

# CARTA DEI SERVIZI



## **STAMIRA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE**

sede legale: via Sant'Alfonso Maria Dè Liguori, 29/2 – 60019 Senigallia (AN)

sede amministrativa: via Sant'Alfonso Maria Dè Liguori, 29/2 – 60019 Senigallia (AN)

sede operativa Ascoli Piceno: via S.S. 4 Salaria frazione San Silvestro, 86 - 63081 Castorano (AP)

sede operativa di Teramo: viale Alcide De Gasperi, 37 – 64026 Roseto degli Abruzzi (TE)

Assistenza e Cure nella provincia di Fano (PU) tel. 351 351 9391

Telefono: +39 071 662 3804 - numero verde 800 80 44 60

e-mail: [info@stamira.it](mailto:info@stamira.it) – PEC: [stamirasocietacooperativa@pec.it](mailto:stamirasocietacooperativa@pec.it)

P. IVA 02814760423 – Codice fiscale: 02814760423 – Sigla provincia e N. REA: AN-253419 –

IBAN IT22H087043746000000001787 – Codice Univoco M5UXCR1

Albo Regione Marche Cooperative n° ORPS 607055

## INDICE

PREMESSA	3
LA CARTA DEI SERVIZI	4
Art.1 - OBIETTIVO DEL SERVIZIO	5
Art. 2 - PRINCIPI FONDAMENTALI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI	5
Art 3. - TIPOLOGIA DEI SERVIZI OFFERTI - LA PROGETTUALITA'	7
Art. 4 - I NOSTRI SERVIZI	8
Art. 5 - DESCRIZIONE DEI SERVIZI	21
Art. 6 – MODALITA' GESTIONE FLUSSI INFORMATIVI	23
Art.7 - TELEMEDICINA	24
Art. 8 – COME ACCEDERE AL SERVIZIO DI CURE DOMICILIARI	25
Art. 9 – DIRITTI DEGLI ASSISTITI	27
Art. 10 - STRUMENTI DI CONTROLLO E VERIFICA DELLA QUALITA' DEL SERVIZI	27
Art. 11 - I RECLAMI	29
ALLEGATO 1 – QUESTIONARIO DI GRADIMENTO	32
ALLEGATO 2 – QUESTIONARIO RECLAMO	35

---

## PREMESSA

STAMIRA è una no profit iscritta nell'elenco E.T.S. che mette a disposizione dell'utente le proprie capacità nelle cure sanitarie, allo scopo di alleviare le sofferenze di chi è affetto da varie patologie rimanendo al proprio domicilio. In questo modo si possono mantenere le abitudini della persona malata e offrire delle cure personalizzate e di qualità. L'obiettivo principale in caso di malattie gravi o croniche, o anche nelle varie realtà degli anziani, è di poterle affrontare a casa propria. Nel caso in cui l'utente ha il desiderio di continuare le sue cure terapeutiche a domicilio, il nostro compito è quello di intraprendere tutte le misure che permettano alla persona di recuperare il più possibile la salute, ma soprattutto le funzioni alterate o di adattarsi alle funzioni non recuperate per riprendere una vita normale e di buona qualità fra le mura domestiche. L'intento del Team di Stamira Cure è di lavorare insieme mettendoci in gioco, aperti al dialogo e non dare nulla per scontato.

Conoscere le competenze e il ruolo di ogni figura professionale è indispensabile e fondamentale, così come il rispetto reciproco tra l'utente e il Team.

La persona malata è portatrice di diritti umani universalmente riconosciuti che devono essere rispettati, l'infermiere il tramite.

Oggi il processo di Nursing non può basarsi solamente sulla conoscenza e la tecnica.

La parola chiave per l'infermiere è umanizzazione: tutto deve ruotare intorno alla persona e ai suoi bisogni, nel rispetto della propria dignità e della propria autodeterminazione.

In poche parole, il nostro motto è:

**«Assistere e curare nello stesso modo in cui noi  
vorremmo essere assistiti e curati se ne avessimo bisogno»**

STAMIRA Società Cooperativa Sociale nasce dalla necessità di integrare due aspetti dell'assistenza: quella di *curare* cioè di ripristinare lo stato di salute, e quello di *prendersi cura* che implica un coinvolgimento personale dell'operatore nello stare accanto, aiutare e sostenere la persona migliorandone la qualità della vita.

Per fattore salute intendiamo un benessere generale, che non significa esclusivamente assenza di malattia, ma una condizione di equilibrio della persona con sé stessa e con il mondo circostante, risultato di un insieme di fattori che sono conseguenza di un intero percorso di vita.

Per questo, occorre promuovere degli interventi per attivare le risorse personali dei soggetti, riducendo i fattori di rischio che possono opporsi a questo processo e favorire un maggior benessere psico fisico dell'anziano.

Uno degli elementi che gioca a favore del benessere dell'anziano, è sicuramente la possibilità di mantenerlo nella propria casa, organizzando un'assistenza in famiglia. Per questo viene incontro STAMIRA con l'offerta di servizi domiciliari per soddisfare la domanda sociale degli anziani che chiedono di essere assistiti e curati nella propria casa.

A fronte di tale esigenza STAMIRA ha ritenuto necessario avviare in via prioritaria il servizio di ASSISTENZA DOMICILIARE, perché più gradita agli anziani sotto il profilo assistenziale in alternativa alla Casa di riposo, perché permette all'anziano di rimanere tra i propri affetti e di dare continuità alla propria storia.

STAMIRA perché dobbiamo farci carico anzitutto della "crescita" del soggetto, del suo diritto di vivere come persona e non come oggetto e di difendere la sua dignità.

---

## Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento. E' pensata, inoltre, per essere uno strumento che permette ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sulla erogazione dei servizi stessi. Le norme di riferimento sono la *Direttiva Ciampi del 27/1/1994 "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici"* e la *Legge 8 novembre 2000 n° 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"*.

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno dell'ente che la emette a definire e tutelare i diritti di coloro che di tali servizi beneficiano, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

- ✓ sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione;
- ✓ tempestività delle risposte;
- ✓ accessibilità e trasparenza nel rapporto con i fruitori dei servizi;
- ✓ correttezza e regolarità gestionale.

Per tradurre operativamente tali principi è necessario che l'ente adotti strumenti e procedure idonee a:

- ✓ definire gli standard di qualità dei servizi erogati e valutarne l'efficacia;
- ✓ semplificare il più possibile gli aspetti burocratici e procedurali legati all'erogazione dei servizi;
- ✓ gestire i reclami.

I Contenuti sono:

- ✓ Notizie generali sulla storia, la struttura e i valori della cooperativa;
- ✓ Esposizione dei principi attuati nel processo di erogazione;
- ✓ Descrizione e informazione sui servizi che la cooperativa svolge nelle sue aree di intervento;
- ✓ Definizione degli standard di qualità;
- ✓ Misure per la tutela e la partecipazione degli utenti,

### Art.1 - OBIETTIVO DEL SERVIZIO

Obiettivo dell'assistenza domiciliare è quello di consentire alla persona anziana di curarsi e migliorare la propria condizione di vita nella propria abitazione, attraverso programmi di assistenza individualizzata, predisposti sulla base dei bisogni materiali ma anche psico sociali, relazionali e affettivi, e garantire prestazioni capaci di:

- ✓ mantenere l'autonomia;
- ✓ migliorare il grado di autosufficienza;
- ✓ recuperare ove possibile le capacità psico-fisiche, affettive e relazionali del soggetto.

Gli obiettivi del servizio che attengono invece all'area dei bisogni psico-relazionali e affettivi sono soddisfatti attraverso le seguenti azioni:

- 
- ✓ sostegno del suo agire sociale favorendo occasioni di nuovi incontri e di nuove relazionali (passeggiate, animazione, laboratori sociali...);
  - ✓ capacità di leggere e comprendere le sue esigenze e i suoi bisogni;
  - ✓ creare una relazione d'aiuto professionale e competente ma anche umanamente significativa;
  - ✓ capacità di mettere in atto azioni empatiche per prevenire il senso di solitudine e di abbandono;
  - ✓ essere disponibili all'ascolto e alla condivisione di ricordi, pensieri, storie personali.

Principio che sostanzia la scelta dell'assistenza a domicilio: la promozione della famiglia e della persona.

La casa per l'anziano è luogo di memorie e di radici ove è collocato il mondo degli affetti. Attraverso i servizi domiciliari si vuole invertire la tendenza a sanitarizzare l'assistenza, nei casi in cui non è strettamente richiesto dalle condizioni di vita. STAMIRA coglie questa istanza sociale: quella di promuovere la famiglia quale luogo di affetti più veri e duraturi e di supportarla nel carico assistenziale, attraverso programmi assistenziali mirati e individualizzati.

