telefonicamente agli operatori (ASL, Comuni, assistiti e loro familiari, interessati.....), previa prenotazione al n° 380-6590440 nei seguenti orari: dal Lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 18.

L'Ufficio di coordinamento costituisce il riferimento diretto per gli operatori degli uffici centrali dell'ASL e del Distretto per quanto attiene l'organizzazione ed il funzionamento complessivo del servizio.

Il Direttore Gestionale per la precipua funzione che svolge è la figura che più si interfaccia con le istituzioni esterne: ASL di Brescia e referenti delle DGD.

Il direttore Gestionale si avvale della collaborazione di:

- ✓ Direttore Sanitario
- ✓ Responsabile Sistema informativo
- ✓ Referente per i flussi
- ✓ Referente URP

per l'organizzazione complessiva del servizio, l'elaborazione di proposte di sviluppo e/o miglioramento dei servizi, la predisposizione di strumenti di valutazione e verifica dell'attività svolta.

#### ➤ Servizio domiciliare

La reperibilità telefonica è attiva dalle ore 8 alle ore 20.00 al un numero di cellulare 380.6590440.

L'assistenza domiciliare è garantita dalle ore 8.00 alle ore 19.00 per sette giorni alla settimana, compresi quelli festivi.

Per i credit in cure palliative è attiva anche la reperibilità notturna.

Per le eventuali situazioni di emergenza sanitaria il riferimento rimane sempre il Medico di Medicina Generale di appartenenza.

Per le urgenze di tipo organizzativo e assistenziale che siano di competenza degli operatori del servizio di assistenza domiciliare, è disponibile un servizio di segreteria telefonica che risponde al 333-4776005, attivo 24 ore su 24.



➤ **Continuità assistenziale**

La collaborazione della Cooperativa Raphaël con il MMG avviene prioritariamente al momento della definizione del piano di intervento individuale, che vede coinvolto l'Ente accreditato attraverso le sue figure professionali.

Nei rapporti con le strutture di ricovero ospedaliero, alla dimissione di un assistito in carico al servizio ADI della Cooperativa, la collaborazione degli operatori ADI di Raphaël viene offerta soprattutto nella fase di dimissione ospedaliera.

Per un'eventuale trasformazione del livello di assistenza da ADI a ricovero in RSA, a cura del Medico Responsabile e con la collaborazione degli operatori che hanno svolto l'assistenza ADI, sarà predisposta una relazione sanitaria di accompagnamento.

➤ **Sostituzione delle assenze**

Le evenienze critiche da prevedere nel servizio ADI, per garantire la continuità assistenziale, ai pazienti sono sostanzialmente riferibili a:

- a) assenza improvvisa o imprevista del personale
  - b) arrivo contemporaneo di richieste di presa in carico in numero sovradimensionato rispetto all'abituale volume di lavoro
- a) **L'assenza imprevista** e temporanea di personale addetto alla riabilitazione, o alle cure infermieristiche, che possa quindi pregiudicare l'esecuzione di trattamenti fisioterapici, o di cure assistenziali programmate, viene compensata mediante una riprogrammazione e redistribuzione del carico di lavoro degli operatori in servizio.  
Per quanto concerne l'assenza annunciata con anticipo di 24 ore, ovvero all'assenza prolungata di un operatore, il coordinatore effettua una riprogrammazione dei trattamenti già in corso e previsti, su giornate diverse, nel rispetto dei tempi previsti dal piano individuale di trattamento.  
Per quanto concerne l'assenza imprevista e temporanea dei medici che effettuano visite specialistiche, si provvede ad una rapida riprogrammazione degli stessi anche avvalendosi di specialisti di supporto in precedenza contattati e pronti ad intervenire in situazioni di emergenza così da garantire la continuità assistenziale.
- b) **L'arrivo contemporaneo** di richieste di presa in carico in numero sovradimensionato rispetto all'abituale volume di lavoro viene affrontato prevedendo contratti professionali flessibili, con un ridotto numero di ore e possibilità di intensificare l'apporto professionale nei momenti critici di domanda di erogazione di servizi.

