



Carta dei Servizi





Grazie per aver attivato il servizio di Cure Domiciliari SAD, un programma di assistenza a domicilio in cui personale e Pazienti contribuiscono direttamente a costruire e determinare l'approccio che lo caratterizza. Perché siamo convinti che i nostri gesti e i nostri comportamenti influiscano profondamente sul benessere, la salute e la qualità della vita delle persone di cui ci prendiamo cura. La nostra guida sono i valori Korian: vogliamo dare e ricevere **FIDUCIA**, incoraggiare l'**INIZIATIVA** e assumere **RESPONSABILITÀ**.



La nostra mission è prenderci cura delle persone, salvaguardandone la salute. A questo scopo Korian ha costruito una vera e propria rete di servizi, che consentono di personalizzare il proprio piano di cura in base alle esigenze e necessità individuali, contestualizzate anche nello specifico territorio. In questo modo possiamo garantire:

- trasparenza e completezza di comunicazione;
- pieno rispetto di ogni essere umano e del suo ruolo nella comunità;
- un'attenzione sincera al rispetto delle scelte di vita e alla tutela dell'autonomia dell'individuo.

Abbiamo a cuore il benessere di tutti i nostri Pazienti. Ogni singolo operatore, altamente qualificato, è profondamente impegnato ad agire con professionalità, gentilezza, passione ed integrità. Siamo quindi sicuri che anche i nostri Pazienti e i loro familiari riconoscano i diritti dello staff e ci auguriamo possano contribuire attivamente ad una comunicazione proattiva e partecipativa.

Siamo a disposizione per conoscere le vostre aspettative e i vostri bisogni, per accogliere i vostri suggerimenti ed assumere le iniziative più adeguate, sempre con un obiettivo comune: il vostro benessere.

Il Gruppo Korian

Indice

Benvenuti nel servizio di Assistenza Domiciliare Integrata SAD	6
Valori	6
Codice Etico	7
Sede Centrale	7
Segreteria Organizzativa	8
Accreditamento	8
I servizi	9
Cure Domiciliari	9
Assistenza infermieristica	9
Assistenza fisioterapica	10
Assistenza del logopedista	10
Assistenza educativa	11
Assistenza socio-sanitaria	11
Visite domiciliari specialistiche	12
Assistenza patologie complesse	12
Rientro al domicilio a seguito di dimissioni ospedaliere	13
Sospensioni/dimissioni dal servizio di Assistenza Domiciliare Integrata	14
Dimissioni per trasferimento ad altra struttura	14
Revoca	14
Formazione	15

Modalità d'accesso al servizio	16
Servizio con oneri a carico del Paziente	16
Servizio con oneri a carico del Servizio Sanitario Nazionale	16
Soddisfazione e qualità	17
Questionario di Soddisfazione	17
Reclami e segnalazioni.....	17
Garanzie di qualità.....	17
Informazioni utili	18
Richiesta documentazione socio-sanitaria	18
Diritti e doveri	18
Modalità d'ammissione	19
Revisione Carta dei Servizi	19
Legge 231	20
Modello Organizzativo	20
Tutela e partecipazione	21
Tutela della privacy	21
Consenso Informato	21
Partecipazione	22

Benvenuti nel servizio di Assistenza Domiciliare Integrata SAD

SAD è una società del Gruppo Korian che offre interventi di Assistenza Domiciliare Integrata ex art. 87 (Servizio di Assistenza Domiciliare) e art. 88 (Assistenza Domiciliare Integrata) del Regolamento Regione Puglia n° 4/2007 e successive modificazioni e integrazioni.

Con un'esperienza decennale maturata nel settore dei servizi domiciliari, SAD offre sul territorio pugliese assistenza qualificata e attrezzature specifiche a persone non autosufficienti, impossibilitate a recarsi in strutture ambulatoriali e ospedaliere e in possesso di determinati requisiti:

- anziani e disabili in condizioni di fragilità e limitazione dell'autonomia;
- persone con patologie invalidanti e/o progressivo-terminali trattabili a domicilio;
- Pazienti in dimissione sanitaria protetta o programmata da unità operative ospedaliere;
- Pazienti con disabilità, pluripatologie e patologie cronico-degenerative che determinano limitazione all'autonomia;
- Pazienti terminali;
- Pazienti oncologici.

