

# CARTA DEI SERVIZI SAD Servizio Assistenza Domiciliare

Art. 87, R.R. n. 4/2007 s.m.i.

La carta dei servizi definisce in modo chiaro l'offerta dei servizi, le modalità di accesso, le modalità di funzionamento, la qualità minima garantita e le condizioni per facilitarne la valutazione da parte dell'utente.

È lo strumento attraverso il quale la **New Care Srl** dichiara la sua mission e gli impegni assunti verso il Cittadino e le Istituzioni.

La Carta dei Servizi è uno strumento "dinamico", che viene adeguato con tempestività alla evoluzione dello scenario dei servizi sociali ed è atto a tutelare il diritto alla salute, offrendo ai cittadini, alle loro associazioni di rappresentanza e agli enti sanitari pubblici e privati la possibilità di valutare la qualità dei servizi socio-sanitari erogati e il rispetto degli impegni aziendali dichiarati.

## Sommario

1. COMPANY PROFILE .....	3
VISION.....	3
MISSION.....	4
RIFERIMENTI SEDE LEGALE E SEDE OPERATIVA.....	4
PRINCIPALI INCARICHI DI RESPONSABILITA' .....	4
PRINCIPI ISPIRATORI .....	5
RETE .....	7
2. PRESTAZIONI E SERVIZI EROGATI DA NEW CARE Srl .....	8
RISORSE UMANE.....	8
FORMAZIONE.....	9
RAPPORTO CON GLI UTENTI.....	9
DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE E DELLE LORO FAMIGLIE.....	9
3. I NOSTRI PERCORSI ASSISTENZIALI .....	11
SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE .....	11
PRESTAZIONI AGGIUNTIVE .....	12
4. TARIFFE .....	16
5. COMPARTECIPAZIONE ALLA SPESA DA PARTE DEGLI UTENTI.....	17
6. QUALITÀ DEI SERVIZI E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE .....	17
SODDISFAZIONE.....	17
GESTIONE DEI RECLAMI E SUGGERIMENTI.....	18
MANTENIMENTO DEGLI STANDARD .....	18
SEDE E CONTATTI - COME RAGGIUNGERCI .....	19
ALLEGATI.....	20

## 1. COMPANY PROFILE

La **NEW CARE S.r.l.** con sede in Cassino (FR) e operante sul territorio provinciale e nazionale, è specializzata nella gestione, consulenza e coordinamento di servizi per assistenza domiciliare.

Gli interventi erogati sono proposti a privati e/o Enti relativamente all'assistenza domiciliare, con l'obiettivo sempre di contribuire al miglioramento della qualità della vita degli assistiti. Il servizio di assistenza si avvale di un programma operativo che si adatta alle diverse esigenze degli assistiti e viene effettuato presso il domicilio dello stesso, svolto da personale selezionato, qualificato e professionale, sottoposto con regolarità a controlli sanitari ed assicurato con polizza RC.

L'attività della NEW CARE s.r.l. si declina attraverso la promozione e la realizzazione di specifiche attività socio-sanitarie e assistenziali.

La società si pone come obiettivo prioritario il raggiungimento della soddisfazione dei propri clienti, in primo luogo utenti, dei loro familiari o persone di riferimento.

Gli obiettivi sono:

- Soddisfare i bisogni assistenziali dell'utente nel pieno rispetto della dignità della persona e dei suoi diritti;
- Osservare e garantire gli impegni assunti e sottoscritti con i committenti circa le modalità di erogazione dei servizi;
- Ricercare il benessere dei propri lavoratori;
- Garantire un grado elevato delle prestazioni mediante un'organizzazione responsabile e consapevole, nonché la continuità dell'assistenza socio-sanitaria degli utenti con personale preparato e adeguatamente formato;
- Rispettare il sistema di qualità UNI EN ISO 9001, applicando le procedure per controllare i processi aziendali;
- coinvolgere tutti i lavoratori nell'attuare la politica della qualità;
- perseguire il miglioramento continuo del sistema di qualità.

Ciò premesso **NEW CARE S.r.l.** ha adottato un sistema di Governance tradizionale, adottando la seguente ripartizione organica:

**A) Assemblea dei soci;**

**B) Amministratore Unico** – Macciotta Francesco

**C) Organismo di Vigilanza monocratico:** Prof. Giuseppe Russo.

## VISION

L'azione della **New Care** è dedicata alla promozione della prevenzione e cura del disagio psicosociale delle persone in condizione di fragilità e delle loro famiglie.

Coordiniamo e gestiamo servizi socio-sanitari per la promozione umana e per l'integrazione sociale dei cittadini, nell'interesse generale della comunità.

Ci rivolgiamo ad anziani, persone in difficoltà, portatori di disagi fisici e psichici, offrendo prestazioni e servizi per la prevenzione, la cura, l'assistenza e la riabilitazione.

## MISSION

La nostra mission aziendale consiste nell'offrire una cooperazione, a fianco delle Istituzioni, a sostegno della qualità della vita di tutti coloro che hanno perso, in via temporanea o permanente, la capacità di provvedere autonomamente ed in modo soddisfacente a se stessi/e alle loro famiglie.

**New Care srl** fornisce quotidianamente una risposta professionale competente e concreta ai bisogni degli utenti e delle famiglie, valorizzando tutte le risorse territoriali per garantire un lavoro di rete di qualità tra i vari attori, favorendo anche un'integrazione delle persone con il contesto sociale in cui vivono.

