CARTA DEI SERVIZI

GlobalMed CARE
CONSORZIO DI COOPERATIVE SOCIALI

Assistenza Domiciliare Integrata
A.D.I.

Informazioni alla famiglia

Il Consorzio Cooperative Sociali Global Med Care, nasce nel 2006 nel territorio del Comune di Lanciano in Abruzzo, con l'intento di sviluppare un modello di cooperazione totalmente innovativo e privo di logiche individualiste. Il Consorzio Global Med Care oggi rappresenta una realtà imprenditoriale consolidata che pone al centro delle sue attività la persona con l'obiettivo di offrire una vasta e qualificata gamma di servizi per un welfare moderno con particolare attenzione ai bisogni dei più deboli e alla tutela delle persone svantaggiate. Adempie alle proprie finalità prevalentemente istituendo e gestendo servizi socioassistenziali, socio-sanitari, sanitari di natura residenziale e semiresidenziale ed è specializzato nella progettazione ed erogazione dei servizi di assistenza domiciliare.

Nella rete dei servizi socio-sanitari territoriali erogati dal Consorzio si colloca l'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI).
GLOBAL MED CARE ha una lunga e consolidata esperienza di gestione ed erogazione del Servizio di cure domiciliari integrate: dall'agosto 2016 e sino a gennaio 2023, ha gestito i servizi di assistenza domiciliare ADI su due delle quattro ASL della Regione Abruzzo.
In quest'ottica, la missione del Consorzio GLOBAL MED CARE è quella di assistere e curare il paziente a domicilio con professionalità, etica e dedizione, stabilendo con l'utente e con l'intera famiglia una relazione positiva fondata su un rapporto di fiducia, fondamentale per il buon esito delle cure.

Questa Carta dei Servizi contiene tutte le informazioni che riguardano l'organizzazione e il funzionamento del Servizio ADI erogato dal Consorzio GMC affinché l'utente possa con facilità individuare quali tipi di servizi e prestazioni vengono erogati e con quali modalità. I principali destinatari della Carta dei Servizi sono, oltre ai cittadini utenti del Servizio Sanitario Nazionale, gli operatori della Salute, i medici di medicina generale e le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini.

I NOSTRI PRINCIPI

La Carta dei servizi rappresenta l'impegno del Consorzio GLOBAL MED CARE nel definire e tutelare i diritti di coloro che beneficiano del servizio ADI, secondo alcuni principi fondamentali:

- **PRINCIPIO DI UGUAGLIANZA** si traduce nel rifiuto di ogni discriminazione, adattando la risposta dei servizi alle diverse esigenze personali e sociali degli utenti.

- **PRINCIPIO DI IMPARZIALITÀ** le modalità di accesso e di fruizione del servizio vengono normate da criteri di obiettività e di imparzialità.
- **PRINCIPIO DI CONTINUITÀ** l'erogazione del servizio avviene in maniera continuativa e regolare.
- **PRINCIPIO DI SCELTA** del paziente, i nostri operatori garantiranno flessibilità nell'erogazione del servizio.
- **PRINCIPIO DI PARTECIPAZIONE** nell'ottica di un miglioramento continuo del servizio, viene garantita un'informazione trasparente agli utenti ed una comunicazione attiva volta a raccogliere eventuali reclami e consigli.
- **PRINCIPI DI EFFICIENZA E DI EFFICACIA** viene garantito un piano della formazione per il personale e un modello di organizzazione ben definito.

