Carta dei Servizi

Unisan
Gruppo

Sommario

Principi ispiratori	2
Il Servizio - ADI	11
Ospedalizzazione domiciliare per pazienti con patologie ad alta criticità	12
Umanizzazione e Personalizzazione delle cure	12
Telemedicina	13
Gli obiettivi specifici della Cooperativa Unisan Gruppo	15
Protocolli e linee guida della Cooperativa Unisan Gruppo	15
Formazione del personale	16
Care Giver	16
Strumenti	17
Sipadi	18
Sistema informativo per L'assistenza domiciliare	18
Sistema gestione Qualità	19
Prevenzione degli infortuni	20-21
Reclami e procedure	21
Requisiti dì qualità strutturali	22
Sede Legale - Contatti	23

Principi Ispiratori

La presente Carta dei Servizi ha come fondamento i 6 principi fondamentali sull'erogazione dei servizi sanitari sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, che ha recepito e fatto propri.

Eguaglianza: L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Imparzialità: Unisan Gruppo ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità: L'erogazione del servizio, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Anche i casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio vengono espressamente regolati dalla normativa di settore, fatto salvo il dovere per l'azienda di adottare, in tali casi, misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta: L'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

Partecipazione: Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, e favorire la collaborazione nei confronti dell'azienda, è garantita la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio. In particolare, l'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano, e può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Unisan Gruppo provvede a dare riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

Efficienza ed efficacia: I servizi offerti dalla Unisan Gruppo vengono erogati in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia.

Partecipazione e informazione

Unisan Gruppo opera dal 1989 e garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e tutela dei diritti di partecipazione. Gli strumenti ad oggi utilizzati per garantire ciò sono:

- Numero verde attivo h24;
- Sito internet (www.unisan.it);
- Carta dei Servizi;
- Guida ai servizi;
- Carta dei Diritti e Doveri;

“L’utente ha inoltre il diritto di partecipare attivamente e di contribuire alla realizzazione di tutti i progetti che lo riguardano”

Chiarezza e Trasparenza

L'utente ha il diritto di conoscere i progetti in cui è impegnato/coinvolto, gli strumenti che si utilizzeranno e le figure di riferimento che lo accompagneranno nel suo percorso.
Per tradurre operativamente tali principi l'Ente adotta strumenti e procedure idonee a:

- Definire gli standard di qualità dei Servizi erogati e valutarne l'efficacia;

- Semplificare il più possibile gli aspetti burocratici;

- Gestire i reclami.

Nei quasi 30 anni di lavoro sociale svolto dalla Cooperativa Unisan Gruppo, l'impegno costante a promuovere e tutelare l'esercizio dei diritti delle persone, ha permesso di sviluppare professionalità e capacità organizzative per poter costruire risposte articolate e personalizzate in relazione ai bisogni, sia come servizi strutturati che come interventi più specifici.

Infermiere

L'infermiere professionale si occupa dell'assistenza completa dell'infermo:

• Somministrazione dei medicinali prescritti ed esecuzione dei trattamenti speciali curativi ordinati dal medico;

• Sorveglianza e somministrazione delle diete;

• Assistenza al medico nelle varie attività;

• Rilevamento delle condizioni generali del paziente, del polso, della temperatura, della pressione arteriosa e della frequenza respiratoria;

• Effettuazione degli esami di laboratorio più semplici;

• Raccolta, conservazione ed invio in laboratorio del materiale per le ricerche diagnostiche;

• Disinfezione e sterilizzazione del materiale per l'assistenza diretta al malato;

• Opera di educazione sanitaria del paziente e dei suoi familiari;

• Opera di orientamento e di istruzione nei confronti del personale generico, degli allievi e del personale esecutivo;

• Interventi d'urgenza (respirazione artificiale, ossigenoterapia, massaggio cardiaco esterno, manovre emostatiche) seguiti da immediata richiesta di intervento medico;

• Somministrazione dei medicinali prescritti ed esecuzione dei seguenti trattamenti diagnostici e curativi ordinati dal medico;

Logopedista

Il logopedista ha come obiettivo la tutela della salute del cittadino individualmente e della collettività, in un sistema al cui centro c'è sempre la persona, sana o malata, non la sua malattia. Verso questa persona sono dovuti atteggiamenti responsabili e maturi attraverso maggiori informazioni, capacità di scelta e possibilità di controllo dei comportamenti stessi. Nello specifico professionale esplica l'attività riabilitativa attraverso forme di natura diversa: preventiva, educativa e consulenziale. E' responsabile dell'inquadramento, della valutazione con il bilancio complessivo, nonché dei programmi di riabilitazione in risposta ai problemi linguistico-comunicativi, specifici e complessi, ai problemi comunicativo-cognitivi primari e secondari, ai problemi linguistico-strumentali, come lettura, scrittura e calcolo, e ai problemi delle funzioni orali come la voce e la disfagia.