Al fine di promuovere e curare stili di vita positivi, **New Care srl** pone al centro dei suoi obiettivi la persona, anziana, minore o disabile, non dimenticando mai che l'essere umano è sempre espressione di valori da custodire e proteggere da ogni malattia o disagio. Noi, nel nostro operato quotidiano, ci impegniamo a far sì che i bisogni non diventino mai problemi.

**New Care** intende garantire gli standard di qualità e quantità dichiarati, secondo i criteri di trasparenza al fine di creare un rapporto chiaro e di reciproca fiducia tra chi eroga il servizio e chi ne usufruisce.

## RIFERIMENTI SEDE LEGALE E SEDE OPERATIVA

### Sede Legale

#### **New Care Srl**

Partita IVA 03000300602 - numero REA:193081. Sede Legale: Via degli Eroi snc 03043 Cassino (FR).

Tel. 0776-25569 - Fax 0776-24977.

Sito: [www.new-care.it](http://www.new-care.it)

E-mail: [info@new-care.it](mailto:info@new-care.it)

Pec: [newcaresrl@pec.it](mailto:newcaresrl@pec.it)

### ASL Frosinone:

indirizzo: Via Colonnello Costadura N° 15/A - 73100, Lecce

Segreteria: telefono 0832.1591435 - fax 0832.1837134

Coordinatore Servizio 345.5668069

email: [adi.lecce@new-care.it](mailto:adi.lecce@new-care.it)

PEC: [newcaresrl@pec.it](mailto:newcaresrl@pec.it)

## PRINCIPALI INCARICHI DI RESPONSABILITA'

**Legale Rappresentante**

Dr. Francesco Macciotta

**Direttore Generale**

Dr. Mario Nardoiani

**Direzione Sanitaria**

Dott. Giovanni Violo

**Direzione Amministrativa**

Dr.ssa Manuela D'Errico

**Responsabile Qualità**

Dr.ssa Nadia Lullo

## PRINCIPI ISPIRATORI

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

### ➤ **Eguaglianza**

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti alla opportunità di accesso e trattamento all'assistenza. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

### ➤ **Imparzialità**

**New Care** ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### ➤ **Continuità delle cure**

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. **New Care** provvede a dare riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

### ➤ **Efficienza ed efficacia**

I servizi offerti da **New Care** vengono erogati in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia.

### ➤ **Riservatezza**

Il trattamento dei dati riguardanti gli utenti dei diversi servizi è effettuato nel rispetto della riservatezza dovuta. Il personale di **New Care** è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni delle quali viene a conoscenza, secondo le prescrizioni del GDPR 679/2016 D. Lgs. 101/2018.

## OBIETTIVI ED IMPEGNI

L'attività della **New Care** si declina attraverso la promozione e la realizzazione di specifiche attività socio sanitarie e assistenziali finalizzate al recupero funzionale, nonché alla prevenzione di qualsiasi forma di disagio.

**New Care** si pone come obiettivo prioritario il raggiungimento della soddisfazione dei propri clienti, in primo luogo utenti, dei loro familiari o persone di riferimento, nonché dei dipendenti e collaboratori; pertanto, decliniamo quali nostri obiettivi:

- **Soddisfare i bisogni assistenziali dell'utente nel pieno rispetto della dignità della persona e dei suoi diritti;**
- **Umanizzazione delle prestazioni. L'utente al centro di ogni attenzione:** ogni attività proposta dal servizio parte dal presupposto di fornire una risposta di qualità ai bisogni dell'utente e della sua famiglia. Tutti i soggetti operanti agiscono in maniera integrata e interdisciplinare, svolgendo le proprie mansioni, ma ricordando bene l'importanza di tale obiettivo.
- **Osservare e garantire gli impegni assunti e sottoscritti con i committenti circa le modalità di erogazione dei servizi;**
- **Ricerca il benessere dei propri lavoratori e collaboratori;**
- **Rendere le prestazioni efficaci e misurabili;**
- **Garantire un grado elevato delle prestazioni** mediante un'organizzazione responsabile e consapevole, nonché la continuità dell'assistenza socio-sanitaria degli utenti con personale preparato e adeguatamente formato;
- **Rispettare il sistema di gestione qualità UNI EN ISO 9001** ad applicare le procedure per controllare i processi aziendali, a coinvolgere tutti i lavoratori nell'attuare la politica della qualità, a perseguire il miglioramento continuo di tutti i processi aziendali.

Ogni presa in carico di un nuovo servizio è preceduta da una analisi multidisciplinare di **risk assesment** al fine di minimizzare la possibilità di insuccessi e ottimizzare la qualità delle attività erogate. Per raggiungere tali obiettivi, sono utilizzati i seguenti strumenti:

- **PRESENTAZIONE** della **Società** alla famiglia dell'utente per facilitare il rapporto professionale e personale e per attivare un efficace sistema di informazioni sulle prestazioni erogate e relative modalità di accesso;
- **MONITORAGGIO CONTINUO** della qualità del servizio erogato attraverso telefonate ed incontri periodici con la famiglia, effettuate da personale qualificato previo appuntamento, momenti in cui il *\*caregiver (\*un familiare che occupa un ruolo informale di cura, supporto e di vicinanza e che è partecipe dell'esperienza di malattia del malato e che si impegna nelle attività quotidiane di cura della persona)* può condividere progetto ed obiettivi rispetto al servizio erogato;
- **ADOZIONE** di metodologie specifiche per rispondere in modo efficace alle diverse esigenze, rispettando gli standard qualitativi del servizio di assistenza;
- **PROMOZIONE del CONTINUO MIGLIORAMENTO** della propria organizzazione in sintonia con gli indirizzi programmatici della Regione.