## Art. 2 - PRINCIPI FONDAMENTALI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

### 1. Uguaglianza

Non può essere compiuta alcuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sesso e orientamenti sessuali, condizioni psicofisiche o socioeconomiche. È garantita parità di trattamento, parità di condizioni di servizio tra gli utenti delle diverse aree di intervento.

### 2. Imparzialità

Il comportamento della cooperativa nei confronti degli utenti dei servizi è improntato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

### 3. Continuità

L'erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi. Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio la cooperativa informa tempestivamente l'utente e concorda le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

### 4. Riservatezza

Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei servizi è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta. Il personale della cooperativa è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni di cui viene a conoscenza secondo quanto previsto dal *D.L. 196 del 30 giugno 2003*.

### 5. Diritto di scelta

La Cooperativa garantisce ai cittadini l'informazione preventiva e il diritto di scelta, laddove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del servizio.

---

## **Partecipazione e informazione**

Stamira garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e tutela dei diritti di partecipazione. Garantisce l'accesso alle informazioni sulla gestione dei servizi, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia di informazioni agli utenti. Gli strumenti utilizzati per assicurare tale accesso è lo sportello informativo presso la sede amministrativa in via Sant'Alfonso Maria Dè Liguori, 29/2 60019 Senigallia (AN);

## **Efficienza ed efficacia**

La Cooperativa assicura la conformità dei servizi erogati ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

Gli interventi di Stamira Società Cooperativa Sociale sono suddivisi in quattro grandi aree tematiche, ognuna affidata a figure professionali specializzate:

- ✓ Minori; Anziani;
- ✓ Diversamente abili;
- ✓ Famiglie;
- ✓ Servizi finalizzati al reinserimento di soggetti svantaggiati.

Ognuno degli utenti di ciascuna di queste aree rimanda a una rete di rapporti e relazioni fondamentali per il nostro progetto complessivo.

## **✓ FILOSOFIA DELLE CURE STAMIRA BASATE SULLA RELAZIONE**

Il Modello Di Assistenza e Cure Stamira, è basato sulla relazione curante e curato, ed è ispirato al modello di Cure adottato dall'Ente Ospedaliero Cantonale EOC (Cantone Ticino – Svizzera), che trova fondamenta nel Primary Nursing (Canada, M.Manthey). Negli ultimi anni le cure infermieristiche si sono progressivamente evolute da un sistema funzionale ad un sistema sempre più centrato sul paziente. L'organizzazione del lavoro si è trasformata da un'assegnazione di compiti (prestazioni) e attività ad un'attribuzione personalizzata dei pazienti al personale infermieristico e sanitario.

Il modello STAMIRA mette al centro della cura la persona malata e nello stesso tempo responsabilizza l'infermiere e gli altri collaboratori sanitari e sociosanitari che primariamente l'assiste ("infermiere primario") per tutta la durata della cura.

Il professionista concorda con la persona e la famiglia, un piano di assistenza personalizzato e continuativo nel tempo, che condivide con gli altri professionisti sanitari (che assumono una funzione "associata") ai quali delega alcune mansioni e attività di assistenza, restando comunque il riferimento da tutti riconosciuto.

Questo sistema di erogazione dell'assistenza infermieristica si fonda su quattro elementi costitutivi:

- ✓ L'attribuzione e l'accettazione da parte di ciascun operatore Stamira della responsabilità personale nel prendere decisioni riguardo l'Assistenza e le Cure;

- 
- ✓ L'assegnazione dell'assistenza quotidiana secondo le competenze acquisite dall'operatore e la complessità sociale e clinica della persona assistita;
  - ✓ La comunicazione diretta da persona a persona. L'operatore comunica e riceve direttamente con tutti i soggetti che compongono la rete formale e informale dell'Assistenza, semplificando il flusso comunicativo in tutte le sue decisioni, prese e basate sulla conoscenza dei bisogni del paziente e sulla relazione con esso e con i suoi famigliari o persone di riferimento.

4. L'individuazione di una persona operativamente responsabile per la qualità dell'assistenza erogata ai pazienti durante tutto il periodo di presa a carico degli stessi.

L'assegnazione primaria dell'assistito ad una figura infermieristica permette di erogare delle cure efficaci, appropriate ed economiche, migliorando la qualità assistenziale in termini di:

- ✓ Personalizzazione delle cure: le decisioni sull'assistenza vengono prese dall'infermiere che si assume la responsabilità del singolo caso.
- ✓ Continuità delle cure: l'infermiere si assume la responsabilità dell'assistenza dall'accettazione alla dimissione dell'assistito.
- ✓ Pianificazione delle cure: la decisione di un intervento non viene definita dall'organizzazione, dalla routine o da piani standard ma scaturisce dalla valutazione<sup>2</sup> dell'infermiera PN che entra in relazione con la persona a lei affidata.

Attraverso il ragionamento clinico e diagnostico, e partendo da una serie di informazioni raccolte, l'operatore Stamira identifica per ogni persona a lui affidato, i suoi specifici bisogni di assistenza e li adatta costantemente a seconda dell'evoluzione delle sue condizioni di salute e di vita, in un continuo processo di valutazione ed erogazione di cure personalizzate.

### **Art 3. - TIPOLOGIA DEI SERVIZI OFFERTI - LA PROGETTUALITÀ**

La carta dei servizi illustra i servizi offerti e fornisce le informazioni utili sull'accessibilità e la fruizione degli stessi, secondo la progettualità che viene meglio delineata nel Progetto Generale del Servizio. La progettualità s'intende espressa attraverso una piattaforma organizzata di attività che prevede sia nei contenuti che nelle azioni l'obiettivo ben chiaro e individuato dell'azione stessa, soggetto a verifica e fattibilità sia in itinere che nel percorso conclusivo e quanto questo corrisponda ai risultati attesi.

All'interno sono indicati:

- ✓ I servizi erogati
- ✓ Diritti e doveri del personale e dell'utente
- ✓ Costi e modalità di pagamento
- ✓ Strumenti di verifica della qualità dei servizi

---

## Art. 4 - I NOSTRI SERVIZI

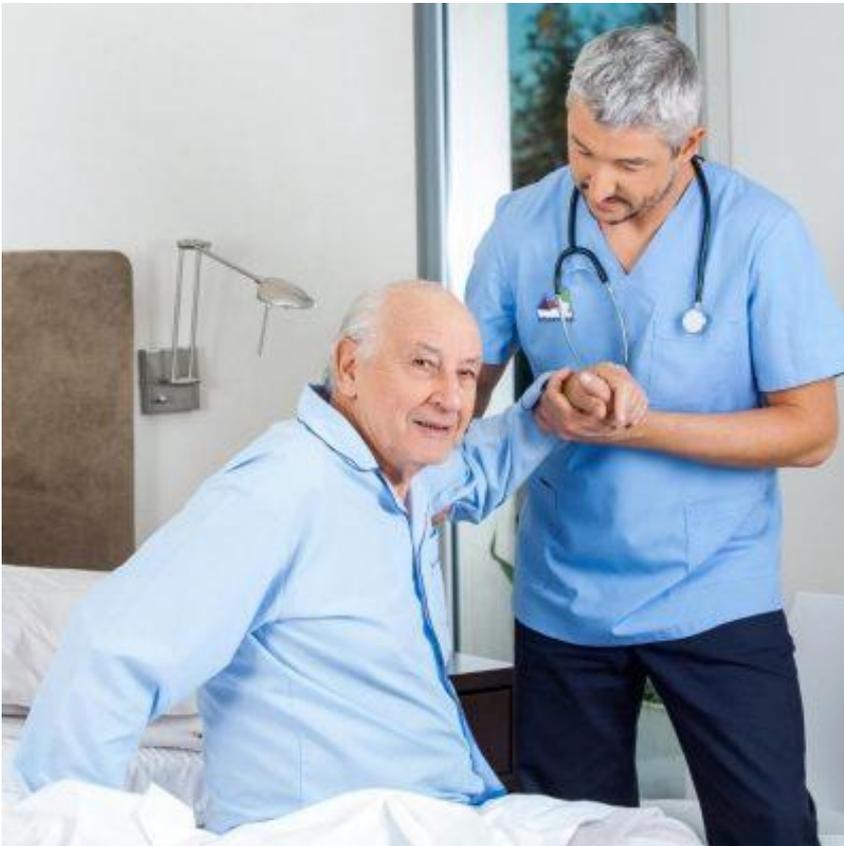
### DESCRIZIONI PRESTAZIONI EROGATE

A titolo indicativo, alcuni tra i Servizi Infermieristici offerti a Domicilio da STAMIRA sono:

#### **Infermiere a domicilio**

Il Servizio Infermieristico Domiciliare Stamira include esclusivamente prestazioni infermieristiche, come medicazioni, prelievi, cateterismi, gestione delle stomie e terapie iniettive.