Terapista Occupazionale

Il Terapista occupazionale è l'operatore sanitario che opera nell'ambito della prevenzione, cura e riabilitazione promuovendo la performance occupazionale in tutte le età della vita umana, e in tutte le disfunzioni fisiche e mentali, sia temporanee che permanenti. Le aree della performance occupazionale sono le attività della di vita quotidiana, lavoro/studio e attività produttive, gioco e attività ricreative. Il terapista occupazionale interviene sulle componenti della performance grazie all'analisi dell'attività, facendo migliorare o acquisire le abilità di esecuzione, anche attraverso strategie di compenso, anche mediante l'adattamento dell'ambiente di vita e di lavoro. Interviene sull'ambiente fisico sociale e culturale rendendolo accessibile per sostenere la partecipazione dell'individuo e promuoverne l'autonomia.. Il mezzo elettivo del Terapista Occupazionale è l'occupazione ossia l'attività che ha un significato personale e socioculturale, classificata come cura personale, produttività e/o tempo libero.

Fisioterapisti

Il Fisioterapista, svolge in collaborazione con l'équipe multi professionale gli interventi di prevenzione, cura e riabilitazione nelle aree della motricità, delle funzioni corticali superiori, e di quelle viscerali.
In riferimento alla diagnosi e alle prescrizioni del Medico, nell'ambito delle proprie competenze, il fisioterapista: elabora, anche in équipe multidisciplinare, la definizione del programma di riabilitazione volto all'individuazione ed al superamento del bisogno di salute del disabile; pratica autonomamente attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie,psicomotorie e cognitive utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapiche ed occupazionali; propone l'adozione di protesi ed ausili, ne addestra all'uso e ne verifica l'efficacia; provvede alla custodia delle apparecchiature e delle dotazioni del servizio; verifica le rispondenze della metodologia riabilitativa attuata agli obiettivi di recupero funzionale; svolge attività di studio, didattica e consulenza professionale, nei servizi sanitari ed in quelli dove si richiedono le sue competenze professionali.

Oss

L'Oss ha le seguenti competenze tecniche:
E' quell'operatore che ha acquisito le competenze necessarie per soddisfare tutti i bisogni di primo livello, svolgendo attività finalizzate a garantire l'igiene alla persona, l'espletamento delle funzioni biologiche, l'aiuto o sostegno nella mobilizzazione/deambulazione e il mantenimento di una corretta postura. L'Oss sviluppa competenze riguardo il controllo e l'assistenza durante la somministrazione delle diete, assicurando al paziente una nutrizione adeguata;

Competenze relazionali: l'Operatore Socio Sanitario sa lavorare in équipe multiprofessionale, garantendo il suo contributo all'assistenza sanitaria al paziente; sa coinvolgere la famiglia dell'assistito fornendo sostegno; agisce secondo norme etiche e gestisce i propri interventi assistenziali con riservatezza garantendo la privacy all'utente. Molti studi hanno dimostrato come, oltre alle competenze tecnicamente caratterizzanti le figure sanitarie e quindi anche quella dell'Oss, le competenze di natura relazionale abbiano un ruolo fondamentale nel processo assistenziale, la cui non osservanza è spesso causa di fallimenti e aumentati costi sanitari e sociali.
Dal punto di vista formativo, affiancandosi ai tirocinanti, sa trasmettere i propri contenuti operativi;

Competenze specifiche: l'Oss è in grado di riconoscere le situazioni ambientali e le condizioni dell'utente per le quali è necessario mettere in atto le differenti competenze tecniche, rilevando e segnalando problemi generali e specifici relativi ai bisogni dell'utente; conosce le condizioni di rischio e le più comuni sindromi da prolungato allettamento e immobilizzazione; attua i principali interventi semplici di educazione alla salute e prevenzione delle complicanze in pazienti con compromesso stato di benessere.

Il Dietista

Ha il compito di prescrivere e fare osservare correttamente una dieta. Collabora per lo più con gli enti interessati alla salvaguardia igienico-sanitaria dei servizi di alimentazione comunitari, studiando la composizione dei menù e pianificando l'organizzazione dei servizi stessi. Il dietista può lavorare a stretto contatto con medici e mense per la formulazione di diete sia per singoli pazienti che per comunità; può svolgere inoltre attività educativa relativa all'alimentazione presso le scuole.

In dettaglio le sue attività possono comprendere:

- La formulazione (in collaborazione col medico curante) di diete per pazienti che hanno necessita di seguire diete specifiche sia per motivi di salute che per desiderio di dimagrire;

- La pianificazione dell'alimentazione e la supervisione dei servizi di ristorazione di strutture quali asili, scuole, ospedali, case di riposo, centri estivi;

- La progettazione e realizzazione di progetti di educazione alla salute anche tramite incontri informativi sull'alimentazione con studenti e altri gruppi di persone interessate.

L'attività è svolta in forma autonoma o come dipendente di mense, ospedali, case di riposo, etc. Si tratta di una professione riconosciuta dallo Stato, vale a dire che per il suo svolgimento e necessario il conseguimento di un titolo di studio specifico che permette l'iscrizione in un albo professionale. Il dietista deve saper gestire le diete speciali per soggetti con patologie o che necessitano di menù diversificato per motivi etico-religiosi. Nell'ambito della ristorazione collettiva il dietista elabora dei prospetti previsionali in cui indica alla cucina il numero e la tipologia di diete speciali da preparare.

