

Cure Domiciliari Integrate

REGIONE CAMPANIA AZIENDA SANITARIA LOCALE AVELLINO

VIA DEGLI IMBIMBO 10/12 83100 AVELLINO

Commissario Straordinario

Ing. Sergio Florio

A cura di:

DIPARTIMENTO FUNZIONALE TRANSMURALE

ANZIANI E CURE DOMICILIARI

U.O.C. Assistenza Anziani 1

Direttore: dr.ssa Anna Marro



CARTA DEI SERVIZI



Cura dell'edizione ed elaborazione grafica:

Anna Marro

Pubblicazione a cura di:

Dipartimento Transmurale Funzionale Assistenza Anziani e

Cure Domiciliari : U.O.C. Assistenza Anziani 1

Via Circumvallazione, 83100 Avellino

Tel. 0825292649/54 e Fax 0825292650

e-mail: amarro@aslav2.it

www.aslav2.it

**Edizione
anno 2010**

Tutti i diritti riservati



- Lettera di presentazione del servizio.....pag. 4
- Territorio.....pag. 5
- Distretti, Comuni, Popolazione.....pag. 6-11
- Mission e visionpag. 12
- Principi etici fondamentali.....pag. 13
- Standard di qualitàpag. 14-20
- Chi siamo, cosa sono le cure domiciliari...pag. 21
- A chi sono rivolte, chi richiede il servizio...pag. 22
- Come si accede.....pag. 23-24
- Dimissioni.....pag. 25
- Dove operiamo.....pag. 26-29
- Appendice.....pag. 30
- Percorso Cure Domiciliari Integrate....pag. 31
- Legenda.....pag. 32

Lettera di presentazione del servizio

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione interna ed esterna all' Azienda, con la quale il cittadino, portatore di bisogni e valutatore della qualità dei servizi, diventa " attore " nel circuito di progettazione e di gestione delle attività.

L' Azienda Sanitaria si adopera per creare un rapporto sempre più stretto con l' utente, al fine di migliorare la qualità del servizio erogato e di renderlo soprattutto più idoneo alle esigenze di quanti ne fruiscono.

Attraverso questa Carta dei Servizi, intendiamo offrire ai cittadini della nostra ASL tutte le informazioni relative al Servizio Cure Domiciliari Integrate e alle attività ad esso correlate.

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

Allegata alla Carta dei Servizi ci sarà un questionario attraverso il quale il cittadino potrà fornirci tutti i suggerimenti, le critiche e le proposte che riterrà opportuno formulare relativamente al Servizio. Restiamo a sua disposizione, unitamente a tutto il personale.