Può essere attivato dal medico di Medicina Generale o direttamente dalla persona bisognosa o dai suoi familiari e caregiver.



#### Prestazioni principali

- Preparazione o somministrazione di terapia orale
- Nutrizione/terapia enterale o parenterale
- Somministrazione terapia endovenosa
- Rimozione punti di sutura
- Medicazione ferita chirurgica
- Medicazione lesione da pressione semplice
- Medicazione lesione da pressione complessa
- Posizionamento catetere vescicale

- Lavaggio e/o rimozione catetere vescicale
- Posizionamento catetere venoso periferico
- Rilevazione parametri vitali
- Emogasanalisi arteriosa
- Emogasanalisi venosa
- Prelievo ematico domiciliare
- Gestione PEG
- Gestione PICC - CVC - Port-a-cath o altri accessi venosi centrali
- Gestione tracheostomia
- Gestione Ossigeno terapia
- Aspirazione vie aeree
- Clistere evacuativo senza sonda
- Gestione Ossigeno terapia
- Estrazione fecalomi
- Valutazione infermieristica
- ECG a domicilio
- ECG con referto a domicilio
- Valutazione ambientale

### **Assistenza domiciliare OSS**

Il Servizio di Assistenza domiciliare OSS risponde ad un bisogno socio-assistenziale della persona non autosufficiente, fragile e a rischio di emarginazione.

Prevede prestazioni di aiuto che riguardano l'igiene e la cura della persona, il disbrigo di commissioni e pratiche burocratiche, l'accompagnamento alle visite mediche e Il sostegno in tutte le attività della vita quotidiana.



## Prestazioni principali

- Aiuto nella cura di sé stessi (pulizia personale, vestizione, etc.)
- Aiuto nella preparazione e nell'assunzione dei pasti
- Aiuto nella deambulazione e nel corretto uso di accorgimenti e ausili per l'autonomia
- Supporto nel riordino del letto, della stanza e dell'alloggio (esclusivamente quale prestazione complementare di altre prestazioni richieste ed erogate)
- Aiuto nel cambio e nel lavaggio della biancheria personale e nelle pulizie domestiche nel caso in cui l'utente viva da solo
- Stimolazione e sostegno sul piano del rapporto umano e amicale
- Coinvolgimento e coordinamento delle risorse del mondo vitale della persona a livello domiciliare
- Aiuto nella gestione delle dinamiche relazionali
- Aiuto nel potenziamento delle abilità personali
- Economia domestica

## Sollievo

Stamira offre il Servizio di Sollievo a domicilio per i familiari / caregiver che necessitano di supporto per alleviare il loro carico di cura.

In base ad indicazioni di priorità fornite, e in relazione ai bisogni rilevati e alle condizioni assistenziali specifiche, sarà garantito un intervento programmato di personale appositamente formato e selezionato.



#### Prestazioni principali

- Assistenza domiciliare occasionale
- Assistenza domiciliare programmata
- Assistenza domiciliare continuativa
- Assistenza domiciliare dalle 22 alle 6.00 continuativa
- Assistenza notturna dalle 22 alle 6.00 programmata
- Assistenza domiciliare dalle 22 alle 6.00 continuativa

#### Aquabuddy

Aquabuddy Home è un bagno portatile che grazie ad un telo-vasca antibatterico dedicato consente il lavaggio della persona direttamente nel proprio letto. Si muove agevolmente in spazi ridotti e consente di realizzare sia la doccia che il bidet.

Aquabuddy Home può essere utilizzato in casa dai familiari e dagli operatori sanitari che si occupano di garantire benessere psicofisico delle persone affette da gravi disabilità. Con solo 8 litri d'acqua è possibile realizzare una doccia in 15 minuti, grazie al miscelatore ad aria compressa.

Può essere usato anche in presenza di cateteri, di ferite da decubito, di irritazioni, ustioni e lesioni della pelle. Grazie alla ciambella gonfiabile, con sistema di copertura monouso, è possibile lavare singole parti del corpo come capelli, piedi, ginocchia, braccia, gambe etc.



#### Prestazioni principali

- Aquabuddy bagno doccia a letto 2 OSS
- Aquabuddy bagno doccia a letto OSS e infermiere
- Aquabuddy bagno doccia a letto singolo operatore
- Aquabuddy bagno lavaggio capelli a letto singolo operatore

## Assistenza ospedaliera

Stamira mette a disposizione il Servizio di Assistenza ospedaliera a tutte le persone che sono ricoverate per un breve, medio o lungo periodo.

Il Servizio è svolto prevalentemente da i nostri Operatori Socio Sanitari competenti nelle attività di supporto infermieristico. Loro ruolo è quello di garantire un'assistenza di base per favorire il benessere psico-fisico e sociale della persona, soprattutto in quei momenti in cui la famiglia non può essere fisicamente presente.



### Prestazioni principali

- Assistenza per persone anziane, malate o disabili
- Assistenza per persone affette da Alzheimer e Parkinson
- Assistenza ai pasti
- Assistenza e compagnia diurna
- Veglia notturna
- Aiuto nella vestizione e igiene personale
- Aiuto nella deambulazione
- Dimissione ospedaliera protetta
- Continuità assistenziale a domicilio

### Fisioterapista a domicilio

I nostri fisioterapisti Stamira svolgono in via autonoma, o in collaborazione con altre figure sanitarie, gli interventi di prevenzione, cura e riabilitazione nell'ambito della motricità, delle funzioni corticali superiori, e di quelle viscerali conseguenti a eventi patologici, a varia eziologia, congenita od acquisita.



#### Prestazioni principali

- Ginnastica posturale
- Riabilitazione post-operazione chirurgica
- Mobilizzazioni passive e attive nel paziente allettato
- Ginnastica di rinforzo muscolare
- Linfodrenaggio
- Riabilitazione neurologica per pazienti con ictus, sclerosi multipla, Parkinson e Alzheimer
- Applicazione bendaggio compressivo
- Applicazione taping post-operazione chirurgica e in ambito sportivo

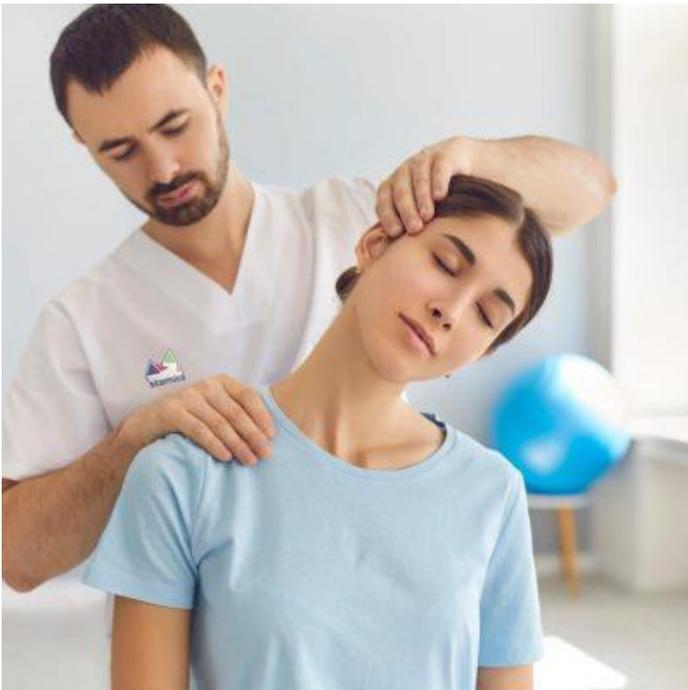
### **Educatore professionale**

L'Educatore professionale attua specifici progetti educativi e riabilitativi, nell'ambito di un progetto terapeutico elaborato da un'équipe multidisciplinare, volti a uno sviluppo equilibrato della personalità con obiettivi educativo/relazionali in un contesto di partecipazione e recupero alla vita quotidiana; cura il positivo inserimento o reinserimento psico sociale dei soggetti in difficoltà.

### **Massofisioterapista a domicilio**

I nostri massofisioterapisti Stamira operano in ausilio del medico nei settori della prevenzione, del recupero e del miglioramento del benessere psico-fisico «attraverso il massaggio terapeutico, igienico, connettivale, estetico applicato allo sport, con modalità differenti a seconda della patologia e dell'età dei pazienti».

