



CARTA DEI SERVIZI

CURE PALLIATIVE DOMICILIARI
ASP CALTANISSETTA



Gentile Assistito,

Le presentiamo la Carta dei Servizi di SISIFO relativa al servizio di Cure Palliative Domiciliari.

Attraverso questo strumento si intende dare un segnale di trasparenza e accessibilità delle informazioni sui propri servizi, volto a promuovere meccanismi di partecipazione e di tutela dei diritti dell'Assistito.

Saremo lieti di ricevere le Sue considerazioni e osservazioni che saranno uno stimolo a migliorare ulteriormente il servizio offerto.

La presente Carta dei Servizi è a disposizione del cittadino/assistito presso:

CENTRALE OPERATIVA CURE PALLIATIVE DELLA PROVINCIA DI CALTANISSETTA

TELEFONO: 0934 682583

EMAIL: sisifopalliativecaltanissetta@gmail.com

SITO WEB: www.consoriosisifo.it

INDIRIZZO: Via Luigi Russo, 1 - sub. 2 | Caltanissetta

ORARI DI SERVIZIO: lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 20.00;
sabato dalle 8.00 alle 13.00

COSA È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi, introdotta con il D.P.C.M. 27 gennaio 1994, è lo strumento attraverso cui le organizzazioni sanitarie informano i cittadini sui servizi erogati e sugli standard di qualità garantiti, promuovendo trasparenza e tutela dei diritti della persona.

Con questa Carta dei Servizi, il Consorzio Sisifo presenta la propria organizzazione, le attività svolte e le modalità di accesso ai servizi, con l'obiettivo di offrire informazioni chiare e complete e di assicurare a ogni assistito il pieno rispetto della dignità, dei diritti e della centralità della persona nel percorso di cura.

Principi a fondamento della Carta dei servizi

Eguaglianza

I servizi e le prestazioni sono forniti senza discriminazioni di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, condizioni di salute. L'accesso ai servizi deve essere uguale per tutti e particolare attenzione deve essere prestata alle esigenze degli assistiti in condizioni di particolare disagio.

Imparzialità

Il soggetto che eroga i servizi ha l'obbligo di ispirare i propri comportamenti nei confronti degli assistiti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

I servizi e le prestazioni devono essere forniti con continuità e regolarità. In caso di interruzione o di funzionamento irregolare, devono essere adottate misure volte ad arrecare agli assistiti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta

Agli assistiti deve essere garantita la possibilità di scegliere tra i soggetti che erogano i servizi distribuiti sul territorio.

Partecipazione

Gli assistiti hanno diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni e proporre suggerimenti per migliorare il servizio. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

Efficacia ed efficienza

I servizi e le prestazioni devono essere forniti con efficienza ed efficacia mediante un uso ottimale delle risorse, e devono essere adottate misure idonee a soddisfare in modo tempestivo i bisogni dell'assistito.

IL CONSORZIO SISIFO

Sisifo Consorzio Cooperative Sociali si è costituito il 23 luglio 1999, aderente alla Lega delle Cooperative, raccoglie al suo interno le cooperative sociali più rappresentative in ambito regionale, non solo in termini di fatturato, ma anche in ragione della loro storia e dei loro campi di attività.

Il consorzio regionale si pone come strumento di raccordo e di promozione della cooperazione sociale in Sicilia, come soggetto economico ed interlocutore sociale che, dall'osservatorio privilegiato interno della gestione dei servizi socio-assistenziali e sanitari meglio ne conosce i problemi, i punti di debolezza, le difficoltà e le risorse.

Un soggetto che deve interloquire con le istanze politiche e amministrative per contribuire con queste, nella distinzione dei ruoli, alla definizione delle politiche sociali. Questa valenza politica è la naturale conseguenza dell'acquisita competenza tecnica e va di pari passo con la capacità di fornire servizi, assistenza, supporti informativi e formativi al variegato mondo della cooperazione sociale, nonché di misurarsi negli spazi aperti dalle recenti norme sanitarie, con particolare riferimento alla realizzazione e/o gestione di RSA e Hospice e Cure Domiciliari.



MISSION

Dal 2003, il Consorzio è impegnato nell'assistenza a persone affette da malattie inguaribili, prefiggendosi il mantenimento della dignità umana e del maggior livello di qualità possibile, che è un diritto sancito nella Dichiarazione dei Diritti Universali dell'Uomo (ONU) e un atto doveroso contemplato nei codici deontologici delle professioni sanitarie. In piena coerenza con quanto sancito dalle norme internazionali, ed in assoluta aderenza al principio di sussidiarietà, il Consorzio Sisifo è quotidianamente impegnato ad offrire cure eccellenti garantendo la centralità della persona nel rispetto della sua dignità. L'intento è quello di mettere a disposizione della collettività (Istituzioni, Enti etc.) i risultati conseguiti, nella speranza di poter offrire un contributo allo sviluppo del sistema socio-sanitario. L'integrazione tra le differenti tipologie di prestazioni fornisce la possibilità di garantire la totale presa in carico del paziente adattando l'erogazione del servizio alle reali