**Fasas**

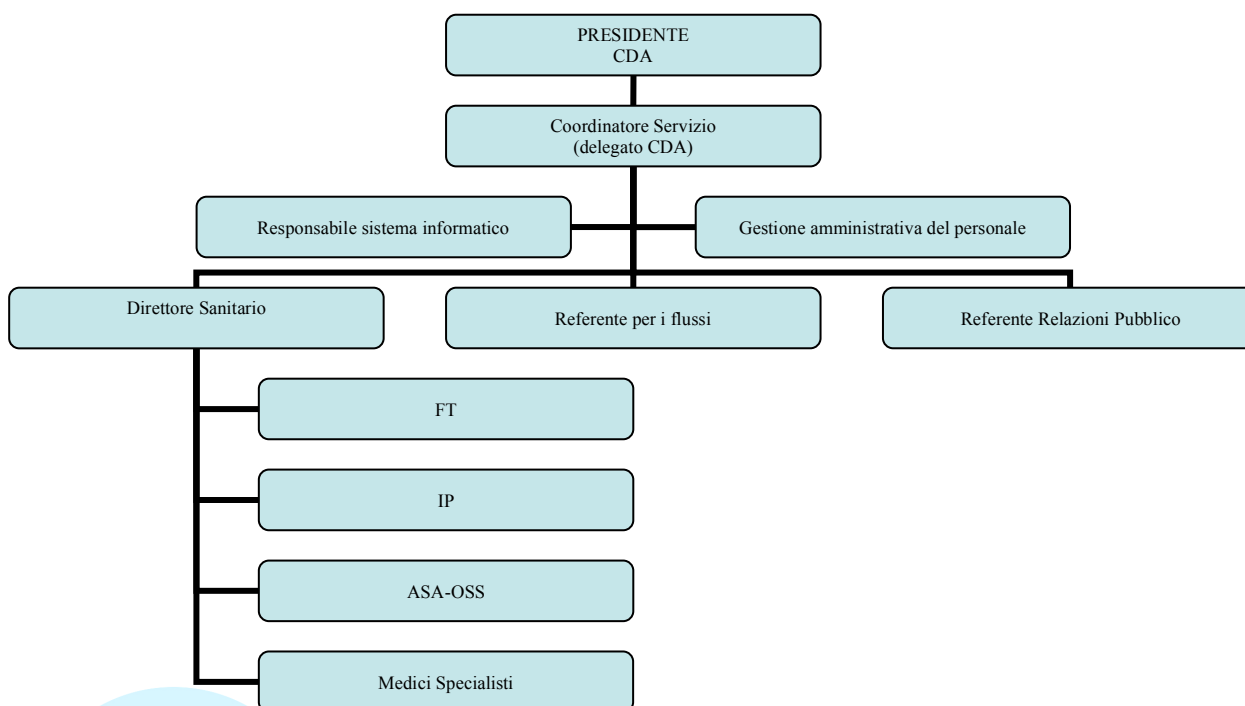
La Cooperativa Raphaël ha adottato il Fascicolo Socio-Assistenziale contenente:

- PAI
- diario delle prestazioni aggiornato ad ogni accesso al domicilio e controfirmato dal paziente
- modulo di rendicontazione degli accessi
- il consenso informato dell'assistito
- il modulo per il controllo del dolore
- il modulo per il controllo delle ulcere
- una scheda informativa del servizio

**COSTO**

Il Servizio ADI non comporta nessun costo per l'utente che ne fruisce.

## STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELL'ADI



## ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI A.D.I.

### MODALITÀ DI ACCESSO, ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

La persona che ha necessità di attivare un servizio ADI segnala il problema al medico di famiglia il quale invia al distretto ASL competente la richiesta. Tale richiesta può essere inoltrata anche dall'ospedale, prima della dimissione della persona, per assicurare la continuità assistenziale o dai servizi sociali. Gli operatori dell'UCAM escono per la prima valutazione e se confermano l'appropriatezza della richiesta secondo i criteri di accesso stabiliti dall'ASL, definiscono il "profilo" del voucher-credit e chiedono al paziente di scegliere uno tra gli Enti Pattanti attivi su quel territorio.