Psicologo

Lo Psicologo in particolare:

• Costruisce ed utilizza gli strumenti diagnostici dei deficit cognitivi, dei disturbi comportamentali ed affettivi/emotivi dei pazienti, rispetto ai quali attua idonei interventi terapeutici, riabilitativi e di sostegno sia individuali che di gruppo.

• Promuove e predispone i provvedimenti di carattere psicologico e sociale diretti a migliorare e mantenere il benessere psico-fisico dei pazienti, in relazione agli obiettivi e ai programmi definiti. Gli interventi svolti nei confronti dei pazienti comprendono la riabilitazione cognitiva, il sostegno psicologico, la consulenza psicologica, il trattamento psicologico (ambientale e comportamentale);

• Nei confronti della Famiglia, attua interventi utili alla migliore integrazione del paziente all'interno della struttura; contribuisce a decongestionare eventuali conflitti;

• Rappresenta una risorsa a disposizione del personale; per tale scopo offre la consulenza sulle opportune modalità di relazione e comunicazione con il paziente;

• Contribuisce a rendere serena e armoniosa la vita all'interno della Residenza;

• Effettua ricerche ed elaborazione dati per conto dell'Amministrazione predisponendo programmi e progetti di intervento anche a lungo/medio periodo;

• Partecipa all'attuazione del sistema di controllo gestionale del risultato di salute dei pazienti attraverso la rilevazione e monitoraggio di indicatori relativi al mantenimento del grado di autonomia, il miglioramento del quadro patologico, l'autopercezione dello stato di salute ecc;

• Nell'ambito delle funzioni proprie del profilo, espleta ogni altro incarico affidato dai diretti superiori.

La Cooperativa UNISAN GRUPPO dispone dei seguenti

Medici Specialisti

Geriatra: Verificano nell'anziano e le loro conseguenze disabilitanti, con l'obiettivo fondamentale di ritardare il declino funzionale e mentale, mantenendo al contempo l'autosufficienza e la miglior qualità di vita.

Cardiologo: La Cardiologia è una branca della medicina che si occupa dello studio, della diagnosi e della cura (farmacologica e/o invasiva) delle malattie cardiovascolari acquisite o congenite.

Neurologo:La Neurologia è la branca specialistica della medicina che studia le patologie del sistema nervoso centrale (cervello, cervelletto, tronco encefalico e midollo spinale); del sistema periferico somatico (radici e gangli spinali, plessi e tronchi nervosi) e del sistema nervoso periferico autonomo (gangli simpatici e parasimpatici).

Pneumologo: La Pneumologia è quella branca della medicina che studia le malattie dell'apparato respiratorio.

Ortopedico: L'Ortopedia è la disciplina medica che studia l'apparato locomotore e le sue patologie. È una branca iperspecialistica della chirurgia.

Fisiatra: La medicina fisica e riabilitativa, conosciuta anche come Fisiatria, si riferisce alla branca della medicina che si occupa della prevenzione, diagnosi, terapia e riabilitazione della disabilità conseguente a varie malattie invalidanti, congenite o acquisite.

Urologo: L'Urologia è una branca specialistica medica e chirurgica che si occupa delle patologie a carico dell'apparato urinario maschile e femminile e degli organi genitali maschili esterni.

Ginecologo: La Ginecologia è una branca della medicina che si occupa talvolta della fisiologia, ma soprattutto della patologia inerenti all'apparato genitale femminile.

Chirurgo: Chirurgia Branca della medicina che cura le patologie mediante interventi manuali o strumentali, praticati all'interno o all'esterno del corpo.

Gastroenterologo: La Gastroenterologia è nello specifico lo studio delle malattie del tratto gastrointestinale.

Otorino Laringoiatria: L'Otorinolaringoiatria è la branca della medicina che si occupa di prevenzione, diagnosi e terapia sia medica sia chirurgica delle LARINGOIATRA patologie del distretto testa-collo, ossia dell'orecchio (udito ed equilibrio), del naso (respirazione e apnee del sonno) e della gola.

Nutrizionista: Il Nutrizionista è una figura che si occupa del rapporto tra alimentazione, nutrizione e stato di benessere psicofisico della persona.

Il Servizio - ADI per il Paziente

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI), infermieristica e riabilitativa, consente ai pazienti di rimanere nel proprio domicilio ed evitare l'ospedalizzazione. Il tempo trascorso in famiglia, tra le mura domestiche, può costituire un punto di forza per il malato, che non si sente trascurato pur ricevendo le cure necessarie. Possono usufruire delle prestazioni tutti i cittadini non autosufficienti in modo permanente o temporaneo per i quali non è indicato il ricovero in strutture ospedaliere. Il servizio è erogato dalle Aziende ASL e le richieste di intervento devono essere accompagnate dalla richiesta del MMG (medico di famiglia} su sollecitazione del reparto ospedaliero di dimissione.