I RIFERIMENTI ORGANIZZATIVI DEL SERVIZIO

Centrale Cure Palliative di Caltanissetta

Coordinatore Infermieristico	Lorenzo Barone
Direttore Sanitario	Caterina Testai
Direttore Tecnico	Caterina Testai - Gabriella Gallo
URP	Rosaria Maniscalco

Numero di Telefono	0934 682583
Email	sisifopalliativecaltanissetta@gmail.com
PEC	sisifocurepalliativecl@pec.it

“Le Cure Palliative danno importanza al sollievo dal dolore e da altri sintomi, integrano gli aspetti fisici, psicologici e spirituali della cura del paziente, offrono un sistema di assistenza al malato perché possa vivere in modo attivo fino a fine vita, attraverso un sistema di interventi a sostegno anche delle famiglie per aiutarle ad affrontare la malattia ed il lutto” (O.M.S.).

Le Cure Palliative si caratterizzano per:

- La valorizzazione delle risorse del paziente e della sua famiglia
- La molteplicità delle figure coinvolte nel piano di cura
- Il pieno rispetto dell'autonomia e dei valori della persona malata
- L'inserimento efficace nella rete dei servizi sanitari e sociali
- L'intensità e la complessità assistenziale
- La continuità di cura
- Tempestività degli interventi



CURE PALLIATIVE DOMICILIARI

La crescente importanza riconosciuta alla qualità della vita (e non solo alla sua durata) sta assumendo un ruolo fondamentale nell'approccio delle cure di fine vita.

Le valutazioni sulla qualità di vita stanno diventando uno standard negli studi clinici per il controllo del dolore che ha un notevole impatto sulla mobilità, sull'indipendenza e sullo stato psichico e gioca un ruolo centrale nel determinare questa qualità in molti pazienti inguaribili.

Il Servizio di Cure Palliative Domiciliari ha come obiettivo quello di fornire un'assistenza qualificata a ed a misura d'uomo.

L'attenzione al malato e l'umanizzazione delle cure denotano il rispetto dei suoi diritti. L'impegno di tutti coloro che operano nel Servizio è teso a realizzare questo continuo processo di miglioramento nella qualità dell'assistenza.



DIRITTI E DOVERI DEL MALATO

I diritti dei cittadini, utenti delle strutture sanitarie, sono tutelati dalla legge di riforma del Servizio Sanitario Nazionale. Il Consorzio Sisifo pone al centro della sua azione la persona e i suoi diritti, nella consapevolezza che l'organizzazione delle attività ed il lavoro degli operatori sono al servizio del cittadino.

Diritto al rispetto della persona

Il paziente ha diritto ad essere curato e assistito con premura e attenzione, nel pieno rispetto della dignità personale e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

Diritto all'informazione

Il paziente ha il diritto di ottenere tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso ed a ricevere informazioni complete e comprensibili circa la diagnosi, la cura e la prognosi della sua malattia. Ha, altresì, il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

Consenso informato

Rappresenta una modalità con cui il paziente esercita il diritto all'informazione e rende lecito l'atto medico sulla sua persona. Il paziente, prima di essere sottoposto a procedure mediche o a terapie più o meno invasive, ha il diritto di ricevere le notizie opportune e necessarie ad esprimere unconsenso effettivamente informato.

Diritto alla riservatezza

Il paziente ha diritto che le informazioni riguardanti il proprio stato di salute e ogni altra notizia personale siano sottoposte al vincolo della riservatezza, cui è tenuto il personale sanitario e non. L'utilizzo dei dati personali dei pazienti da parte della struttura è regolato dalla "Normativa sulla Privacy".

Eguaglianza

Il servizio deve essere erogato garantendo la pari dignità tra gli utenti. Questo non significa uniformità del servizio, ma piuttosto una diversificazione dello stesso perché è solo riconoscendo la diversità dei bisogni e delle specifiche condizioni iniziali che si potrà passare da un'eguaglianza formale ad un'eguaglianza sostanziale.

MODALITÀ DI ACCESSO

Imparzialità

Il soggetto erogatore ha il dovere di neutralità rispetto agli utenti, ossia deve eliminare ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l'accesso al servizio a chi ne abbia diritto.

Continuità

Significa che il servizio viene erogato in modo e continuo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse ed vincoli. L'erogazione del servizio non può essere interrotta se non nei casi previsti dalla normativa di settore.

Diritto di scelta

Quando il servizio è da dare all'utente la erogato più soggetti, bisogna dare all'utente la possibilità di scegliere a quale soggetto erogatore rivolgersi.

Diritto di proporre reclami e suggerimenti

Il paziente ed i suoi familiari hanno il diritto di presentare reclami e suggerimenti utili al miglioramento dell'attività sanitaria e sociale.

