SINERGIE

Società Cooperativa Sociale Onlus

CARTA DEI SERVIZI – C-DOM

Cure Domiciliari

20/08/2025

SINERGIE Società Cooperativa Sociale Onlus – Sede legale: Via Rinaldo Mantovano, 5 - 46100 Mantova
Tel. 0376/384960 – Fax 0376/265000 - pec@pec.cooperativasinergie.it - info@cooperativasinergie.it
www.cooperativasinergie.it - C.F. 01844440980 e Partita IVA 01908940206 - R.E.A. n. 208250 – Albo Cooperative n. A146292

INDICE

CHE COSA SONO LE CURE DOMICILIARI (EX ADI) 2
DESTINATARI 2
PRINCIPI ISPIRATORI 2
OBIETTIVI 2
OPERATORI TITOLATI AL SERVIZIO 3
PRESTAZIONI RICONOSCIUTE 3
Assistenza Infermieristica 3
Fisioterapia 3
Cura della Persona 3
Consulenza Medico Specialistica 3
FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO 4
Modalità di attivazione 4
Modalità di dimissione 4
Tempi di attivazione e presa in carico 4
Ambiti territoriali 4
DOCUMENTAZIONE DI PERTINENZA DELL'C-DOM 5
Modalità e tempi di accesso alla documentazione 5
La continuità assistenziale 5
REPERIBILITÀ 6
PRIVACY 6
SODDISFAZIONE e reclami 6
Rilevazione del grado di soddisfazione del servizio 6
Modalità di presentazione dei reclami 6
COME SI RAGGIUNGE LA SEDE 7
In autobus dalla stazione FF.SS. 7
In auto e bici 7

CHE COSA SONO LE CURE DOMICILIARI (EX ADI)

L'assistenza domiciliare (cure domiciliari) è stata definita dall'organizzazione mondiale della sanità come "la possibilità di fornire presso il domicilio del paziente quei servizi e quegli strumenti che contribuiscono al mantenimento del massimo livello di benessere, salute e funzione". L'assistenza domiciliare integrata, anche detta "cure domiciliari" (C-DOM), è un sistema di interventi e servizi sanitari e sociosanitari offerti al domicilio e si caratterizza per l'integrazione delle prestazioni offerte, legate alla natura e ai bisogni della persona.

DESTINATARI

Persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità, con patologie in atto o esiti delle stesse, che necessitano di percorsi assistenziali a domicilio costitutivi dall'insieme organizzato di trattamenti riabilitativi, infermieristici e di aiuto assistenziale, necessari per stabilizzar il quadro clinico, limitare il declino funzionale e migliorare la qualità della vita.

Possono usufruire del servizio tutti coloro che hanno necessità di cure sanitarie richieste dal medico o pediatra di famiglia. Il servizio è GRATUITO!

PRINCIPI ISPIRATORI

I principi ispiratori del servizio C-DOM (Cure Domiciliari) di SINERGIE Cooperativa Sociale ONLUS, sono quelli della continuità assistenziale, partecipazione, appropriatezza, efficacia, efficienza, sicurezza ed equità.

- Continuità assistenziale significa che il servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse e i vincoli.
- Partecipazione significa che gli utenti partecipano alla programmazione del servizio attraverso la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate, di inoltrare reclami e suggerimenti per il miglioramento della attività.
- Efficienza ed efficacia significa che i servizi sono erogati in modo da garantire un ottimale rapporto tra le risorse disponibili in rapporto alla attività svolte, alla tempistica e ai risultati ottenuti.
- Appropriatezza significa fare la cosa giusta per il malato giusto.
- Sicurezza significa che nel fare assistenza, non si devono verificare complicanze dannose.

OBIETTIVI

- Migliorare la qualità della vita della persona ammalata fornendo risposte globali e continuative basate sull'integrazione dei servizi sanitari e socioassistenziali
- Mantenere, per quanto possibile, il malato al proprio domicilio evitando o ritardando l'ospedalizzazione o, peggio, l'istituzionalizzazione
- Assicurare la continuità terapeutica nel caso di dimissione ospedaliera
- Garantire le cure e il supporto del paziente e della famiglia nella fase di fine vita.

- Gestire il rischio del danno ingiusto correlato all'assistenza mediante l'introduzione di una procedura che serva a ridurre l'incidenza di eventi avversi e a migliorare la capacità di farvi fronte qualora si verificassero.