Finalità del servizio è assistere i Pazienti comodamente nella propria abitazione attraverso l'erogazione di prestazioni mediche, infermieristiche, riabilitative e socio-assistenziali in forma integrata e secondo Piani Assistenziali Individuali (PAI), fornendo al contempo un supporto concreto ai familiari con la garanzia del Gruppo Korian, leader europeo nei servizi di assistenza e cura.

Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso SAD sono:

- **Fiducia:** agire in trasparenza rispettando gli impegni presi e con un atteggiamento empatico, per permettere ad ogni Paziente e alla sua famiglia di affidarsi con serenità a chi si prende cura di lui;
- **Iniziativa:** operare in modo dinamico e propositivo, con curiosità e spirito d'iniziativa, cercando strade innovative per alimentare nelle persone

quella vivacità necessaria per un efficace percorso di cure, svolgendo il proprio lavoro con il massimo della passione;

- **Responsabilità:** prendersi cura delle esigenze delle persone con professionalità e integrità, nel rispetto delle norme stabilite e attraverso azioni sostenibili sia dal punto di vista ambientale sia sociale, per poter offrire un'assistenza di qualità.

In quest'ottica SAD garantisce:

- un'assistenza qualificata;
- la ricerca di livelli di salute ottimali;
- il mantenimento, quando possibile, della capacità funzionale residua del Paziente non autosufficiente;
- la formazione continua del personale, per sostenerne la motivazione e migliorarne costantemente la preparazione professionale;
- il sostegno della famiglia anche attraverso la formazione e l'educazione sanitaria dei familiari che si occupano della persona non autosufficiente;
- la formazione al domicilio del caregiver.

Codice Etico

SAD adotta e condivide il Codice Etico del Gruppo Korian, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri che guidano i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti. Il Codice Etico è pubblicato sul sito www.korian.it.

Sede centrale

La struttura organizzativa SAD comprende una sede centrale dove operano:

- Direttore Gestionale;
- Direttore Sanitario;
- Segreteria Organizzativa;
- Ufficio Risorse Umane;
- Ufficio Contabilità;
- Ufficio Clienti;
- Ufficio Qualità.

Il management centrale Korian si occupa invece di gestire le seguenti attività:

- programmazione e progettazione del servizio;
- controllo di gestione;

- controllo qualità;
- gestione del sistema informativo;
- marketing e comunicazione;
- formazione.

Segreteria Organizzativa

L'organizzazione operativa SAD opera attraverso una Segreteria Organizzativa che funge da riferimento per i Pazienti e per gli operatori. La Segreteria Organizzativa, supportata da personale amministrativo, garantisce la presa in carico degli assistiti attraverso un servizio domiciliare puntuale. La Segreteria Organizzativa è aperta dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.30 alle ore 18.00.

Negli orari e giorni di chiusura è attiva una segreteria telefonica, che viene regolarmente presidiata dal personale, anche da remoto, secondo procedura interna.

Accreditamento

La Società Servizi Assistenziali Domiciliari S.r.l. (SAD) opera in regime di autorizzazione e, allo stato, con contratti di affido dei casi di Assistenza Domiciliare Integrata, prevalentemente da parte dell'ASL di Lecce. È in itinere il percorso di accreditamento istituzionale della Regione Puglia come da RR n° 16 del 13 luglio 2019. È presente nei 10 Distretti Socio-Sanitari dell'ASL provinciale di Lecce.

I servizi

Le aree nelle quali si articolano le attività di Assistenza Domiciliare Integrata e i servizi di Assistenza Domiciliare riguardano:

- prestazioni infermieristiche;
- prestazioni riabilitative;
- prestazioni ausiliarie;
- assistenza educativa;
- visite domiciliari specialistiche;
- assistenza patologie complesse (Sclerosi Laterale Amiotrofica, stato vegetativo, minori, stati avanzati di miopatie gravi e cerebropatie congenite e acquisite);
- formazione al caregiver;
- supporto nel rientro al domicilio a seguito di dimissioni ospedaliere.