## RETE

**New Care** lavora nella convinzione che produrre soluzioni assistenziali adeguate è possibile coordinandosi con tutti gli interventi del territorio in un **sistema a rete aperto e flessibile**, che metta al centro la persona e non la sommatoria dei suoi problemi, superando logiche professionali e "locali" e trovando soluzioni più attente al reale vissuto della persona interessata" in un'ottica di **welfare generativo**.

**Il Servizio diventa quindi un "luogo" aperto**, un *luogo* di crescita comunitaria ed un luogo di condivisione di percorsi anche educativi e collettivi; un *luogo* dove si costruiscono sinergie con le Associazioni, i Centri Sociali, le Scuole, attraverso l'attività del Coordinatore e la realizzazione di specifici progetti innovativi rivolti agli anziani, ai minori, agli adulti fragili e alle loro famiglie.

## 2. PRESTAZIONI E SERVIZI EROGATI DA NEW CARE Srl

**New Care Srl** eroga, in convenzione con Aziende Sanitarie ed Enti locali, servizi di Assistenza sanitaria domiciliare integrata ed ha lo scopo di assistere e contribuire al miglioramento della qualità della vita delle persone fragili nel proprio domicilio.

**New Care srl** gestisce le seguenti strutture e servizi:

- **Erogazione Di Servizi Di Assistenza Socio-Sanitaria Domiciliare;**
- **Erogazione Del Servizio Di Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.);**
- **Erogazione Di Servizi Di Telemedicina;**
- **Erogazione Del Servizio Di Cure Palliative In Regime Domiciliare**

Gli operatori della **New Care** sono a disposizione a domicilio del paziente per l'erogazione di prestazioni di assistenza domiciliare sanitaria e socio-assistenziale, come:

- Analisi multidimensionale dei bisogni;
- Presa in carico dell'assistito;
- Attivazione degli interventi del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI);
- Cure mediche;
- Cure infermieristiche;
- Cure di aiuto alla persona;
- Cure riabilitative;
- Supporto psicologico équipe, paziente e famiglia;
- Telemedicina;
- Hospice e cure palliative;
- Programmazione, organizzazione e verifica dei servizi erogati;
- Riprogettazione e ideazione di progetti innovativi in base ai bisogni rilevati.

## RISORSE UMANE

***Chi lavora con le sue mani è un lavoratore.  
Chi lavora con le sue mani e la sua testa è un artigiano.  
Chi lavora con le sue mani e la sua testa ed il suo cuore è un artista.  
San Francesco D'Assisi***

**New Care** è dotata di una pianta organica del personale addetto ai servizi, conforme agli standard previsti dalla normativa vigente, della DGR n.223/2016 e della documentazione concernente i titoli di studio e professionali conseguiti dai singoli operatori.

La struttura, per l'organizzazione dei servizi assistenziali e socio-sanitari, contempla un organico operativo composto dalle seguenti figure professionali:

- Direttore Sanitario;
- Coordinatore medico;
- Case Manager;

- Infermieri;
- Terapisti della Riabilitazione, logopedisti e neuropsicomotricisti;
- Operatori Socio Sanitari;
- Psicologhe e psicoterapeuti;
- Educatori ed Educatori professionali, Assistenti alla comunicazione;
- Assistenti sociali;
- Docenti e Formatori;
- Autisti e assistenti accompagnatori;
- Personale amministrativo;
- Esperti laboratoriali, arteterapeuti, musicoterapeuti, ecc.;
- Consulenti legali e del lavoro;
- Consulenti per i Sistemi della Qualità, Privacy e della Sicurezza.

## FORMAZIONE

Il personale è coinvolto in percorsi di aggiornamento continuo tramite corsi di formazione, seminari e incontri specifici su temi di rilievo proposti a seguito di analisi dei fabbisogni e verifica sui servizi, e programmati nel Piano Annuale della Formazione aziendale; nel quale, in particolare, **New Care** ha definito politiche e procedure per la partecipazione e il coinvolgimento dei pazienti e dei familiari/caregiver ai processi di gestione del rischio clinico, assicurando il previo adempimento agli obblighi di cui al D. Lgs. 81/08 e alla formazione specifica. L'obiettivo finale rimane quello di migliorare continuamente l'erogazione dei servizi.

## RAPPORTO CON GLI UTENTI

Nei rapporti con gli utenti, l'équipe di **New Care** si impegna alla massima cortesia e richiede lo stesso impegno ai propri dipendenti e collaboratori. I dipendenti sono tenuti a indicare le proprie generalità sia nel rapporto personale con gli utenti che nelle comunicazioni telefoniche.

La Struttura e i dipendenti si impegnano ad agevolare gli utenti nella fruizione dei Servizi. Presso l'ufficio accettazione/reception sono disponibili tutte le informazioni utili agli utenti.

## DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE E DELLE LORO FAMIGLIE

### DIRITTI

L'utente ha diritto:

- Di essere trattato con cura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana;
- Di ottenere da **New Care** informazioni relative ai Servizi erogati, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente i propri interlocutori;
- Di ottenere dall'operatore che lo cura informazioni complete e comprensibili;
- Di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangano segreti;

- Ad esprimere giudizi sulla qualità dei servizi e presentare suggerimenti e reclami mediante appositi strumenti messi a disposizione dal servizio;
- Di rifiutare o interrompere il trattamento erogato da **New Care**.

Infine, **New Care** garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e la tutela dei diritti di partecipazione.

Gli strumenti ad oggi utilizzati per garantire ciò sono:

- Linea telefonica fissa e mobile dedicata;
- Sito internet ([www.new-care.it](http://www.new-care.it));
- Carta dei Servizi;
- Guida alla Carta dei Servizi;

L'utente ha inoltre il diritto di partecipare attivamente e di contribuire alla realizzazione di tutti i progetti che lo riguardano.

#### **DOVERI**

Il principio della partecipazione comporta che agli utenti/pazienti ed alle loro famiglie oltre ai sopra citati diritti venga richiesto altresì il rispetto di alcuni precisi doveri:

##### **Rispetto verso gli altri**

Vanno evitati comportamenti di disturbo, maleducazione o intolleranza per sesso, razza, età;

##### **Rispetto degli operatori**

Al fine di costruire un proficuo rapporto di fiducia e collaborazione, l'utente/paziente (e la sua famiglia) è tenuto al rispetto dell'operatore, tanto dal punto di vista umano che professionale;

##### **Rispetto dell'organizzazione delle attività**

Non devono essere pretese prestazioni non dovute, in tempi e modi non corretti, con mancato rispetto della precedenza, ecc.;

**Rispetto di leggi e regolamenti:** il riconoscimento dei diritti di coloro che utilizzano i servizi di **New Care** si fonda sul rispetto delle disposizioni di legge e dei regolamenti che normano il settore dei servizi socio-sanitari;

##### **Collaborazione**

L'organizzazione dei servizi è finalizzata a dare una pronta ed efficace risposta ai bisogni di assistenza degli utenti/pazienti; per questo motivo a loro ed alle rispettive famiglie è richiesto di collaborare segnalando le disfunzioni riscontrate ed agevolando gli interventi.

### 3. I NOSTRI PERCORSI ASSISTENZIALI

#### SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Il servizio di assistenza domiciliare (SAD) comprende prestazioni di tipo socio- assistenziale che si articolano per aree di bisogno in assistenza domiciliare per diversamente abili, assistenza domiciliare per anziani.

Le prestazioni del SAD sono erogate sulla base di apposito Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) in un'ottica di promozione della persona e della rete familiare e/o di riferimento, e non di sostituzione.

Sono prestazioni di assistenza domiciliare quelle di aiuto alla persona nello svolgimento delle normali attività quotidiane, quelle di sostegno alla funzione educativa genitoriale, quelle di sostegno alla mobilità personale, vale a dire le attività di trasporto e accompagnamento per persone anziane e parzialmente non autosufficienti, che a causa dell'età e/o di patologie invalidanti, accusano ridotta o scarsa capacità nella mobilità personale, anche temporanea, con evidente limitazione dell'autonomia personale e conseguente riduzione della qualità della vita.

Rientrano nelle prestazioni di assistenza domiciliare anche le prestazioni di aiuto per famiglie che assumono compiti di accoglienza e di cura di diversamente abili fisici, psichici e sensoriali e di altre persone in difficoltà, di anziani.

L'utente che usufruisce del servizio SAD erogato dalla nostra organizzazione viene raggiunto al proprio domicilio da personale qualificato per la somministrazione di prestazioni di natura socio-assistenziale di seguito specificate:

a) Attività di assistenza alla cura della persona:

- igiene quotidiana (alzata, igiene intima, bagno assistito o spugnature a letto, barba e capelli e cura mani e piedi ecc ...)
- cura dell'abbigliamento;
- aiuto nell'assunzione dei pasti;
- Supporto alla mobilitazione, trasferimenti letto-carrozzina, posizionamenti adeguati e sicuri e corretta deambulazione all'interno dell'abitazione;
- controllo nell'assunzione di farmaci
- prevenzione delle lesioni da decubito;
- aiuto nell'utilizzo di ausili;
- Monitoraggio condizioni generali di salute della persona ed eventuale segnalazione a chi di competenza;
- Individuazione o rimozione ostacoli ambientali (tappeti, vasi, sedie, gradini, superfici scivolose, illuminazione non adeguata etc...) e/o verifica modalità utilizzo ausili e dispositivi personali (calzature corrette, adeguato utilizzo di bastone, tripode, deambulatore, posizionamenti sicuri...) per prevenire scivolamenti e cadute;

b) Attività di assistenza nello svolgimento della vita quotidiana:

- Spesa settimanale di alimenti e/o farmaci;
- preparazione e/o aiuto per i pasti e verifica alimentazione, monitoraggio dieta e adeguatezza provviste;

