



La Rondine
Società Cooperativa Sociale



ISO/IEC 27001:2013



An ISO 14001:2015 Certified

Progettazione di servizi socio educativi ed assistenziali. Erogazione del servizio di assistenza educativa e riabilitativa psichiatrica in regime domiciliare, semiresidenziale e residenziale. Pianificazione ed erogazione dei servizi socio assistenziali in regime domiciliare e residenziale, del servizio di assistenza domiciliare sanitaria integrata e di diagnostica domiciliare. Erogazione del servizio di telemedicina.

CARTA DEI SERVIZI



Sede Legale: Via Arco della Posta n. 1 – 66034 Lanciano (CH)

Sede Operativa: Via Piave n. 71/d – 66034 Lanciano (CH)

Tel.0872 724025 ufficiolarondine@gmail.com Partita Iva 01978220695

Sede Legale e Amministrativa: Via Arco della Posta, 1 – 66034 Lanciano (CH) – Min. Att. Prod. A117966

Tel. 0872/724025 – Fax 0872/729163 – E-mail: ufficiolarondine@gmail.com

Registro Imprese C.C.I.A.A. di Chieti n° 142582 – Codice Fiscale e Partita IVA: 01978220695

Iscrizione Sezione "A" dell'Albo Regionale delle Cooperative Sociali n°41 del 5 Dicembre 2001

Iscrizione Registro Prefettizio Provincia di Chieti sezione Sociale n°64 e Mista n°278



ISO/IEC 27001:2013



An ISO 14001:2015 Certified

Progettazione di servizi socio educativi ed assistenziali. Erogazione del servizio di assistenza educativa e riabilitativa psichiatrica in regime domiciliare, semiresidenziale e residenziale. Pianificazione ed erogazione dei servizi socio assistenziali in regime domiciliare e residenziale, del servizio di assistenza domiciliare sanitaria integrata e di diagnostica domiciliare. Erogazione del servizio di telemedicina.

Sommario

LA CARTA DEI SERVIZI	2
LA RONDINE S.C.A.R.L.	2
MISSION	3
COMPAGINE SOCIALE E INQUADRAMENTO PROFESSIONALE	4
IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	4
LA STRUTTURA TECNICO ORGANIZZATIVA	4
DESCRIZIONE DEI SERVIZI	5
SERVIZI DOMICILIARI	5
Servizio ADI in accreditamento – Regione Abruzzo	5
Servizi domiciliari ADS 11 Frentano – Comune di Lanciano (CH)	6
Servizio SAD, ADH – Unione dei Comuni Colline del Vomano (TE)	7
Servizio di Assistenza Domiciliare in Accreditamento– ASL TO4	7
Servizi di supporto alle prestazioni territoriali e alle cure domiciliari (ADI) – Area Vasta 4 AST Fermo	8
Servizio ADI – ASL 3 Napoli Sud	10
AssistereInCasa – Servizio domiciliare a carattere socio-sanitario, sanitario, riabilitativo ed educativo	12
SERVIZI RESIDENZIALI	14
Servizio di Assistenza Psichiatrica Domiciliare e Residenziale – ASL TO3	14
Centro Polifunzionale per l’Autismo “Ugo Felice” – Trivento (CB)	15
Gestione Hospice di Mesagne (BR) – ASL Brindisi	17
Residenza per Anziani “Santa Maria” – Atesa (CH)	18
Gestione REMS (Residenza per l’Esecuzione delle Misure di Sicurezza) di Calice al Cornoviglio (SP) – ASL 5 Liguria	19
SERVIZI AMBULATORIALI	20
Servizio Punti Prelievo Esterni – ASST Crema e ASST del Garda	20
Servizio Punti Prelievo Crema e Rivolta d’Adda – ASST Crema	20
Servizio Ambulatorio Medico NCP – Lanciano (CH)	20
Servizio Prelievi presso il “Laboratorio Frentano” – Lanciano (CH)	20
Servizio Ambulatorio Medico Cerea (VR) – ULSS 9 Scagliera	21
SERVIZI SOCIALI	22
Servizio Fondo Povertà ADS 11 Frentano – Comune di Lanciano (CH)	22
Servizio Assistenza Scolastica – Unione dei Comuni Colline del Vomano (TE)	22
SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI	23
ALLEGATO: QUESTIONARIO DI GRADIMENTO	24



ISO/IEC 27001:2013



Progettazione di servizi socio educativi ed assistenziali. Erogazione del servizio di assistenza educativa e riabilitativa psichiatrica in regime domiciliare, semiresidenziale e residenziale. Pianificazione ed erogazione dei servizi socio assistenziali in regime domiciliare e residenziale, del servizio di assistenza domiciliare sanitaria integrata e di diagnostica domiciliare. Erogazione del servizio di telemedicina.

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è un documento che ogni Ente erogatore di servizi al Pubblico è tenuto a fornire ai propri utenti. In esso sono descritti le finalità, i modi, i criteri e le strutture attraverso cui i servizi vengono attuati, i diritti, i doveri, le modalità e i tempi di partecipazione, nonché le procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione. La Carta nasce sulla base di quanto disposto dall'Art. 13 della Legge 238/2000, che prevede la stesura di una Carta dei Servizi in cui vengano descritti *"...i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che ne rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti..."*. La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti.

LA RONDINE S.C.A.R.L.

La Società Cooperativa Sociale La Rondine è una cooperativa sociale ai sensi dell'art. 1 lettera a) della Legge n. 381/91. La società si è costituita nell'anno 2001 a Lanciano (Chieti) dove ha la sede legale.

L'esperienza maturata fino ad oggi nell'ambito dei Servizi per la persona (disabili, anziani, persone con disturbi mentali) e i rapporti con gli Enti Pubblici hanno fatto sì che la Società Cooperativa Sociale La Rondine abbia consolidato una "prassi" nel settore socio-assistenziale e sanitario di elevata competenza. Negli ultimi anni l'attenzione dell'organizzazione è stata rivolta alla estensione della tipologia dei servizi erogati, dal settore domiciliare e semiresidenziale a quello residenziale. Oltre a ciò, la Società Cooperativa Sociale La Rondine ha avviato un'intensa attività di aggiornamento professionale degli operatori attraverso iniziative quali convegni e seminari, rivolti ad approfondire le tematiche sociali ed assistenziali, con particolare attenzione alla figura professionale dell'infermiere.



ISO/IEC 27001:2013



An ISO 14001:2015 Certified

Progettazione di servizi socio educativi ed assistenziali. Erogazione del servizio di assistenza educativa e riabilitativa psichiatrica in regime domiciliare, semiresidenziale e residenziale. Pianificazione ed erogazione dei servizi socio assistenziali in regime domiciliare e residenziale, del servizio di assistenza domiciliare sanitaria integrata e di diagnostica domiciliare. Erogazione del servizio di telemedicina.

MISSION

Lo scopo ed oggetto della Società Cooperativa Sociale La Rondine si possono sintetizzare nel primo comma dell'art. 4 dello Statuto Sociale: *“la Cooperativa, retta dai principi della mutualità senza fini di speculazione, si prefigge di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, attraverso la gestione di servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi, ai sensi dell'art. 1 della legge n. 381/1991 e L.R. 85/94”*.