Cure Domiciliari

Le Cure Domiciliari vengono erogate 7 giorni su 7, per ogni Paziente secondo quanto prescritto nel Piano Assistenziale Individuale (PAI). Nei giorni festivi è garantito il servizio per le persone con particolari bisogni sanitari. Il servizio viene attivato entro 24/72 ore dalla richiesta e per le urgenze nell'arco di 12/24 ore. L'Assistenza Domiciliare Integrata viene svolta dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 20.00 ed il sabato e la domenica dalle ore 08.00 alle ore 12.30. È garantita la fornitura del materiale sanitario occorrente per gli interventi a domicilio e l'utilizzo di medicazioni per il trattamento delle lesioni cutanee, ove previste. Sono esclusi i farmaci.

Assistenza infermieristica

Il personale infermieristico è in possesso della Laurea in Infermieristica, è iscritto all'Ordine Professionale OPI (Federazione Nazionale Ordini Professioni Infermieristiche) e possiede una comprovata esperienza nel servizio di Assistenza Domiciliare Integrata. Le prestazioni erogate sono di alto livello qualitativo e soddisfano tutte le esigenze del Paziente al domicilio. Tra le varie prestazioni elenchiamo:

- medicazione ulcere da decubito/ferite chirurgiche/ulcere trofiche, lesioni cutanee;

- somministrazione e/o controllo terapia;
- rilevazione parametri vitali;
- gestione e somministrazione terapie palliative del dolore;
- igiene associata a prestazioni infermieristiche;
- mobilizzazione e prevenzione complicanze allettamento;
- educazione sanitaria e addestramento del caregiver, del Paziente e della sua famiglia;
- terapie infusionali;
- posizionamento e gestione catetere vescicale permanente;
- clistere evacuativo e/o medicato;
- monitoraggio e gestione ossigenoterapia e ventilazione meccanica;
- gestione nutrizione parenterale totale;
- gestione e irrigazione stomie intestinali;
- gestione sondino naso-gastrico o PEG per nutrizione enterale;
- bronco aspirazione e/o gestione tracheostomia;
- prelievi ematici.

Assistenza fisioterapica

I terapisti SAD sono in possesso del Diploma Universitario triennale di Terapista della Riabilitazione o Laurea in Fisioterapia e svolgono principalmente le seguenti prestazioni:

- riabilitazione neurologica;
- riabilitazione respiratoria;
- riabilitazione ortopedica;
- rieducazione al cammino;
- mobilizzazione passiva e/o attiva;
- educazione ai passaggi posturali;
- addestramento al corretto utilizzo degli ausili;
- educazione sanitaria ai familiari.

Assistenza del logopedista

I logopedisti sono in possesso della Laurea Universitaria triennale in Logopedia. Seguono e personalizzano la riattivazione funzionale per il recupero del linguaggio, della comunicazione e per l'addestramento alla deglutizione del Paziente, in accordo con l'équipe, coerentemente con i piani riabilitativi



definiti dagli specialisti. Partecipano all'elaborazione del Piano Assistenziale Individuale (PAI), lavorano sia individualmente sia in collaborazione con gli altri operatori per il recupero dell'autonomia del Paziente.

Intervengono inoltre con programmi di riabilitazione in risposta ai problemi linguistico-comunicativi, specifici e complessi, ai problemi comunicativo-cognitivi primari e secondari, ai problemi linguistico-strumentali, come lettura, scrittura e calcolo, legati all'uso della voce e alla deglutizione.

Assistenza educativa

Gli educatori professionali sono operatori in possesso di laurea e abilitazione specifica ed intervengono presso il domicilio del Paziente, attuando processi educativi e riabilitativi volti al recupero e allo sviluppo delle potenzialità dei soggetti in un contesto di partecipazione alla vita quotidiana. Inoltre curano il positivo inserimento o reinserimento psicosociale dei soggetti in difficoltà.