Le prestazioni assicurate dall'ADI comprendono:

*__Assistenza medica__;

*__Assistenza infermieristica__;

*__Assistenza riabilitativa__;

*__Assistenza socio sanitaria__;

*__Assistenza sociale__;

*Il servizio di assistenza sanitaria domiciliare è garantito dalla Cooperativa Unisan Gruppo sin dal 1989.

Ospedalizzazione Domiciliare per pazienti con Patologie ad alta criticità

Il Servizio di Assistenza Sanitaria Protetta, erogato dalla Cooperativa Unisan Gruppo a pazienti con patologie ad alta criticità consiste in una vera e propria ospedalizzazione domiciliare. La Unisan Gruppo assiste pazienti affetti da patologie neurologiche degenerative come la distrofia muscolare, la sclerosi multipla e la SLA, che vivono grazie ad apparecchiature che richiedono personale altamente specializzato. I pazienti vengono assegnati dai CAD (Centri Assistenza Domiciliare) e presi in carico dalla Cooperativa Unisan Gruppo a seguito della dimissione ospedaliera. A questa tipologia di pazienti la Cooperativa assegna un'equipe assistenziale individualizzata, formata da diversi operatori che si occupano del benessere del malato sin dal momento delle dimissioni.

Umanizzazione e personalizzazione delle cure

Per umanizzazione s'intende quel processo in cui si deve porre il malato al centro della cura; questo concetto segna il passaggio da una concezione del malato come mero portatore di una patologia ad una come persona con i suoi sentimenti, le sue conoscenze, le sue credenze rispetto al proprio stato di salute. Si può sottolineare quindi che "il processo di umanizzazione consiste sostanzialmente nel ricondurre al centro l'uomo con la sua esperienza di malattia e i suoi vissuti": così una definizione di umanizzazione in letteratura medica, cui si ispira la Unisan Gruppo. La Unisan Gruppo si impegna ad attuare interventi di umanizzazione in ambito sanitario che coinvolgano aspetti strutturali, organizzativi e relazionali dell'assistenza" e si predispone un programma annuale di umanizzazione delle cure che comprenda la definizione di un'attività progettuale in tema di formazione del personale e un'attività progettuale in tema di cambiamento organizzativo indirizzato soprattutto ali' Area critica, Pediatria, Comunicazione, Oncologia, Assistenza domiciliare.

Diritti del malato

La Cooperativa Unisan Gruppo riconosce la Carta Europea dei Diritti del Malato, quale linea guida fondamentale per la tutela dei diritti e della dignità di ogni cittadino che, in modopermanente o temporaneo, si trova in una situazione di fragilità dovuta ad handicap o malattia. La Carta Europea dei Diritti del malato proclama 14 diritti dei pazienti che, nel loro insieme, mirano a garantire un "alto livello di protezione della salute umana" (Articolo 35 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea) assicurando l'elevata qualità dei servizi erogati dai diversi sistemi sanitari nazionali in Europa. I quattordici diritti sono una concretizzazione di diritti fondamentali e, come tali, devono essere riconosciuti e rispettati indipendentemente da limitazioni finanziarie, economiche o politiche, tenendo conto dei criteri di appropriatezza. Il rispetto di questi diritti implica il soddisfacimento sia di requisiti tecnici e organizzativi, sia di modelli comportamentali e professionali e implica che sia i cittadini che tutti gli attori del sistema sanitario assumano le proprie responsabilità, i diritti sono infatti sempre correlati con doveri, impegni e responsabilità. La Carta si applica a tutti i cittadini, riconoscendo il fatto che le differenze, come l'età, il genere, la religione, lo status socio-economico, il livello di alfabetizzazione, ecc., possono influenzare i bisogni individuali di assistenza sanitaria.

Telemedicina

Forte di un'esperienza trentennale nel settore socio-sanitario la Cooperativa Unisan Gruppo ha deciso di completare i propri servizi sanitari con la Telemedicina. Il servizio è ispirato alle linee di indirizzo nazionali del Ministero della Salute. Il servizio fornisce su piattaforma accessibile via web la cartella digitale che permette agli operatori sanitari autorizzati di inserire, visualizzare ed integrare in tempo reale i dati relativi alla storia clinica del paziente (sintomi, diagnosi, esami, terapie farmacologiche).

Nello specifico la Cooperativa Unisan Gruppo effettua:

****La Televista**
-Che è un atto sanitario in cui il medico interagisce a distanza con il paziente

****La Telecooperazione Sanitaria**
-Che è un atto consistente nell'assistenza fornita da un medico o altro operatore sanitario ad un altro medico o altro operatore sanitario impegnato in un atto sanitario

****Teleconsulto**
-Si tratta di un'attività di consulenza a distanza fra medici che permette a un medico di chiedere il consiglio di uno o più medici, in ragione di specifica formazione e competenza, sulla base di informazioni mediche legate alla presa in carico del paziente.