La Società Cooperativa Sociale La Rondine si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale e in rapporto ad essi agisce. Tali principi includono: la mutualità, la solidarietà, la democraticità, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le Istituzioni Pubbliche, il rispetto della persona, la priorità dell'uomo sul denaro. La volontà di avviare servizi in chiave preventiva e promozionale, di consentire una conduzione imprenditoriale e partecipata di servizi di welfare, di avvicinare le risposte ai bisogni e di adottare forme di gestione democratica fanno della Società Cooperativa Sociale La Rondine un'organizzazione che mira a coniugare ed equilibrare, arricchendoli reciprocamente, i principi tipici della imprenditoria con quelli dell'intervento sociale. In quest'ottica, si intende dimostrare che le logiche dell'impresa possono essere produttive per il bene comune anche quando l'obiettivo è la soddisfazione dei bisogni e non il perseguimento del profitto; ciò non significa svilire la pratica imprenditoriale, ma piuttosto finalizzarla ad uno scopo ancora più ambizioso e complesso che è quello di massimizzare l'utilità sociale delle azioni svolte e degli strumenti utilizzati in una prospettiva di cambiamento in termini di maggiore giustizia e solidarietà nella società e quindi anche nell'economia.

La Società Cooperativa Sociale La Rondine opera secondo i principi del legame con la comunità locale, dell'esercizio della democrazia, della trasparenza interna ed esterna come stile e metodo, della formazione permanente, della crescita come organizzazione al fine di essere una struttura stabile e continua che permette processi organizzativi solidali e responsabili.



ISO/IEC 27001:2013



Progettazione di servizi socio educativi ed assistenziali. Erogazione del servizio di assistenza educativa e riabilitativa psichiatrica in regime domiciliare, semiresidenziale e residenziale. Pianificazione ed erogazione dei servizi socio assistenziali in regime domiciliare e residenziale, del servizio di assistenza domiciliare sanitaria integrata e di diagnostica domiciliare. Erogazione del servizio di telemedicina.

COMPAGINE SOCIALI E INQUADRAMENTO PROFESSIONALE

Fanno parte della compagine sociale Operatori Socio-Assistenziali, Operatori Socio-Educativi, Assistenti Sociali, Infermieri, Operatori Socio-Sanitari, Psicologi, Maestri d'Arte, Dirigenti Medici, Coordinatori Amministrativi, Educatori professionali, Terapisti della Riabilitazione Psichiatrica, Tecnici delle Scienze Psicologiche, autisti e personale di segreteria. Recependo le linee legislative nazionali e regionali, La Società Cooperativa Sociale La Rondine applica il CCNL relativo al personale delle Cooperative Sociali di cui alla Legge 381/91, che è elemento di riferimento essenziale per la stipula di rapporti convenzionali tra le stesse Cooperative e le Amministrazioni Pubbliche. Il personale viene preferibilmente reperito in loco e questo per instaurare contatti relazionali positivi favoriti anche dalla peculiarità linguistica ed inoltre vengono attivati periodi di affiancamento per il personale.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il C.d.A. è investito dei più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della società senza eccezione di sorta. Per quanto riguarda l'attuazione delle finalità mutualistiche, il C.d.A. se ne fa carico tenendo a riferimento lo statuto e il regolamento interno approvato dall'assemblea soci. Il C.d.A. orienta la gestione della Cooperativa alla promozione delle risorse umane interne e alla correttezza nei rapporti di lavoro indispensabile per la qualità dei servizi. Inoltre, si fa carico della comunicazione e della informazione stabilendone contenuti e modalità. Al Presidente spetta la rappresentanza legale e sociale della Cooperativa. Cura e verifica l'attuazione delle delibere del C.d.A. e convoca lo stesso tutte le volte che lo ritiene utile. Ha la firma sugli atti che vincolano la Cooperativa nei confronti di terzi.

LA STRUTTURA TECNICO ORGANIZZATIVA

La Società Cooperativa Sociale La Rondine è riuscita a sopportare la buona espansione di attività degli ultimi anni grazie ad una struttura organizzativa molto flessibile che varia in base ai settori di attività e che è improntata su un principio comune, cioè creare una struttura orizzontale (non verticistica), coinvolgendo nelle scelte strategiche l'assemblea dei soci.



ISO/IEC 27001:2013



An ISO 14001:2015 Certified

Progettazione di servizi socio educativi ed assistenziali. Erogazione del servizio di assistenza educativa e riabilitativa psichiatrica in regime domiciliare, semiresidenziale e residenziale. Pianificazione ed erogazione dei servizi socio assistenziali in regime domiciliare e residenziale, del servizio di assistenza domiciliare sanitaria integrata e di diagnostica domiciliare. Erogazione del servizio di telemedicina.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI

SERVIZI DOMICILIARI

Servizio ADI in accreditamento – Regione Abruzzo

Referente del servizio Dott. Natale Luca e Dott.ssa Pantaleo Francesca

La Società Cooperativa La Rondine, in qualità di consorziata del Consorzio GMC, eroga prestazioni domiciliari di assistenza infermieristica, riabilitativa, sociosanitaria, psicologica, medico- specialistica, di attività di supporto al servizio, sia gestionale che organizzativo, a beneficio di cittadini residenti o con domicilio nel territorio della Regione Abruzzo composta dalle seguenti Aziende Sanitarie Locali (ASL): 1. ASL 1 (Avezzano, Sulmona, L'Aquila): 3 Distretti sanitari; 2. ASL 2 (Lanciano, Vasto, Chieti): 8 Distretti Sanitari raggruppati nell'ultimo atto aziendale in tre aree distrettuali; 3. ASL Pescara; 4. ASL Teramo: 5 Distretti sanitari (Teramo, Roseto, Nereto, Montoro, Atri).

Attraverso il Servizio Cure Domiciliari si intende garantire alle persone non autosufficienti ed in condizioni di fragilità, con patologie in atto o esiti delle stesse, percorsi assistenziali a domicilio costituiti dall'insieme organizzato di trattamenti medici, riabilitativi, infermieristici e di aiuto infermieristico necessari per stabilizzare il quadro clinico, limitare il declino funzionale e migliorare la qualità della vita.

Le tipologie assistenziali sono articolate, in base a quanto indicato nella DGR Abruzzo n. 693 del 18 settembre 2018, delibera di recepimento del DPCM 12 Gennaio 2017, secondo i seguenti livelli/profili di cura:

- a) Cure Domiciliari di livello Base (occasionali o a ciclo programmato);
- b) Cure Domiciliari Integrate di Primo Livello;
- c) Cure Domiciliari Integrate di Secondo Livello;
- d) Cure Domiciliari Integrate di Terzo Livello;
- e) Cure Palliative per malati terminali.



ISO/IEC 27001:2013



Progettazione di servizi socio educativi ed assistenziali. Erogazione del servizio di assistenza educativa e riabilitativa psichiatrica in regime domiciliare, semiresidenziale e residenziale. Pianificazione ed erogazione dei servizi socio assistenziali in regime domiciliare e residenziale, del servizio di assistenza domiciliare sanitaria integrata e di diagnostica domiciliare. Erogazione del servizio di telemedicina.

Servizi domiciliari ADS 11 Frentano – Comune di Lanciano (CH)

Referente del servizio Dott.ssa Omoregie Grace

Il Servizio si compone di un insieme di prestazioni rivolte alla persona ed all'ambiente di vita in senso lato, sulla base del progetto assistenziale individuale, caratterizzati da: integrazione, operatività concreta di sostegno ed aiuto, mantenimento e sviluppo degli aspetti relazionali e sociali, fondamentali per favorire il benessere della persona.

Il servizio di assistenza domiciliare si rivolge a soggetti residenti nel territorio dell'ADS 11 "Frentano" e bisognosi di aiuto nella gestione di sé, dell'ambiente di vita e delle relazioni. Accedono al servizio, inoltre, le famiglie di soggetti fragili che necessitano di sostegno e aiuto nel compito di assistenza e cura. L'intervento può essere previsto anche per un tempo limitato utile alla ripresa delle capacità di gestione autonoma, momentaneamente compromesse.