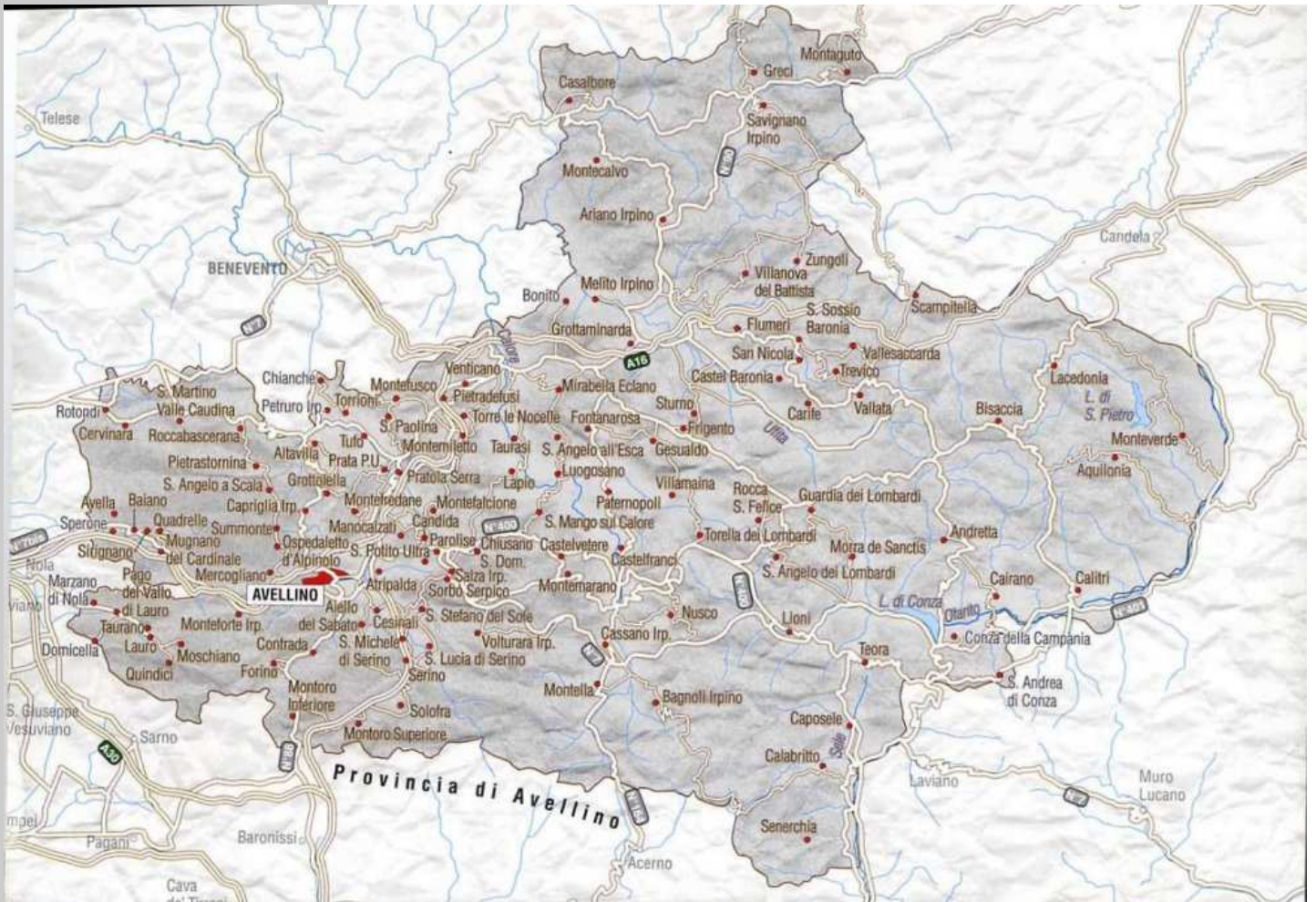


Il Commissario Straordinario

Ing. Sergio Florio

Territorio

L'ambito territoriale dell'Azienda coincide con il territorio della Provincia di Avellino e comprende 119 Comuni differenti tra loro per le caratteristiche geografiche, demografiche ed economiche; con una superficie totale di 2.831,66 Km² ed una popolazione complessiva di 441.437 abitanti (dati ISTAT al 01/01/2009).



Oltre ad un nucleo centrale appartenente al tessuto cittadino, infatti, vi sono numerosi nuclei abitativi periferici, dispersi su di una superficie caratterizzata da zone collinari e montuose.

Proprio queste caratteristiche impongono una particolare attenzione ed un attento lavoro di gestione delle risorse e di comunicazione in grado di realizzare un modello organizzativo capace di razionalizzare l'utilizzo delle strutture presenti sul territorio e, di conseguenza uniformare e velocizzare le procedure di accesso al servizio sanitario.

Distretti Comuni Popolazione

Il territorio dell'ASL AV, infine, è collocato in un punto nodale, al centro della Regione Campania.

I Distretti Sanitari, i Comuni, la popolazione sono i seguenti:



| N. | DISTRETTO | N. COMUNI | POPOLAZIONE | KMQ |
|--|---------------|-----------------------|--------------------|------------|
| 1 | ARIANO IRPINO | 18 | 52.138 | 428,77 |
| DISTRETTO N. 1 ARIANO IRPINO Direttore : Dr. Armando Pirone Presidio Distrettuale di Vallata | | COMUNI | POPOLAZIONE | KMQ |
| | | Ariano Irpino | 23.210 | 185,50 |
| | | Carife | 1.590 | 16,62 |
| | | Casalbore | 1.972 | 27,98 |
| | | Castelbaronia | 1.191 | 15,34 |
| | | Flumeri | 3.225 | 34,24 |
| | | Greci | 815 | 30,58 |
| | | Melito Irpino | 1962 | 20,71 |
| | | Montaguto | 507 | 18,21 |
| | | Montecalvo Irpino | 4.013 | 53,53 |
| | | San Nicola Baronia | 809 | 7,00 |
| | | San Sossio Baronia | 1.776 | 19,06 |
| | | Savignano Irpino | 1.229 | 38,21 |
| | | Scampitella | 1.320 | 15,24 |
| | | Trevico | 1.113 | 10,49 |
| | | Vallata | 2.929 | 46,67 |
| | | Vallesaccarda | 1.372 | 14,24 |
| Villanova del Battista | 1.828 | 20,03 | | |
| Zungoli | 1.277 | 19,18 | | |

Distretti Comuni Popolazione



| N. | DISTRETTO | N. COMUNI | POPOLAZIONE | KMQ |
|--|------------------|-----------------------------|-------------|--------|
| 2 | MIRABELLA ECLANO | 11 | 40.613 | 223,92 |
| DISTRETTO N. 2 MIRABELLA ECLANO Direttore: Dr. Mario Ferrante Presidio Distrettuale di Grottaminarda | | COMUNI | POPOLAZIONE | KMQ |
| | | Bonito | 2.550 | 18,62 |
| | | Fontanarosa | 3.368 | 16,75 |
| | | Frigento | 4.089 | 37,75 |
| | | Gesualdo | 3.691 | 27,13 |
| | | Grottaminarda | 8.317 | 28,94 |
| | | Luogosano | 1.228 | 6,03 |
| | | Mirabella Eclano | 8.139 | 33,92 |
| | | Paternopoli | 2.606 | 18,27 |
| | | Sant ' Angelo all ' Esca | 855 | 5,39 |
| | | Sturno | 3.193 | 16,67 |
| | | Taurasi | 2.577 | 14,40 |

Distretti Comuni Popolazione



| N. | DISTRETTO | N. COMUNI | POPOLAZIONE | KMQ |
|--|------------------------------|------------------------------|-------------|----------|
| 3 | SANT 'ANGELO DEI LOMBARDI | 25 | 66.460 | 1.110,66 |
| DISTRETTO N. 3 SANT 'ANGELO DEI LOMBARDI Direttore : Dr. Federico Troisi Presidio Distrettuale di Montella Presidido Distrettuale di Calitri | | COMUNI | POPOLAZIONE | KMQ |
| | | Andretta | 2.133 | 43,61 |
| | | Aquilonia | 1.914 | 55,62 |
| | | Bagnoli Irpino | 3.315 | 66,90 |
| | | Bisaccia | 4.126 | 101,41 |
| | | Cairano | 381 | 13,83 |
| | | Calabritto | 2.568 | 51,77 |
| | | Calitri | 5.184 | 100,88 |
| | | Caposele | 3.657 | 41,50 |
| | | Cassano Irpino | 3.315 | 12,33 |
| | | Castelfranci | 2.167 | 11,83 |
| | | Conza della Campania | 1.146 | 51,50 |
| | | Guardia dei Lombardi | 1.859 | 55,61 |
| | | Lacedonia | 2.878 | 81,57 |
| | | Lioni | 6.419 | 46,17 |
| | | Montella | 7.965 | 83,32 |
| | | Monteverde | 879 | 39,23 |
| | | Morra de Sanctis | 1.343 | 30,20 |
| | | Nusco | 4.385 | 53,46 |
| | | Rocca San Felice | 890 | 14,28 |
| | | Sant 'Andrea di Conza | 1.751 | 6,44 |
| | | Sant 'Angelo dei Lombardi | 4.540 | 54,76 |
| | | Senerchia | 871 | 35,99 |
| | | Teora | 1.569 | 23,08 |
| | | Torella dei Lombardi | 2.244 | 26,29 |
| Villamaina | 961 | 9,08 | | |