In particolare:

- programmano, gestiscono e verificano interventi educativi mirati al recupero e allo sviluppo delle potenzialità dei soggetti in difficoltà per il raggiungimento di livelli sempre più avanzati di autonomia;
- contribuiscono a promuovere e organizzare servizi e risorse sociali e sanitarie, al fine di realizzare il progetto educativo integrato;
- programmano, organizzano, gestiscono e verificano le proprie attività professionali all'interno dell'équipe di SAD, in modo coordinato e integrato con altre figure professionali presenti al domicilio;
- operano nelle famiglie e nel contesto sociale dei Pazienti, allo scopo di favorire il reinserimento nella comunità.

La figura dell'educatore è inserita nel Piano Assistenziale Individuale (PAI) in accordo con il medico di medicina generale.

Assistenza socio-sanitaria

Il personale preposto all'assistenza socio-sanitaria è in possesso della Qualifica Professionale di Operatore Socio-Sanitario, necessario per svolgere i seguenti compiti:

- cure igieniche;
- bagno assistito;
- aiuto domestico (micro-ambiente del Paziente);
- collaborazione con l'infermiere per le cure.

Visite domiciliari specialistiche

Se richiesto dal Paziente o dal Piano Assistenziale Individuale (PAI), SAD dispone di particolari convenzioni con medici specialisti nelle principali branche di interesse nelle Cure Domiciliari (Anestesista Rianimatore, Pneumologo, Fisiatra, Psicologo, Geriatra, Internista, Dermatologo, Nefrologo).

Assistenza patologie complesse

SCLEROSI LATERALE AMIOTROFICA (SLA)

Infermieri, fisioterapisti, Operatori Socio-Sanitari e assistenti sociali, formati attraverso corsi specifici, sono in grado di rispondere a bisogni:

- sanitari e assistenziali, legati all'area della respirazione, della motricità, della nutrizione, dell'igiene e della comunicazione;
- sociali, al fine di evitare l'isolamento sociale e relazionale, offrendo supporto psicologico e di ascolto e un'adeguata informazione riguardo i propri diritti e i servizi presenti sul territorio;
- di formazione ed orientamento al caregiver, alla persona malata e alla sua famiglia (assistenza, cura e gestione degli ausili quali materassi antidecubito, sollevatori, comunicatori, respiratori, broncoaspiratori, ventilatori, pompe nutrizionali).

STATO VEGETATIVO

Infermieri, fisioterapisti, Operatori Socio-Sanitari e assistenti sociali, formati attraverso corsi specifici, lavorano seguendo i Piani Assistenziali Individuali (PAI) che prevedono:

- prestazioni infermieristiche;
- prestazioni per il segretariato sociale;
- igiene personale;
- consulenza per ciò che riguarda gli ausili quali materassi antidecubito, sollevatori, respiratori, broncoaspiratori, ventilatori, pompe nutrizionali;
- educazione sanitaria al caregiver;
- gestione (compresa sostituzione) delle tracheocannule, della PEG e del catetere vescicale a permanenza;
- mantenimento della stabilità clinica, ottimizzazione delle terapie, valutazione, prevenzione e trattamento di rischi associati alla grave cerebrolesione (malnutrizione, decubiti, infezioni);
- controllo dell'alimentazione e somministrazione di alimentazione enterale;
- controllo delle funzioni vitali;

- trattamento riabilitativo finalizzato alla prevenzione del danno terziario, al recupero della possibile funzionalità residua e alla stimolazione sensoriale, alla rieducazione, se possibile, alla deglutizione, alla mobilizzazione, alla rieducazione cognitiva, agli aspetti affettivo-relazionali.

MINORI CON PATOLOGIE COMPLESSE

In collaborazione con i centri di riferimento, il pediatra e tutta la rete territoriale, SAD promuove percorsi assistenziali domiciliari per i Pazienti minorenni affetti da patologie complesse, con l'obiettivo di garantire loro una vita il più serena possibile.