Doveri del malato

Rispettare il lavoro e la sanitari diviene professionalità degli operatori sanitari diviene condizione indispensabile per attuare un corretto programma terapeutico e assistenziale. Il cittadino ha diritto a una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere esercitare tale diritto nei tempi e nelle sedi opportune.

L'accesso alla rete aziendale provinciale avviene mediante segnalazione al PUA (Punto unico di accesso) e nei Distretti in cui questi non sono stati ancora attivati la segnalazione deve essere effettuata presso l'Ufficio Assistenza Domiciliare, attraverso la richiesta formulata su apposita modulistica dedicata, da parte del MMG o del Medico Specialista Ospedaliero (tramite gli Uffici Territoriali per le Dimissioni Protette). Il PUA trasmette tempestivamente la segnalazione alla Centrale Operativa ed all'Unità di Valutazione Palliativa (UVP) distrettuale per la successiva valutazione.

La segnalazione del caso al PUA può avvenire da parte di chiunque abbia interesse:

- persona malata;
- familiari o vicinato;
- medico di medicina generale;
- pediatra;
- reparto ospedaliero;
- servizi sociali;
- soggetto erogatore accreditato.

PRESA IN CARICO DEL PAZIENTE ED ATTIVAZIONE DELL'ASSISTENZA

Il paziente sarà preso in carico al massimo entro 24/48 ore dalla comunicazione.

METODOLOGIA DI LAVORO

Caratteristica delle cure Palliative è la complessità assistenziale del paziente trattato che richiede una forte integrazione tra componenti sanitarie e socio-assistenziali (Equipe multiprofessionale per interventi assistenziali multidisciplinari).

La modalità di lavoro integrata si realizza attraverso:

- L'attenzione alla persona ed ai suoi bisogni
- Porre l'accento sui problemi da risolvere e non sulle competenze delle singole istituzioni o servizi
- Lavorare per obiettivi da raggiungere e non per prestazioni
- Il coinvolgimento di diverse professionalità, sia sanitarie che sociali, con valorizzazioni delle stesse
- La collaborazione attiva
- La comunicazione reciproca
- L'adozione di una metodologia di lavoro che utilizza strumenti organizzativi integranti (riunioni di valutazione, di programmazione degli interventi, di verifica, di coordinamento di individuazione e responsabilizzazione del referente familiare CAREGIVER, per le procedure, per la cartella assistenziale, per il piano assistenziale personalizzato)
- Il coinvolgimento di tutte le risorse (istituzionali e informali) che possono contribuire alla soluzione del problema

SISIFO 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, che lavora in modo integrato per garantire il benessere e la salute della persona, elabora progetti e programmi di intervento, si riunisce periodicamente per la verifica dei risultati e la rimodulazione degli obiettivi.

CURE DOMICILIARI DI BASE

Livello di competenze di base costituito da interventi che garantiscono un approccio palliativo, attraverso l'ottimale controllo dei sintomi ed un'adeguata comunicazione con il malato e la famiglia. Tale livello si rivolge prevalentemente a malati identificati precocemente in funzione di criteri generali e clinici specifici in una fase stabile di malattia, a progressione sfavorevole, per i quali è prevista un'assistenza affidata di norma al Medico di Medicina Generale, opportunamente formato, ad infermieri e ad altri operatori dell'équipe domiciliare di cure palliative, con la consulenza episodica del Medico Palliativista. Si tratta di interventi programmati che rientrano comunque nel Piano Assistenziale Individuale (PAI) elaborato in sede di valutazione da parte dell'UVP.

CURE DOMICILIARI SPECIALISTICHE

Livello di competenza specialistica costituito da interventi di équipe multidisciplinari e multiprofessionali accreditate e dedicate, in cui il Case Manager è il medico palliativista responsabile dell'équipe specialistica, rivolti a malati con bisogni complessi per i quali gli interventi di base sono inadeguati. Tale livello richiede un elevato grado di competenza e modalità di lavoro interdisciplinare proprio di un'équipe multiprofessionale (Composta da medici, infermieri, psicologi, fisioterapisti, assistenti sociali, operatori socio-sanitari e assistenti spirituali, con specifica formazione in cure palliative). Richiede continuità assistenziale ed interventi programmati 7 giorni su 7 nonché pronta reperibilità medica ed infermieristica nelle 24 ore, anche per la necessità di fornire supporto alla famiglia e/o al caregiver. Anche in tale livello è necessario che il MMG mantenga uno stretto collegamento con l'équipe specialistica di cure palliative domiciliari in quanto figura sanitaria di riferimento per il paziente e per i suoi familiari.