Distretti Comuni Popolazione



| N. | DISTRETTO | N. COMUNI | POPOLAZIONE | KMQ |
|---|-----------|-------------------------|-------------|--------|
| 4 | AVELLINO | 19 | 115.166 | 229,06 |
| DISTRETTO N. 4 AVELLINO Direttore: Dr. Piero De Masi Presidio Sanitario Intermedio di Monteforte Presidio Distrettuale di Altavilla Irpinsa | | COMUNI | POPOLAZIONE | KMQ |
| | | Altavilla Irpina | 4.212 | 14,10 |
| | | Avellino | 56.939 | 30,41 |
| | | Capriglia Irpina | 2.415 | 7,38 |
| | | Chianche | 578 | 6,81 |
| | | Contrada | 3.017 | 10,31 |
| | | Forino | 5.385 | 20,49 |
| | | Grottolella | 2.000 | 7,12 |
| | | Mercogliano | 12.473 | 19,76 |
| | | Monteforte Irpino | 11.622 | 26,70 |
| | | Montefredane | 2.293 | 9,42 |
| | | Ospedaletto d 'Alpinolo | 1.863 | 5,62 |
| | | Petruro Irpino | 367 | 3,11 |
| | | Pietrastornibna | 1.574 | 15,81 |
| | | Prata Principato Ultra | 2.945 | 10,78 |
| | | Pratola Serra | 3.603 | 8,85 |
| | | Sant ' Angelo a Scala | 728 | 10,48 |
| | | Summonte | 1.632 | 12,44 |
| | | Torrioni | 585 | 4,21 |
| Tufo | 935 | 5,97 | | |

Distretti Comuni Popolazione



| N. | DISTRETTO | N. COMUNI | POPOLAZIONE | KMQ |
|---|-----------|-------------------------|-------------|--------|
| 5 | ATRIPALDA | 29 | 103.147 | 415,23 |
| DISTRETTO N. 5 ATRIPALDA Direttore: Dr.ssa Anna Maria Strollo Presidio Distrettuale di Montemiletto Presidio Distrettuale di Montoro Superiore | | COMUNI | POPOLAZIONE | KMQ |
| | | Aiello del Sabato | 3.887 | 10,83 |
| | | Atripalda | 11.203 | 8,53 |
| | | Candida | 1.124 | 5,43 |
| | | Castelvetere sul Calore | 1.696 | 17,06 |
| | | Cesinali | 2.543 | 3,73 |
| | | Chiusano San Domenico | 2.424 | 24,56 |
| | | Lapio | 1.684 | 15,03 |
| | | Manocalzati | 3.269 | 8,62 |
| | | Montefalcione | 3.475 | 15,15 |
| | | Montefusco | 1.455 | 8,18 |
| | | Montemarano | 3.156 | 33,76 |
| | | Montemiletto | 5.428 | 21,47 |
| | | Montoro Inferiore | 10.377 | 19,49 |
| | | Montoro Superiore | 8.684 | 20,44 |
| | | Parolise | 702 | 3,24 |
| | | Pietradefusi | 2.495 | 9,25 |
| | | Salza Irpina | 791 | 4,92 |
| | | San Mango sul Calore | 1.227 | 14,53 |
| | | San Michele di Serino | 2.577 | 4,47 |
| | | San Potito Ultra | 1.564 | 4,54 |
| | | Santa Lucia di Serino | 1.530 | 3,87 |
| | | Santa Paolina | 1.462 | 8,36 |
| | | Santo Stefano del Sole | 2.247 | 10,77 |
| | | Serino | 7.290 | 52,17 |
| | | Solofra | 12.144 | 21,93 |
| | | Sorbo Serpico | 568 | 8,01 |

Distretti Comuni Popolazione

| DISTRETTO N. 5 ATRIPALDA | COMUNI | POPOLAZIONE | KMQ |
|-----------------------------|------------------|-------------|-------|
| | Torre le Nocelle | 1.385 | 10,10 |
| | Venticano | 2.616 | 14,03 |
| | Volturara Irpina | 4.141 | 32,76 |



| N. | DISTRETTO | N. COMUNI | POPOLAZIONE | KMQ |
|----|--|-----------------------|-------------|-------|
| 6 | BAIANO | 17 | 63.913 | |
| | DISTRETTO N. 6 BAIANO Direttore: Dr.ssa Elisabetta Granata Presidio Distrettuale di Cervinara Presidio Distrettuale di Lauro | COMUNI | POPOLAZIONE | KMQ |
| | | Avella | 7.832 | 30,38 |
| | | Baiano | 4.757 | 12,25 |
| | | Cervinara | 10.007 | 29,20 |
| | | Domicella | 1.815 | 6,50 |
| | | Lauro | 3.643 | 11,10 |
| | | Marzano di Nola | 1.726 | 4,62 |
| | | Moschiano | 1.710 | 13,59 |
| | | Mugnano del Cardinale | 5.328 | 12,14 |
| | | Pago Vallo Lauro | 1.886 | 4,76 |
| | | Quadrelle | 1.932 | 6,92 |
| | | Quindici | 2.423 | 23,65 |
| | | Rocbascerana | 2.402 | 12,42 |
| | | Rotondi | 3.610 | 7,82 |
| | | San Martino V.C. | 4.718 | 22,79 |
| | | Sirignano | 2.968 | 6,25 |
| | Sperone | 1.796 | 3,53 | |
| | Taurano | 1.606 | 9,88- | |

Chi siamo , cosa sono le cure domiciliari

CHI SIAMO

Siamo un Servizio Sanitario e Socio – Sanitario dell ' Azienda Sanitaria Locale Avellino (ASL AV).