- accompagnamento a visite mediche (anche al di fuori del territorio comunale) quando l'utente non sia in grado di recarvisi da solo e non vi possa provvedere con altri aiuti;
  - consegna pasti al domicilio delle persone;
  - espletamento di pratiche varie;
  - interventi volti a favorire la vita di relazione.
  - Addestramento e orientamento nell'utilizzo/acquisto di ausili, verifica che gli stessi siano funzionali e adeguati
  - Aiuto e verifica alimentazione, monitoraggio dieta e adeguatezza provviste
  - Stimolazione e mantenimento delle autonomie e capacità fisiche e cognitive
  - Monitoraggio di soggetti multiproblematici in un'ottica di contenimento dei rischi di emarginazione, isolamento e disagio sociale
  - Attivazione presso strutture socio-sanitarie del territorio di interventi socio-assistenziali non effettuabili al domicilio o rientranti in progettualità che prevedano l'integrazione tra servizi.
- c) Attività di assistenza per il governo e l'igiene dell'abitazione:
- pulizia dell'abitazione con particolare attenzione ai locali più igienicamente a rischio (bagno e cucina), sostegno utilizzo elettrodomestici e mezzi di comunicazione;
  - servizio di lavanderia, stireria (all'interno dell'abitazione o in apposita struttura).
  - Accompagnamenti all'esterno e aiuto per il disbrigo di pratiche e commissioni ;
  - Addestramento e tutoraggio al caregiver nella gestione della cura;
  - Ascolto, attenzione, vicinanza e sostegno relazionale alla persona in carico;
  - Orientamento nella complessità burocratica – amministrativa e nell'utilizzo dei servizi del territorio;
  - Sollecitazione della rete formale e informale e valorizzazione dei legami sociali ai fini di una maggior integrazione del progetto di cura e dell'attivazione di risorse alternative Interventi igienico-sanitari di semplice attuazione:
  - prevenzione delle piaghe da decubito.

Rientrano nelle prestazioni di assistenza domiciliare anche le prestazioni di aiuto per famiglie che assumono compiti di accoglienza e di cura di diversamente abili fisici, psichici e sensoriali e di altre persone in difficoltà, di minori in affidamento, di anziani.

La frequenza degli interventi e la loro natura sono stabiliti in fase di accesso al servizio, ed eventualmente rivalutati in seguito, e sono garantiti tramite la stesura e il rispetto del P.A.I. (Piano Assistenziale Individuale). Le differenti figure professionali che a vario titolo entrano in contatto con gli utenti (OSS, Assistenti sociali, ASA, etc.) sono riconoscibili attraverso un cartellino identificativo che riporta nome, cognome, foto dell'operatore e qualifica professionale.

## PRESTAZIONI AGGIUNTIVE

Su richiesta e previo accordo con il Coordinatore, New Care può garantire anche l'erogazione di una serie di prestazioni aggiuntive a completamento dell'intervento di presa incarico e cura del nostro paziente:

- Prestazioni mediche a carattere specialistico, con ausilio di diagnostica a domicilio
- Prestazioni di fisioterapia e riabilitazione e riattivazione motoria
- Prestazioni di Logopedia
- Psicologo, e psicoterapeuta per supporto a minori ed adulti
- Servizio di trasporto sociale

- Altri servizi sanitari su richiesta
- Dimissione protetta

#### ➔ TARGET

Possono usufruire del servizio tutti i pazienti parzialmente, temporaneamente o totalmente non autosufficienti e pazienti terminali oncologici e non. Nello specifico, il nostro servizio è rivolto a persone in situazioni di fragilità, caratterizzata da:

- Presenza di una condizione di non autosufficienza parziale o totale, temporanea o Definitiva;
- Presenza di una condizione di non deambulabilità;
- Assenza di supporto di rete familiare/parentale o informale;
- Presenza di condizioni abitative che garantiscono la praticabilità dell'assistenza acquisite a seguito di azioni necessarie per il superamento di eventuali fattori ostativi.

#### ➔ LA NOSTRA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La struttura, per l'organizzazione del Servizio di Assistenza Domiciliare, contempla un organico operativo composto dalle seguenti figure professionali:

- Coordinatore del servizio/Assistente sociale
- OSS
- Psicologi
- Personale da reperire in base alle richieste specifiche del cliente/utente.

Tutto il personale sarà munito di apposito cartellino di riconoscimento e di altri idonei mezzi, allo scopo di consentire all'utente l'identificazione dell'operatore rispetto alle sue generalità e qualifica.

Tutti i ruoli saranno ricoperti da personale in possesso dei titoli previsti dalla normativa vigente.

Aggiornamento e formazione del personale. Il personale è coinvolto in percorsi di aggiornamento continuo tramite corsi di formazione, seminari e incontri specifici su temi di rilievo proposti a seguito di analisi dei fabbisogni e verifica sui servizi, e programmati nel Piano Annuale della Formazione aziendale.

L'obiettivo finale rimane quello di migliorare continuamente il processo di erogazione dei servizi.

#### ➔ PROCEDURA PER L'INSERIMENTO DI NUOVO PERSONALE

Lo scopo di questa procedura è facilitare l'inserimento dei nuovi operatori all'interno dell'organizzazione del Servizio di Assistenza Domiciliare in modo da ottenere i seguenti vantaggi:

- Favorire l'erogazione di un'assistenza adeguata e sicura in tempi accettabili;
- Riduzione dei tempi richiesti per ambientarsi alla nuova situazione ed iniziare a lavorare in modo autonomo.
- Riduzione dei costi di supervisione e dei livelli di errore e allo stesso tempo un aumento dell'efficacia organizzativa.

Il Coordinatore del Servizio è responsabile della documentazione, dell'inserimento del nuovo personale nel Servizio, della compilazione della scheda informativa, del monitoraggio e della valutazione professionale.