PRIMO ACCESSO DOMICILIARE

Al primo accesso l'operatore lascerà, al domicilio del paziente e fino al termine dell'assistenza per consultazione da parte degli operatori coinvolti, del medico di medicina generale, e dell'UVP, la seguente documentazione:

- Cartella clinica
- Elenco operatori coinvolti nell'assistenza con Cognome,
- Nome, qualifica numero di telefono
- Diario dei professionisti
- Carta dei servizi
- Questionario di gradimento
- Modulo suggerimenti
- Consenso informato
- Modulo Privacy



Grazie al **lavoro coordinato ed integrato di un'équipe multidisciplinare (Medico Palliativista, Psicologo-Psicoterapeuta, Infermiere, Fisioterapista, Operatore Socio-Sanitario, Assistente Sociale e Assistente Spirituale)** ed alla possibilità di modulare la tipologia assistenziale secondo le reali necessità dell'assistito e del suo nucleo familiare, il Servizio di Cure Palliative Domiciliari è in grado di effettuare una presa in carico "globale" del paziente attraverso il controllo dei sintomi fisici e psico-emozionali, il sostegno psicologico del malato e della sua famiglia, e l'umanizzazione dell'impatto terapeutico. Inoltre, a domicilio si tutelano i bisogni psicologici di "sicurezza" e di "appartenenza" al proprio nucleo familiare, garantendo un'elevata qualità dell'assistenza medico-infermieristica e relazioni umane autentiche, indispensabili per **favorire il mantenimento di una dignitosa qualità della vita.**

EQUIPE MULTIDISCIPLINARE

Medici Palliativisti: ad essi è affidato il coordinamento dell'équipe multidisciplinare. A loro si può fare riferimento circa ogni questione relativa allo stato clinico generale, all'iter diagnostico e terapeutico, al programma assistenziale. Oltre alle visite programmate, secondo le necessità del paziente, un servizio di reperibilità, garantisce l'intervento del medico in caso di urgenza.

Psicologo: è garantito un servizio specializzato di supporto psicologico, colloqui di sostegno individuali e famigliari durante il percorso di assistenza e nella fase del post-lutto complicato. Nella nostra centrale la disponibilità di questa professionalità è massima e costante, e il supporto si adegua alle necessità di quanti ne vorranno usufruire.

Infermieri: sono i professionisti dell'assistenza infermieristica generale al paziente attraverso un intervento tanto tecnico quanto educativo e relazionale. A domicilio gli accessi infermieristici rispondono ai bisogni dell'assistito sulla base del piano assistenziale individuale elaborato dall'équipe e periodicamente aggiornato.

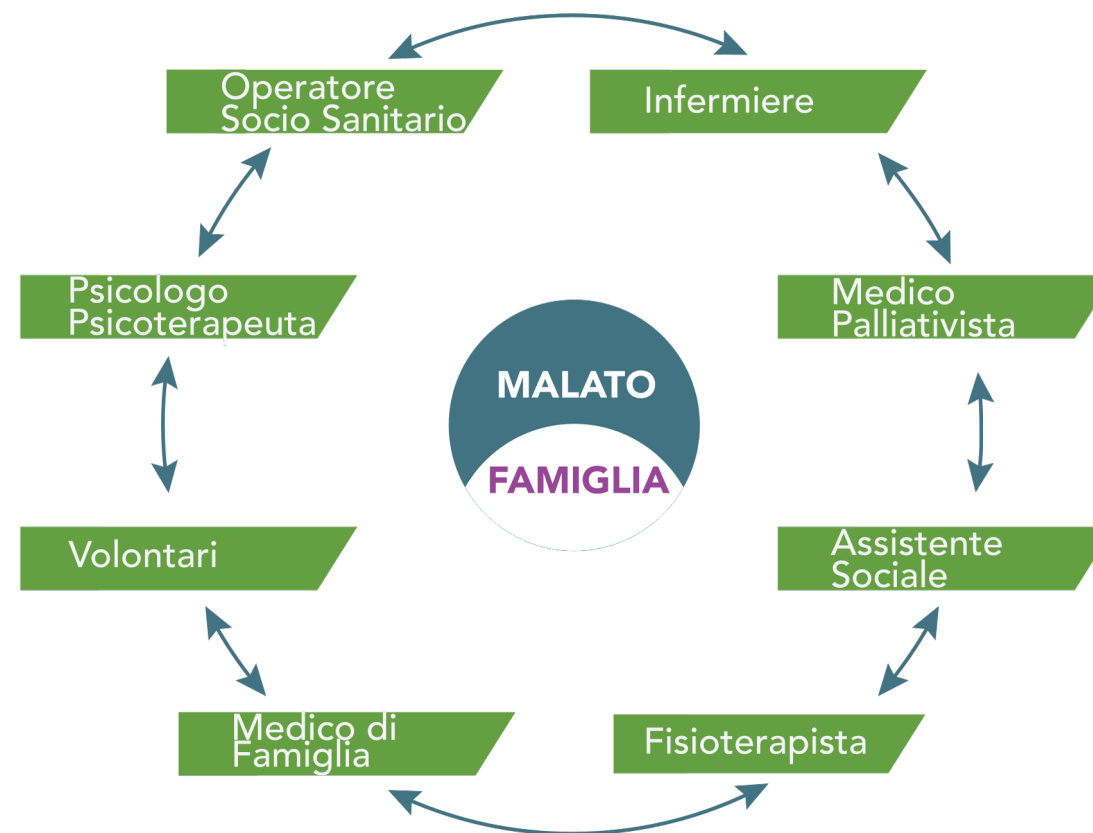
Fisioterapisti: secondo il programma assistenziale individuale del paziente, svolgono terapia riabilitativa finalizzata principalmente al mantenimento delle attività di vita quotidiana e alla prevenzione delle complicanze della disabilità.