L 'ASL AV nasce a seguito del processo di razionalizzazione e riqualificazione del Servizio Sanitario Regionale per il rientro dal disavanzo, così come stabilito dalla L. R. n. 16 del 28 novembre 2009 , in seguito all ' unificazione delle preesistenti ASL AV1 e AV2. La sede legale dell ' ASL AV è in via Degli Imbimbo n. 10/12, 83100 Avellino.



Il Servizio Cure Domiciliari Integrate dell ' ASL Avellino, nell ' attuale fase organizzativa è così strutturato:

- Dipartimento funzionale transmurale assistenza anziani e cure domiciliari: U.O. C. Assistenza Anziani 1;
- Distretti Sanitari e Presidi Distrettuali

Il Dipartimento funzionale transmurale Assistenza Anziani e Cure Domiciliari: U.O.C. Assistenza Anziani 1 ha funzione di coordinamento del servizio, con sede in via Via Circumvallazione, 83100 Avellino tel. 0825.292649 - 292654 - 292603 fax 0825.292650.

I Distretti Sanitari e i relativi Presidi Distrettuali hanno funzione operativa.

CHE COSA SONO LE CURE DOMICILIARI

Le Cure Domiciliari Integrate consistono nell' assistenza del malato nel proprio domicilio secondo un piano personalizzato di assistenza, che prevede "un ' insieme coordinato di attività sanitarie, mediche, infermieristiche, riabilitative integrate tra loro e con gli interventi sociali del piano di zona ". Comprende anche la erogazione di farmaci, materiale per medicazione, ausili e presidi.

L ' obiettivo è quello di:

- mantenere le persone non autosufficienti nel proprio domicilio, coinvolgendo attivamente e supportando nell ' attività assistenziale i familiari, al fine di migliorare la qualità della vita dei pazienti e dei

A chi sono rivolte? Chi richiede il servizio?

familiari stessi;

- favorire un pronto e graduale reinserimento del paziente dimesso dall'ospedale nel proprio ambiente familiare;
- assistere pazienti con patologie trattabili a domicilio, evitando il ricovero improprio in ospedale o in altra struttura residenziale;
- sviluppare la collaborazione e l'integrazione tra territorio, ospedale, servizi sociali e associazioni di volontariato .

A CHI SONO RIVOLTE?

Le cure domiciliari sono destinate a pazienti parzialmente o totalmente non autosufficienti, non curabili ambulatorialmente i quali presentano bisogni sanitari e/o socio-assistenziali.

Tipologia di assistiti:

- Malati terminali;
- Malati oncologici;
- Pazienti dimessi dall'ospedale a seguito di patologie acute cardiovascolari, respiratorie, renali, neurologiche, interventi chirurgici o post traumatici che richiedono assistenza, cura e trattamenti riabilitativi a domicilio;
- Pazienti in ventiloterapia prolungata;
- Pazienti affetti da piaghe da decubito;
- Pazienti con patologie croniche (es. dell'apparato respiratorio, del sistema cardiovascolare ecc.) in fase di riacutizzazione;
- Pazienti affetti da altre malattie trattabili a domicilio, non compresi in questo elenco.



| CHI RICHIEDE IL SERVIZIO ? |
|--|
| • La persona interessata o suo familiare |
| • Il Piano di Zona del Comune di residenza |
| • Segretariato Sociale del Comune di residenza |
| • Reparto ospedaliero |
| • Medico di famiglia |
| • Direttore della RSA |

Come si accede?

COME SI ACCEDE?

Ogni soggetto inoltra la richiesta al Distretto Sanitario a cui la persona avente diritto afferisce.

Ogni soggetto richiedente il servizio ha a propria disposizione un modello da compilare e far pervenire al **Distretto Sanitario di riferimento** e, nello specifico:



| RICHIEDENTE | MODULO |
|--|-----------------------|
| • La persona interessata o suo familiare | Mod. 1 |
| • Piano di Zona del Comune di residenza | Mod.1/SVAMA Sociale |
| • Segretariato Sociale del Comune di residenza | Modi.1 /SVAMA Sociale |
| • Reparto ospedaliero | Mod.7 |
| • Medico di famiglia | Mod.1/SVAMA Sanitaria |
| • Direttore della RSA | Mod. 1/SVAMA Completa |

Dopo l'acquisizione della segnalazione, il coordinatore delle cure domiciliari del distretto sanitario (in genere un infermiere), entro le 24-48 ore attiverà le procedure per la convocazione dell' **Unità di Valutazione Distrettuale (UVD)**. Essa è costituita da:

- dal Medico del Distretto individuato dal direttore del distretto,
- dal MMG o PLS,
- dal Coordinatore delle Cure Domiciliari,

A seconda delle disponibilità delle risorse e del caso trattato:

- Assistente Sociale,
- Infermiere Professionale,
- Fisioterapista,
- o altro specialista,

per la valutazione dell'evoluzione del paziente nelle cure domiciliari.

Come si accede?

L'UVD si integrerà nell'intervento con il Piano di Zona attraverso la **convocazione dell'Unità di Valutazione Integrata (UVI)**, se oltre le necessità sanitarie sono presenti necessità sociali.

Se l'UVD non ritenga necessaria l'attivazione delle cure domiciliari deve darne motivata comunicazione al MMG o al PLS e ai familiari dell'assistito interessato.