Non possono invece intervenire nelle alterazioni del sistema nervoso e non può porre diagnosi né impostare in autonomia la terapia o effettuare valutazioni funzionali.



#### Prestazioni principali

- Massoterapia decontratturante
- Massoterapia rilassante
- Massoterapia sportiva
- Taping elastico
- Osteopatia
- Ginnastica posturale
- Riabilitazione
- Coppettazione

### Podologo a domicilio

Dopo l'esame obiettivo del piede, i nostri podologi Stamira trattano direttamente, nel rispetto della normativa vigente e con metodi incruenti, ortesici ed idromassoterapici, le callosità, le unghie ipertrofiche, deformi e incarnite, nonché il piede doloroso.



#### Prestazioni principali

- Trattamento delle unghie incarnite
- Rieducazione ungueale
- Ricostruzione totale o parziale delle unghie
- Trattamento delle verruche e delle micosi ungueali
- Trattamento delle unghie incarnite
- Prevenzione e cura del piede diabetico, doloroso e artrosico
- Prevenzione e cura del piede piatto infantile ortesi e plantari

## Logopedista a domicilio

I nostri logopedisti Stamira intervengono svolgendo la propria attività nella prevenzione e nel trattamento riabilitativo delle patologie del linguaggio e della comunicazione in età evolutiva, adulta e geriatrica.

La Consulenza Logopedica è indicata nei seguenti casi:



### Prestazioni principali

#### Adulti

- Afasia (disturbo comunicativo post ictus);
- Disartria (disturbo di linguaggio in patologie neurodegenerative, ad esempio: SLA, Parkinson, atassie, ecc.);
- Disfagia (disturbo della deglutizione);
- Laringectomie (post intervento chirurgico laringe);

#### In età evolutiva

- Disturbi di linguaggio, ipoacusie, disturbi cognitivi, deglutizione, disfunzionale, Dsa;
- Disfonie infantili, disfluenze;

### Prestazioni principali

- DSA – dislessia, disgrafia, discalculia e disortografia
- DSL: Disturbo Evolutivo del Linguaggio – Ritardo del Linguaggio
- Deglutizione Atipica – Disfagia
- Disturbi della Voce – Disfonia
- Trattamento Disfluenze e Balbuzie
- Riabilitazione Logopedica Disturbi dello Spettro Autistico
- Trattamento Mutismo Selettivo
- Consulenza Famiglie con Bambini con DSL, DSA e Autismo
- Disturbi Neurologici
- Disturbi Cognitivi e di memoria
- Riabilitazione Logopedica dopo Intervento Chirurgico
- Trattamento Logopedia Online

### **Dietista a domicilio**

Il nostri dietisti Stamira sono competenti in tutte le attività finalizzate alla corretta applicazione dell'alimentazione e della nutrizione, ivi compresi gli aspetti educativi e di collaborazione all'attuazione delle politiche alimentari, nel rispetto della normativa vigente.



#### **Prestazioni principali**

- Anamnesi dietologica
- Verifica parametri nutrizionali
- Formulazione dieta personalizzata (Diabetici, Anziani con demenza, Anziani allettati con piaghe da pressione, etc.)
- Valutazione disfagia
- Istruzione alla preparazione di diete a consistenza modificata
- Istruzione alla somministrazione dei pasti con posture facilitanti

### **Psicologo a domicilio**

I nostri psicologi Stamira possono fare interventi di prevenzione, diagnosi, riabilitazione e sostegno rivolte all'individuo, alla coppia, alla famiglia, al gruppo, all'organizzazione per migliorarne la qualità della vita.

Sono legittimati a compiere interventi che spaziano dalla prevenzione del disagio e dell'antisocialità alla promozione della salute psicologica e del benessere relazionale e sociale, fino alla diagnosi e cura di alcuni disturbi mentali.



#### Prestazioni principali

- Recupero abilità di base e domestiche
- Autonomia abitativa
- Assessment comportamentale individuale e familiare
- Psicoeducazione ambientale e familiare nelle demenze
- Consulenza sessuale individuale e di coppia
- Supporto psicologico (motivazione, gestione delle emozioni, difficoltà di comunicazione, stati ansiosi, identità di genere e orientamento sessuale)
- Sostegno alle genitorialità e accompagnamento alla gravidanza individuale e di coppia
- Gruppo AMA per familiari con disabilità
- Incontri individuali e/o familiari in caso di disabilità in casa
- Percorsi di consapevolezza

#### Sessuologo a domicilio

I nostri sessuologi Stamira si occupano delle diverse problematiche sessuali, le quali possono accompagnare la persona sin dai primi momenti dello sviluppo psicosessuale o presentarsi per la prima volta durante la relazione di coppia.

L'aiuto del sessuologo può essere richiesto quando si vive disagio o si soffre per una situazione che impedisce o rende difficoltosa l'esperienza sessuale; egli può occuparsi sia del singolo individuo che della coppia.

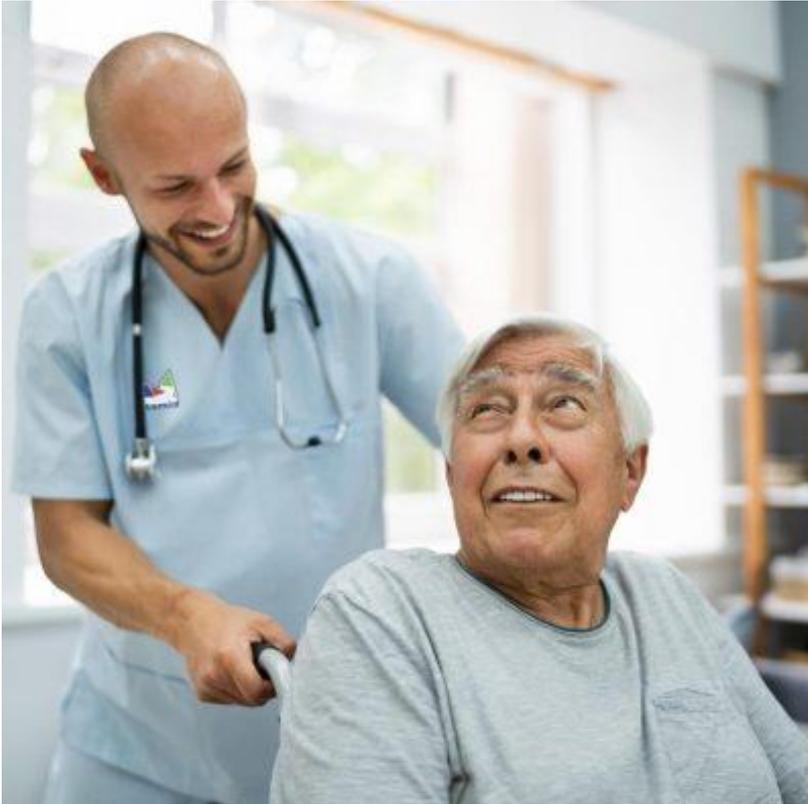


#### Prestazioni principali

- Consulenza sessuale individuale e di coppia
- Supporto psicologico (motivazione, gestione delle emozioni, difficoltà di comunicazione, stati ansiosi, identità di genere e orientamento sessuale)
- Sostegno alle genitorialità
- Accompagnamento alla gravidanza individuale e di coppia
- Gruppo AMA per familiari con disabilità
- Incontri individuali e/o familiari in caso di disabilità in casa
- Percorsi di consapevolezza

### Tecnico riabilitazione psichiatrica

I TeRP a domicilio Stamira sono tecnici specializzati in ambito psichiatrico che si inseriscono molto nella quotidianità dei pazienti. Lavorano su quelle che vengono chiamate abilità di base (cucinare, lavarsi, prendere i mezzi, etc.) e anche sulle abilità relazionali (mantenere le relazioni, come chiedere informazioni o aiuto, etc.). La Ri-Abilitazione punta al recupero di abilità che, per motivi anche legati alla malattia, sono sopite o bloccate.



#### Prestazioni principali

- Valutazione strumentale
- Training cognitivo over 65 a domicilio
- Training cognitivo over 65 in ambulatorio
- Training cognitivo psichiatrico
- Videogame Therapy a domicilio
- Videogame Therapy in ambulatorio
- Psicoeducazione individuale a domicilio
- Psicoeducazione di gruppo in ambulatorio o online
- Autonomia abitativa
- Training Metacognitivo Individuale (depressione, disturbi di personalità, DOC, psicosi) a domicilio.
- Training Metacognitivo Individuale in ambulatorio o online
- Training Metacognitivo di Gruppo in ambulatorio o online
- Ritorno al domicilio dopo percorsi comunitari o ospedalieri

### Visita medica domiciliare

Il medico Stamira si occupa di effettuare visite specialistiche comprensive di tutte le prestazioni di diagnosi e cura possibili in ambito domiciliare. Queste vanno dall'esame obiettivo, all'esecuzione di esami strumentali, fino alla prescrizione terapeutica.