Sistema Informativo Assistenza Territoriale
SIAT

La Cooperativa Unisan Gruppo si è integrata all'interno del Sistema Informativo Assistenza Territoriale (SIAT) della Regione Lazio e degli altri sistemi informativi in uso nelle regioni ove la Cooperativa ha intenzione di sviluppare i propri servizi (Campania, Sicilia e Marche). Tali sistemi nascono per dare supporto alla rete di servizi territoriali, sviluppando una forte integrazione fra tutti i partecipanti ai servizi, migliorando e velocizzando la circolazione delle informazioni per l'erogazione di prestazioni sempre più efficaci, garantendo uno standard minimo omogeneo fra tutte le strutture del territorio regionale.

Obiettivi

Introduce un nuovo modello organizzativo omogeneo e integrato per la definizione e la gestione di un progetto assistenziale;

-Introduce in tutte le Aziende Sanitarie strumenti di valutazione multidimensionale che garantiscono omogeneità, appropriatezza ed equità nei criteri valutativi degli assistiti;

- Razionalizza e ottimizza processi e risorse in termini di produttività, efficacia ed efficienza nell'erogazione dei servizi di assistenza territoriale;

-Fornisce strumenti centralizzati a supporto delle attività di monitoraggio e programmazione strategica e operativa. Il servizio è supportato dalla registrazione delle presenze del personale.

Gli obiettivi specifici della cooperatica Unisan Gruppo

La Cooperativa Unisan Gruppo si propone di attuare un piano personalizzato di assistenza secondo le diverse esigenze finalizzando l'organizzazione al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

• **ATTUAZIONE** del PAI, programma terapeutico, secondo la prescrizione medica;

• **GARANZIA** di continuità della terapia nei tempi e nelle modalità previste per la salvaguardia della salute del paziente;

• **ADATTAMENTO** in tempo reale alle variazioni del programma terapeutico;

• **MASSIMA SICUREZZA** personale e ambientale durante il trattamento;

• **MIGLIORAMENTO** della qualità di vita dei pazienti e delle loro famiglie;

• **GARANZIA** per tutti gli assistiti del medesimo standard di qualità del servizio;

• **OTTIMIZZAZIONE** di tutte le risorse professionali;

• **OTTIMIZZAZIONE** del sistema di acquisizione e gestione dei dati paziente/terapia

Protocolli e linee guida della cooperativa Unisan Gruppo

La Cooperativa Unisan Gruppo mette a disposizione degli operatori tutte le linee guida, protocolli e procedure attraverso l'accesso al sito internet **www.unisan.it**

Procedure per la presa in carico dei Pazienti

I pazienti vengono assegnati alla Cooperativa Unisan Gruppo dai CAD e l'assistenza viene avviata entro 24 o al massimo 48 ore. I CAD inviano, tramite indirizzo di posta elettronica certificata o email, le autorizzazioni per i pazienti da assistere. Dopo aver verificato l'esattezza di tutti i dati riguardanti il paziente, allo stesso viene assegnato l'operatore sanitario più adatto al caso, secondo il CAD di appartenenza e quindi la zona. Successivamente viene inviata, via email, comunicazione alla ASL dell'avvio dell'assistenza e del nome dell'operatore assegnato.
*Un elenco riepilogativo viene trasmesso quotidianamente ai CAD

Formazione del Personale

La Cooperativa Unisan Gruppo, studia, valuta e organizza corsi di formazione ed aggiornamento per le figure professionali presenti in azienda secondo il piano formativo predisposto. I corsi di formazione organizzati hanno come obbiettivo la specializzazione del personale, aumentando così la qualità del servizio al fine di adempiere alla formazione obbligatoria richiesta dalle normative vigenti. Tutti i corsi sono effettuati da docenti qualificati e con requisiti professionali richiesti per legge. la Cooperativa Unisan Gruppo considera la formazione del personale un punto chiave della politica aziendale. Per questo la Unisan Gruppo ha previsto un docente formatore interno, con competenze specifiche in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Care Giver

L'identificazione e la formazione del care/giver, ossia della persona che si prende cura del paziente una volta dimesso, sono compiti di fondamentale importanza, per questo la Cooperativa Unisan Gruppo eroga, periodicamente, ai propri operatori sanitari corsi di formazione sulle modalità di addestramento del care/giver.

*Ai care/givers viene consegnata la procedura
per una corretta educazione sanitaria

Strumenti

“P.A.I”
PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO
La Cooperativa Unisan Gruppo attiva un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) per ogni paziente assegnato, finalizzando l’assistenza al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

-ATTUAZIONE del programma terapeutico secondo la prescrizione medica;

-GARANZIA di continuità della terapia nei tempi e nelle modalità previste per la salvaguardia della salute del paziente;

-ADATTAMENTO in tempo reale alle variazioni del programma terapeutico;

-MASSIMA SICUREZZA personale e ambientale del paziente durante il trattamento;

-MIGLIORAMENTO della qualità di vita dei pazienti e delle loro famiglie;

-GARANZIA per tutti gli assistiti del medesimo standard di qualità del servizio;

-OTTIMIZZAZIONE di tutte le risorse professionali;

-OTTIMIZZAZIONE del sistema di acquisizione e gestione dei dati paziente-terapia.