Nel caso in cui la proposta delle cure domiciliari sia approvata, l'UVD stila il piano individuale di assistenza avvalendosi, se necessario, anche di altri specialisti e concordano:

- la durata presumibile del periodo di erogazione delle cure domiciliari;
- la tipologia degli altri operatori sanitari coinvolti;
- le richieste di intervento degli operatori del servizio sociale;
- la cadenza degli accessi del MMG o del PLS al domicilio del paziente in relazione alla specificità del processo morboso in corso e agli interventi sanitari e sociali necessari, tenendo conto della variabilità clinica di ciascun caso;
- i momenti di verifica comune all'interno del periodo di effettuazione del servizio.

Il **Piano Assistenziale Individuale (PAI)**, pertanto, dovrà esplicitare:

- i bisogni socio-assistenziali dell'utente;
- le figure professionali coinvolte per gli specifici programmi terapeutici e riabilitativi;
- le osservazioni in merito al supporto familiare;
- lo specifico piano terapeutico;
- gli eventuali trattamenti terapeutici particolari;
- gli eventuali presidi e ausili sanitari o apparecchi elettromedicali necessitanti.

La valutazione multidimensionale dovrà concludersi entro e non oltre i 20gg dalla segnalazione. Solo in caso di dimissione protetta entro le 48/72 ore dalla segnalazione.



DIMISSIONE

L'erogazione delle cure domiciliari può essere interrotta in qualsiasi momento :

- In caso di ricovero in struttura sanitaria o sociale;
- a richiesta dell'utente o dei parenti e del MMG/PLS, salvo sempre il consenso dell'interessato;
- per decisione dell'Unità di Valutazione Distrettuale, per il venir meno delle condizioni che hanno determinato la ammissione: guarigione dell'utente, stabilizzazione nel suo stato di salute con riduzione dell'impegno assistenziale, per mutate condizioni familiari che rendano impossibile il supporto fino a quel momento garantito, in caso di decesso.

La sospensione o la cessazione dell'assistenza deve avvenire con preavviso al paziente e alla famiglia di almeno sette giorni.

Alla dimissione il medico di famiglia provvede a:

- compilare il modulo di dimissione dalle cure domiciliari
- richiedere al bisogno l'attivazione di altro regime assistenziale
- fornire eventualmente informazioni sui controlli sanitari da effettuare dopo la dimissione.

COSTO

Le prestazioni sanitarie sono gratuite.



Dove operiamo

Le sedi distrettuali e le unità operative dove richiedere le cure domiciliari sono le seguenti:

- **Distretto Sanitario di Ariano Irpino**

Unità Operativa Fasce Deboli

Dr.ssa Giuseppina Iandiorio

Sede: Piazza G. Mazzini 83031 Ariano Irpino (AV)

Giorni e orari di apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì h. 8.30 — 12.30

martedì h. 15.30 — 17.30

tel. e fax 0825.877665 **tel.** 0825.877677



• **Presidio Distrettuale di Vallata**

Unità Operativa Fasce Deboli

Dr. Claudio Pagliarulo

Sede: Viale S. Pertini 83059 Vallata (AV)

Giorni e orari di apertura al pubblico:

martedì e giovedì h. 8.30 — 13.30

tel. 0827.901811 — 12 **fax** 0827.901810

- **Distretto Sanitario di Atripalda**

Unità Operativa Assistenza Anziani

Dr. Francesco Antonio Porfido

Sede: Via Manfredi 83042 Atripalda (AV)

Giorni e orari di apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì h. 8.30 — 12.30

tel. e fax 0825.293234

• **Presidio Distrettuale di Montoro Superiore**

Unità Operativa Assistenza Anziani

Dr. Giuseppe Femina; dr. Sabino Femina

Sede: Piazza Municipio Torchiati 83026 Montoro Superiore (AV)

Giorni e orari di apertura al pubblico:

dal lunedì al sabato h. 8.30 — 12.30

tel. 0825.523240

Dove operiamo

- Distretto Sanitario di Avellino

Unità Operativa Assistenza Anziani

Dr. Gianni Petrulio; dr.ssa Adele Pagliuca

Sede: Via Degli Imbimbo 83100 Avellino

Giorni e orari di apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì h. 9.00 — 12.30

tel. e fax 0825.292025 tel. 0825.292049

• **Presidio Sanitario Intermedio di Monteforte**

Unità Operativa Assistenza Anziani

dr.ssa Adele Pagliuca

Sede: Via Legniti 83024 Monteforte Irpino (AV)

Giorni e orari di apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì h. 10.00 — 12.30

tel. 0825.754906

• **Presidio Distrettuale di Altavilla Irpina**

Unità Operativa Assistenza Anziani

dr. Domenico Parziale

Sede: Viale San Francesco 83011 Altavilla Irpina

Giorni e orari di apertura al pubblico:

Mercoledì h. 9.00 — 12.00

tel. 0825.991655

- Distretto Sanitario di Baiano

Unità Operativa Assistenza Anziani

Dr. Stanislao Rivetti

Sede: Piazza G. Napolitano (Casa Comunale)
83022 Baiano (AV)

Giorni e orari di apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì h. 8.30 — 12.30

tel. 081.8243271

• **Presidio Distrettuale di Cervinara**

Unità Operativa Assistenza Anziani

Dr.ssa Anna Marro; dr. Stanislao Rivetti

Sede: Via San Cosma 83012 Cervinara (AV)

Giorni e orari di apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì h. 9.00 — 12.30

tel. 0824.836764



Dove operiamo

- **Presidio Distrettuale di Lauro**

Unità Operativa Assistenza Anziani

Dr. Lino De Angelis

Sede: Via Madonnelle n. 27 83023 Lauro (AV)

Giorni e orari di apertura al pubblico:

martedì h. 9.00 — 15.00

giovedì-venerdì h. 9.00-14.00

tel. 081.8240988

- **Distretto Sanitario di Mirabella Eclano**

Unità Operativa Fasce Deboli

Dr. ssa Franca Ciampi

Sede: Via Calcazanco n. 3 83036 Mirabella E. (AV)