In particolare, i soggetti destinatari del servizio si caratterizzano per la presenza di problemi di autonomia e capacità organizzativa nella gestione di sé, nello svolgimento delle attività quotidiane e nei rapporti con il mondo esterno; in queste situazioni l'assenza o la carenza di aiuti significativi, sia parentali che della rete informale, induce la richiesta di un intervento di sostegno dei servizi ad integrazione delle cure fornite dalla rete primaria. Le prestazioni previste fanno riferimento a:

- *Aiuto alla persona nella cura di sé e del proprio ambiente di vita: cura e igiene personale, aiuto nella preparazione e somministrazione del pasto per l'utente, pulizia ambienti, riordino del letto e della stanza e cambio biancheria per l'utente, spesa e commissioni esterne per l'utente;*
- *Aiuto nel pianificare l'organizzazione domestica in funzione dell'autonomia e delle capacità del soggetto destinatario dell'intervento;*
- *Aiuto alla famiglia nella cura del soggetto fragile: sostegno, ascolto del soggetto e di chi cura ed assiste;*
- *Aiuto e sostegno all'autonomia della persona fragile anche nelle relazioni esterne di tipo ricreativo, sociale e sportivo.*



ISO/IEC 27001:2013



Progettazione di servizi socio educativi ed assistenziali. Erogazione del servizio di assistenza educativa e riabilitativa psichiatrica in regime domiciliare, semiresidenziale e residenziale. Pianificazione ed erogazione dei servizi socio assistenziali in regime domiciliare e residenziale, del servizio di assistenza domiciliare sanitaria integrata e di diagnostica domiciliare. Erogazione del servizio di telemedicina.

Servizio SAD, ADH – Unione dei Comuni Colline del Vomano (TE)

Referente del servizio Dott.ssa Omoregie Grace

Il servizio di assistenza domiciliare è rivolto a persone anziane e disabili, parzialmente autosufficienti e/o non autosufficienti, residenti nei Comuni dell’Ambito di Gestione Sociale-Unione dei Comuni Colline del Medio Vomano; comprende l’Assistenza Domiciliare Sociale (SAD) e l’Assistenza Domiciliare FNNA caratterizzati da un insieme organizzato di prestazioni e attività dirette a favorire la permanenza a domicilio dei soggetti fragili e la loro tutela sotto il profilo igienico, ambientale e della vita di relazione.

Il servizio si propone di rimuovere e prevenire situazioni di bisogno favorendo il mantenimento del disabile nel proprio domicilio sviluppando azioni di sostegno e di protezione ed il recupero di abilità residue, ove possibile. Le prestazioni erogate dagli OSS/OSA, nello svolgimento del servizio sono:

- Aiuto nelle azioni personali quotidiane: pulizia personale, vestizione, deambulazione, alzata assistita, mobilitazione allettati, somministrazione e preparazione pasti;
- Pulizia, igiene ambientale, riordino e governo dell’abitazione, lavaggio e stiratura della biancheria; acquisto di generi alimentari e medicinali, pagamento bollette;
- Interventi a supporto della vita di relazione, favorire il mantenimento di rapporti con parenti, vicini, reti amicali.

Servizio di Assistenza Domiciliare in Accredimento – ASL TO4

Referente del servizio Dott. Garigliano Giorgio

La Società Cooperativa La Rondine eroga prestazioni domiciliari a favore di utenti del Dipartimento di Salute Mentale dell’ASL TO4. I percorsi di Domiciliarità trovano il principale fondamento nel principio, stabilito dalla legge 13 maggio 1978, n°180, e ribadito dai DPR 7 aprile 1994 e 1° novembre 1999 “*Progetto Obiettivo Salute Mentale*”, per cui è prioritario preservare il diritto di cittadinanza e inclusione sociale delle persone affette da disturbi psichiatrici gravi, contro ogni rischio di istituzionalizzazione.

I progetti di Domiciliarità sono individuali e formalizzati in un apposito Progetto di Domiciliarità Individualizzato (PDI); vengono attuati presso il domicilio del paziente;

Progettazione di servizi socio educativi ed assistenziali. Erogazione del servizio di assistenza educativa e riabilitativa psichiatrica in regime domiciliare, semiresidenziale e residenziale. Pianificazione ed erogazione dei servizi socio assistenziali in regime domiciliare e residenziale, del servizio di assistenza domiciliare sanitaria integrata e di diagnostica domiciliare. Erogazione del servizio di telemedicina.

prevedono l'attivazione di tutti gli strumenti finalizzati a raggiungere gli obiettivi di salute nelle aree dell'abitare. Sulla base della libera scelta dei pazienti, i progetti possono essere attivati anche in regime di coabitazione. Si distinguono:

- Progetti di Domiciliarità successivi alla Residenzialità: sono rivolti a pazienti che hanno già usufruito di interventi residenziali e necessitano di proseguire il percorso riabilitativo sul territorio al fine di completare, integrare, potenziare l'acquisizione di competenze volte all'abitare e all'inclusione sociale;
- Progetti di Domiciliarità alternativi alla Residenzialità: sono rivolti a pazienti che presentano una rilevante complessità dei bisogni e compromissione del funzionamento, tale per cui l'ordinaria presa in carico territoriale da parte del CSM risulterebbe insufficiente; tuttavia, l'inserimento in struttura residenziale non ha un'indicazione assoluta.

L'intervento domiciliare si ispira a una metodologia orientata al fornire all'utente supporti continui e flessibili, con un approccio incentrato sull'ambiente di vita che miri al potenziamento delle abilità e competenze utili ad una vita indipendente, secondo i più adeguati modelli riabilitativi evidence based.

Servizi di supporto alle prestazioni territoriali e alle cure domiciliari (ADI) – Area Vasta 4 AST Fermo

Referente del servizio Dott. Stenta Matteo

Il servizio ha per oggetto il supporto alle prestazioni territoriali e domiciliari (ADI) per le esigenze della Macro Area Distretto Unico dell'Area Vasta 4 di Fermo, in favore degli utenti di qualsiasi età iscritti all'Anagrafe Assistiti dell'ASUR Area Vasta 4 con riferimento a ciascuno dei Comuni interessati. L'accesso al servizio, subordinato alla valutazione delle Unità di Valutazione Multifunzionali Integrate distrettuali, viene espletato al domicilio dell'utente e/o presso le strutture di Area Vasta e/o convenzionate ubicate nel territorio di competenza.

Il servizio include:

- *Servizio di riabilitazione neuro-motoria domiciliare con attività di coordinamento:* assistenza riabilitativa motoria e/o logopedica e/o psicomotoria al domicilio di

Progettazione di servizi socio educativi ed assistenziali. Erogazione del servizio di assistenza educativa e riabilitativa psichiatrica in regime domiciliare, semiresidenziale e residenziale. Pianificazione ed erogazione dei servizi socio assistenziali in regime domiciliare e residenziale, del servizio di assistenza domiciliare sanitaria integrata e di diagnostica domiciliare. Erogazione del servizio di telemedicina.