Gli operatori vengono muniti di cartellino di identificazione con indicazione del nome, cognome, qualifica, ente di appartenenza e foto, sono abituati ad usare modi cortesi e ad informare il paziente o i familiari sul proprio operato.

### ➔ MODALITA' DI ACCESSO E PRESA IN CARICO

La struttura di New Care si appresta ad attivare l'assistenza domiciliare integrata in seguito ad una segnalazione.

Conseguentemente si procede ad una valutazione preliminare del bisogno attraverso l'unità valutativa multidimensionale ed in stretta collaborazione con il Medico di Medicina Generale (MMG), per poi terminare questo primo step con la presa in carico del paziente attraverso la definizione di un Piano Assistenziale Individuale (PAI) ove vengono definiti gli accessi, le figure operanti e gli obiettivi dell'assistenza.

Il PAI deve essere coerente con quanto emerso dalle valutazioni multidimensionali, in modo da garantire che vengano messe a disposizione dell'assistito e della sua famiglia tutte le competenze professionali necessarie per tutto il periodo previsto.

Pertanto, i servizi SAD possono essere richiesti:

- dai Servizi Sociali del Comune/ Ente
- dalle Azienda Sanitaria
- direttamente dal cittadino.

**New Care**, nel momento in cui prende in carico l'utente attraverso l'assegnazione da parte dell'Ente, ha l'obbligo di svolgere le prestazioni secondo il piano concordato e di relazionare periodicamente sullo svolgimento dell'attività di assistenza.

**New Care** si impegna a garantire gli standard assistenziali richiesti, in tempo reale e secondo il rispetto dei tempi di valutazione e affidamento dell'Ente committente.

---

#### LA RICHIESTA DI ACCESSO ALL'ASSISTENZA DOMICILIARE, PUÒ ESSERE EFFETTUATA CON LE SEGUENTI MODALITÀ:

- On-line: [www.new-care.it](http://www.new-care.it)
- Inviando la mail a: [adi.lecce@newcare.it](mailto:adi.lecce@newcare.it) o [newcaresrl@pec.it](mailto:newcaresrl@pec.it).
- Con segnalazione telefonica allo Tel. 0832.1591435 - Fax 0832.1837134.
- Per posta: **New Care**, Via Degli Eroi snc - 03043 Cassino (FR).
- Recandosi presso gli uffici della **New Care srl** di Colonnello Costadura n° 15/A – 73100 Lecce e compilando la specifica "Scheda per la richiesta di Assistenza Domiciliare", predisposto da **New Care**.

---

Una volta ricevuta la richiesta di assistenza, la Centrale Operativa della **New Care** invia il Coordinatore del servizio al domicilio del paziente, affinché proceda al sopralluogo di rito.

Il **Coordinatore del servizio** contatta i familiari di riferimento del paziente, ai fini di:

- Permettere una conoscenza reciproca
- Provvedere alla presentazione del Servizio offerto da **New Care**.
- Effettuare una valutazione della situazione socio-ambientale
- Effettuare il previsto sopralluogo, compilando l'allegata "**Scheda di Sopralluogo**", specificamente predisposta da **New Care**, stabilendo se ci siano o meno i criteri di idoneità per l'attivazione dell'assistenza al paziente presso il suo domicilio.
- Effettuare la valutazione sociale, attraverso la "**Scheda di Valutazione Sociale**", elaborata da **New Care**, necessaria per definire le condizioni economico-sociali del paziente e lo stato dell'abitazione.

In questa sede si concordano le modalità di erogazione dell'assistenza più consona, al fine di individuare la fascia oraria rispondente alle abitudini del paziente e della famiglia.

Lo stesso Coordinatore, di concerto con i familiari del paziente, provvede alla predisposizione dell'allestimento ambientale domiciliare necessario all'accoglienza dell'assistito.

#### ➔ **ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

La Cooperativa New Care si impegna a dare attuazione ai protocolli di continuità dell'assistenza previsti dal PAI e dagli elaborati delle altre figure sanitarie competenti.

Durante il periodo di erogazione del servizio è tenuto aggiornato, presso il domicilio della persona assistita, un diario assistenziale per la registrazione delle prestazioni erogate dai diversi operatori, datate e controfirmate dall'operatore e dall'assistito o dal caregiver Tutore/Amministratore di sostegno, al fine di assicurare l'integrazione degli interventi ed il trasferimento reciproco delle informazioni per il raggiungimento degli obiettivi assistenziali.

Se dovessero intervenire delle variazioni nelle condizioni della persona assistita si procederebbe ad una rivalutazione, a cura dell'Unità Valutativa Multidisciplinare, che può portare ad un rinnovo del medesimo profilo o all'attribuzione di un nuovo protocollo.

Il servizio di assistenza domiciliare si articola sul territorio in maniera da garantire la massima fruibilità da parte di tutti i cittadini.

#### ➔ **MODULISTICA – DOCUMENTAZIONE**

I nostri operatori sono tenuti alla compilazione di vari documenti ogniqualevolta si recheranno presso il domicilio dell'assistito. È chiesta la collaborazione dell'utente o del caregiver per la conservazione della documentazione utilizzata a supporto delle prestazioni erogate.

Il **diario clinico/assistenziale** deve essere conservato con cura nella cartella domiciliare insieme agli altri allegati previsti e viene aggiornato quotidianamente dall'operatore. Il **diario assistenziale** è di esclusiva competenza degli operatori.