DIRITTI DEI PAZIENTI

Il rispetto dei principi elencati comporta che ai pazienti siano garantiti precisi diritti, dai quali conseguono i doveri dei nostri operatori:

1. **DIRITTO ALL'ACCESSO** Ogni utente ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.
2. **DIRITTO ALL'INFORMAZIONE** L'utente ha diritto di ottenere dagli operatori informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Le informazioni vanno fornite all'utente con modalità che tengano conto del livello culturale, dell'emotività e della sua capacità di comprensione. Quando l'utente non sia in grado di decidere per sé stesso in piena autonomia, tutte le informazioni sul suo stato di salute psicofisica e sui trattamenti proposti dovranno essere fornite ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.
3. **DIRITTO AL CONSENSO** Ogni utente ha il diritto di accedere a tutte le informazioni complete e comprensibili che possano renderlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute e di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto ad interventi diagnostici e terapeutici.
4. **DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA** L'utente ha diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.
5. **DIRITTO ALLA PRIVACY** L'utente ha diritto che le informazioni relative al proprio stato di salute e ad ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segrete, a meno che per iscritto indichi persone cui l'informazione può essere data.

6. **DIRITTO A UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO** L'utente ha diritto di ricevere un'assistenza adeguata alle necessità dettate dal proprio stato di salute psicofisica.
7. **DIRITTO ALLA SICUREZZA** Ogni utente ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

8. **DIRITTO AL RECLAMO** L'utente ha diritto di presentare segnalazioni ed inoltrare reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere informato tempestivamente sull'esito degli stessi.
9. **DIRITTO ALLA PARTECIPAZIONE** L'utente può presentare osservazioni, formulare suggerimenti, collaborando così al miglioramento dei servizi sanitari. L'utente può altresì esprimere il proprio gradimento sul servizio ricevuto.

LA MISSION DEL NOSTRO SERVIZIO

La **MISSION** è quella di perseguire l'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini. Per raggiungere tale finalità, il Consorzio GLOBAL MED CARE si ispira ad alcuni valori fondamentali, ovvero:

- Il **RISPETTO** sia verso gli utenti che per le loro famiglie, orientando comportamenti volti alla cura e al benessere dell'intero nucleo familiare.
- L'**ASCOLTO** per i nostri pazienti: saper ascoltare significa saper cogliere le esigenze degli utenti ancor prima che queste vengano verbalizzate. Sotto un profilo più ampio, il Consorzio intende inoltre mettersi in ascolto dei bisogni della comunità, anche e soprattutto rispetto a situazioni di fragilità e vulnerabilità.
- La **COLLABORAZIONE** ovvero lavorare in maniera coordinata per raggiungere degli obiettivi comuni. I nostri operatori saranno il vostro punto di riferimento per qualsiasi esigenza che sia questa di natura sociale o sanitaria; la collaborazione dei nostri operatori con l'intera rete di professionisti deputati alla vostra salute è il nostro punto di forza.
- La **SOLIDARIETÀ**, valore che guida i rapporti tra colleghi, nei confronti dell'organizzazione e soprattutto rispetto alle criticità dei nostri utenti.
- La **RESPONSABILITÀ**: ogni persona che collabora per il servizio mantiene dei comportamenti coerenti con le richieste ed esigenze del cittadino, al fine di garantire l'organizzazione migliore e lo svolgimento regolare dei servizi.

COS'È L'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA?

Il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) è garantito dal Sistema Sanitario Nazionale con lo scopo di assicurare adeguata continuità di cure a domicilio a persone in condizioni di fragilità o non autosufficienza, parziale o totale. Il Servizio rientra nei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA) e si articola in modo personalizzato nella tipologia, intensità e durata degli interventi, in funzione dei bisogni di salute rilevati.
Il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata eroga prestazioni sanitarie e socio-sanitarie a domicilio, secondo il Piano di Assistenza Individuale (PAI) personalizzato per il singolo paziente, redatto dal Distretto Sanitario di Base in linea con la prescrizione del Medico di Medicina Generale (MMG) o del Pediatra di Libera Scelta (PLS).
Il Consorzio GMC, attraverso il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata, applica un modello di cura globale e flessibile, attento alla dimensione fisica, psicologica, sociale e morale della persona malata e del suo nucleo familiare.
Il modello organizzativo proposto è definito sulla base di due valori fondamentali:
- centralità della persona, che è soggetto attivo e interlocutore principale del percorso di cura;
- inclusione sociale, che riconosce ad ogni persona il diritto di vivere all'interno della propria comunità di appartenenza e il dovere, da parte della società, di attuare politiche di accessibilità.
Il Servizio domiciliare, adattandosi ai luoghi, ai tempi e alle abitudini della persona, contribuisce fortemente, più di altri setting assistenziali, a conservare l'autodeterminazione della persona.
La finalità del servizio offerto, quindi, è quella di sostenere la persona nel raggiungimento del miglior stato di salute possibile all'interno del proprio ambiente di vita. I principali obiettivi del servizio ADI sono:
- miglioramento della qualità di vita della persona e della sua famiglia;
- raggiungimento del maggior benessere possibile;
- riduzione o contenimento della disabilità;
- riduzione dell'isolamento sociale;
- continuità di cura.