Operatori Socio-Sanitari formati attraverso corsi specifici sono in grado di rispondere a bisogni:

- sanitari, legati all'area fisiologica (respirazione, motricità, nutrizione) e della comunicazione;
- sociali, al fine di evitare l'isolamento sociale e relazionale, offrendo alla famiglia supporto psicologico e di ascolto e un'adeguata informazione riguardo i propri diritti e i servizi presenti sul territorio;
- di formazione ed orientamento al caregiver e alla sua famiglia rispetto all'assistenza sanitaria, cura del minore e gestione degli ausili (materassi antidecubito, sollevatori, comunicatori, respiratori, broncoaspiratori, ventilatori, pompe nutrizionali);
- di integrazione con i servizi territoriali e in particolare con le strutture scolastiche, le associazioni ed il volontariato.

SAD segue ed accompagna presso il loro domicilio i minori con le seguenti patologie:

- patologie congenite e perinatali;
- politraumi da incidenti;
- patologie oncologiche di varia sede ed eziologia;
- patologie legate a bambini prematuri;
- emiplegia/tetraplegia/paraplegia di varia eziologia;
- scoliosi grave e gravissima.

Rientro al domicilio a seguito di dimissioni ospedaliere

SAD vanta un'ampia esperienza maturata nel settore delle dimissioni ospedaliere protette, acquisita promuovendo e partecipando a progetti nell'ambito dell'assistenza post-acuta con rientro al domicilio.

Il servizio si rivolge a persone in condizioni di stabilità clinica che hanno concluso il loro percorso clinico acuto e sub-acuto, ma che necessitano di un rientro a casa accompagnato.

Persone adulte che, lasciato il luogo di cura dopo la fase acuta della malattia, si trovano di fronte alla necessità di riacquisire le condizioni necessarie a riprendere, gradualmente, la vita di tutti i giorni.

SAD fornisce, dopo una valutazione condivisa con l'equipe ospedaliera e il medico di famiglia, il sostegno professionale di infermieri, fisioterapisti, Operatori Socio-Sanitari, medici specialisti, psicologi, educatori e terapisti occupazionali, per poter rientrare a casa in sicurezza.

SAD attiva i servizi di supporto e orienta nella scelta di ausili e presidi utili alla vita quotidiana e alla nuova situazione fisica e clinica del Paziente.

Sospensioni/dimissioni dal servizio di Assistenza Domiciliare Integrata

In caso di sospensione per ricovero o assenza dal domicilio per periodi superiori a quindici giorni, l'assistenza viene sospesa, per riattivarla al rientro a domicilio. Il Paziente termina il percorso assistenziale laddove gli obiettivi del Piano Assistenziale Individuale (PAI) sono stati raggiunti.

Dopo aver ricevuto le indicazioni dal medico di medicina generale o dal Distretto Socio-Sanitario viene pianificata la dimissione insieme ai familiari e all'interessato.

Dimissioni per trasferimento ad altra struttura

SAD, al fine di garantire la continuità assistenziale alla persona in caso di trasferimento presso un'altra unità di offerta della rete territoriale o residenziale, garantisce il corretto passaggio di informazioni attraverso una specifica documentazione redatta dagli operatori che hanno avuto in assistenza il Paziente; tale documentazione è consegnata direttamente al Paziente.

SAD è disponibile, su richiesta, a prendere contatti telefonici con il medico di medicina generale e la struttura ove il Paziente viene trasferito, per rafforzare il passaggio di tutte le informazioni assistenziali utili a garantire le migliori cure possibili nel nuovo setting di cura.

Revoca

È facoltà della persona fruitrice del servizio revocare la scelta della Società, previa comunicazione scritta.

Formazione

SAD offre un servizio di formazione personalizzata al caregiver presso il proprio domicilio, grazie alla collaborazione dei propri operatori che si occupano di:

- addestramento per l'esecuzione dell'igiene personale parziale e totale;
- formazione sulla mobilitazione di una persona allettata per la prevenzione delle piaghe da decubito;
- nozioni di base per una corretta assistenza all'alimentazione;
- tecniche per favorire la comunicazione/relazione con la persona assistita;
- elementi di primo soccorso e di conservazione/somministrazione dei farmaci;
- formazione per richieste specifiche riguardanti l'assistenza socio-sanitaria;
- formazione specifica per le cure palliative e il sostegno del Paziente e della famiglia nella delicata fase della vita che sta affrontando.