In casi particolari le prestazioni del medico possono essere svolte per via telematica grazie al supporto del familiare / caregiver.



#### Prestazioni principali

- Prima visita domiciliare (compilazione cartella clinica + anamnesi + esame obiettivo + rilevazione parametri vitali + diagnosi + prescrizione terapeutica + rilascio certificazioni ai fini medico-legali)
- Visita programmata di controllo (esame obiettivo + rilevazione parametri vitali + diagnosi + prescrizione terapeutica + rilascio certificazioni ai fini medico-legali + aggiornamento cartella clinica)
- Esecuzione di esami strumentali (Ecografie, Ecocolordoppler, ecc.)
- Teleconsulto su richiesta del MMG o altri Specialisti
- Teleconsulenza su richiesta dell'infermiere, fisioterapista, logopedista o dietista
- Televisita: in corso di teleconsulenza o teleconsulto

## **ART.5 DESCRIZIONI DEI NOSTRI SERVIZI**

Il Servizio delle CURE DOMICILIARI STAMIRA eroga le proprie prestazioni 7 giorni su 7, tutto l'anno. Nei giorni festivi sono garantite le prestazioni infermieristiche, se previste dalla programmazione individuale, per persone con particolari bisogni sanitari.

Le attivazioni/ presa in carico (cioè il tempo che intercorre tra la data del primo contatto) avvengono entro 24/72 ore dalla valutazione della richiesta e per le urgenze nell'arco di 12/24 ore, salvo diversa specifica della famiglia. Le prestazioni di riabilitazione possono essere attivate anche successivamente alle 72 ore.

L'assistenza domiciliare infermieristica viene erogata dalle ore 08:00 alle ore 20:00 mentre l'assistenza di base e l'aiuto domestico 24 ore su 24, 7 gg a settimana, in ragione della risposta al bisogno richiesto

Disponibilità di un servizio di reperibilità telefonica attivo per 7 giorni /settimana, disponibile dalle ore 24.

I recapiti telefonici del personale reperibile assegnato ad ogni paziente saranno riportati in una scheda dedicata consegnata al momento dell'attivazione del servizio.

## **Riferimenti Società e di contatto:**

### **STAMIRA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE**

sede legale: via Sant'Alfonso Maria Dè Liguori, 29/2 – 60019 Senigallia (AN)

sede amministrativa: via Sant'Alfonso Maria Dè Liguori, 29/2 – 60019 Senigallia (AN)

sede operativa Ascoli Piceno: via S.S. 4 Salaria frazione San Silvestro, 86 - 63081 Castorano (AP)

sede operativa di Teramo: viale Alcide De Gasperi, 37 – 64026 Roseto degli Abruzzi (TE)

Assistenza e Cure nella provincia di Fano (PU) tel. 351 351 9391

Telefono: +39 071 662 3804 - numero verde 800 80 44 60

e-mail: [info@stamira.it](mailto:info@stamira.it) – PEC: [stamirasocietacooperativa@pec.it](mailto:stamirasocietacooperativa@pec.it)

P. IVA 02814760423 – Codice fiscale: 02814760423 – Sigla provincia e N. REA: AN-253419 –

IBAN IT22H087043746000000001787 – Codice Univoco MSUXCR1

Albo Regione Marche Cooperative n° ORPS 607055

## **LO STAFF**

La struttura organizzativa del Servizio di CURE DOMICILIARI è dotata di un team per la presa in carico, così articolato:

### **Amministrazione**

#### **Presidente e rappresentante legale**

Maurizio Conte

331 411 4400

[maurizio.conte@stamira.it](mailto:maurizio.conte@stamira.it)

#### **Vicepresidente e Direttore amministrativo**

Anna Reginelli

389 450 5737

[anna.reginelli@stamira.it](mailto:anna.reginelli@stamira.it)

#### **Consigliere delegato**

Alessio Ragnoli

329 986 2050

[alessio.ragnoli@stamira.it](mailto:alessio.ragnoli@stamira.it)



### **Responsabile Tandem Formazione**

Dr. Massimo Conte

380 360 9574

[massimo.conte@stamira.it](mailto:massimo.conte@stamira.it)

### **Social Media Manager**

Manuela Conte

347 229 2282

[manuela.conte@stamira.it](mailto:manuela.conte@stamira.it)

Francesco Perozzi

338 844 8317

[Francesco.perozzi@stamira.it](mailto:Francesco.perozzi@stamira.it)

### **Sede di Ancona**

via Sant'Alfonso Maria Dè Liguori 29/2 – 60019 Senigallia (AN)

#### **Coordinamento Cure infermieristiche**

Dr.ssa Celina Dalla Via

333 361 5571

[celina.dallavia@stamira.it](mailto:celina.dallavia@stamira.it)

#### **Coordinamento Assistenza e Sollievo**

OSS Annarita Gramazio

320 237 3344

[annarita.gramazio@stamira.it](mailto:annarita.gramazio@stamira.it)

### **Sede di Ascoli Piceno**

via S.S. 4 Salaria frazione San Silvestro, 86 – 63081 Castorano (AP)

#### **Coordinamento Cure infermieristiche**

Dr. Claudio Saldari

351 368 3030

[claudio.saldari@stamira.it](mailto:claudio.saldari@stamira.it)

### **Sede di Teramo**

viale Alcide De Gasperi, 37 – 64026 Roseto degli Abruzzi (TE)

#### **Coordinamento Cure infermieristiche**

Dr. Alessio Ragnoli

329 986 2050

[alessio.ragnoli@stamira.it](mailto:alessio.ragnoli@stamira.it)

#### **Coordinamento Assistenza e Sollievo**

OSS Annarita Capuani

338 810 2260

[annarita.capuani@stamira.it](mailto:annarita.capuani@stamira.it)

### **Sede di Pesaro Urbino**

Fano

#### **Coordinamento Cure infermieristiche**

Dr. Gianluca Portavia

351 351 9391

[gianluca.portavia@stamira.it](mailto:gianluca.portavia@stamira.it)

#### **Coordinamento Cure infermieristiche pediatriche**

Dr.ssa Sara Zaghini

345 599 2939

[sara.zaghini@stamira.it](mailto:sara.zaghini@stamira.it)

Gli operatori che svolgono la loro attività all'interno del servizio di CURE DOMICILIARI STAMIRA, sono dotati di un cartellino di riconoscimento che permette all'utente e ai famigliari di identificarli agevolmente.

L'équipe multiprofessionale è costituita da Medici, Infermieri, Fisioterapisti, psicologi, podologi, dietisti, educatori professionali, operatori addetti all'assistenza con qualifica di Ausiliario, Adest, Ota e Assistenti Familiari, oltre a Socio-Assistenziale (ASA) o Operatore Socio-Sanitario (OSS).

Tutto il personale impiegato dispone dei titoli e delle abilitazioni professionali a norma di legge. Qualora previsto, sono iscritti ai relativi Albi/Collegi/Ordini professionali, ai sensi del DPR 445/2000. Il Medico è il responsabile clinico di ogni persona presa in carico; il Coordinatore Infermieristico/Case Manager è il responsabile organizzativo di tutte le attività programmate.

### **Sostituzione del personale**

La Cooperativa assicura una rapida sostituzione, anche nel caso di improvvise assenze, del proprio personale assente per qualsiasi motivo o periodo di tempo.

La Cooperativa cercherà comunque di salvaguardare la continuità del servizio utilizzando, innanzitutto, il personale assunto a part-time per lo stesso servizio.

La Cooperativa provvederà a mantenere aggiornato un elenco di nominativi dal quale attingere in caso di necessità, anche all'ultimo minuto (es. malattia).

### **Formazione e aggiornamento del personale**

Tale servizio viene espletato da personale interno con le opportune professionalità presenti e qualche esperto nel settore. Viene intesa come formazione permanente a cadenza mensile sulla base di una analisi della qualità e dell'andamento dei servizi e specificamente mirata al superamento delle eventuali criticità e del potenziamento dei punti di forza. La formazione prevede anche momenti di riflessione sul proprio agire in relazione ai servizi e alla mansione svolta nonché approfondimenti teorici sui temi della condizione anziana

## **Art. 6 MODALITÀ GESTIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO**

Stamira gestisce il flusso informativo dell'Assistenza e delle Cure con la propria app per dispositivi mobili, che ne permette l'utilizzo sia da parte dell'operatore sanitario sia da parte del paziente/caregiver. A seconda della funzione dell'utente, che effettuerà il login, verranno visualizzate funzioni differenti.