Se il paziente ha scelto la Cooperativa Raphaël questa provvederà a contattare telefonicamente lo stesso, indicando giorno e orario e operatore che effettuerà il primo accesso presso il suo domicilio. Con la collaborazione dell'utente/familiari viene steso infine un piano assistenziale individuale (PAI). Il personale della Cooperativa che è incaricato di svolgere la funzione di tutor rispetto al paziente, prende contatto con il medico MMG per informarlo sulla attivazione del servizio e in seguito per ogni bisogno di confronto sul paziente.

I tempi di attivazione sono conformi a quelli previsti nelle norme guida generali e qui a seguito riportati.

### TEMPI DI INTERVENTO

- ❖ Entro 3 giorni dall'attivazione per richieste ordinarie – profili di base
- ❖ Entro 1 giorno dall'attivazione per richieste a carattere di urgenza

## PRESTAZIONI EROGATE

Vengono garantite tutte le prestazioni che coinvolgono le figure professionali di:

- Infermiere Professionale
- Terapista della Riabilitazione
- ASA -OSS
- Specialisti (Geriatra; Fisiatra, Psicologo, palliativista)

Tutte le prestazioni sono erogate senza costi a carico dell'utente.

Le prestazioni domiciliari erogate vengono registrate su apposita modulistica che, insieme al Piano di Cura e a tutta la documentazione sanitaria, costituiscono il fascicolo personale dell'utente.

11

INFERMIERISTICHE	FISIOTERICHE	MEDICHE
Medicazioni	Kinesiterapia attiva	Visite generali
Terapie infusionali	Kinesiterapia passiva	Visite specialistiche
Cateterismi vescicali	Educazione ai passaggi posturali e trasferimenti	Manovre specialistiche
Gestione di sonde	Educazione sanitaria alla famiglia	
prelievi domiciliari	Proposta e addestramento ausili	
gestione alvo (es.Clisteri evacuativi)		
Os terapia		
terapia iniettiva		
Educazione sanitaria		
addestramento e gestione stomie		
addestramento familiari e badanti all'igiene dell'allettato		
medicazioni e/o bendaggi		
Ogni altra mansione infermieristica prevista	Ogni altra mansione fisioterapica prevista	Ogni altra manovra medica prevista
ASSISTENZIALI	ASSISTENZIALI	ASSISTENZIALI
Igiene personale	Di supporto ad altre figure professionali	
assistenza all'alzata / e o allettamento per favorire e/o mantenere l'autosufficienza nell'attività giornaliera		

## GLI OPERATORI

Raphaël pone particolare attenzione e promozione per la formazione, l'aggiornamento e per il confronto professionale: "È necessario importare scienza e non esportare malati", ripeteva spesso il Fondatore.

La formazione, assieme all'umanità nell'erogazione della prestazione, costituisce il binario sul quale si sviluppa la competenza degli operatori.

Raphaël desidera dunque che i suoi operatori lavorino con l'intelligenza, con il cuore, con le braccia. La stretta integrazione fra le diverse professionalità costituisce un carattere distintivo della Cooperativa, le cui risorse professionali presenti, rispettano gli standard previsti dalla Regione Lombardia. Nella loro attività quotidiana gli operatori vengono incoraggiati a privilegiare il rispetto della dignità della persona, della sua individualità e della sua autodeterminazione. Il personale in servizio è dotato di apposito cartellino di riconoscimento posto in modo visibile sulle divise o sugli abiti; il cartellino riporta nome, cognome, qualifica e logo della Cooperativa.