Modalità d'accesso al servizio

Servizio con oneri a carico del Paziente

Il diretto interessato, o un suo familiare/caregiver, contatta la Segreteria Organizzativa formulando la richiesta assistenziale, corredata da una documentazione sanitaria che riporti le notizie cliniche salienti, attestanti lo stato di stabilità clinica e il bisogno assistenziale delle figure professionali di SAD che in precedenza sono state descritte, l'impegno orario degli operatori suddivisi per qualifica, l'eventuale richiesta di protesi, ausili, consumabili e materiale sanitario. In questa valutazione il Paziente può affidarsi alla Direzione Sanitaria di SAD che, su richiesta, può redigere la documentazione di cui sopra. L'Ufficio Amministrativo provvederà, in base alle risorse da impiegare, a fornire un preventivo al Paziente o a un suo familiare/caregiver o Tutore. L'accettazione del preventivo proposto precede la sottoscrizione del contratto di fornitura che vincola le parti.

Servizio con oneri a carico del Servizio Sanitario Nazionale

Il diretto interessato, o un suo familiare/caregiver, una volta acquisito il Piano Assistenziale Individuale (PAI) si reca al servizio di Assistenza Domiciliare Integrata del proprio distretto con la documentazione ricevuta. In questa sede gli viene proposto un catalogo o un elenco di strutture accreditate tra le quali scegliere. SAD è presente nei cataloghi e negli elenchi delle strutture accreditate per essere scelta per l'erogazione dell'Assistenza Domiciliare Integrata.

Soddisfazione e qualità

Questionario di Soddisfazione

Il questionario è anonimo e sarà possibile rispondere al questionario secondo tre modalità:

- riconsegnandolo compilato in busta sigillata, fornita nella cartella, al nostro Operatore
- scansionandolo e inviandolo tramite email all'indirizzo email info.sad@korian.it
- scansionando il QR code che trova di seguito, è possibile rispondere anche da telefono.

L'elaborazione del Questionario viene svolta da una società esterna. SAD si impegna a migliorare gli aspetti del servizio che risultassero non soddisfacenti.

Reclami e segnalazioni

La Responsabile dell'Ufficio Clienti risponde al Numero Verde Gratuito 800 494 905 accogliendo qualsiasi tipo di segnalazione e registrando su un apposito modulo:

- dati del segnalante e/o persona assistita coinvolta;
- giorno e ora della segnalazione;
- nome operatore, se coinvolto;
- tipo di segnalazione.

Dopo aver raccolto tutte le informazioni necessarie e valutata l'entità della tipologia del reclamo, l'Ufficio Clienti si attiva per la gestione e informa la Direzione Gestionale, che si occupa della risoluzione del problema.

Ad ogni osservazione la Direzione risponde entro 10 giorni.

Garanzie di qualità

SAD è certificata UNI EN ISO 9001:2015, Normativa Internazionale che certifica la Qualità dei Servizi. SAD ha fissato gli standard di qualità, gli indicatori di qualità e le modalità di rilevazione al fine di offrire ai propri assistiti il miglior servizio possibile.

Informazioni utili

Richiesta documentazione socio-sanitaria

Per richiedere la documentazione socio-sanitaria del Paziente è necessario compilare l'apposito modulo, a disposizione dell'infermiere, ed al quale andrà riconsegnato. Si precisa che la richiesta deve essere effettuata esclusivamente dal titolare dei dati personali (Paziente) o da persona legalmente delegata. I tempi per la consegna della documentazione richiesta sono indicativamente di 7 giorni dal ricevimento della richiesta. Il servizio è gratuito.

Diritti e doveri

Il personale dell'Assistenza Domiciliare Integrata deve:

- garantire, per l'accesso ai servizi assistenziali, equità di trattamento ai cittadini e alle cittadine in possesso dei requisiti richiesti;
- rispettare la dignità personale e la riservatezza della persona assistita;
- trattare la persona assistita secondo criteri di obiettività, giustizia, imparzialità e cortesia in qualsiasi situazione;
- fornire alla persona assistita un'informazione tempestiva ed esauriente e formulata in un linguaggio comprensibile;
- erogare le prestazioni in modo continuo e regolare.