• DIARIO CLINICO DOMICILIARE
Il diario clinico domiciliare è un documento predisposto dalla ASL su cui vengono riportate tutte le prestazioni svolte dalle varie figure professionali che assistono il paziente.

• CARTELLA CLINICA
La cartella clinica è un documento che contiene tutte le informazioni anagrafiche e sanitarie del paziente fornite dal CAD-5.I.A. T, consentendo di avere sempre a disposizione un quadro clinico generale e completo del paziente assistito.

*La procedura relativa alla “gestione della cartella clinica” è disponibile sulla sezione download del sito:
www.unisan.it
*È possibile richiedere una copia della cartella clinica, In roro o In parre, attraverso rlthlesra formale. La stessa verrà rilasciata entro 30 giorni dalla richiesta.

Sipadi
Sistema informativo per l'assistenza domiciliare

Azienda: Cooperativa Unisan Gruppo
Applicativo: SIPADI
Piattaforma: WEB- Database [Sql-Server]

Vitaever è un applicativo che si occupa di gestire l'intero processo per la gestione dell'assistenza domiciliare sanitaria.
Le fasi principali che caratterizzano questa gestione sono:

• La registrazione anagrafica dei pazienti in assistenza

• La raccolta di piani assistenziali provenienti dalle ASL con relativo affidamento operatore/paziente

• La codifica degli strumenti utili alla rilevazione delle prestazioni domiciliari (dispositivo mobile

• La sincronizzazione tra centrale operativa e dispositivo mobile

Tramite il dispositivo mobile gli operatori possono:
• Trasmettere le prestazioni erogate o eventualmente le motivazioni per le quali non sono state svolte.

• Trasmettere informazioni di tipo clinico sullo stato di salute del paziente affidato.

• Effettuare le dimissioni anticipate in caso di guarigione, rinuncia o decesso.

Quest'ultima operazione sarà raccolta dal sistema **Vitaever** in quanto sincronizzato con il dispositivo mobile, quindi il piano verrà archiviato.
Si specifica che questa metodologia è applicata al fine di avvicinare la centrale operativa agli operatori che operano nel territorio.

I vantaggi principali per la centrale operativa sono:
aggiornamento in tempo reale sull'attività svolta dagli operatori, sullo stato di salute dei pazienti, semplificazione dei contatti con gli operatori.

Gestione delle liste di attesa
L'assistenza verrà erogata entro le 48 ore dal momento in cui la Cooperativa riceve il Piano Assistenziale, ovvero in tempi più brevi per casi gravi segnalati dall'ASP; Nel caso in cui il paziente venisse inserito in una lista d'attesa, questa sarà gestita secondo criteri di accessibilità, di equità, trasparenza a tutela dei diritti dei pazienti. LA priorità della presa in carico dei pazienti in lista di attesa sarà condivisa con il Distretto Sanitario dell'ASP e valutata in funzione di: 1} indicatori clinici e sociali emersi nella fase di Valutazione Multidimensionale; 2) criteri di urgenza imposti dal legislatore; 3) ordine cronologico della data di arrivo della richiesta di attivazione del PAI, da parte del Distretto di competenza; 4) variazione delle condizioni cliniche del paziente.

Sistema Gestione Qualità - Unisan Gruppo

La scelta di introdurre all'interno della Unisan Gruppo un Sistema di Qualità conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2015 è motivata dalla sentita esigenza di regolamentare in forma chiara ed univoca lo svolgimento del lavoro, mediante un documento di riferimento, in base al quale ottimizzare l'organizzazione delle risorse e stabilire degli obiettivi qualitativi finalizzati a ridurre il più possibile il verificarsi di situazioni e condizioni di non conformità nei rapporti con il Cliente. Non si trascurano, inoltre, le potenzialità di espansione sul mercato, che si ritengono possibili proprio in virtù di un consolidamento dell'attuale immagine dell'organizzazione, basato sul fatto di poterla presentare certificata ed aggiornata secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008.

Riassumendo la Cooperativa Unisan Gruppo mira a:

• Conseguire la qualità dei servizi in modo da garantire il rispetto degli impegni assunti con i propri Clienti;

• Accrescere la soddisfazione dei Clienti, attraverso l'applicazione efficace del Sistema di Gestione, inclusi i processi per il miglioramento continuo e l'assicurazione della conformità ai requisiti applicabili.

Qualità Professionale

La Unisan Gruppo è composta da un Direttore Sanitario, un Medico Responsabile, Medici specialisti, Infermieri, Fisioterapisti, Psicologi, Assistenti Sociali, Terapisti occupazionali, Logopedisti e Oss.
La Unisan Gruppo dispone di:

• Tutte le attrezzature e le apparecchiature elettromedicali necessarie a garantire l'erogazione delle rispettive specifiche prestazioni di natura domiciliare;

• Tutta la dotazione minima di apparecchiature: stetoscopi, sfigmomanometri, glucometri, saturimetro, aspiratore ed apparecchiature elettromedicali per fisioterapia domiciliare; la dotazione è disponibile in quantità idonea, per ogni turno e per ogni operatore. Gli operatori sono dotati di idonee divise, di ferri chirurgici sterili, monouso, e del materiale di consumo necessario.