L'applicazione "Taleteweb Domiciliare" è uno strumento operativo, semplice, facilmente configurabile e personalizzabile da parte dell'utente, che consente la pianificazione e la registrazione dell'attività assistenziale domiciliare, inclusa la compilazione della cartella clinica domiciliare elettronica. Il sistema permette, con l'utilizzo di un linguaggio comune, di trasferire in formato elettronico quanto già fatto su carta, dando la possibilità di riprodurre formati, modelli, scale di valutazione, check list, etc. già in uso. L'applicazione è adatta a gestire sia l'assistenza domiciliare (ADI, ADIR, NAD ecc.) che gli hospice domiciliari, consentendo la gestione del paziente anche nel passaggio tra l'assistenza residenziale e domiciliare.

L'applicazione è integrata con i flussi dati regionali per l'assistenza domiciliare. Alcune funzionalità progettate ad hoc per le necessità dell'assistenza domiciliare integrata, semplificano e razionalizzano notevolmente le attività e l'organizzazione del personale delle diverse professioni sanitarie in campo.

### **FUNZIONALITÀ DI TABLETE: CAREGIVER**

Il caregiver, in una concreta logica di empowerment, potrà:

- ✓ Comunicare direttamente con gli operatori, segnalando il mutamento della situazione fisica o psicologica del paziente e/o dell'ambiente familiare in cui vive;
- ✓ Compilare un diario in cui scrivere eventuali cambiamenti emozionali del familiare;
- ✓ Prenotare visite o consulti psicologici (Telemedicina);
- ✓ Gestire la programmazione degli incontri settimanali secondo le disposizioni;

### **FUNZIONALITÀ DI TABLETE: OPERATORE SANITARIO**

L'operatore sanitario potrà invece:

- ✓ Gestire il piano terapeutico farmacologico, con interfaccia semplificata, per facilitare l'attività di prescrizione farmaci;
- ✓ Somministrare farmaci in maniera controllata;
- ✓ Compilare il diario medico/psicologico/infermieristico/OSS e altre professioni;
- ✓ Gestire visite, consulenze ed esami strumentali e relativi scadenziari, sistemi di alert e caricamento refert.

### **ART. 7 TELEMEDICINA**

Prima di entrare più nel dettaglio della questione spieghiamo qual è la definizione di Telemedicina

«Per Telemedicina si intende una modalità di erogazione di servizi di assistenza sanitaria, tramite il ricorso a tecnologie innovative ( in situazioni in cui il professionista della salute e il paziente (o due professionisti) non si trovino nella stessa località ».

STAMIRA è dotata di applicativi che permettono la gestione di tutte le quattro fasi principali della Telemedicina:

- ✓ TELEVISITA
- ✓ TELEMONITORAGGIO
- ✓ TELECONSULTO
- ✓ TELEASSISTENZA

#### **TELEVISITA**

È un atto medico in cui il professionista interagisce a distanza, in tempo reale, con il paziente, anche con il supporto di un caregiver.

Attraverso la nostra app per dispositivi mobili, i professionisti sanitari possono:

- ✓ Effettuare videochiamate e comunicare con il paziente
- ✓ Interagire con esso e/o con il suo caregiver
- ✓ Analizzare il comportamento del paziente
- ✓ Effettuare sedute psicologiche
- ✓ Prescrivere farmaci e/o terapie
- ✓ e molto altro ancora

## **TELEMONITORAGGIO**

Il telemonitoraggio permette in modo continuo il rilevamento e la trasmissione a distanza di parametri vitali e clinici per mezzo di sensori che interagiscono con il paziente. Grazie a dei dispositivi di rilevamento dei parametri vitali, temperatura corporea, pressione saturazione, ECG, ecc estremamente maneggevoli riusciamo ad inserire in cartella tutti i dati rilevati con un semplice click. Infatti, tali dispositivi sono integrati con l'app Tablete e con la CCE. Qualsiasi misurazione che verrà effettuata sul paziente comparirà automaticamente in cartella sia lato app che lato server.

## **TELECONSULTO**

È un atto medico in cui il professionista interagisce a distanza con uno o più medici per dialogare, anche tramite una videochiamata, sulla situazione clinica di un paziente, basandosi primariamente sulla condivisione di tutti i dati clinici, i referti, le immagini, gli audio video riguardanti il caso specifico. Grazie a Tablete tutto questo è realizzabile in ottemperanza al GDPR in quanto la condivisione dei dati sensibili rimane all'interno del server della struttura sanitaria.

## **TELEASSISTENZA**

È un atto professionale di pertinenza del professionista sanitario e si basa sull'interazione a distanza tra professionista e paziente/ caregiver per mezzo di una videochiamata, alla quale si può, all'occorrenza, aggiungere la condivisione di dati, di referti o di immagini. Lo scopo è di agevolare il corretto svolgimento di attività assistenziali, eseguibili prevalentemente a domicilio.

La sicurezza nella gestione dei dati è garantita da:

- ✓ collegamento crittografato di tipo SSL tra cliente server;
- ✓ autenticazione tramite nome utente e password personali;
- ✓ configurazione delle autorizzazioni di accesso alle singole maschere delle applicazioni;
- ✓ registrazione e tracciabilità delle attività e degli utenti che le effettuano.
- ✓

Tutte le applicazioni ottemperano le indicazioni e i requisiti delle linee guida per l'accreditamento regionale, le normative di qualità ISO 9001:2008 e 9001:2015 le raccomandazioni ministeriali per la prevenzione dei rischi in sanità e tutte le leggi e norme inerenti la sicurezza, quali il D. Lgs. 81/08, D. Lgs.196/03, HACCP, OHSAS 18001.

## **ART. 8 COME ACCEDERE AL SERVIZIO DI CURE DOMICILIARI**

### **CHI PUO' ACCEDERE AL SERVIZIO DI CURE DOMICILIARI**

È rivolta a soggetti in condizione di non autosufficienza o ridotta autosufficienza temporanea o protratta, indipendentemente da reddito o età. I bisogni sociosanitari e clinico-assistenziali verranno valutati nel corso di un colloquio orientativo svolto dal Case manager o da altra figura ritenuta idonea.

### **COSA SERVE PER ACCEDERE AL SERVIZIO DI CURE DOMICILIARI**

Il servizio, non beneficiando di un budget pubblico contrattualizzato con il Sistema Socio-Sanitario, è in regime di solvenza, cioè a pagamento, pertanto completamente a carico dell'assistito. Il servizio, tuttavia, non è incompatibile con altre offerte di natura sociosanitaria, anche in regime di voucher.

## **FORNITURE**

Le forniture di materiale sanitario occorrente per interventi e medicazioni avanzate per il trattamento delle lesioni cutanee, ove previste, e i farmaci, sono a carico della famiglia o, qualora richiesta dalla stessa, verranno fornite direttamente dalla Società Stamira Cooperativa Sociale ed addebitate in fattura.

## **NORME DI COMPORTAMENTO E RACCOMANDAZIONI**

La serenità dell'ambiente e la piena efficienza operativa dipendono in larga misura dal rispetto di alcune elementari norme di comportamento da parte di operatori e utenti. È diritto del malato ricevere le cure e le attenzioni in tranquillità e in sicurezza; è dovere di tutti, utenti, famigliari e professionisti, contribuire al mantenimento di tali condizioni attenendosi ad alcune semplici indicazioni e raccomandazioni.

La disponibilità di un caregiver di riferimento (famigliare o assistente famigliare) assicura una presa in carico efficace e la permanenza al domicilio dell'utente in una situazione invalidante o di dipendenza. Si tratta di un presupposto fondamentale per la buona riuscita dell'intervento di Cure Domiciliari. Per questo motivo, è raccomandata la cooperazione fra operatori e caregiver nel rispetto delle reciproche competenze e responsabilità. Al caregiver sarà fornito tutto il supporto necessario per lo sviluppo di una realistica consapevolezza sulle condizioni di salute del malato e sul programma di interventi personalizzato.

Nell'ambito di tale cooperazione, il malato, i famigliari, i caregiver, gli assistenti famigliari, sono invitati ad osservare comportamenti rispettosi per il lavoro di tutto il personale. Eventuali osservazioni e/o segnalazioni, devono essere tempestivamente avanzate ai Coordinatori del Servizio.

In caso di imprevisto (malessere improvviso, trasferimento in ospedale, ecc.) che non consenta l'erogazione della prestazione programmata, l'utente, il famigliare, il caregiver, è pregato di darne comunicazione in modo tempestivo attraverso il numero verde gratuito 800 80 44 60 oppure al numero di telefono +39 320 237 3344, che provvederà ad allertare il Coordinatore delle Cure.