Il Paziente da parte sua deve:

- tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale degli operatori;
- rispettare o disdire tempestivamente gli appuntamenti fissati per le prestazioni e i colloqui, così da poter meglio impiegare il personale e soddisfare eventuali altre richieste;
- richiedere solo le prestazioni dovute;
- pagare l'importo dovuto secondo i tempi e le modalità previste così come indicati in fattura;
- attivare in misura adeguata le proprie risorse, vale a dire familiari, amici etc.

Modalità d'ammissione

Il Paziente interessato a fruire del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata o l'eventuale persona che agisce per suo conto deve presentare domanda di ammissione all'assistente sociale del Comune, compilando l'apposita modulistica. L'istruttoria può partire anche su specifica segnalazione scritta inoltrata da altro Servizio Pubblico qualora si tratti di situazioni particolari evidenzianti criticità e/o necessità di interventi immediati.

Revisione Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente ed ogniqualvolta sia necessario apportare delle modifiche alla stessa.

Legge 231

Modello Organizzativo

Il Decreto Legislativo 231 dell'8 giugno 2001 ha introdotto per la prima volta nel nostro ordinamento un regime di "Responsabilità Amministrativa" a carico delle società.

La Società Servizi Assistenziali Domiciliari S.r.l., al fine di garantire che la conduzione e la gestione delle attività aziendali sia sempre improntata a valori di efficienza, correttezza e lealtà ha adeguato i propri modelli gestionali alle prescrizioni di tale nuova normativa.

A tal fine, previa esecuzione di un'attenta analisi dell'intera struttura organizzativa aziendale e del proprio sistema di controllo interno, si è attivata per giungere alla formalizzazione di un Modello di Organizzazione e Gestione idoneo alla prevenzione dei reati presupposto, richiamati dalla normativa in questione. Il Modello è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione SAD.

Tutela e partecipazione

Tutela della privacy

La Società Servizi Assistenziali Domiciliari S.r.l. (SAD) garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili dei propri assistiti e dei loro garanti e Tutori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (General Data Protection Regulation o GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti.

Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla cura del Paziente e alla gestione amministrativa.

I dati relativi alla salute delle persone assistite sono oggetto di comunicazione:

- all'interno dell'equipe multiprofessionale di SAD, al solo personale che necessita di conoscerli in relazione alla propria mansione per dar corso all'erogazione dei servizi assistenziali, di cura e di riabilitazione;
- all'esterno, ad organismi competenti, di cura e tutela della salute, medici specialistici, medici ospedalieri, medici di medicina generale e Unità Operativa Distrettuale dell'ASL.

Tutti gli operatori sono vincolati dal segreto professionale ed impegnati a garantire la privacy del Paziente. Titolare del trattamento della banca dati della società Servizi Assistenziali Domiciliari S.r.l. è il Rappresentante Legale. Responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Responsabile Sanitario.

Consenso Informato

La persona assistita ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile circa le cure e le procedure assistenziali che la Società Servizi Assistenziali Domiciliari S.r.l. ha messo in atto.

Per i propri assistiti SAD ha predisposto dei moduli per la raccolta e il trattamento dei dati sensibili ai sensi della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali.

Tutte le persone che contattano SAD telefonicamente, ricevono informazioni in merito al trattamento dei dati e, procedendo nella conversazione telefonica, danno il proprio consenso.

Partecipazione

Il coinvolgimento delle persone assistite e dei familiari è un obiettivo fondamentale di SAD. Per questo, con diverse modalità, si cerca di favorire la loro partecipazione attraverso:

- il coinvolgimento diretto nell'attività assistenziale, valorizzando il loro contributo;
- contatti costanti con l'Ufficio Clienti e la Segreteria Organizzativa;
- la possibilità di segnalare eventuali reclami all'Ufficio Clienti (su modulo predisposto).





Numero Verde 800 494 905
info@saditalia.com

Cure Domiciliari SAD

Via Gallipoli 100
73048 Nardò (LE)
T +39 0833 571550
F +39 0833 835842

info.sad@korian.it

www.korian.it