## METODOLOGIA DI LAVORO

La Cooperativa privilegia il metodo del lavoro di gruppo per favorire l'integrazione delle conoscenze e l'ottimizzazione degli interventi sulla persona. L'attività interdisciplinare trova attuazione nel lavoro dell'équipe composta da: medico, infermiere professionale, ausiliario addetto all'assistenza, operatore socio sanitario, fisioterapista, e, quando necessario anche lo specialista.

L'équipe lavora in modo integrato per garantire il benessere e la salute della persona; si riunisce periodicamente per la verifica del lavoro svolto, per l'aggiornamento dei protocolli, per la pianificazione del piano formativo.

Nell'ottica di favorire una collaborazione attiva, i familiari ed il paziente sono coinvolti nella pianificazione delle prestazioni e nella valutazione dei risultati.

L'attività degli operatori della Cooperativa si svolge nel rispetto di cinque fondamentali principi:

- **Eguaglianza**

Ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

- **Imparzialità.**

I comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

- **Continuità.**

La Cooperativa assicura la continuità e regolarità delle cure. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

- **Partecipazione.**

La Cooperativa garantisce all'utente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta, chiara e completa; la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio; la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

- **Efficienza ed efficacia.**

Il servizio pubblico è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.

## STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA

La valutazione del grado di soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari viene effettuata sulla base del questionario di gradimento consegnato dall'ASL all'utente, al fine di evidenziare i punti critici ed i punti di forza del servizio offerto.

La Cooperativa Raphaël intende garantire la tutela dei cittadini - clienti anche attraverso la possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclamo a seguito di disservizi, disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. Pertanto, in un rapporto di scambio con il cittadino, risultano importanti i consigli, i dubbi, le osservazioni, le esigenze che egli stesso è invitato ad esprimere.

A tal fine viene nominato un Referente delle relazioni col pubblico con la funzione di ricezione e valutazione delle segnalazioni presentate dai cittadini - clienti, fornendo loro inoltre tutte le informazioni necessarie per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla Carta dei Servizi e dal regolamento dei diritti e dei doveri.

Il Referente per le relazioni con il pubblico:

- assicura informazione, accoglienza, tutela e partecipazione
- facilita l'accesso attraverso informazioni sulle attività e i servizi erogati
- raccoglie suggerimenti e osservazioni
- gestisce reclami e segnalazioni.

Chiunque voglia esprimere le proprie osservazioni ed eventuali reclami può farlo tramite:

- colloquio con il referente, previo appuntamento
- scrivendo direttamente alla Cooperativa o mandando via fax il reclamo firmato
- compilando l'apposito modulo

La Cooperativa si pone come obiettivo quello della risoluzione dei problemi al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio. Pertanto Il referente provvede a dare immediata risposta alle segnalazioni e ai reclami che si presentano di facile soluzione; nei casi più complessi si rimanda all'apposito Regolamento.

Nel contempo provvede a correggere l'errore segnalato e all'eventuale variazione della procedura adottata al fine di non ripetere l'errore.

I diritti che Raphaël difende, sono in ultima analisi quelli del malato, che vuol essere ben curato, e quelli del personale sanitario che vuol fare ed applicare la "buona medicina".

## Diritti e doveri dell'assistito

*l'assistito ha il diritto:*

- ❖ di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- ❖ di veder rispettato il proprio ambiente di vita.
- ❖ di ricevere dal Servizio le informazioni aggiornate, comprensibili e condivise e complete in merito alle prestazioni erogate e alla relativa documentazione.
- ❖ di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono.
- ❖ di ottenere che i dati legati alla propria persona e ad ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
- ❖ di esporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi.
- ❖ di vedere garantita la riservatezza sulle informazioni che riguardano le sue condizioni sociali, economiche e di salute.
- ❖ di essere informato tempestivamente informato di ogni possibile variazione riguardante il servizio domiciliare senza che questo debba arrecargli disagio.
- ❖ di usufruire del servizio relativo al progetto fino alla sua naturale scadenza, salvo variazioni concordate.