Tutta la documentazione è tenuta nella cartella domiciliare, che mensilmente viene ritirata dal coordinatore del servizio con i fogli presenza, e consegnata al Direttore Sanitario per l'archiviazione nel rispetto della normativa che tutela la privacy dell'utente.

## ➔ LA DIMISSIONE

La dimissione del paziente in SAD può avvenire per:

- Miglioramento del paziente
- Cambio di residenza: ingresso del paziente in strutture come RSA, Strutture protette, Hospice e Ospedale
- Decesso

La valutazione del passaggio ad altra forma assistenziale deve avvenire sempre in modo integrato tra gli operatori dell'equipe assistenziale, il paziente, i familiari ed le strutture di riferimento. Per tale ragione **New Care** ha predisposto la **Scheda Relazione Finale dell'Assistenza Domiciliare**, che è costituita da quattro sezioni, di cui tre riguardano rispettivamente l'area clinica, l'area assistenziale e l'area riabilitativa e la quarta è dedicata alla relazione clinica finale.

Tale scheda che attesta la dimissione dall'assistenza domiciliare, va inviata al Medico di Medicina Generale, va compilata in ogni sezione dall'operatore di competenza e va firmata dal Medico Coordinatore.

La **cartella domiciliare** può essere richiesta dal paziente/ familiare utilizzando l'apposito "**modulo ritiro/delega della cartella clinica**".

La richiesta deve essere inoltrata alla Direzione Sanitaria della **New Care**:

- Via mail a: [adi.lecce@new-care.it](mailto:adi.lecce@new-care.it).
- Con segnalazione telefonica Tel: 0832.1591435 –Fax: 0832.1837134.
- Recandosi presso gli uffici della **New Care srl** di Lecce 73100 - Via Colonnello Costadura n° 15/A e compilando lo specifico "**Modulo ritiro/delega della Cartella Clinica**" in allegato.

La segreteria del servizio, contattabile a mezzo telefono allo 0832.1591435 osserva i seguenti orari di apertura:

**Dal LUNEDÌ al VENERDÌ**

**dalle 09:00 alle 13:00 - dalle 14.30 alle 17.30**

**SABATO**

**Dalle 09:00 alle 13:00**

## 4. TARIFFE

### **Tariffa di riferimento SAD (ex art. 87 Reg. R. n. 4/2007 e s.m.i.)**

La quota oraria stabilita dalla Cooperativa per l' Operatore Socio Sanitario è di € 18,45.

### **Tariffa di riferimento SAD (prestazioni "OSS") a domanda individuale**

La quota oraria stabilita dalla Cooperativa per l' Operatore Socio Sanitario è di € 18,45.

## 5. COMPARTECIPAZIONE ALLA SPESA DA PARTE DEGLI UTENTI

Per la fruizione delle prestazioni di assistenza domiciliare, l'Utente partecipa al costo del servizio in percentuale proporzionale al proprio reddito I.S.E.E. secondo le fasce di reddito stabilite nei criteri d'accesso al servizio, la Società utilizzerà gli strumenti che si andranno a definire da ciascun Ambito Territoriale di riferimento, quali ad esempio il "buono di servizio", destinato a sostenere il pagamento delle prestazioni da parte dei cittadini che scelgono il soggetto erogatore dall'apposito Catalogo regionale dell'offerta. In questo caso, il personale assegnato al servizio è quello previsto dalla citata D.G.R. n. 1160/2015 ed il modulo assistenziale è di 30 utenti.

## 6. QUALITÀ DEI SERVIZI E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

### SODDISFAZIONE

La funzione di partecipazione si realizza attraverso forme di coinvolgimento degli Utenti e degli organismi che li rappresentano.

**New Care** garantisce la verifica degli obiettivi, almeno annualmente, dando pubblicità ai risultati ottenuti, attraverso incontri con i familiari degli utenti o attraverso comunicazione scritta.

La verifica della qualità del servizio, quindi la valutazione della soddisfazione dell'Assistito viene svolta attraverso la compilazione di un **questionario finalizzato a rilevare il giudizio ed il gradimento sui servizi erogati e sullo standard percepito di organizzazione ed efficienza "Questionario per la Valutazione percepita dall'utente"**.

Rilevare la customer satisfaction per **New Care** significa attivare un orientamento verso l'utente e un orientamento verso il miglioramento della qualità dei servizi prodotti.

Per **New Care** la rilevazione della soddisfazione dell'assistito risponde alle seguenti finalità:

- Rilevare il grado di soddisfazione degli assistiti rispetto alle prestazioni erogate;
- Favorire l'emersione di bisogni latenti e l'ascolto dell'assistito;
- Rafforzare il livello di comunicazione di dialogo con l'assistito;
- Progettare e ri-progettare il servizio erogato in un'ottica di miglioramento continuo.

L'ascolto dei pazienti e la rilevazione della **soddisfazione dei clienti** sono diventate attività permanenti e costanti, pianificate ed integrate all'interno delle strategie della **New Care**.

I questionari, che una volta raccolti, sono analizzati in equipe, vengono somministrati, con cadenza annuale, o in seguito alle dimissioni dell'assistito, a tutti gli utenti del servizio, i quali nella compilazione possono avvalersi dell'aiuto di un familiare o di altra persona di fiducia.