- pazienti non autosufficienti domiciliati nella Area Vasta 4, in ossequio alle prescrizioni dello specialista competente e al Piano Riabilitativo Individuale (PRI);
- *Neuropsicomotricità dell'età evolutiva con attività di coordinamento:* prevenzione, diagnosi e presa in carico riabilitativa dei soggetti in età evolutiva domiciliati nella Area Vasta 4, mediante attività di somministrazione di test, sedute di riabilitazione neuro psicomotoria, espletamento dei gruppi di lavoro per gli alunni disabili (gruppi H), compartecipazione a bilanci conclusivi a fine iter riabilitativo, in collaborazione con l'UMEE e redazione di piani di lavoro e di report di attività;
 - *Assistenza infermieristica domiciliare:* assistenza infermieristica nel domicilio di pazienti non autosufficienti domiciliati nei comuni di Amandola, Montefortino, Smerillo, Montefalcone Appenino, Santa Vittoria in Matenano, Montelparo (affidamento esclusivo dell'attività riferita al territorio di competenza della sede distrettuale di Amandola);
 - *Assistenza infermieristica domiciliare festiva e fascia oraria serale:* erogazione del servizio di assistenza infermieristica eventualmente necessaria nella fascia oraria 18:00 – 24:00 dei giorni festivi e nella fascia oraria 7:30-24:00 dei giorni feriali nel domicilio di pazienti non autosufficienti domiciliati nella Provincia di Fermo;
 - *Assistenza tutelare:* erogazione del servizio di assistenza tutelare (bagno assistito) ad assistiti non autosufficienti inseriti in ADI di terzo livello, domiciliati nel territorio della Area Vasta 4, se prevista nel PAI. Le prestazioni da erogare a domicilio del paziente si svolgono in ossequio alle prescrizioni dell'UVI e descritte nel Piano Assistenziale Individuale (PAI);
 - *Mediazione socio-culturale:* servizio di orientamento, accesso e assistenza al sistema dei servizi territoriali integrati (sociale, sociosanitario, sanitario) agli stranieri residenti e dimoranti. L'operatore fornisce una comunicazione corretta tra lo staff sanitario/sociale e l'utenza straniera (adulti e minori), durante visite specialistiche, emergenze sanitarie, colloqui con ispettori sanitari e durante l'accesso ai servizi socio-

Progettazione di servizi socio educativi ed assistenziali. Erogazione del servizio di assistenza educativa e riabilitativa psichiatrica in regime domiciliare, semiresidenziale e residenziale. Pianificazione ed erogazione dei servizi socio assistenziali in regime domiciliare e residenziale, del servizio di assistenza domiciliare sanitaria integrata e di diagnostica domiciliare. Erogazione del servizio di telemedicina.

- sanitari territoriali (Umea, Umee e Consultorio), secondo le indicazioni fornite dall'Area Vasta 4;
- *Gestione punti prelievi interno*: servizio di gestione e di front office dei punti prelievo periferici AV4 siti nei presidi Distrettuali di Porto Sant'Elpidio, Sant'Elpidio a Mare, Montegranaro, Montegiorgio e Petritoli;
 - *Centrale dei trasporti*: servizio di gestione trasporti sanitari programmati per utenti domiciliati nel territorio dell'Area Vasta 4, con l'organizzazione di tutti i trasporti sanitari programmati, richiesti dai vari servizi sanitari (territorio ed ospedale) ed erogati dalle Associazioni convenzionate;
 - *Alimentazione flussi informativi regionali e ministeriali*: servizio di alimentazione del flusso informativo sanitario della specialistica ambulatoriale nelle sedi distrettuali di Porto San Giorgio, Porto Sant'Elpidio e Sant'Elpidio a Mare e del flusso informativo sanitario dei trasporti sanitari gestiti dall'Area Vasta 4.

Servizio ADI – ASL 3 Napoli Sud

Referente del servizio Dott.ssa Bianco Daniela

Il servizio ADI eroga interventi a carattere sanitario (medico-specialistica, infermieristica), riabilitativo, assistenziale con l'ausilio di professionisti titolati, formati e aggiornati. A seguito di valutazione del paziente si definiscono gli obiettivi e si articolano le prestazioni con i quali perseguirli; le prestazioni fornite sono deducibili all'interno del piano d'intervento e declinate nel PAI. Tutti gli interventi sono concordati e realizzati in collaborazione con il Medico di Medicina Generale, che rimane il responsabile ultimo di tutti gli aspetti sanitari dell'assistenza domiciliare. Dettaglio dei Servizi offerti:

- *Servizio Infermieristico*: l'equipe infermieristica è composta da operatori professionali e competenti nell'ambito delle cure domiciliari; il servizio risponde ai bisogni sanitari dell'utente a seconda di quanto stabilito nel PAI (Piano Assistenziale Integrato) stabilito in fase di valutazione multidimensionale da parte del Distretto Sanitario;

Progettazione di servizi socio educativi ed assistenziali. Erogazione del servizio di assistenza educativa e riabilitativa psichiatrica in regime domiciliare, semiresidenziale e residenziale. Pianificazione ed erogazione dei servizi socio assistenziali in regime domiciliare e residenziale, del servizio di assistenza domiciliare sanitaria integrata e di diagnostica domiciliare. Erogazione del servizio di telemedicina.

- **Servizio Riabilitativo:** l'equipe riabilitativa è composta da professionisti quali fisioterapisti e logopedisti, che garantiscono la realizzazione di un percorso di riabilitazione mirato al raggiungimento degli obiettivi stabiliti dal PAI in funzione del benessere e della maggiore autonomia possibile dell'utente;
- **Servizio Oss:** gli operatori socio-sanitari garantiscono l'assistenza alla persona in sostegno a tutti i suoi bisogni primari, supportandone l'autonomia assicurandone la supervisione degli aspetti principali ed essenziali della cura di sé e del benessere globale;
- **Servizio Medico Specialistico:** l'equipe di medici che operano nelle cure domiciliari è formata da specialisti di diverse aree sanitarie, garantendo una presa in carico dell'utente globale e dettagliata. In base alle necessità riscontrate dal PAI, dal medico curante e dagli operatori, il servizio medico specialistico risponde tempestivamente alle richieste visitando l'utente a domicilio, dando pronto riscontro al medico curante per stabilire il miglior percorso di cure possibile;
- **Telemedicina:** servizio innovativo a supporto delle necessità dell'utente e per facilitare l'operato di medici ed operatori. Questo servizio si avvale di strumentazioni tecnologiche utili a rilevare parametri e dati sullo stato di salute dell'utente, trasmettendoli in tempo reale al medico specialista di riferimento per una pronta diagnosi e refertazione;
- **Educazione al Caregiver:** l'educazione del caregiver è alla base del percorso di cure dell'utente non autosufficiente o dell'utente che sta affrontando un percorso di cure complesso ed articolato. Il lavoro in sinergia con i caregiver/familiari degli utenti, educandoli a supportare l'utente nella gestione delle varie fasi del percorso di cure, intervenendo come attori principali con il supporto conoscitivo necessario. L'educazione al caregiver viene svolta direttamente a casa dell'utente, con la possibilità di effettuare corsi educativi alla gestione di procedure complesse negli ambienti dedicati della centrale operativa.



ISO/IEC 27001:2013



Progettazione di servizi socio educativi ed assistenziali. Erogazione del servizio di assistenza educativa e riabilitativa psichiatrica in regime domiciliare, semiresidenziale e residenziale. Pianificazione ed erogazione dei servizi socio assistenziali in regime domiciliare e residenziale, del servizio di assistenza domiciliare sanitaria integrata e di diagnostica domiciliare. Erogazione del servizio di telemedicina.