*l'assistito ha il dovere:*

- ❖ di fornire informazioni complete, precise e veritiere sulle proprie condizioni di salute.
- ❖ di tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale degli operatori.
- ❖ Di rispettare o disdire in tempo gli appuntamenti assegnati così da poter meglio impiegare il personale e soddisfare eventuali altre richieste.
- ❖ di informare tempestivamente i Responsabili della Cooperativa dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, a servizi e prestazioni programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse e sia consentito ad altri di usufruire delle stesse prestazioni.
- ❖ Di non pretendere prestazioni non dovute.
- ❖ di controfirmare regolarmente il prospetto degli interventi effettuati.

## OBBLIGHI LEGISLATIVI:

### Tutela della privacy (D.Lgs.196/2003)

I dati personali forniti sono raccolti e trattati per migliorare la qualità dei servizi offerti e dare riscontro alle segnalazioni dei pazienti. Il trattamento dei dati avverrà tramite l'utilizzo di strumenti elettronici, informatici e cartacei nel rispetto di quanto previsto dal D.Lgs 196/2003.

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole solo a lui direttamente e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate. Al momento della accettazione viene richiesto al paziente il consenso alla trattazione dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali della Cooperativa.

### Decreto Legislativo 81/2008 Sicurezza nei luoghi di lavoro

Il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione, effettua la valutazione dei rischi lavorativi e procede all'individuazione delle misure di prevenzione, sicurezza e tutela della salute dei lavoratori previste dalla normativa vigente. Il SPP si integra e collabora nella propria attività con il Medico Competente.

Compiti principali del servizio sono:

- individuazione e valutazione dei rischi per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro, e dei dispositivi di protezione individuali necessari per la tutela dei lavoratori;
- elaborazione ed attuazione di misure preventive e protettive generali e specifiche, nonché il relativo monitoraggio;
- elaborazione di procedure di sicurezza per le varie attività aziendali, inclusi i piani da adottare in caso di emergenza incendio ed evacuazione;
- proposta ed attuazione di programmi di informazione e formazione dei lavoratori;
- provvedere alla sorveglianza ed al controllo periodico dei mezzi di prevenzione degli incendi e di protezione in caso di incendio installati nella struttura;

### Codice etico

La Cooperativa, in ottemperanza alla normativa vigente è in possesso del codice etico e sta attivando tutte le azioni necessarie ad ottemperare le disposizioni della normativa DLg 231/01.

## STANDARD DI QUALITÀ

Gli standard di qualità definiscono il livello di qualità che si intende raggiungere: sono dei punti di riferimento sia per i cittadini, sia per gli operatori del servizio e servono ad orientare e valutare l'azione della Cooperativa. Essi vengono individuati a partire dai bisogni e dall'esperienza del cittadino, analizzando i diversi momenti di contatto con la struttura ed espressi attraverso degli indicatori di qualità. Prendono in considerazione diversi aspetti, quali:

- l'attivazione puntuale delle prestazioni
- la personalizzazione degli interventi,
- la tutela e la partecipazione,
- gli elementi qualitativi delle prestazioni erogate
- la professionalità espressa dal personale impiegato.
- l'invio puntuale dei flussi informativi

A tale scopo la Direzione si impegna a:

- assicurare la partecipazione attiva di tutti gli operatori alla realizzazione, attuazione, gestione e miglioramento del sistema di Gestione per la Qualità;
- formare il personale in modo da migliorarne la professionalità e le competenze;
- razionalizzare l'organizzazione, le fasi di lavoro ed il flusso delle informazioni;
- rispondere ai bisogni socio-sanitari territoriali.



# Raphaël

8			
7			
6			
5			
4			
3			
2	07/01/2015	<i>Serie Moubelli</i>	REVISIONE CONTENUTI
1	31-07-2012	<i>Serie Moubelli</i>	Revisione contenuti
0	29-06-2010	<i>Serie Moubelli</i>	Prima Emissione
Rev.	DATA	EMISSIONE RG	DESCRIZIONE