Giorni e orari di apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì h. 8.30 — 12.30

tel. 0825.438830

- **Presidio Distrettuale di Grottole**

Unità Operativa Fasce Deboli

Dr. Raffaele Longo

Sede: Via Bosco 34/36 83035 Grottole (AV)

Giorni e orari di apertura al pubblico:

martedì h. 9.00 — 15.00

giovedì-venerdì h. 9.00-14.00

tel. 0825.425311 - 0825.425312

- **Distretto Sanitario di Sant ' Angelo Dei**

Lombardi

Unità Operativa Fasce Deboli

Dr. ssa Maria Anna Ternullo

Sede: Via Bartolomei 83054 Sant ' Angelo dei Lombardi (AV)

Giorni e orari di apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì h. 8.30 — 12.30

tel. 0827.216912



Dove operiamo

- **Presidio Distrettuale di Montella**
Unità Operativa Fasce Deboli
Dr. Salvatore Gatta
Sede: Via Ippolita Panico 83048 Montella (AV)
Giorni e orari di apertura al pubblico:
dal lunedì al venerdì h. 8.30 — 12.30
tel. 0827.601816



COSA VOGLIAMO FARE

La nostra azione nasce e si fonda sull' esigenza di riconoscere e promuovere la centralità della persona malata o in condizioni di fragilità con lo scopo finalizzato alla sua presa in carico in una ottica integrale ed olistica.

Ci impegniamo a garantire prestazioni e servizi di qualità sensibilizzando il contesto sociale in cui operiamo e valorizzando la competenza e l' esperienza di tutti gli operatori.



COME LO VOGLIAMO FARE

Diventare nella realtà sanitaria e socio-sanitaria campana un punto di riferimento per le persone che necessitano delle cure domiciliari: anziani, disabili, malati oncologici e malati terminali e un servizio di eccellenza nei processi di presa in carico, cura e assistenza del malato.

VALORI

L' identità del nostro mandato si manifesta attraverso la definizione dei nostri compiti e dei destinatari del nostro operato, si concretizza attraverso l' applicazione dei principi etici fondamentali.

Questi manifestano ed esplicitano il senso e l' originalità del nostro progetto. Tutti gli operatori sono chiamati a realizzare questo compito conformemente ai valori identificati.

La diversità delle visioni della vita, la numerosità culturale e la varietà delle opinioni esistenti nella nostra ASL sono segno di una pluralità di umanità a cui siamo costantemente a contatto. Questa pluralità è una ricchezza da condividere ponendola a servizio del progetto.

Parimenti è necessaria una identità comune, fatta propria e condivisa da tutti, essendo tutti solidali degli stessi valori.

I valori identificati sono valori universali da cui discendono in linea logica dei principi di applicazione e di riscontro nella operatività di tutti i giorni.

Standard di qualità

Il Servizio Cure Domiciliari Integrate è organizzato secondo un sistema di qualità attraverso il Regolamento delle Cure Domiciliari Integrate dell' ASL AV, le relative Procedure e il Capitolato di Affidamento del Servizio per le attività infermieristiche, fisioterapiche e di aiuto infermieristico, documenti che regolano le attività organizzative e tecniche del servizio in modo sistematico, pianificato e documentato .

Tale sistema è fondato sul continuo miglioramento delle attività, per garantire la soddisfazione delle esigenze dell' U tente, nonché la tutela e la promozione della dignità umana, motivando e coinvolgendo il personale.

A tale scopo l' Azienda 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;
- favorire l' integrazione tra Struttura Territoriale, le Strutture Semiresidenziali e Residenziali, le UU. OO. Ospedaliere dell' ASL con organizzazione e chiarezza di ruoli e funzioni;
- rispondere ai bisogni socio-sanitari territoriali.



Obblighi legislativi

Decreto Legislativo n. 8 del 9 aprile 2008 “Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro” e succ. modifiche e integrazioni.

L' Azienda è provvista del Documento di Valutazione del Rischio, secondo quanto contemplato dal D.lgs n. 81/2008, nel quale sono esplicitati i rischi lavorativi e individuate le misure di prevenzione, sicurezza e salute dei lavoratori.

Standard di qualità

Legge 675/1996 Tutela della Privacy- D.lgs. 196/2003

Tutto il personale è tenuto al mantenimento della riservatezza riguardante le condizioni di salute del paziente, informazioni che saranno fornite solo direttamente all'interessato o alle persone da lui designate al momento della presa in carico nelle cure domiciliari integrate, attraverso la sottoscrizione del consenso per il trattamento dei dati personali.

U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico): Informazione, Accoglienza, Tutela e Partecipazione



In attuazione e nel rispetto delle leggi nazionali e regionali, l'ASL Avellino ha adottato il Regolamento di tutela del cittadino/utente con delibera aziendale n. 1041 del 14.12.2009.

Il reclamo/segnalazione va inviato alla Direzione Generale o alla U.O.C. Relazioni con il Pubblico (URP) via degli Imbimbo 83100 Avellino su carta semplice o su apposito modulo (vedi appendice) via posta o via Fax al n. 0825.292029, oppure via e-mail allo indirizzo urp@aslav2.it.

Il reclamo o segnalazione può essere fatto anche in via informale, tramite colloquio telefonico con gli operatori dell'URP e le sue articolazioni oppure attraverso il colloquio diretto con gli operatori dell'URP e sue articolazioni con sottoscrizione della segnalazione.

Indagine sulla soddisfazione del cittadino/utente

L'ASL Avellino realizza annualmente un'indagine sul grado di soddisfazione dei cittadini/utenti attraverso la distribuzione di un questionario di valutazione anonimo all'utente, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità del servizio.