AssistereInCasa – Servizio domiciliare a carattere socio-sanitario, sanitario, riabilitativo ed educativo

Referenti del servizio Dott.ssa Bianco Daniela e Dott.ssa Pantaleo Francesca

AssistereInCasa nasce grazie all'esperienza maturata nel corso degli anni nell'assistenza domiciliare. Grazie alla rete di professionisti qualificati, esperti e affidabili, presenti in maniera capillare in tutto il territorio nazionale: infermieri, operatori socio-sanitari, medici specialisti, assistenti sociali, psicologi, fisioterapisti ed educatori, il servizio garantisce una presa in carico tempestiva e di eccellente qualità nelle case delle persone fornendo ascolto attivo, supporto psicologico e assistenza socio-sanitaria. AssistereInCasa fornisce un servizio domiciliare a 360° gradi, che comprende:

- *Servizio medico specialistico*: il servizio è a disposizione di anziani impossibilitati nello spostamento, disabili, studenti o lavoratori fuori sede o chiunque necessiti di un'immediata visita medica domiciliare.
- *Assistenza Socio-Sanitaria*: all'igiene e alla cura della persona governo della casa, aiuto delle attività della persona rivolta a sé stessa, mobilitazione passiva, aiuto nel mantenimento delle abilità.
- *Servizio infermieristico*: fleboclisi, iniezioni intramuscolari e sottocutanee, posizionamento e/o gestione cateteri vescicali, medicazioni di ferite chirurgiche o complesse, prelievi ematici di sangue e campioni biologici (urine, feci, tamponi, ecc.) consegnando i campioni direttamente in laboratorio e la disponibilità di tutto il materiale occorrente le prestazioni infermieristiche.
- *Assistenza riabilitativa*: erogato da Fisioterapisti e Terapisti Occupazionali dedicato a tutte le persone che presentano ridotte capacità motorie a causa di una patologia o a seguito di un intervento chirurgico, disabilità motorie o gravi carenze motorie, in modo da potenziare le capacità residue e favorire l'autonomia.
- *Consulenza e supporto psicologico*: sostegno psicologico, supporto di coppia, psicoterapia familiare, psiconcologia, trattamento dislessia.



ISO/IEC 27001:2013



An ISO 14001:2015 Certified

Progettazione di servizi socio educativi ed assistenziali. Erogazione del servizio di assistenza educativa e riabilitativa psichiatrica in regime domiciliare, semiresidenziale e residenziale. Pianificazione ed erogazione dei servizi socio assistenziali in regime domiciliare e residenziale, del servizio di assistenza domiciliare sanitaria integrata e di diagnostica domiciliare. Erogazione del servizio di telemedicina.

- *Taxi sociale e servizio Ambulanza:* trasporti su misura, con il supporto di un infermiere che accoglierà il paziente e garantirà la sorveglianza per tutta la durata del trasporto.
- *Servizio di Telemedicina:* supporta il cittadino offrendo visite immediate, di qualità e con refertazione in tempo reale, grazie alla piattaforma dedicata e all'ausilio di strumenti innovativi direttamente collegati alla nostra piattaforma; teleassistenza data dai nostri professionisti collegati 24h su 24 dalla nostra centrale operativa; teleconsulenza fornita da medici specialisti, psicologi e figure sociosanitarie con interventi su misura.

Il servizio è attivabile contattando il numero verde **800.001.000** gratuito e disponibile H24.



ISO/IEC 27001:2013



Progettazione di servizi socio educativi ed assistenziali. Erogazione del servizio di assistenza educativa e riabilitativa psichiatrica in regime domiciliare, semiresidenziale e residenziale. Pianificazione ed erogazione dei servizi socio assistenziali in regime domiciliare e residenziale, del servizio di assistenza domiciliare sanitaria integrata e di diagnostica domiciliare. Erogazione del servizio di telemedicina.

SERVIZI RESIDENZIALI

Servizio di Assistenza Psichiatrica Domiciliare e Residenziale – ASL TO3

Referente del servizio Dott. Ostorero Flavio

ASSISTENZA RESIDENZIALE NELLE SRP 3 A FASCE ORARIE. Il servizio ha per oggetto l'affidamento della gestione di n. 3 S.R.P. 3 a fasce orarie, messe a disposizione dall'ASL TO3, finalizzata al reinserimento sociale, al miglioramento clinico e all'innalzamento della qualità della vita degli utenti del DISM situati nell'ambito territoriale di competenza.

SERVIZIO DI SOSTEGNO DOMICILIARE. Il servizio ha per oggetto l'affidamento della gestione di un servizio di Progetti Riabilitativi a Domicilio finalizzata al reinserimento sociale, al miglioramento clinico e all'innalzamento della qualità della vita degli utenti del DISM in Alloggi situati nell'ambito territoriale di competenza del DISM, messi anche a disposizione dall'ASL TO3 o presso le abitazioni dei pazienti.

SERVIZIO IESA ASL TO3. Il servizio ha per oggetto:

1. *L'affidamento della gestione di un servizio di Inserimento Eterofamiliare* finalizzata al reinserimento sociale, al miglioramento clinico e all'innalzamento della qualità della vita degli utenti delle Strutture Complesse afferenti al Dipartimento Interaziendale Salute Mentale (DISM) e di eventuali altre aree specialistiche o istituzioni pubbliche richiedenti. Tale servizio si intende costituito da moduli di 40 progetti IESA in gestione (secondo le modalità full time e part time), modificabile in base alle esigenze cliniche del DISM in accordo con il Dirigente Responsabile IESA e la Direzione;
2. *La pubblicizzazione delle attività del servizio:* il reperimento, la selezione e l'abilitazione di famiglie o di singoli volontari che mettano a disposizione dell'utenza le proprie abitazioni e parte del proprio tempo;
3. *La selezione e l'abilitazione degli utenti* segnalati dai medici curanti per un progetto di inserimento eterofamiliare supportato. L'abbinamento paziente-famiglia e l'avviamento della convivenza. Il supporto ai singoli progetti finalizzato a perseguire gli obiettivi terapeutici e riabilitativi concordati.



Progettazione di servizi socio educativi ed assistenziali. Erogazione del servizio di assistenza educativa e riabilitativa psichiatrica in regime domiciliare, semiresidenziale e residenziale. Pianificazione ed erogazione dei servizi socio assistenziali in regime domiciliare e residenziale, del servizio di assistenza domiciliare sanitaria integrata e di diagnostica domiciliare. Erogazione del servizio di telemedicina.

Centro Polifunzionale per l'Autismo "Ugo Felice" – Trivento (CB)

Referente del servizio Dott.ssa Trivilini Francesca

Il Centro Polifunzionale per l'Autismo "Ugo Felice" si trova in Via Colle San Giovanni, in prossimità del centro abitato di Trivento (CB). Le prestazioni e attività erogate all'interno della struttura, sono rivolte a ragazzi in età evolutiva ed adulti, con diagnosi primaria di Disturbi dello Spettro Autistico, attraverso percorsi differenziati per orari, tempi e progetti riabilitativi. La Struttura risponde ai requisiti della vigente normativa in materia ed ai parametri di abbattimento delle barriere architettoniche, composta di spazi arredati ed attrezzati per garantire la piena accessibilità e la massima autonomia degli ospiti.