I professionisti inviati al domicilio dell'utente, nell'ambito del Servizio di Cure Domiciliari, dispongono di un regolare rapporto di lavoro, subordinato o di libera professione. Si raccomanda agli utenti, per evidenti ragioni di opportunità, di immagine e di etica professionale, di astenersi dal corrispondere compensi di qualsivoglia natura o entità (denaro, regali, scambi). Gli operatori sono istruiti al rifiuto di ogni trasferimento. Si invita a segnalare ai Coordinatori i comportamenti impropri.

Ogni cittadino conserva il proprio diritto alla privacy e alla tutela dell'immagine. E' vietato acquisire immagini, registrazioni, riprese video, anche e soprattutto mediante gli strumenti resi disponibili sui social network, relative a operatori, strumenti di lavoro, documentazione, se non dietro esplicita autorizzazione rilasciata dalla Direzione/Direzione Sanitaria. Si configura, inoltre, come grave violazione del codice della Privacy, con rilevanza anche civile e penale, la pubblicazione di immagini e riprese video acquisite in assenza di autorizzazione esplicita rilasciata dalla Direzione/Direzione Sanitaria e del Consenso liberatorio concesso dalle persone

coinvolte.

#### FLESSIBILITA' DEL PIANO DI CURA

In caso di modificazione clinica o nuove necessità subentranti, che richiedano modificazioni del Piano di cura, il team di presa in carico si attiverà per organizzare il successivo percorso di assistenza da offrire.

#### **ART. 9 DIRITTI DEGLI ASSISTITI**

Diritto all'uguaglianza e all'imparzialità:

- ✓ Ognuno ha diritto a ricevere le cure mediche più appropriate, senza distinzione di sesso, razza, religione, nazionalità e condizione sociale. Tutti i pazienti vengono seguiti con la stessa professionalità.
- ✓ Diritto alla continuità: Gli operatori hanno il dovere di assicurare al malato la continuità della cura, fino al recupero del normale stato di benessere fisico e psichico.
- ✓ Diritto di scelta: In conformità alle normative vigenti
  - ✓ l'utente ha diritto di scegliere tra le diverse strutture sanitarie che erogano il servizio sul territorio.
  - ✓ l'utente ha diritto di informazione sul proprio iter diagnostico e terapeutico; può accettare o rifiutare le proposte formulate esprimendo la propria condivisione attraverso la sottoscrizione del consenso informato.
  - ✓ l'utente ha diritto a ricevere tutti i chiarimenti sul proprio stato di salute.
- ✓ Diritto alla partecipazione: E' garantita la partecipazione consensuale dell'utente alla prestazione del servizio secondo le vigenti normative. L'utente può accedere alle informazioni che lo riguardano e può manifestare una propria opinione, può suggerire miglioramenti operativi dei servizi tramite la compilazione dei questionari che vengono successivamente analizzati.
- ✓ Diritto all'efficacia ed efficienza: Gli operatori hanno conoscenze tecniche-scientifiche organizzative sempre aggiornate da corsi di formazione interna ed esterna. L'obiettivo è quello di raggiungere una migliore efficacia nei confronti dell'utente salvaguardando l'efficienza nell'utilizzo delle risorse che vengono utilizzate quotidianamente.
- ✓ Diritto all'informazione sanitaria.
- ✓ Diritto alla privacy.

#### **Art. 10 - STRUMENTI DI CONTROLLO E VERIFICA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO**

STAMIRA verifica e controlla la qualità dei servizi attraverso:

- ✓ Periodiche rilevazioni del livello di soddisfazione dell'utenza utilizzando una scheda di verifica da consegnare alle famiglie;
- ✓ Analisi dei reclami, segnalazioni o suggerimenti;
- ✓ Verifica del lavoro svolto.

E' prevista la verifica sull'andamento del servizio a cadenza mensile. Gli operatori sono tenuti a riferire attraverso un report sui risultati ottenuti e le eventuali criticità da risolvere.

#### STANDARD GARANTITI

Per tutti i nostri servizi, siamo in grado di garantire gli standard di qualità di seguito descritti. Indicatori e standard per la qualità del servizio di assistenza domiciliare:

- ✓ tutti gli operatori hanno il titolo professionale richiesto per il loro ruolo o un titolo equivalente
- ✓ tutti gli operatori svolgono la formazione prevista dalla normativa relativa alla sicurezza sui luoghi di lavoro
- ✓ tutti gli operatori esibiscono in modo visibile il proprio cartellino identificativo.

#### Garantire la qualità dell'assistenza e della relazione

- ✓ esiste un progetto di intervento individuale per ogni utente (PAI).
- ✓ il progetto individuale è condiviso con le persone assistite e/o i loro familiari e/o i rappresentanti legali
- ✓ è possibile riprogettare tutti gli interventi definiti nelle schede in base ai cambiamenti dei bisogni di ogni persona assistita
- ✓ il progetto di intervento individuale è verificato almeno ogni 6 mesi
- ✓ i tempi previsti per l'attivazione del servizio vengono rispettati
- ✓ tutti i servizi erogati sono coperti con continuità
- ✓ tutti gli operatori sono assicurati per danni a terzi

#### Garantire la qualità della comunicazione e delle informazioni

- ✓ a ogni richiesta di informazione e/o reclamo verbale viene data risposta entro 48 ore
- ✓ a ogni richiesta di informazione e/o reclamo scritto viene data risposta entro 7 giorni
- ✓ uno sportello informativo è aperto al pubblico: dal lunedì al venerdì 9-13/15-19; sabato 9-12.30
- ✓ un operatore è sempre reperibile telefonicamente dal lunedì al venerdì 8-20; sabato 9-13

ITEM QUALITATIVI	INDICATORE	TARGET DI RIFERIMENTO
<b>Presa in carico (domestica)</b>	Giorni di attivazione	Entro 24 ore dall'assegnazione
<b>Presa in carico (prossimità territoriale)</b>	Giorni di attivazione	Entro 42 ore dalla richiesta
<b>Personalizzazione degli interventi</b>	Numero P.A.I. elaborati	100% dei P.A.I. personalizzati
<b>Partecipazione riunione di équipe interna</b>	Verbali di verifica	90% operatori presenti alle riunioni équipe interna
<b>Personalizzazione delle Cure</b>	Responsabilità	Attribuzione a un Operatore Referente e un Operatore sostituto
<b>Continuità del servizio</b>	Turnover operatori	< 10% nell'anno
<b>Assenza dell'operatore titolare</b>	Numero delle sostituzioni	80% delle sostituzioni effettuate da operatore sostituto attribuito
<b>Reclami</b>	Numero dei reclami	< 5% all'anno
<b>Soddisfazione utenza e committenza</b>	Questionario di gradimento	Soddisfazione del servizio > 70% con livello gradimento ≥ buono

## **ART. 11 RECLAMI**

### **TUTELA DEGLI UTENTI**

Le Cure Domiciliari STAMIRA hanno previsto un'apposita procedura per la rilevazione e l'analisi della soddisfazione della Persona sul servizio erogato.

E' garantita la tutela del diritto degli utenti attraverso la procedura di reclamo.

I risultati raccolti sulla soddisfazione del cliente ed i reclami sono oggetto di considerazione del C.d.A. nel proprio sistema di gestione.

### **MODALITA' DI RECLAMO**

La presente procedura è applicata ogni qual volta giunga un reclamo, sotto qualsiasi forma, al Responsabile del servizio. Presso la Cooperativa e sotto la sua responsabilità è istituito un registro dei Reclami, ove gli stessi vengono archiviati in ordine cronologico.

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione la risposta è immediata e verbale; nei casi più complessi si rimanda al protocollo seguente.

Presso la sede della Stamira Società Cooperativa Sociale sono disponibili, copie dell'apposito modulo "Segnalazione Reclamo", che viene consegnato al domicilio della famiglia, contestualmente alla presa in carico. I reclami possono essere di due forme:

- ✓ scritti;
- ✓ verbali.

L'eventuale reclamo scritto da parte dall'utente o dei suoi familiari viene raccolto dal Coordinatore.

Il Responsabile provvede se necessario a correggere l'errore segnalato e a fornire risposta scritta all'utente che ha sporto il reclamo entro un massimo di 15 giorni lavorativi dal reclamo stesso. Ogni reclamo viene archiviato in apposito registro e reso disponibile all'attività di verifica ispettiva interna.

In caso di reclamo verbale, il Coordinatore ha il compito di trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti.