Criteri e Indicatori di qualità



| CRITERI DI QUALITA' | INDICATORI DI QUALITA' |
|---|---|
| A. Appropriatelyzza di livello: rispondenza del regime Cure Domiciliari Integrate (CDI) ai bisogni specifici dei singoli pazienti (pz.). | |
| 1. Sportello unico per la ricezione delle richieste di attivazione delle CDI | 1. N. giorni e ore/settimana di apertura dello sportello CDI. |
| 2. Rispondenza del pz. ai requisiti della presa in carico (patologia, non autosufficienza, supporto familiare) | 2. % dei piani assistenziali che rispondono ai criteri CDI |
| 3. Valutazione del pz. attraverso la valutazione multidimensionale dei bisogni | 3. Presenza di una Unità di Valutazione per Distretto; |
| 4. Definizione di un piano assistenziale integrato (per prestazioni sanitarie e socio-sanitarie) | 4. Protocollo condiviso e sottoscritto tra l'ASL e i Comuni; Percentuale di casi presi incarico con richiesta o consenso formalizzato del MMG |
| 5. Assenza di ricoveri ospedalieri impropri | 5. N. di ricoveri ospedalieri impropri/n. ricoveri totali |
| B. Equità: erogare assistenza a tutti coloro e soltanto a coloro che ne hanno bisogno | |
| 1. Monitoraggio di tutte le domande di CDI pervenute al servizio. | 1. N. di richieste CDI/n. di CDI attivate |
| 2. Erogazione delle CDI a tutti i pz. che rispondono ai requisiti | 2. % dei pz. che rispondono ai requisiti |
| C. Accessibilità: facilità per tutti coloro che ne hanno bisogno di utilizzare il servizio | |
| 1. Modalità prestabilite di segnalazione al servizio | 1. Esistenza e diffusione di materiale informativo |

Standard di qualità



| CRITERI DI QUALITA' | INDICATORI DI QUALITA' |
|---|--|
| D. Tempestività: rapidità con cui il servizio risponde ai bisogni del pz. | |
| 1. Modalità e tempi prestabiliti per l'attivazione delle CDI | 1. % di pz. che hanno ricevuto la prima visita entro 48 e 72 ore dalla richiesta |
| E. Integrazione: unificare risorse umane e materiali appartenenti a soggetti giuridici autonomi, attraverso specifici protocolli istituzionali | |
| 1. dimissione ospedaliera protetta | 1. Applicazione di protocolli formalizzati su dimissioni protette |
| 2. Documentazione di assistenza sociale | 2. Numero di indagini socio-ambientali |
| 3. Documentazione di collaborazione con il volontariato | 3. Esistenza di protocolli formalizzati /convenzione per la collaborazione con le organizzazioni di volontariato |
| 4. Documentazione di ricoveri ospedalieri temporanei | 4. Giorni di ricovero ospedaliero durante l'assistenza domiciliare |
| F. Comunicazione: diffusione delle informazioni fra gli operatori, verso i servizi e verso il paziente e la famiglia, esistenza carta del servizio | |
| 1. Presa visione della Carta del servizio da parte della famiglia | 1. n. di persone che prendono visione Carta del servizio |
| 2. Sottoscrizione da parte del referente familiare del Modulo di adesione alle CDI | 2. N. di <<si>> alle cure da parte dei familiari registrato sul modulo di attivazione delle CDI |
| 3. Istruzioni scritte alla famiglia per l'assistenza | 3. Percentuale di istruzioni scritte redatte |
| 4. Compilazione del modulo di dimissione protetta. | 4. % dei pz. presi in carico attraverso il percorso delle dimissioni protette |
| 5. Compilazione del modulo di attivazione e autorizzazione alle CDI | 5. Tempo massimo entro il quale viene attivato il piano delle cure domiciliari dal giorno della segnalazione |