Tale servizio si colloca, pertanto, nella rete di servizi socio-sanitari volti a garantire prestazioni integrate "a domicilio" erogate da professionisti qualificati che si dedicano alla cura di chi presenta condizioni di fragilità e con bisogni complessi.

I NOSTRI PROFESSIONISTI ED I SERVIZI OFFERTI

Servizio Infermieristico: l'equipe infermieristica è composta da INFERMIERI con esperienza nell'ambito delle cure domiciliari; il servizio infermieristico risponde ai bisogni sanitari dell'utente a seconda di quanto stabilito nel PAI in fase di valutazione multidimensionale da parte del Distretto Sanitario.

Servizio Riabilitativo: l'equipe riabilitativa è composta da FISIOTERAPISTI, LOGOPEDISTI e NEUROPSICOMOTRICISTI che garantiscono la realizzazione di un percorso di riabilitazione mirato al raggiungimento degli obiettivi in funzione del benessere e della maggiore autonomia possibile dell'utente.

Servizio socio-sanitario: gli OPERATORI SOCIO SANITARI (OSS) garantiscono l'assistenza alla persona in sostegno a tutti i suoi bisogni primari, supportandone l'autonomia e assicurandone la supervisione degli aspetti principali ed essenziali della cura di sé e del benessere globale.

Servizio Medico Specialistico: l'equipe di MEDICI è formata da specialisti di diverse aree sanitarie, garantendo una presa in carico dell'utente globale e dettagliata. 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.

Servizio psicologico: l'equipe degli PISCOLOGI si rivolgono non solo all'utente, ma garantiscono un'adeguata assistenza anche a chi riveste il ruolo di caregiver che si occupa dei propri cari, erogando prestazioni presso il domicilio dell'assistito, in un ambiente protetto e sicuro in cui il paziente si sente a proprio agio.

Servizio nutrizionale: l'equipe dei DIETISTI si occuperanno di svolgere prestazioni autorizzate come il supporto alla somministrazione di pasti con posture facilitanti, istruzione alla preparazione di diete a consistenza modificata e formulazione di diete personalizzate dopo la prescrizione del Nutrizionista.

Telemedicina: questo servizio si avvale di strumentazioni tecnologiche utili ad effettuare rilevazioni dei parametri vitali, esami diagnostici, teleconsulto e teleconsulenze con il tuo medico oppure il tuo specialista di riferimento da remoto.

Tutti i nostri operatori sono identificati tramite divisa e cartellino di riconoscimento con nome, cognome e foto identificativa.

LA CENTRALE OPERATIVA E LE NOSTRE SEDI TERRITORIALI

La Centrale Operativa è situata a **Pescara (PE) in Viale Pindaro, 87**.
I nostri uffici saranno aperti dalle 8:00 alle 20:00 dal lunedì al venerdì ed il sabato dalle 8.00 alle 14.00.

Assicuriamo la reperibilità telefonica tramite numero verde gratuito, H24 per 365 giorni l'anno.