Di seguito vengono presentati gli indicatori della qualità dei servizi che **New Care** si impegna a garantire a tutti gli utenti per ciascuno dei servizi erogati, in un'ottica di miglioramento continuo:

Indicatori di Performance		Formula	Valore Obiettivo
EFFICACIA QUALITÀ	Puntualità	Anticipi o ritardi complessivi/ numero di interventi domiciliari	Max 10 minuti
	Durata effettiva	Somma delle effettive durate degli interventi pianificati	Scostamento min 5%
	Formazione	Ore di formazione per operatori	Minimo 12 ore annue
	Continuità assistenziale	Numero ore assistente ordinario/ numero ore assistenza complessiva per 100	90%

La qualità dei servizi erogati e il gradimento delle Persone coinvolte saranno monitorati tramite indagini di soddisfazione (mediante la somministrazione di questionari) e tramite il Modulo **Scheda di Rilevazione e Gestione dei Reclami o Disservizi** e suggerimenti.

## GESTIONE DEI RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il suggerimento o il reclamo rappresentano, per la **New Care**, un canale di comunicazione importante, al fine di entrare in contatto con l'utenza, oltre a costituire un utile strumento per migliorare la qualità dei servizi offerti.

Per la gestione dei reclami si attivano le procedure previste dal sistema di Qualità, in termini operativi, utenti/famiglia e/o caregiver possono utilizzare i seguenti canali di comunicazione con l'URP:

- Finestra **Reclami on-line** attiva sul sito [www.new-care.it](http://www.new-care.it);
- In forma diretta si può utilizzare il modulo cartaceo "**Scheda di Rilevazione dei Reclami e Disservizi**" allegata alla presente, da richiedere all'operatore e da consegnare all'**URP della Centrale Operativa di Riferimento della New Care srl di: Via Colonnello Costadura 15/A – 73100 Lecce**.

I risultati raccolti sulla rilevazione della soddisfazione degli utenti e dei reclami sono oggetto di considerazione della Direzione aziendale per il riesame annuale del proprio sistema di gestione della Qualità.

## MANTENIMENTO DEGLI STANDARD

Per mantenere standard di elevata qualità nei servizi erogati **New Care** predilige, fra le diverse strategie attuate, la flessibilità e la trasparenza. Un approccio flessibile consente di modificare, nel corso della durata di un progetto, il piano di intervento per la persona a cui è destinato il servizio.

INOLTRE, costantemente viene preservato:

- IL RAPPORTO e la COLLABORAZIONE con i responsabili A.S.L. per assicurare la continuità del servizio.
- LA PARTECIPAZIONE alla formazione dei propri operatori ed alla educazione della famiglia del paziente sulle procedure di sicurezza, al fine di minimizzare i rischi correlati alle cure erogate.

- PARTECIPAZIONE alla programmazione delle attività educazionali, di orientamento e di aggiornamento.
- ISTITUZIONE E MANTENIMENTO di un accurato servizio di archiviazione dei dati relativi ai servizi di propria competenza forniti al paziente.
- PREDISPOSIZIONE di rapporti sulla quantità, qualità e adeguatezza dei servizi forniti dai competenti Uffici dell'Ente..

## SEDE E CONTATTI - COME RAGGIUNGERCI

### New Care srl

#### Sede Legale:

03043 Cassino (FR) Via degli Eroi snc.

Tel. 0776/25569 - Fax: 0776/24977

Sito: [www.new-care.it](http://www.new-care.it)

E-mail: [info@new-care.it](mailto:info@new-care.it)

Pec: [newcaresrl@pec.it](mailto:newcaresrl@pec.it)



### Sede operativa:

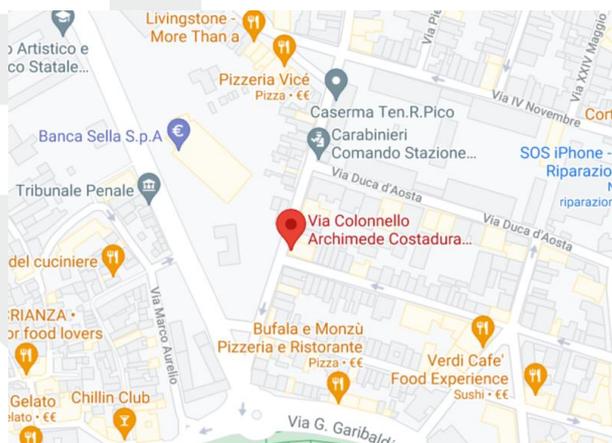
indirizzo: Via Colonnello Costadura N° 15/A –  
CAP. 73100 - Lecce

Segreteria: telefono 0832.1591435 - fax 0832.1837134

Coordinatore Servizio 345.5668069

email: [adi.lecce@new-care.it](mailto:adi.lecce@new-care.it)

PEC: [newcaresrl@pec.it](mailto:newcaresrl@pec.it)



**ALLEGATI**

**ALLEGATO 1 - Scheda Rilevazione e Gestione Reclami o Disservizi**

**ALLEGATO 2 - Modulo Ritiro/Delega Cartella Domiciliare**

**MS.29 - Questionario per la Valutazione della qualità percepita dall'utente**

**Rev.2 del 24/06/2022**

**Approvata dalla Direzione Sanitaria e dal Legale Rappresentante**

Distribuzione gratuita

Direzione Sanitaria

Dott. Giovanni Violo



Legale Rappresentante

Dr. Francesco Macciotta



Cassino 24/06/2022