Standard di qualità



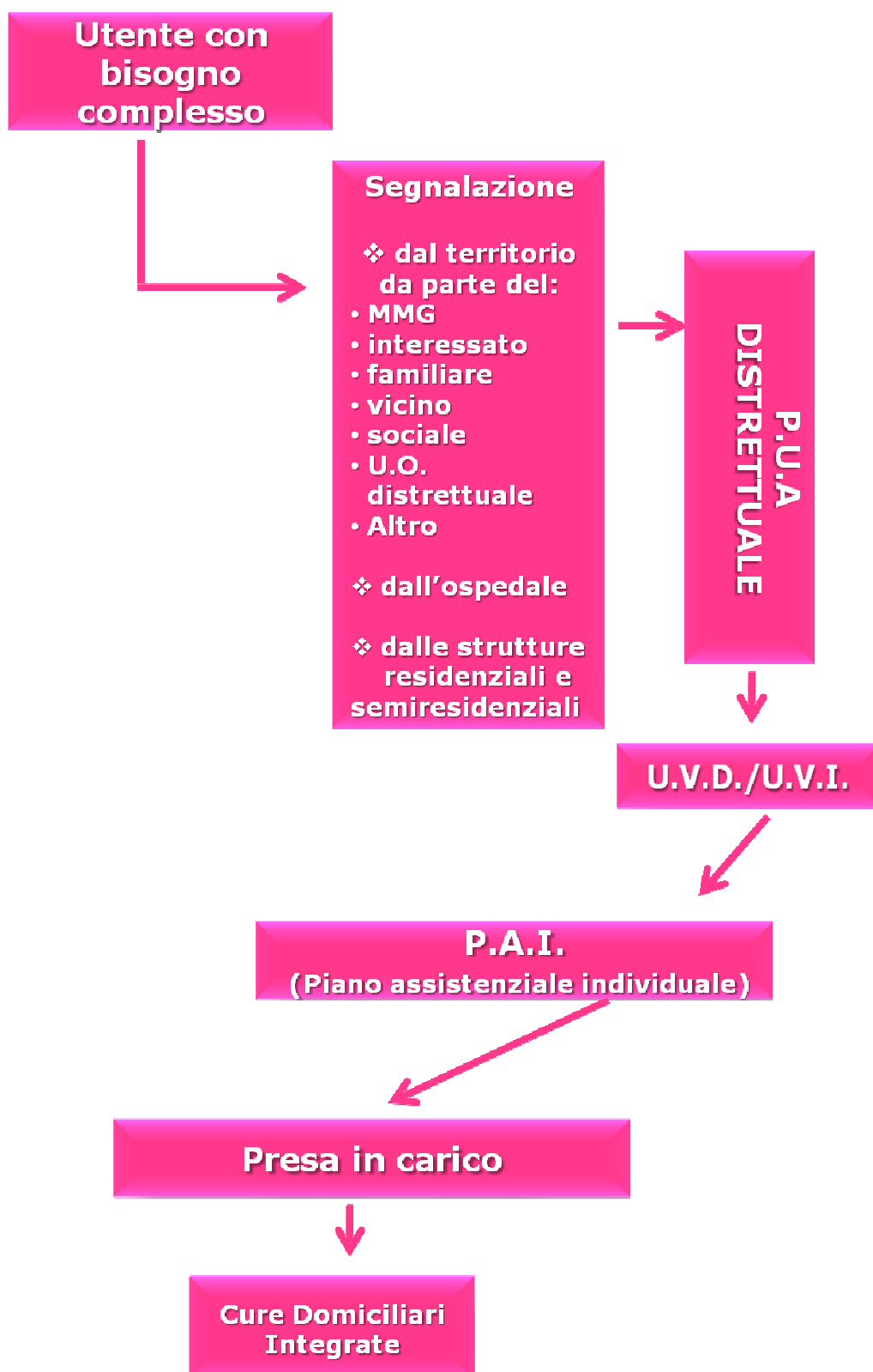
| CRITERI DI QUALITA' | INDICATORI DI QUALITA' |
|---|---|
| 6. Compilazione del modulo di richiesta forniture | 6. Tempo massimo entro il quale avviene la fornitura dal momento della richiesta |
| 7. Compilazione del modulo di richiesta di accertamenti diagnostici e consulenze specialistiche a domicilio | 7. N. di accertamenti diagnostici e consulenze specialistiche/n. totale pz. in CDI |
| 8. Compilazione del modulo di ricovero temporaneo | 8. N. di ricoveri nei 6 mesi precedenti l'attivazione delle CDI e nei 6 mesi successivi |
| 9. Compilazione della cartella domiciliare | 9. % di pz. con cartella completa secondo criteri definiti |
| 10. Compilazione del modulo di dimissione dalle CDI | 10. N. di dimissioni dalle CDI in un anno/ su n. di pz. in CDI in un anno |
| G. Accettabilità: rispondenza della assistenza ai valori etici ed umani | |
| 1. Informazioni sulla soddisfazione del paziente e della famiglia | 1. % di risposte con giudizio positivo al questionario di valutazione |
| 2. Informazioni sulla qualità della vita | 2. % dei pz. in cui si è verificata un miglioramento della qualità della vita attraverso un questionario che esplora sintomi, ritmo sonno/veglia, benessere psicologico, soddisfazione, attese personali, socializzazione |
| 3. Assenza di lamentela per la assistenza ricevuta | 3. n. di reclami pervenuti |
| H. Efficacia: risultati positivi dell'assistenza in termini di salute e/o qualità della vita | |
| 1. Monitoraggio del grado di autosufficienza, della salute, della qualità della vita del pz. | 1. % di pz. per i quali è stato documentato un appropriato livello della qualità delle cure grazie a strumenti di valutazione |

Standard di qualità



| CRITERI DI QUALITA' | INDICATORI DI QUALITA' |
|---|--|
| I. Efficienza: erogazione di assistenza efficiente attraverso la ottimizzazione delle risorse umane, materiali e temporali | |
| 1. Documentazione delle prestazioni erogate dai singoli operatori e dei tempi a domicilio | 1. Fasce orarie di erogazione delle cure e durata degli accessi fasce orarie di erogazione delle cure e durata degli accessi |
| 2. Documentazione della partecipazione della famiglia all'assistenza | 2. % di pz. per cui si è svolto il colloquio preliminare con i familiari |
| 3. Continuità assistenziale da parte degli operatori | 3. Stessi operatori nell'erogazione all'assistenza al pz. |
| 4. Formazione comune degli operatori | 4. Esistenza del piano di formazione Cure domiciliari |

Percorso Cure Domiciliari Integrate



Legenda

- A.S.L. AV = Azienda Sanitaria Locale Avellino
- C.D.I. = Cure Domiciliari Integrate
- D.P.S. = Documento Programmatico Sicurezza
- ISTAT = Istituto Nazionale Statistica
- MMG = Medico di Medicina Generale
- Mod. = Modello
- PAI = Piano Assistenziale Individuale
- PLS = Pediatra di Libera Scelta
- P.U.A. = Porta Unica di Accesso
- RSA = Residenza Sanitaria Assistenziale
- SVAMA = Scheda per la Valutazione Multidimensionale delle persone adulte e Anziane
- U.O.C. = Unità Operativa Complessa
- UU.OO. = Unità Operative
- URP = Ufficio Relazioni con il Pubblico
- UVD = Unità di Valutazione Distrettuale
- UVI = Unità di Valutazione Integrata

Carta dei Servizi
Cure Domiciliari Integrate ASL AV
1^a Edizione - Dicembre 2010

A cura
Unità Operativa Assistenza Anziani 1 ASL AV

Si ringraziano per la collaborazione:

Le Unità Operative Assistenza Anziani Distrettuali ASL AV
Le Unità Operative Fasce Deboli Distrettuali ASL AV
L 'Unità Operativa Ufficio Relazioni con il Pubblico ASL AV