Le sedi territoriali saranno presenti su tutto il territorio abruzzese, in particolare abbiamo attivato 4 sedi operative:

- ASL 1 Avezzano Sulmona L'Aquila: Comune di Avezzano, via Sandro Pertini (già via Cavour) n. 79/B – Tel. N. 0863.1855255
- ASL 2 Lanciano Vasto Chieti: Comune di Lanciano via Piave 71 D – Tel. N. 0872.591545
- ASL Pescara: Comune di Pescara, viale Pindaro 87 (primo piano) – Tel. N. 085.7996355
- ASL Teramo: in via di attivazione

Gli orari di apertura delle sedi operative sono dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00 ed il sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00.

TEMPI DI PRESA IN CARICO

Il servizio ADI eroga interventi a carattere sanitario, riabilitativo, assistenziale con l'ausilio di professionisti titolati, formati e aggiornati.

Il Consorzio assicura una presa in carico del paziente multidisciplinare: i professionisti attivati intervengono in base ad uno specifico piano operativo coerente con il PAI elaborato dal Distretto su richiesta del MMG o PLS: tale strumento prevede una serie di azioni finalizzate a rispondere ai bisogni specifici della persona e della sua famiglia. I diversi professionisti lavorano in modo integrato per garantire il benessere e la salute della persona ed elaborano in equipe progetti e programmi di intervento.

Tutti gli interventi saranno realizzati in collaborazione con il Medico di Medicina Generale, che rimane il responsabile ultimo di tutti gli aspetti sanitari dell'assistenza domiciliare.

La presa in carico sarà garantita entro 24 ore dalla comunicazione e richiesta da parte del servizio cure domiciliari distrettuale (nelle dimissioni protette la presa in carico avverrà entro 6 ore dalla richiesta).
Le prestazioni saranno erogate dalle ore 8.00 alle ore 20.00 sette giorni su sette.

PRIVACY

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

SUGGERIMENTI

Il Consorzio GLOBAL MED CARE per misurare il grado di soddisfazione del servizio ha predisposto un questionario di Customer Satisfaction che viene consegnato a tutti gli utenti al primo accesso. L'utente o il familiare può compilarlo e riporlo nella busta chiusa; sarà ritirata al termine del piano assistenziale dall'operatore di riferimento che avrà cura di consegnarlo presso la sede principale del Consorzio.

Si sottolinea che il questionario è anonimo e costituisce uno strumento fondamentale per migliorare giorno dopo giorno la qualità dei servizi offerti.
In base alla restituzione dei questionari viene ogni anno elaborato uno specifico documento pubblicato sul sito della Consorzio.

RECLAMI

I reclami devono essere formulati attraverso una delle seguenti modalità:

- Compilando il **modulo online** disponibile sulla piattaforma "Network socio sanitario" accedendo con apposito profilo di Cittadino/Caregiver con la possibilità di allegare documentazione o immagini;
- Inviando una e-mail all'indirizzo **customercare@gmc.it**;
- Compilati a mano direttamente presso gli uffici PUA o del Servizio Cure Domiciliari.

In base alla tipologia di segnalazione verrà applicata una procedura per lo stato di avanzamento come di seguito riportato:

- In caso di segnalazione effettuata tramite il forum on line della piattaforma: il Cittadino/Caregiver avrà a disposizione in real-time lo stato di avanzamento del reclamo;
- In caso di segnalazione via mail: verrà comunicato al Cittadino/Caregiver l'avvenuta presa in carico della segnalazione all'indirizzo e-mail indicato nella richiesta;

- In caso di consegna diretta presso gli uffici PUA o del servizio cure domiciliari: il personale dell'ASL che riceve il reclamo comunicherà via e-mail alla Centrale Operativa modulo di reclamo.

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

CONSORZIO GLOBAL MED CARE
Centrale Operativa ADI - Viale Pindaro 87, Pescara (PE)

N. Verde **800.68.88.10**
Tel. 085.7996355

centraleoperativaadi@consorziogmc.eu
Contattaci
Dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00
sabato dalle 8.00 alle 14.00