Nel complesso sanitario sono presenti servizi progettati e realizzati ai sensi del Decreto n. 12 del 24-03-2022 del Presidente della Regione Molise, mettendo a disposizione dell'utenza:

- *La Comunità Residenziale per le persone con disturbi dello spettro autistico*: rivolta a soggetti di età compresa dai 18 anni in su, offre una soluzione abitativa idonea ed alternativa al nucleo familiare, con l'obiettivo di avviare l'utente verso il recupero e la promozione dell'autonomia personale e sociale, di acquisire e mantenere abilità cognitive e relazionali, di garantire una vita quotidiana dignitosa, anche evitando il rischio di ricoveri impropri ospedalieri o di istituzionalizzazioni fuori Regione. Garantisce una permanenza H 24 nella struttura che si identifica nel naturale ambiente di vita degli utenti ove, oltre alle attività abilitative, riabilitative e occupazionali, sono svolte anche attività di gestione domestica, ludico-sportive, di cura della persona e di socializzazione anche sul territorio, privilegiando la continuità dei rapporti con la famiglia, gli amici e il territorio di appartenenza. L'area residenziale del Centro Polifunzionale è composta da 2 moduli, uno ubicato al sesto livello e uno al quinto livello della struttura, per una capienza complessiva di 30 posti letto. Ogni modulo, oltre alle camere di degenza, ha a disposizione uno spazio soggiorno polivalente con angolo tisaneria. I due moduli sono tra di loro autonomi ed indipendenti, ma potranno usufruire in condivisione degli spazi del quarto piano, destinato alle attività ludiche e di socializzazione, quali una palestra attrezzata, una

Progettazione di servizi socio educativi ed assistenziali. Erogazione del servizio di assistenza educativa e riabilitativa psichiatrica in regime domiciliare, semiresidenziale e residenziale. Pianificazione ed erogazione dei servizi socio assistenziali in regime domiciliare e residenziale, del servizio di assistenza domiciliare sanitaria integrata e di diagnostica domiciliare. Erogazione del servizio di telemedicina.

grande sala aggregativa, un soggiorno pranzo polifunzionale, oltre a spazi di relazione e sale per attività ricreativo-culturali.

- *Il Centro Diurno:* eroga prestazioni giornaliere abilitative, riabilitative e psico-educative per 20 trattamenti, con la finalità di aumentare il grado di indipendenza di pazienti in età evolutiva e di pazienti adulti con disturbi dello spettro autistico. Il Centro Diurno è aperto 6 giorni a settimana festivi esclusi. Le prestazioni potranno variare da un minimo di 2 ore al giorno ad un massimo di 6 ore differenziate per livello di intensità, risultato della combinazione di tre parametri: contesto (struttura-domicilio-territorio), lavoro diretto sul soggetto indiretto (famiglia, scuola, associazioni), individuale e/o di gruppo. Il Centro Diurno è collocato ai livelli I e II del Centro Polifunzionale, ha accesso autonomo ed è completamente indipendente rispetto agli altri moduli presenti nella struttura.
- *Servizi Ambulatoriali:* preposti alla erogazione di interventi abilitativi-riabilitativi svolti in setting assistenziali individuali o di gruppo (gruppi da 2-3 utenti) finalizzati alla presa in carico multidisciplinare delle persone con ASD, tramite progetto riabilitativo individuale. L'ambulatorio del Centro Polifunzionale è ubicato al terzo piano e si compone di un ambulatorio per le visite specialistiche e di tutti gli spazi destinati alla riabilitazione individuale e di gruppo.

Le attività abilitative e riabilitative potranno essere erogate anche a domicilio.

Pur coesistendo nello stesso edificio attività, con diverse intensità di cura, l'articolazione strutturale offre sia spazi di cura esclusivi ben definiti con percorsi differenziati, sia spazi comuni per la necessaria socializzazione come spazi ludico-ricreativi, sala da pranzo e un ampio giardino esterno.

Progettazione di servizi socio educativi ed assistenziali. Erogazione del servizio di assistenza educativa e riabilitativa psichiatrica in regime domiciliare, semiresidenziale e residenziale. Pianificazione ed erogazione dei servizi socio assistenziali in regime domiciliare e residenziale, del servizio di assistenza domiciliare sanitaria integrata e di diagnostica domiciliare. Erogazione del servizio di telemedicina.

Gestione Hospice di Mesagne (BR) – ASL Brindisi

Referente del servizio Dott.ssa Bianco Daniela

Il servizio prevede l'assistenza infermieristica, riabilitativa, medico specialistica, psicologica e spirituale, nonché la ristorazione dei degenti, la pulizia e sanificazione dei locali, e la manutenzione ordinaria e straordinaria dell'Hospice, sito a Mesagne, costituito da 12 posti letto per una superficie complessiva di 2373 mq. La struttura prevede le seguenti dotazioni:

- n. 12 stanze per degenza ampie dotate di arredo per l'utente, servizi igienici adeguati per i diversamente abili e letto per accompagnatore;
- Area di residenzialità: ampio spazio per reception/informazioni e uffici, area per chiostro/bar, sala da pranzo, cucina con annesso locale deposito/dispensa, soggiorno polivalente, spogliatoi con annessi servizi igienici e depositi per materiale sporco e pulito;
- Area per terapie: locali per terapie antalgiche con servizi igienici annessi, area d'attesa dotata di bagno, locale per colloqui, locale per preparazione farmacia e depositi;
- Area per valutazione terapia: spogliatoio con annessi servizi igienici, locali per personale volontario e di assistenza, locale per prestazioni in regime diurno, sala multisensoriale, locale per idroterapia e locale per riunioni.

L'Hospice è inserito nella rete integrata per le cure palliative e rappresenta una delle opportunità assistenziali che vengono offerte alla libera scelta del malato e della propria famiglia. Il trattamento dell'Hospice, a totale carico del Sistema Sanitario Regionale, è espressamente rivolto a pazienti affetti da malattie progressive ed in fase avanzata, a rapida evoluzione ed a prognosi infausta, definiti pazienti "terminali", per i quali ogni terapia, finalizzata alla guarigione o alla stabilizzazione, non è più possibile e né appropriata.

I pazienti possono accedere alle prestazioni garantite dal ricovero in Hospice provvedendo da qualsiasi ambito assistenziale, purché in coerenza con i seguenti requisiti specifici:

1. Criterio terapeutico: * assenza o esaurimento di trattamenti curativi specifici, o inopportuni degli stessi, * indicazione al trattamento esclusivamente palliativo con

Progettazione di servizi socio educativi ed assistenziali. Erogazione del servizio di assistenza educativa e riabilitativa psichiatrica in regime domiciliare, semiresidenziale e residenziale. Pianificazione ed erogazione dei servizi socio assistenziali in regime domiciliare e residenziale, del servizio di assistenza domiciliare sanitaria integrata e di diagnostica domiciliare. Erogazione del servizio di telemedicina.

- difficoltà al controllo dei sintomi in ambiente domiciliare, * necessità di accessi medici e infermieristici domiciliari superiori ai 4 settimanali;
2. Criterio sintomatico: presenza di sintomatologie invalidanti che comportino una riduzione del Performance Status, uguale o inferiore a 50 nella scala di Karnofsky;
 3. Criterio evolutivo: rapidità evolutiva della malattia con imminenza della morte, in genere entro pochi mesi;
 4. Criterio sociale: impossibilità dell'assistenza a domicilio per assenza ovvero incapacità totale di supporto familiare di un paziente con patologia in fase avanzata.

Residenza per Anziani "Santa Maria" – Atessa (CH)

Referente del servizio Sig.ra Di Blasio Caterina

La Residenza "Santa Maria" è una struttura residenziale destinata ad accogliere adulti ed anziani in condizioni psico-fisiche di totale o parziale autosufficienza, in grado pertanto di compiere le elementari attività di vita quotidiana in maniera autonoma o con un minimo di aiuto. L'edificio è composto da un'unità operativa ed è stata adeguata alla normativa vigente, con una ricettività di 42 posti letto; possiede inoltre uno spazio esterno che consente di svolgere attività di socializzazione nei periodi estivi.

La finalità della Struttura è quella di offrire ospitalità ed assistenza, nonché occasioni di vita comunitaria, aiuto nelle attività quotidiane, stimoli ed opportunità di attività occupazionali e ricreative nei limiti delle possibilità e delle potenzialità.