### **Come inoltrare il reclamo**

Il reclamo potrà inoltre pervenire presso la Cooperativa, in forma scritta attraverso una lettera firmata nelle seguenti modalità:

- ✓ via e-mail: [amministrazione@stamira.it](mailto:amministrazione@stamira.it)
- ✓ via posta: Stamira Società Cooperativa Sociale, via Sant'Alfonso Maria Dè Liguori, 29/2 - 60019 Senigallia (AN)

E' altrimenti possibile reclamare di persona prendendo un appuntamento con la segreteria del Servizio, che ascolterà e raccoglierà il reclamo e che deve essere comunque sottoscritto. Per appuntamenti con il Coordinatore, chiamare negli orari di ufficio al numero telefonico +39 071 662 3804.

### **Fattori di standard e qualità del servizio**

La nostra Cooperativa ha affrontato la questione della misurazione della qualità nell'ambito dei propri servizi, prendendo in considerazione i due punti di vista fondamentali del processo di valutazione della qualità stessa:

1. la qualità così come percepita dall'Utente e dall'Operatore: strumenti di valutazione;
2. la qualità così come prodotta: standard di qualità del Servizio.

Per poter valutare entrambi gli aspetti, è necessario costruire strumenti di indagine che siano adatti a rilevare le specifiche caratteristiche di ciascuno dei due ambiti di ricerca.

Strumenti di valutazione della qualità percepita.

In questo caso, lo strumento che meglio si presta alla rilevazione della qualità percepita dal Cliente nel processo di erogazione del servizio è il questionario di soddisfazione dell'utente, anche noto come customer satisfaction. Si tratta di un'intervista di sondaggio, da somministrare ai Clienti, costituita da una serie di domande standardizzate a cui l'intervistato risponde assegnando una valutazione o un giudizio di accordo o disaccordo con quanto affermato.

Contemporaneamente, anche gli Operatori impiegati nel Servizio rispondono al questionario di soddisfazione, detto nel loro caso questionario benessere organizzativo. Ciò al fine di poter condurre un'indagine sulla percezione della qualità dal punto di vista interno del Servizio.

### **VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE**

E' stato predisposto un questionario di valutazione della customer satisfaction che potrà essere compilato dal paziente o da un familiare al fine di valutare il livello di soddisfazione circa il servizio ricevuto. Il personale dedicato al Servizio di Cure Domiciliari, contestualmente alla presa in carico, consegnerà all'utente/caregiver il questionario e farà firmare per ricevuta, il modulo di dichiarazione ricevimento modulistica.

### **VERIFICA E ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION**

L'analisi della soddisfazione dell'utente è lo strumento attraverso il quale le aziende di servizi si impegnano a perseguire l'obiettivo della qualità totale. Le informazioni che vengono raccolte permettono all'azienda di valutare la rispondenza tra il livello di qualità percepito ed atteso sia in relazione a ciascun fattore di qualità del servizio che nel suo complesso.

L'obiettivo che si vuole raggiungere è far coincidere l'offerta dell'azienda con le richieste dei clienti, ottimizzando le risorse disponibili e intervenendo con azioni mirate e progetti specifici in quegli ambiti dove la soddisfazione dei clienti sia risultata debole.

Le indagini di customer satisfaction si pongono, quindi, come strumenti di misurazione delle performance aziendali, del raggiungimento degli obiettivi fissati e di valutazione complessiva dell'operato.

Le indagini di customer satisfaction non servono solo alla misurazione della qualità percepita, al fine di realizzare il miglioramento del servizio, ma offrono molti spunti per la sua riprogettazione.

Infatti, tale processo di raccolta, elaborazione ed analisi dei dati è ricco di informazioni, per cui se l'azienda lo attua in modo sistematico ottiene un valido supporto per verificare il livello di raggiungimento dei suoi obiettivi strategici, insieme alle informazioni necessarie per verificare la continua aderenza del servizio offerto alle esigenze dei suoi utenti.

Va comunque sottolineato che un altro modo semplice ed efficace per individuare le principali cause di insoddisfazione dei propri clienti (e, quindi, le priorità di intervento) è l'analisi dei reclami e dei suggerimenti che i clienti inoltrano all'azienda in relazione alle esperienze di fruizione del servizio da essi vissute.

Attraverso le informazioni raccolte, l'amministrazione può progettare nuovi servizi o ideare interventi migliorativi dei servizi già esistenti.

In questo senso, quindi, l'indagine di customer satisfaction rientra nel ciclo del miglioramento continuo del servizio e deve essere collegata alle strategie e agli strumenti di programmazione e controllo dei servizi.

---

## ALLEGATO 1: SCHEDA CUSTOMER SATISFACTION - QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Gentile Sig.ra/Sig. \_\_\_\_\_,

il questionario che le chiediamo di compilare ha lo scopo di farci capire se l'assistenza domiciliare che le è stata fornita ha risposto alle sue attese oppure se si poteva fare di più.

Il questionario è completamente anonimo e le sue risposte serviranno a migliorare il servizio, adeguandolo ai bisogni ed alle aspettative delle persone che lo utilizzano.

Date una valutazione del servizio di assistenza domiciliare barrando una sola delle alternative:

**Gli operatori sono gentili:**

- Per niente
- Poco
- Abbastanza
- Molto

**Ci danno sicurezza perché sanno sempre gestire la situazione:**

- Per niente
- Poco
- Abbastanza
- Molto

**Sono affidabili nel rispetto degli orari:**

- Per niente
- Poco
- Abbastanza
- Molto

**Sono capaci di stabilire buoni rapporti con il paziente e i familiari:**

- Per niente
- Poco
- Abbastanza
- Molto

**L'operatore domiciliare vi viene cambiato spesso?**

- Per niente
- Poco
- Abbastanza
- Molto

**Capita a volte che gli operatori si rifiutino di svolgere compiti di assistenza al malato da voi richiesti?**

- Per niente
- Poco
- Abbastanza
- Molto

---

**Se questo avviene, potete fornire qualche esempio dei compiti che gli operatori si rifiutano di svolgere?**

.....  
.....

**• Che voto (da 1 a 10) darebbe complessivamente al servizio che le viene fornito?**

Molto negativo ----- Molto Positivo

**• Avete la possibilità di far modificare gli orari del servizio a seconda delle esigenze familiari?**

SI [ ]

NO [ ]

**• Quali suggerimenti vorrebbe dare per migliorare la qualità del servizio?**

.....  
.....  
.....

**• La persona che ha compilato il questionario che relazione ha con il paziente?**

[ ] Paziente

[ ] Coniuge

[ ] Figlio

[ ] Genitore

[ ] Parente

[ ] Altro .....

**• Quanti anni ha? .....**

**• Come è composto complessivamente il nucleo familiare?**

.....  
.....

**Consiglierebbe ad un suo familiare o amico, che ne avesse la necessità, di usufruire di questo stesso servizio?**

[ ] Per niente

[ ] Poco

[ ] Abbastanza

[ ] Molto

**Ha mai presentato reclami alla Cooperativa?**

NO [ ]

SI [ ]



---

**DI QUALI ALTRI SERVIZI OLTRE QUELLI OFFERTI, LE PIACEREBBE USUFRUIRE**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**OSSERVAZIONI E/O SUGGERIMENTI:**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Data di compilazione \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**RILEVAZIONE RECLAMO**

Autorizzo oltre il trattamento dei dati personali ai sensi della legge 196/2003

Firma operatore

firma utente (se di persona)

**ALLEGATO 2: RECLAMO**

**SEZ. I – DATI E DESCRIZIONE EVENTO**

N° progressivo \_\_\_\_\_

<b>COMPILAZIONE A CURA DI:</b>	<input type="checkbox"/> UTENTE	<input type="checkbox"/> OPERATORE
ALTRO <b>(SPECIFICARE)</b> : _____		

<b>FORMA RECLAMO</b>	<input type="checkbox"/> DIRETTA/SCRITTA	<input type="checkbox"/> POSTALE / E-MAIL	<input type="checkbox"/> TELEFONICA
----------------------	--	---	-------------------------------------

DATA \_\_\_\_\_

NOME _____	COGNOME _____
SESSO _____	ETA' _____
SCOLARITA' _____	PROFESSIONE _____
INDIRIZZO _____	CAP _____
CITTA' _____	PROV. _____
TEL. _____	
FAX _____	E-MAIL _____

<b>AREA COINVOLTA DAL RECLAMO:</b>	<input type="radio"/> AMBULATORIALE	<input type="radio"/> DEGENZE
UNITÀ OPERATIVA/SERVIZIO COINVOLTO: _____		

**DESCRIZIONE EVENTO**