OPERATORI TITOLATI AL SERVIZIO

Cooperativa Sinergie garantisce per l'erogazione delle prestazioni previste dalla normativa le seguenti figure professionali:

- Medico con funzioni di responsabile sanitario
- Operatore con la funzione di care manager che svolge le funzioni di coordinamento di natura gestionale organizzativa sulle attività previste per i soggetti assistiti
- Infermieri
- Fisioterapisti
- Operatori Socio Sanitari (OSS) e Ausiliari Socio Assistenziali (ASA)
- Psicologi
- Educatori
- Logopedisti
- Medici Specialistici (Geriatra, Fisiatra, Dermatologo)

PRESTAZIONI RICONOSCIUTE

Assistenza Infermieristica

Infermieri garantiscono normalmente: medicazioni, prelievi, infusioni (fleboclisi), assistenza per problemi dell'alvo, cura delle lesioni da pressione o vascolari, gestione cateteri e sonde, stomie, PEG, cateteri venosi centrali e periferici, nutrizione artificiale, pompe antalgiche, eccetera).

Fisioterapia

Fisioterapisti intervengono nei programmi di riabilitazione motoria, respiratoria, cardiocircolatoria. Addestrano all'uso di protesi e ausili e ne verificano l'efficacia. Possono dare suggerimenti in caso di barriere o impedimenti ambientali.

Cura della Persona

Ausiliari Socio Assistenziali si occupano della soddisfazione dei bisogni di base della persona (igiene personale, mobilizzazione, prevenzione delle ulcere da pressione) e dell'addestramento dei care givers per le medesime attività.

Consulenza Medico Specialistica

Per comprovati motivi (sempre certificati dal MMG e PLS), possono essere disposti interventi di consulenza Geriatrica, Fisiatrica , Dermatologica.

FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio funziona per 7 giorni/settimana -in ragione al bisogno collegato al PAI- per un numero non inferiore alle 49 ore indicativamente dalle 7.00 alle 18.00 e coinvolge le persone indicate sopra cha lavorano in modo integrato.

Modalità di attivazione

Per attivare il servizio, l'utente o un suo familiare deve rivolgersi al medico o pediatra di famiglia per la valutazione del bisogno. Una volta verificata la necessità di attivare l'intervento il redige una richiesta su apposita modulistica. L'utente si reca all'ufficio CURE DOMICILIARI dell'ASST (ASL) della Provincia di Mantova.

Un operatore dell'ASST provvederà alla valutazione dell'effettiva necessità di intervento domiciliare, quindi procederà con una visita domiciliare (per definire meglio la situazione). Contestualmente verrà consegnato ai familiari il codice identificativo (ID) e l'elenco dei pattanti (cioè dei soggetti accreditati ad erogare il servizio) per consentire loro di scegliere il soggetto a cui rivolgersi per l'erogazione delle prestazioni a domicilio.

L'utente o un suo familiare attivano il servizio comunicando il codice ID al numero di telefono di SINERGIE (0376 384960).

SINERGIE predispone un Piano di assistenza individualizzato (PAI) ovvero organizza modalità, figure professionali coinvolte e frequenza dei più idonei interventi domiciliari: tutto questo sotto la supervisione e il controllo del Coordinatore Infermieristico.

Modalità di dimissione

L'intervento di assistenza domiciliare si chiude al raggiungimento degli obiettivi definiti nel PAI o a seguito di aggravamento delle condizioni di salute del paziente, che possono diventare incompatibili con la permanenza al domicilio.

Tempi di attivazione e presa in carico

La presa in carico viene garantita entro le 72 ore dalla richiesta, salvo urgenze segnalate dal medico o dalla struttura ospedaliera, che verranno prese in carico nelle 24 ore.

Ambiti territoriali

Gli ambiti territoriali di erogazione delle prestazioni sono i comuni presenti nei seguenti distretti: Alto Mantovano, Basso Mantovano, Mantovano, Oglio Po Casalasco Viadanese.

DOCUMENTAZIONE DI PERTINENZA DELL'C-DOM

- Fascicolo socio assistenziale e sanitario contenente le informazioni della persona assistita, completo di consenso informato dell'utente/tutore/ amministratore di sostegno valutazione del bisogno e scale di valutazione, il PAI, il diario socio sanitario ed eventuale documentazione/modulistica riferita agli aspetti assistenziale.
- Diario socio sanitario presso il domicilio della persona assistita per la registrazione delle prestazioni erogate, controfirmate dall'operatore e dall'utente/tutore/amministratore di sostegno.
- Piano assistenziale individuale (P.A.I.), disponibile presso il domicilio come da Informativa *ex* D. lgs 196/2003 e relativi consensi.

Modalità e tempi di accesso alla documentazione

La documentazione sociosanitaria, a seguito di chiusura anticipata o naturale del voucher, viene depositata presso la sede della Cooperativa, l'utente (o chiunque abbia un interesse diretto, concreto e attuale corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento amministrativo al quale è richiesto l'accesso) può accedere e/o può chiederne copia, facendo richiesta scritta in carta semplice. Nella richiesta occorre specificare:

a) le generalità del richiedente e del suo delegato, complete di indirizzo e di recapito telefonico;
b) gli estremi del documento oggetto della richiesta, ovvero di ogni elemento utile alla sua identificazione o reperimento;
c) la chiara illustrazione, se del caso corredata di adeguata documentazione, comprovante l'interesse diretto, concreto e attuale dell'avente diritto e della corrispondente situazione giuridicamente rilevante che si intende tutelare collegata al documento al quale è richiesto l'accesso;
d) la data e la sottoscrizione (firma) in originale.

Entro un massimo di 30 giorni dalla richiesta la Cooperativa provvede al rilascio di quanto richiesto.

La continuità assistenziale

Nel caso di utenti particolarmente gravi e compromessi, al termine del periodo di assistenza domiciliare, la famiglia verrà sostenuta nella scelta di forme di assistenza integrativa alternative, fino a giungere al ricovero definitivo in struttura.

A chiusura dell'intervento Cooperativa Sinergie si rende disponibile, su richiesta, a redigere una relazione di sintesi sugli interventi effettuati.

REPERIBILITÀ

In caso di urgenza può essere contattato il personale infermieristico dalle 9.00 alle 18.00 sette giorni su sette. Il numero è riportato nel frontespizio del FASAS.

PRIVACY

Tutte le prestazioni erogate e le relative registrazioni, sono caratterizzate dalla massima riservatezza. Ogni professionista può diffondere informazioni conosciute durante la propria attività soltanto a chi sia stato espressamente indicato dal soggetto titolare del servizio.

SODDISFAZIONE E RECLAMI

Rilevazione del grado di soddisfazione del servizio

Per misurare il grado di soddisfazione del servizio Cooperativa Sinergie ha predisposto un questionario che viene consegnato a tutti gli utenti al primo accesso. L'utente o un familiare deve compilarlo e riporlo nel FASAS che sarà ritirato, al termine della presa in carico, dall'operatore Sinergie di riferimento che avrà cura di consegnarlo in sede.

In base ai questionari raccolti viene ogni anno elaborato uno specifico documento pubblicato sul sito della cooperativa.

Modalità di presentazione dei reclami

L'utente o il familiare può presentare reclamo o segnalare un eventuale disservizio telefonicamente o via e-mail a bergamini@cooperativasinergie.it o recandosi all'ufficio e compilando apposito modulo.

Il reclamo ricevuto telefonicamente viene riportato da chi lo riceve su apposito modulo.

Il reclamo, con qualunque modalità sia pervenuto, viene immediatamente sottoposto al Care manager e, a seconda dei casi, risolto nel minor tempo possibile. In ogni caso viene gestito nell'arco delle 24 ore.

L'utente sarà, comunque, informato in tempo reale sulle modalità di risoluzione del problema.

I NOSTRI CONTATTI

0376/384960 - 0376/381560

bergamini@cooperativasinergie.it
info@cooperativasinergie.it

COME RAGGIUNGERE LA SEDE

La sede di SINERGIE COOPERATIVA SOCIALE ONLUS si trova in Via Rinaldo Mantovano, 5 a Mantova (MN) ed è raggiungibile sia in autobus sia con mezzi propri (bici e auto).

In autobus dalla stazione FF.SS. di Mantova

Linea 6 direzione Buscoldo: scendere alla fermata “Chiesanuova 5” (in strada Chiesanuova n. 53) e poi proseguire a piedi per 300 metri (5 minuti).

Linea 9 direzione Montanara: scendere alla fermata “Dosso” di fronte al ferramenta “ETERNOO” (in strada Dosso del Corso n. 17/19) e poi proseguire a piedi per 400 metri (5 minuti).

In auto e bici

Dall’autostrada: prendere l’uscita “Mantova nord” e seguire le indicazioni per il centro città, quindi le indicazioni per Parma. Su strada Dosso del Corso, all’altezza del semaforo vicino al ferramenta “ETERNOO”, girare a sinistra su strada Circonvallazione Sud: la sede si trova a 300 metri sulla sinistra.

Dalla tangenziale sud: prendere l’uscita su via dei Toscani ed andare in direzione del centro città (a nord, verso strada Dosso del Corso), quindi girare a destra su strada Circonvallazione Sud: la sede si trova a 300 metri sulla sinistra.

Dal centro città: percorrendo il cavalcavia di via Cremona in direzione Parma, girare a sinistra su strada Dosso del Corso e, all’altezza del semaforo vicino al ferramenta “ETERNOO”, girare a sinistra su strada Circonvallazione Sud: la sede si trova a 300 metri sulla sinistra.