All'interno della Residenza "Santa Maria" operano in stretta collaborazione il Direttore e Coordinatore della Struttura, assumendo la responsabilità complessiva e ne forniscono le direttive principali per l'organizzazione socio-assistenziale.

È garantita ad ogni ospite la fornitura di tutti i farmaci necessari rispetto al proprio piano terapeutico (secondo prescrizione del MMG), inoltre viene garantita:

- L'assistenza medica compatibilmente con gli standard prescritti e si articola attraverso un piano di presenza attiva (il cui orario è esposto in struttura) e di reperibilità telefonica (con pronto intervento in caso di urgenze);



Progettazione di servizi socio educativi ed assistenziali. Erogazione del servizio di assistenza educativa e riabilitativa psichiatrica in regime domiciliare, semiresidenziale e residenziale. Pianificazione ed erogazione dei servizi socio assistenziali in regime domiciliare e residenziale, del servizio di assistenza domiciliare sanitaria integrata e di diagnostica domiciliare. Erogazione del servizio di telemedicina.

- L'assistenza infermieristica durante l'orario diurno, in particolare l'infermiere si occupa di somministrare la terapia farmacologica ed eventuali medicazioni semplici;
- Il servizio socio-sanitario nell'arco delle 24h svolgendo attività di accudimento e assistenza diretta (igiene, vestizione, prevenzione delle lesioni da pressione, ecc.);
- Il servizio di riabilitazione, sia grazie ai fisioterapisti che terapeuti occupazionali, preservando fino all'ultimo ed il più possibile le autonomie degli ospiti.

Gestione REMS (Residenza per l'Esecuzione delle Misure di Sicurezza) di Calice al Cornoviglio (SP) – ASL 5 Liguria

Referente del servizio Dott. Stenta Matteo

La REMS accoglie fino a 20 utenti autori di reato, giudicati non punibili per riconosciuta infermità mentale, totale o parziale, ma ritenuti socialmente pericolosi per cui viene applicata una misura di sicurezza. Svolge attività idonee a garantire:

- La realizzazione di trattamenti specialistici terapeutico-riabilitativi e socio-riabilitativi, con l'intento di incrementare l'adesione al trattamento e la consapevolezza del paziente;
- Il miglioramento dello stato di salute e del grado di autonomia della persona, anche al fine della progressiva riduzione o superamento, laddove possibile, della pericolosità sociale. Essendo questo un concetto giuridico non può che essere inteso, da un punto di vista clinico, come una attenta e puntuale valutazione, che porta ad una stima dei fattori di rischio di agiti violenti riconosciuti dalla letteratura scientifica internazionale: tale valutazione avverrà per ogni paziente anche attraverso la somministrazione di una batteria di test psicologici e lo svolgimento di attività di psicoterapia;
- L'assistenza alla persona per lo svolgimento delle attività della vita quotidiana, delle capacità relazionali e delle abilità sociali e l'assistenza sanitaria di base e l'assistenza sanitaria specialistica non psichiatrica eventualmente necessarie.



Progettazione di servizi socio educativi ed assistenziali. Erogazione del servizio di assistenza educativa e riabilitativa psichiatrica in regime domiciliare, semiresidenziale e residenziale. Pianificazione ed erogazione dei servizi socio assistenziali in regime domiciliare e residenziale, del servizio di assistenza domiciliare sanitaria integrata e di diagnostica domiciliare. Erogazione del servizio di telemedicina.

SERVIZI AMBULATORIALI

Servizio Punti Prelievo Esterni – ASST Crema e ASST del Garda

Referente del servizio Dott.ssa Triassi Barbara

La Società Cooperativa Sociale La Rondine gestisce il servizio di attività ambulatoriale di prelievo di materiali biologici e ritiro campioni biologici con tutte le necessarie incombenze (amministrative, sanitarie, di trasporto, ecc.) presso i punti prelievo esterni, per conto dell'A.O. "Ospedale Maggiore" di Crema e dell'A.O. di Desenzano del Garda.

Servizio Punti Prelievo Crema e Rivolta d'Adda – ASST Crema

Referente del servizio Dott.ssa Triassi Barbara e Dott. Stenta Matteo

La Società Cooperativa Sociale La Rondine gestisce il servizio di attività ambulatoriale di prelievo di materiali biologici e ritiro campioni biologici con tutte le necessarie incombenze (amministrative, sanitarie, di trasporto, ecc.) presso 9 punti prelievi esterni dell'ASST di Crema (Bagnolo Cremasco, Montodine, Offanengo, Sergnano, Spino d'Adda, Credera Rubbiano, Casale Cremasco).

Servizio Ambulatorio Medico NCP – Lanciano (CH)

Referente del servizio Dott.ssa Bianco Daniela

La Società Cooperativa Sociale La Rondine offre un servizio di supporto all'Associazione di Medici di Medicina Generale sita in via del mare 86 (Lanciano), garantendo personale amministrativo ed infermieristico per le attività di reception e supporto a procedure mediche, quali: visite specialistiche, piccoli interventi non invasivi, ecc.

Servizio Prelievi presso il "Laboratorio Frentano" – Lanciano (CH)

Referente del servizio Dott.ssa Bianco Daniela

La Società Cooperativa Sociale La Rondine collabora con il Laboratorio Frentano garantendo la figura dell'infermiere all'interno dello stesso, per lo svolgimento delle attività di prelievo ematico e raccolta di materiali biologici.



ISO/IEC 27001:2013



Progettazione di servizi socio educativi ed assistenziali. Erogazione del servizio di assistenza educativa e riabilitativa psichiatrica in regime domiciliare, semiresidenziale e residenziale. Pianificazione ed erogazione dei servizi socio assistenziali in regime domiciliare e residenziale, del servizio di assistenza domiciliare sanitaria integrata e di diagnostica domiciliare. Erogazione del servizio di telemedicina.

Servizio Ambulatorio Medico Cerea (VR) – ULSS 9 Scagliera

Referente del servizio Dott. Stenta Matteo

Il personale infermieristico è responsabile di tutte le fasi del processo assistenziale e della applicazione delle prescrizioni diagnostiche, terapeutiche dei medici curanti e degli specialisti, confrontandosi con essi per studiare il piano assistenziale individuale e gli obiettivi terapeutici da raggiungere.

L'accesso ai servizi dell'infermeria è regolato di norma su appuntamento, l'agenda è completamente gestita dalle infermiere. L'infermeria è dotata di un indirizzo e-mail autogestito al quale gli assistiti possono rivolgersi per informazioni e appuntamenti; i servizi offerti sono:

- Monitoraggio dei pazienti con patologie croniche, secondo i protocolli previsti dai Percorsi diagnostici terapeutici assistenziali della Regione Veneto;
- Richiamo per controllo periodico dei pazienti in PDTA, facendo riferimento alle liste aggiornate che ogni medico fornisce annualmente dei propri assistiti;
- Educazione Sanitaria sullo stile di vita: alimentazione, attività fisica, fumo, alcool, norme igieniche, con realizzazione di opuscoli informativi per gli assistiti ed educazione all'utilizzo di presidi/dispositivi medici;
- Rilevazione dei parametri vitali, somministrazione dei farmaci prescritti per via intramuscolare/sottocutanea/endovenosa, medicazioni, rimozione punti di sutura, medicazioni PICC- Midline- CVC, prelievi ematici, gestione CV, esecuzione di Holter pressori, ECG, spirometrie, test del cammino, Guss Test per disfagici;
- Assistenza a piccoli interventi di chirurgia ambulatoriale e sterilizzazione dei presidi chirurgici;
- Campagne di vaccinazioni antinfluenzali e COVID-19, inoltre vaccinazioni antitetaniche e anti pneumococciche su richiesta del medico;
- Gestione degli ordini alla farmacia e del ripristino materiale magazzino e dei farmaci, nonché gestione della richiesta dello smaltimento e ripristino dei rifiuti speciali da parte dell'ULSS9.