• Una borsa a disposizione del personale infermieristico comprendente: presidi utili alla somministrazione dei farmaci, guanti monouso, sfigmomanometro, fonendoscopio, glucometro, siringhe monouso, contenitore per aghi/taglienti resistenti alla puntura e agli spandimenti, provette per esami ematici, contenitori sterili per la raccolta di materiale biologico, contenitore a chiusura ermetica per il trasporto delle provette/contenitori, lacci emostatici, disinfettanti, soluzioni per la detersione delle mani, cotone idrofilo, garze, set sterili per medicazioni. La Unisan Gruppo è composta da un Direttore Sanitario, un Medico Responsabile, Medici specialisti, Infermieri, Fisioterapisti, Psicologi, Assistenti Sociali, Terapisti occupazionali, Logopedisti e Oss.

La Unisan Gruppo dispone di:

• Tutte le attrezzature e le apparecchiature elettromedicali necessarie a garantire l'erogazione delle rispettive specifiche prestazioni di natura domiciliare;

• Tutta la dotazione minima di apparecchiature: stetoscopi, sfigmomanometri, glucometri, saturimetro, aspiratore ed apparecchiature elettromedicali per fisioterapia domiciliare; la dotazione è disponibile in quantità idonea, per ogni turno e per ogni operatore. Gli operatori sono dotati di idonee divise, di ferri chirurgici sterili, monouso, e del materiale di consumo necessario;

• Una borsa a disposizione del personale infermieristico comprendente: presidi utili alla somministrazione dei farmaci, guanti monouso, sfigmomanometro, fonendoscopio, glucometro, siringhe monouso, contenitore per aghi/taglienti resistenti alla puntura e agli spandimenti, provette per esami ematici, contenitori sterili per la raccolta di materiale biologico, contenitore a chiusura ermetica per il trasporto delle provette/contenitori, lacci emostatici, disinfettanti, soluzioni per la detersione delle mani, cotone idrofilo, garze, set sterili per medicazioni.

Prevenzione degli Infortuni

La sede della Cooperativa Unisan Gruppo è organizzata con impianti a norma, in regola con il D.lgs. 81/08 e con controlli annuali. Il RSPP della Cooperativa Unisan Gruppo è autorizzato alla sorveglianza ed effettua controlli periodici, riportando gli esiti in sede di riunione periodica del servizio di prevenzione e protezione aziendale. Gli interventi possono essere così sintetizzati:
• Valutazione dei rischi e individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro, nel rispetto della normativa vigente sulla base della specifica conoscenza dell'organizzazione aziendale;

• Elaborazione, per quanto di competenza, delle misure preventive e protettive;

• Elaborazione delle procedure di sicurezza per le varie attività aziendali;

• Realizzazione di programmi di informazione e formazione per i lavoratori;

• Riunioni periodiche per la sicurezza;

• Rapporti con i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza;

• Messa a disposizione delle informazioni a favore dei lavoratori;

• Gestione dei rapporti con il Medico Competente che effettua le visite di controllo;

• Promozione del coordinamento della sicurezza con le aziende del nostro Gruppo;

• Redazione del DUVRI (Documento unico valutazione rischi interferenze);

• Corsi di formazione per i Responsabili antincendio e primo soccorso;

• Implementazione e gestione del Sistema di Gestione della Sicurezza;

• Interventi tecnici specifici: prevenzione incendi, riduzione del rischio, elaborazione delle procedure e dei piani di emergenza.

Reclami e procedure

I **reclami** e le **segnalazioni** rappresentano un'opportunità di miglioramento dei servizi e uno strumento importante di tutela e partecipazione per gli utenti.

Oggetto del reclamo

-Aspetti relativi all'organizzazione;
-Caratteristiche strutturali degli uffuci;
-Il comportamento degli operatori;
-Ogni altro atto o comportamento che abbia negato o limitato la friubilità del servizio

La Segnalazione del reclamo può avvenire:

-Presentandosi presso la sede Unisan Gruppo in Largo Cavalli 6 Latina compilando un apposito modulo completo dei dati identificativi del soggetto;

-Attraverso apposita sezione **www.unisan.it**

-Mediante lettera in carta semplice indirizzata a:
Coop.Unisan Gruppo - Via del Casale de Merode, 8 00147 Roma

La Cooperativa Unisan Gruppo nella persona del Responsabile della Qualità elabora la segnalazione predisponendo gli accertamenti necessari e trasmettendo le risultanze di tale indagine alla Direzione. Entro una settimana verrà formulata la risposta, verranno presi i provvedimenti necessari e verranno comunicati all'interessato. Nel caso in cui sia necessario avviare un'istruttoria più complessa si garantisce agli utenti la possibilità di ottenere una risposta al reclamo nel tempo massimo di 30 giorni. La Cooperativa Unisan Gruppo, inoltre, analizza annualmente tutte le segnalazioni e reclami ricevuti avviando precise e mirate azioni di miglioramento attraverso la raccolta formale dei questionari registrati in qualità.

Requisiti di qualità Strutturali Sede Operativa Centrale e Tecnologica

La Cooperativa Unisan Gruppo dispone di diverse sedi operative: nella Regione Lazio, in Campania, in Sicilia e nelle Marche.

• Ogni sede operativa è dotata di un collegamento alla C. O. per sette giorni a settimana h24

(NUMERO VERDE 800 03 22 30)

• La Cooperativa Unisan Gruppo assicura un costante servizio per almeno 6 giorni a settimana dal lunedì al sabato nella fascia oraria 07.00-20.00, assicurando la reperibilità h24 del Coordinatore lp e del Medico.

• Per ogni operatore è disponibile un palmare che può essere utilizzato sia come telefono cellulare che come strumento informatico per trasmissione dati e alla trasmissione, da remoto, delle prestazioni erogate in attuazione del P.A.I.

• Tutto il personale ha in dotazione una borsa per il trasporto della strumentazione e dei farmaci.

• La Cooperativa Unisan Gruppo inoltre, mette a disposizione un telefono cellulare per le chiamate dell'utenza relative ad attività non programmate.

Reperibilità Infermieristica Garantita dal servizio AOI

Reperibilità Servizio A.D.I.
Unisan Gruppo - Livello 1
Infermiere reperibile dalle ore 8:00 alle 20:00
Numero Verde 800.032.230

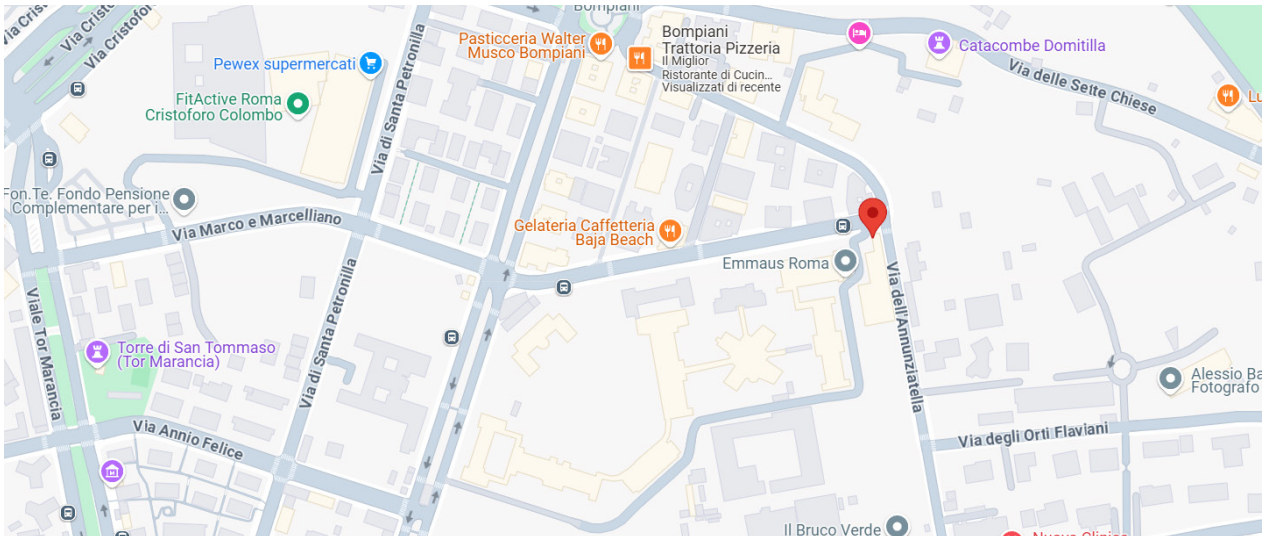
Reperibilità Servizio A.D.I.
Unisan Gruppo - Livello 2
Infermiere reperibile dalle ore 7:00 alle 22:00
Numero Verde 800.032.230

Reperibilità Servizio A.D.I.
Unisan Gruppo - Livello 3
Infermiere reperibile H24 e Medico reperibile H24
Numero Verde 800.032.230

Sede Legale

Indirizzo: Via Casale de Merode 8, 00147
E.mail: info@unisan.it
Legale Rappresentante: Rossana Varrone
Linee Telefoniche: 0696032032
Fax: 06254602128
Pec: unisan@pec.unisan.it
Sito web: www.unisan.it

Contatti



Indirizzo: Via Casale de Merode 8, 00147
E.mail: info@unisan.it
Telefono: 800032230
Fax: 0654602128
Pec: unisan@pec.unisan.it
Sito web: www.unisan.it

Orari Apertura al pubblico:
Lunedì - Venerdì: dalle ore 8:00 alle ore 18:00
Sabato: dalle ore 9:00 alle ore 13:00