Operatori Socio Sanitari: supportano l'équipe infermieristica nelle attività terapeutiche, assistono i pazienti per tutto ciò che concerne la cura della persona.

Assistente sociale: fornisce un servizio consulenziale per l'attivazione delle risorse del territorio e per la gestione di pratiche specifiche di cui il paziente può necessitare, in seno al progetto assistenziale individualizzato (P.A.I.)

Assistente spirituale: per i pazienti che lo richiedano, è previsto l'intervento di un assistente spirituale. Per i pazienti di religione non cattolica, su richiesta, l'assistenza religiosa può essere erogata da parte di altri ministri di culto.






EQUIPE MULTIDISCIPLINARE SISIFO



SETTING ASSISTENZIALI

PROFILO DI CURA	FIGURE PROFESSIONALI PREVISTE	DURATA MEDIA	COPERTURA ASSISTENZIALE
CURE DI BASE	Medico di Medicina Generale: Infermieri ed altri operatori (30-45') Coadiuvati da Assistente Sociale (30-45') Medico Specilista dell'equipe di cure palliative in consulenza	180 gg	7 giorni su 7 10 ore al giorno da lunedì a venerdì 6 ore al giorno sabato e festivi Pronta disponibilità medica ed infermieristica in tutte le 24/h
CURE SPECIALISTICHE	Infermiere (60') Professionisti della riabilitazione (60') Psicologo (60') Medico e/o M. Specilista (60') Dietista/Nutrizionista (60') Operatore Socio Sanitario (60') Assistente Sociale (60') Assistente Spirituale (60') Medico Specilista dell'equipe di cure palliative in consulenza	60 gg	7 giorni su 7 12 ore al giorno da lunedì a venerdì 6 ore al giorno sabato e festivi Pronta disponibilità medica ed infermieristica in tutte le 24/h

SISIFO ASSICURA

-  Il rispetto della normativa in tema di antinfortunistica, impiantistica, tutela dell'igiene e della salute e di sicurezza sul lavoro;
-  Il rispetto degli obblighi normativi vigenti a carico dei datori di lavoro fornitura e l'utilizzo da parte degli operatori domiciliari di idonei dispositivi di protezione individuale (D. P. I.);
-  L'adeguata vigilanza per il mantenimento di un contegno decoroso ed irreprensibile da parte del personale, durante l'espletamento del servizio, nei confronti sia dell'assistito che dei familiari;
-  L'adozione da parte di ciascun operatore impiegato di un cartellino identificativo riportante il nome e cognome, la fotografia, la qualifica, il nome del consorzio e la firma del Rappresentante Responsabile
-  La copertura assicurativa, secondo le norme vigenti e la tipologia delle prestazioni e delle attività svolte, dei rischi da infortuni o danni subiti o provocati dagli assistiti, del personale e dei volontari



STANDARD E PRESTAZIONI

In coerenza con la politica della qualità ed il Piano Strategico della Consortile gli obiettivi devono essere definiti per conseguire il più alto livello di qualità delle prestazioni sanitarie in un contesto della massima sicurezza per il paziente e per gli operatori sanitari, ottimizzando il consumo delle risorse.

La scelta degli obiettivi deve rispondere a criteri di significatività ed aderenza alla vision ed alla mission aziendale, nonché di coerenza con le normative e con gli standard definiti dall'Ente preposto all'accreditamento istituzionale.

Gli obiettivi che la consortile intende perseguire sono definiti nel documento **"Politica della Qualità"** ed hanno lo scopo di:

- 1. Consolidare la fiducia delle Istituzioni e del Pubblico rispetto al fatto che la sicurezza del paziente e la qualità delle prestazioni sanitarie costituiscono una priorità assoluta;**
- 2. Accrescere continuamente il livello di professionalità di tutti gli Operatori;**
- 3. Ascoltare i pazienti ed i familiari, rispettandone i diritti e coinvolgendoli nel processo di cura ed assistenza;**
- 4. Offrire un ambiente di lavoro sicuro ed efficiente che contribuisce al coinvolgimento ed alla motivazione degli Operatori;**
- 5. Creare una cultura effettivamente aperta ad imparare dagli errori;**
- 6. Insediare una leadership collaborativa che stabilisce le priorità dei programmi di qualità con la partecipazione attiva di tutte le funzioni interessate;**
- 7. Proporre alle Istituzioni un "rapporto negoziale" basato su criteri e dati oggettivi, riferiti alla qualità delle prestazioni**

TARIFFE IN LIBERA PROFESSIONE

In caso di assistenza domiciliare a carico del paziente, una volta stabilito il Piano di Cura, si sottoporrà al paziente il relativo preventivo con le tariffe di seguito elencate per le singole prestazioni assistenziali:

PRESTAZIONE	TARIFFA
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	€ 30,00 l'ora
ASSISTENZA RIABILITATIVA E LOGOPEDICA	€ 25,00 l'ora
ASSISTENZA SOCIO SANITARIA	€ 35,00 l'ora
SUPPORTO PSICOLOGICO	€ 65,00 ad accesso
CONSULENZE MEDICO SPECIALISTICHE	€ 30,00 l'ora

INDICATORI DI QUALITÀ



SISIFO ha determinato alcuni indicatori che consentono di analizzare, valutare e monitorare la qualità del servizio offerto. Essi rappresentano un punto di riferimento sia per gli assistiti, sia per gli operatori e servono a orientare e valutare l'azione del consorzio.

La presenza di questo strumento rappresenta un ulteriore elemento di trasparenza e visibilità nei confronti dei cittadini (D.P.C.M. 19 maggio 1995).

Fattore di qualità

Informazioni disponibili e aggiornate sui servizi e recapiti (Carta dei Servizi)
Coinvolgimento dell'assistito attraverso indagini di qualità percepita
Partecipazione dell'assistito attraverso reclami e suggerimenti
Riconoscibilità degli operatori attraverso l'utilizzo del cartellino
N. di operatori con cartellino/di riconoscimento
Tempestività nell'attivazione dell'assistenza

Indicatore di qualità

N. Carte dei Servizi presenti nei domicili/N. totale pazienti assistiti
N. di questionari raccolti/
N. di assistiti contattati
Numero di reclami a cui si è risposto/N. dei reclami pervenuti
N. di operatori totali
N. di attivazioni tempestive (entro 48h)/ N. di richieste di attivazione

Modalità di rilevazione

Verifica telefonica su campione di assistiti
Verifica telefonica su campione di assistiti
Analisi dei reclami
Verifica telefonica su campione di assistiti
Verifica da parte dei responsabili

PIANIFICAZIONE DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI

Premessa indispensabile per la concreta attuazione di una politica orientata al miglioramento continuo della qualità delle prestazioni e della sicurezza del paziente è la definizione di obiettivi misurabili e la disponibilità di dati sulle attività svolte, la cui analisi deve consentire di identificare le opportunità di miglioramento, di attivare le conseguenti azioni e di verificare l'efficacia della strategia di miglioramento posta in essere.

Il Responsabile della Qualità dovrà monitorare anche che gli obiettivi di monitoraggio di ogni singola procedura/processo siano misurabili, misurati e ci siano dati di ritorno al fine di verificare costantemente la corretta attuazione delle procedure e dei protocolli del Sistema di Gestione per la Qualità.

Tempistica di accesso alla documentazione sanitaria

L'assistito può richiedere la documentazione sanitaria all'ASP di CALTANISSETTA

INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO



SISIFO ha determinato alcuni indicatori che consentono di analizzare, valutare e monitorare la qualità del servizio offerto. Essi rappresentano un punto di riferimento sia per gli assistiti, sia per gli operatori e servono a orientare e valutare l'azione del consorzio.

Fattore di Qualità

Informazioni disponibili e aggiornate sui servizi e recapiti (Carta Servizi)
Coinvolgimento dell'assistito attraverso indagini di qualità percepita
Partecipazione dell'assistito attraverso reclami e suggerimenti
Riconoscibilità degli operatori attraverso l'utilizzo del cartellino di riconoscimento
Tempestività nell'attivazione dell'assistenza

Indicatore di Qualità

N. Carte Servizi presenti nei domicili
N. Totale pazienti assistiti
N. di questionari raccolti
N. di assistiti contattati
N. di reclami a cui si è risposto/numero dei reclami per venuti
N. di operatori con cartellino/Totale operatori
N. di attivazioni tempestive (entro 48h)/N. di richieste di attivazione

Modalità di rilevazione

Verifica telefonica su campione assistiti
Verifica telefonica su campione assistiti
Analisi dei reclami
Verifica telefonica su campione assistiti
Verifica da parte dei responsabili

La presenza di questo strumento rappresenta un ulteriore elemento di trasparenza e visibilità nei confronti dei cittadini (D.P.C.M. 19 maggio 1995).



Indagini sulla soddisfazione degli assistiti

La rilevazione della «Customer Satisfaction» degli utenti e dei loro familiari costituisce un elemento aggiuntivo utile per ottenere indicazioni operative di miglioramento dei servizi sul versante della soddisfazione dell'utenza e della gestione del rapporto servizio – utenti – famiglie.

Reclami, suggerimenti, elogi

Gli assistiti e/o i loro familiari possono presentare reclami, suggerimenti (in riferimento a disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni) ed elogi.

Tali segnalazioni possono essere presentate ai recapiti indicati alla fine di questo documento, mediante:

- Modulo di Customer Satisfaction che viene consegnato al paziente
- Comunicazione telefonica o via fax alla Centrale Operativa
- Lettera in carta semplice inviata presso gli uffici della Centrale Operativa
- Questionario di soddisfazione per avere un riscontro della qualità percepita direttamente dall'utente o da un suo familiare e/o caregiver
- Moduli di segnalazione sul sito Web www.consorziosisifo.it

CENTRALE OPERATIVA CURE PALLIATIVE DELLA PROVINCIA DI CALTANISSETTA

TELEFONO: 0934 682583

EMAIL: sisifopalliativecaltanissetta@gmail.com

SITO WEB: www.consorziosisifo.it

INDIRIZZO: Via Luigi Russo, 1 - sub. 2 | Caltanissetta

ORARI DI SERVIZIO: lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 20.00; sabato dalle 8.00 alle 13.00

I risultati delle indagini di customer satisfaction sono disponibili sul sito del Consorzio Sisifo nella sezione dedicata alle Cure Palliative di Caltanissetta, all'interno dell'area "Report". La relativa documentazione è inoltre consultabile presso la Centrale operativa.

Il Consorzio Sisifo è certificato UNI ISO 9001/2015.

Il sistema di qualità adottato dal Consorzio mira ad accrescere e a migliorare continuamente la soddisfazione del cliente e della sua famiglia.

Questi fini sono perseguiti attraverso la promozione di un approccio per processi nello sviluppo, attuazione e miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità che si traduce in un costante lavoro di Internal Auditing finalizzato a valutare la rispondenza dei servizi ai capitolati e alle norme cogenti.

Il Sistema di Gestione è certificato dall'Ente di **Certificazione R.I.N.A. S.p.A.** per la:

- Progettazione ed erogazione di servizi socio-sanitari e socio-assistenziali in ambito territoriale per anziani, adulti, minori e disabili.
- Progettazione ed erogazione di servizi di assistenza domiciliare integrata rivolta ad anziani, adulti, minori, disabili, pazienti terminali (oncologici e non) e pazienti che necessitano di cure palliative.
- Progettazione e gestione di strutture residenziali a carattere socio-assistenziale e socio-sanitario per anziani, adulti, minori, disabili, pazienti terminali.



ALTRE CERTIFICAZIONI

Il Consorzio Sisifo ha conseguito le certificazioni **UNI/PdR 125:2022** per la parità di genere, **UNI ISO 45001:2018** per la salute e sicurezza sul lavoro e **UNI CEI ISO/IEC 27001:2022** per la sicurezza delle informazioni.

Questi riconoscimenti attestano l'impegno del Consorzio nel promuovere un ambiente di lavoro inclusivo e rispettoso delle pari opportunità, nel garantire elevati standard di tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori e nell'assicurare la corretta gestione e protezione dei dati e delle informazioni trattate.



UNI/PdR 125:2022 Parità di genere



45001:2018



27001:2022

SERVIZI MIGLIORATIVI



Telesoccorso e Telecontrollo

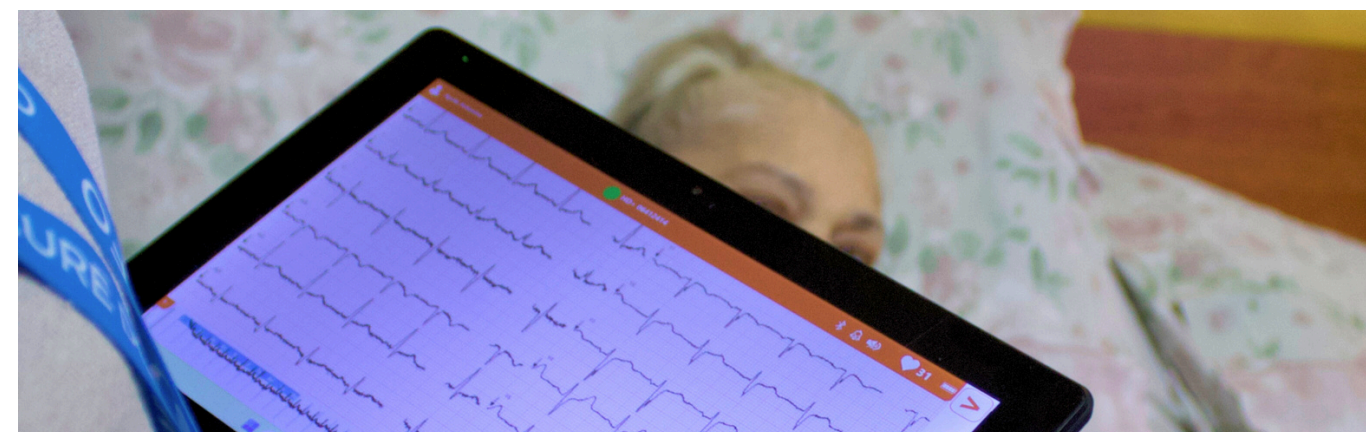
Il servizio di telesoccorso consente di gestire, 24 ore su 24 per tutto l'anno, eventuali situazioni di emergenza che si verificano al domicilio dell'assistito, attivando tempestivamente le forme di soccorso e assistenza più appropriate.

Il telecontrollo prevede contatti telefonici periodici e programmati da parte della centrale operativa per monitorare le condizioni dell'assistito, rilevare eventuali bisogni e verificare il corretto funzionamento delle apparecchiature.

Telemedicina

Il Consorzio Sisifo integra l'assistenza domiciliare con servizi di telemedicina, tra cui teleconsulto, telemonitoraggio, televisita, teleradiologia e teleriabilitazione.

Attraverso dispositivi di semplice utilizzo, i principali parametri clinici possono essere rilevati al domicilio del paziente e trasmessi in modo sicuro alla centrale operativa e ai professionisti sanitari coinvolti nel percorso di cura, favorendo un monitoraggio continuo e un intervento tempestivo in caso di necessità.



GESTIONE URGENZE

Il Consorzio garantisce infatti i servizi di reperibilità telefonica infermieristica notturna (dalle h. 20.00 alle 8.00), festiva (dalle h. 8.00 alle 20.00) e festiva notturna (dalle h. 20.00 alle 8.00) nei 365 giorni dell'anno su attivazione delle U.V.P, su richiesta del MMG/PLS o del paziente e familiari/caregiver.

È possibile accedere al servizio di reperibilità telefonando ad uno specifico recapito (numero verde) attivo 24 h. su 24.

LA REPERIBILITÀ È ASSICURATA DAL MEDICO RESPONSABILE AFFIDATO ALL'ASSISTITO IL CUI NUMERO VIENE CONSEGNATO ALL'ATTO PRESA IN CARICO DEL PAZIENTE

Durante gli orari di apertura della Centrale Operativa Lei potrà rintracciarci al numero telefonico della stessa.



RECAPITI DEL TERRITORIO



DISTRETTO DI CALTANISSETTA

Sede: V.le R. Margherita, 6 Tel.:0934/506556
E.mail: distretto.caltanissetta@asp.cl.it
Pec: distretto.caltanissetta@pec.asp.cl.it
Uffici di Segreteria - Tel.0934/506555

DISTRETTO DI GELA

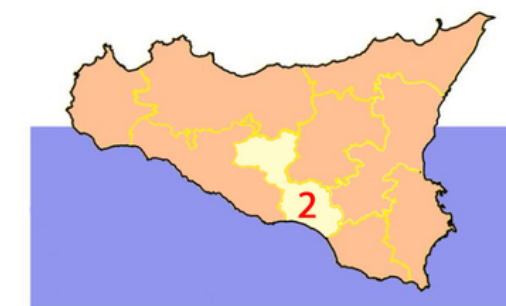
Sede: Via Parioli n. 46 - Gela Tel.0933/816178
Fax 0933/832318
E.mail: distretto.gela@asp.cl.it
PEC: distretto.gela@pec.asp.cl.it

DISTRETTO DI MUSSOMELI

Sede: Via A. Manzoni, 31
Tel. 0934/506461
E.mail: distretto.mussomeli@asp.cl.it
PEC: distretto.mussomeli@pec.asp.cl.it

DISTRETTO DI SAN CATALDO

Sede: Via Belvedere 1 - San Cataldo
Tel. 0934/506523
E-mail: distretto.sancataldo@asp.cl.it
P.E.C.: distretto.sancataldo@pec.asp.cl.it



AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE

Informativa sulla Privacy (ai sensi dell'art. 13 del GDPR 679/16)

I dati personali forniti sono raccolti e trattati per migliorare la qualità dei servizi offerti, per dare riscontro alle segnalazioni degli assistiti e per eventuali indagini scientifiche svolte in forma anonima. La raccolta e il trattamento dei dati avverrà mediante l'utilizzo di strumenti elettronici, informatici e cartacei, nel rispetto di quanto previsto dal GDPR 679/16 i dati forniti potranno essere comunicati ai soggetti a cui si riferiscono le segnalazioni



SISIFO

**CONSORZIO DI COOPERATIVE SOCIALI
SOC COOP. SOCIALE**

P.IVA 04799350824 - ISCR. ALBO COOP. N. A150791

SEDE LEGALE: VIA BORRELLI, 3 - 90139 PALERMO

UFFICI AMMINISTRATIVI: P.ZZA ROMA, 16 - 95125 CATANIA

E-FATTURA SDI: M5UXCR1

TELEFONO +39 095.501.763 - FAX +39 095.431.191

INFO@CONSORZIOSISIFO.IT - SISIFO@PEC.CONSORZIOSISIFO.IT

WWW.CONSORZIOSISIFO.IT