ISO/IEC 27001:2013



Progettazione di servizi socio educativi ed assistenziali. Erogazione del servizio di assistenza educativa e riabilitativa psichiatrica in regime domiciliare, semiresidenziale e residenziale. Pianificazione ed erogazione dei servizi socio assistenziali in regime domiciliare e residenziale, del servizio di assistenza domiciliare sanitaria integrata e di diagnostica domiciliare. Erogazione del servizio di telemedicina.

SERVIZI SOCIALI

Servizio Fondo Povertà ADS 11 Frentano – Comune di Lanciano (CH)

Referente del servizio Dott.ssa Omoregie Grace

Il Fondo Povertà istituito dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali di concerto con il MEF per il finanziamento degli interventi previsti dal Piano nazionale per il contrasto alla povertà e, in particolare, per il rafforzamento dei servizi di accompagnamento dei nuclei familiari beneficiari del Reddito di cittadinanza nel percorso verso l'autonomia, definiti attraverso la sottoscrizione di Patti per l'inclusione sociale, che acquisiscono la natura di livelli essenziali delle prestazioni, nei limiti delle risorse disponibili.

Le risorse complessivamente afferenti al Fondo Povertà sono state destinate alle seguenti finalità:

- Al finanziamento dei livelli essenziali delle prestazioni sociali e per l'adeguamento dei sistemi informativi dei comuni, singoli o associati, nonché gli oneri per l'attivazione e la realizzazione dei Puc;
- Al finanziamento di interventi e servizi in favore di persone in condizione di povertà estrema e senza dimora;
- Al finanziamento di interventi, in via sperimentale, in favore di coloro che, al compimento della maggiore età, vivano fuori dalla famiglia di origine sulla base di un provvedimento dell'autorità giudiziaria, volti a prevenire condizioni di povertà e permettere di completare il percorso di crescita verso l'autonomia.

Servizio Assistenza Scolastica – Unione dei Comuni Colline del Vomano (TE)

Referente del servizio Dott.ssa Omoregie Grace

La Società Cooperativa Sociale La Rondine gestisce il servizio di Assistenza Educativa Scolastica rivolta agli alunni in situazioni di disabilità, e/o in condizione di gravità ai sensi della L. 104/92 art. 3 comma 3, dei Comuni dell'ambito di Gestione Sociale n.3 Fino-Cerrano che frequentano le scuole di ogni ordine e grado ubicate nei territori dei comuni interessati



ISO/IEC 27001:2013



An ISO 14001:2015 Certified

Progettazione di servizi socio educativi ed assistenziali. Erogazione del servizio di assistenza educativa e riabilitativa psichiatrica in regime domiciliare, semiresidenziale e residenziale. Pianificazione ed erogazione dei servizi socio assistenziali in regime domiciliare e residenziale, del servizio di assistenza domiciliare sanitaria integrata e di diagnostica domiciliare. Erogazione del servizio di telemedicina.

(Arsita, Bisenti, Castiglione M.R., Castilenti, Montefino, Cermignano, Cellino A., Canzano, Castellalto, Penna Sant'Andrea e Basciano).

Il servizio promuove l'esigibilità del diritto allo studio e la piena partecipazione alla vita scolastica degli alunni disabili al fine di rafforzare ed implementare le abilità ed autonomie. Inoltre, si configura come insieme di prestazioni professionali coordinate, a carattere socio educativo, di supporto all'alunno per l'attuazione dei percorsi educativi e relazionali programmati dalla scuola, in particolare prestazioni come:

- Collaborazione con il personale docente e i collaboratori scolastici;
- Favorire l'integrazione degli alunni disabili nell'ambito scolastico, favorendone la conquista di autonomia fisica, relazionale e di apprendimento;
- Agevolare la frequenza e la permanenza scolastica dell'alunno disabile, facilitandone l'inserimento e la partecipazione alle attività didattiche svolte dal personale docente.

SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI

La Società Cooperativa Sociale La Rondine dispone di un Ufficio Qualità che accoglie, gestisce e risponde, in collaborazione con il Referente del Servizio, alle segnalazioni / suggerimenti raccolti dai diversi servizi sopra presentati.

Le segnalazioni/suggerimenti devono essere formulate inviando una e-mail all'indirizzo segreteria@cooplarondine.it.

La gestione e la risposta del reclamo avverranno entro le 48h.

Il questionario di gradimento è in allegato alla presente Carta dei Servizi.

Data elaborazione documento	07.12.2023
Revisione	8
Elaborato da	Dott.ssa Pantaleo Francesca

Progettazione di servizi socio educativi ed assistenziali. Erogazione del servizio di assistenza educativa e riabilitativa psichiatrica in regime domiciliare, semiresidenziale e residenziale. Pianificazione ed erogazione dei servizi socio assistenziali in regime domiciliare e residenziale, del servizio di assistenza domiciliare sanitaria integrata e di diagnostica domiciliare. Erogazione del servizio di telemedicina.

ALLEGATO: QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Gentile Utente/Caregiver, allo scopo di migliorare il servizio e garantire interventi più efficaci ed efficienti, la preghiamo di compilare in tutte le sue parti il seguente questionario, barrando il numero che riterrà più aderente al suo giudizio. Il questionario rimarrà anonimo e potrà essere consegnato con le seguenti modalità:

Presso la Centrale Operativa	Via Piave 75, Lanciano (CH)
Presso le nostre Sedi Operative	Corso Luigi Einaudi 53, Torino (TO) Via Alcide de Gasperi 69, Torre del Greco (NA) Via Colle San Giovanni, Trivento (CB)
Numero verde (gratuito attivo 24h)	800.001.000
Telefono fisso - fax	0872 724025
Cellulare	366 6170349
Email	segreteria@cooplarondine.it

Grazie per la collaborazione

Indicare con punteggio da 1 a 5 il vostro gradimento, sapendo che:

1=pessimo 2=scadente 3=sufficiente 4=buono 5=ottimo

	1	2	3	4	5
Aspetti tangibili					
Gli operatori devono presentarsi in maniera curata e devono essere facilmente identificabili: come valuta la loro presentazione?	<input type="checkbox"/>				
L'equipaggiamento di lavoro degli operatori è ben organizzato?	<input type="checkbox"/>				
La Centrale Operativa risponde tempestivamente alle chiamate?	<input type="checkbox"/>				
Affidabilità					
Gli operatori rispettano le tempistiche di intervento concordate?	<input type="checkbox"/>				
Gli operatori spiegano accuratamente la tipologia e la motivazione del percorso di cure stabilito?	<input type="checkbox"/>				
Capacità di risposta					
Come valuta la capacità degli operatori di adeguare i tempi di risposta dell'intervento alla sua necessità?	<input type="checkbox"/>				
Come valuta la capacità della Centrale Operativa nel dare risposte esaustive alle sue domande?	<input type="checkbox"/>				
Empatia					
Come valuta la capacità degli operatori nell'essere disponibili e attenti ai suoi bisogni?	<input type="checkbox"/>				
Come valuta la capacità degli operatori nell'ascoltare le sue domande, coinvolgendola nel percorso di cure?	<input type="checkbox"/>				

Le saremo grati se volesse indicarci eventuali questioni che non sono state trattate e che, a suo avviso, meriterebbero di essere segnalate, esprimendo su di esse una eventuale valutazione complessiva:
