



REGIONE CAMPANIA
Azienda Sanitaria Locale Avellino
www.aslavellino.it

CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI ASL AVELLINO

DIRETTORE GENERALE
Dott. Mario Nicola Vittorio Ferrante



REGIONE CAMPANIA
AZIENDA SANITARIA LOCALE AVELLINO
www.aslavellino.it

DIRETTORE GENERALE: DOTT. MARIO NICOLA VITTORIO FERRANTE

DIRETTORE SANITARIO: DOTT.SSA MARIA CONCETTA CONTE

DIRETTORE AMMINISTRATIVO: DOTT. FRANCO ROMANO

Edizione a cura:

U.O.C. Cure Domiciliari

Direttore: dott.ssa Anna Marro

Via Circumvallazione, 83100 Avellino

Tel. 0825292649 e Fax 0825292650

e-mail: amarro@aslavellino.it

www.aslavellino.it

Collaboratori:

Cosimo Amodio Zarrella	dirigente medico
Ermelinda Zeccardo	specialista ambulatoriale
Daniela De Blasio	specialista ambulatoriale
Anna Maria Torello	infermiera
Lidia Rinaldi	assistente sanitaria
Paola Longoni	assistente amministrativa
Sergio Guerrera	coadiutore amministrativo

V Edizione

Anno 2023

Indice

Lettera di presentazione del servizio.....	Pag. 3
Il territorio dell'ASL Avellino.....	Pag. 4-5
ASL Avellino: Distretti, Comuni, Popolazione.....	Pag. 6-13
Chi siamo, Cosa sono le Cure Domiciliari, qual è la mission.....	Pag. 14-16
A chi sono rivolte? Chi richiede il servizio?.....	Pag. 17-19
Come si accede? Profili di cura.....	Pag. 20-22
Dimissione, Costo.....	Pag. 23-24
Dove operiamo?.....	Pag. 25-34
Cosa vogliamo fare, Come lo vogliamo fare, Valori.....	Pag. 35-36
Principi etici fondamentali.....	Pag. 37-38
Standard di qualità.....	Pag. 39-43
Percorso cure domiciliari integrate.....	Pag. 44
Scheda per la segnalazione di reclami, suggerimenti, elogi.....	Pag. 45
Questionario di gradimento del servizio: Cure Domiciliari.....	Pag. 46-48
Legenda.....	Pag. 49

Lettera di Presentazione del Servizio

Gent. Le signora/e

Il documento che sta per leggere, giunto alla quarta edizione, è la Carta del Servizio Cure Domiciliari dell'ASL Avellino, finalizzate all'assistenza di coloro che sono affetti da patologie cronico – degenerative e/o terminali. Essa è una guida per tutti coloro che usufruiscono di questo servizio.

Il domicilio è il luogo migliore per garantire un'assistenza non solo clinicamente adeguata, ma anche più attenta alle necessità familiari e psicologiche del paziente non autosufficiente, cronico e/o terminale e per ridurre i ricoveri ospedalieri inappropriati.

La Carta del Servizio Cure Domiciliari rappresenta, quindi, la base per regolamentare il rapporto tra il paziente e il Servizio, dichiarando pubblicamente il fine istituzionale, l'attenzione e l'orientamento al servizio offerto, nonché la volontà di perseguire obiettivi di trasparenza, di partecipazione e di qualità del servizio erogato.

Questa "Carta dei Servizi" non è solo un opuscolo informativo, bensì anche uno strumento utile affinché lei ed i suoi familiari possiate contribuire allo sviluppo del nostro progetto assistenziale. A lei ed ai suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno delle cure domiciliari integrate; la invitiamo quindi, ad offrirci sempre i suoi consigli ed a segnalarci eventuali carenze e/o disservizi che dovesse registrare.

Ci auguriamo che questa Carta dei Servizi, grazie anche alla sua partecipazione, possa divenire uno strumento concreto per un costante miglioramento di quanto offriamo.

A tale scopo sono a Sua disposizione strumenti e procedure per rilevare la qualità da lei percepita, quali: il "Modulo di segnalazioni e suggerimenti" da utilizzare se e quando lo dovesse ritenere opportuno; il "Questionario di valutazione del grado di soddisfazione", che la invitiamo a compilare mensilmente (entrambi i moduli sono a disposizione presso le Unità Operative competenti per le Cure Domiciliari dei Distretti Sanitari).

Restiamo a sua disposizione, unitamente a tutto il personale.

Il Direttore UOC Cure Domiciliari

Dott.ssa Anna Marro

Il Territorio dell'ASL Avellino



L'ambito territoriale dell'Azienda coincide con il territorio della Provincia di Avellino e comprende 118 Comuni differenti tra loro per le caratteristiche geografiche, demografiche ed economiche; con una superficie totale di 2.805,96 Km², una densità abitativa di 141,80 ab/km² ed una popolazione complessiva di 397.889 abitanti (dati ISTAT al 01/01/2023).

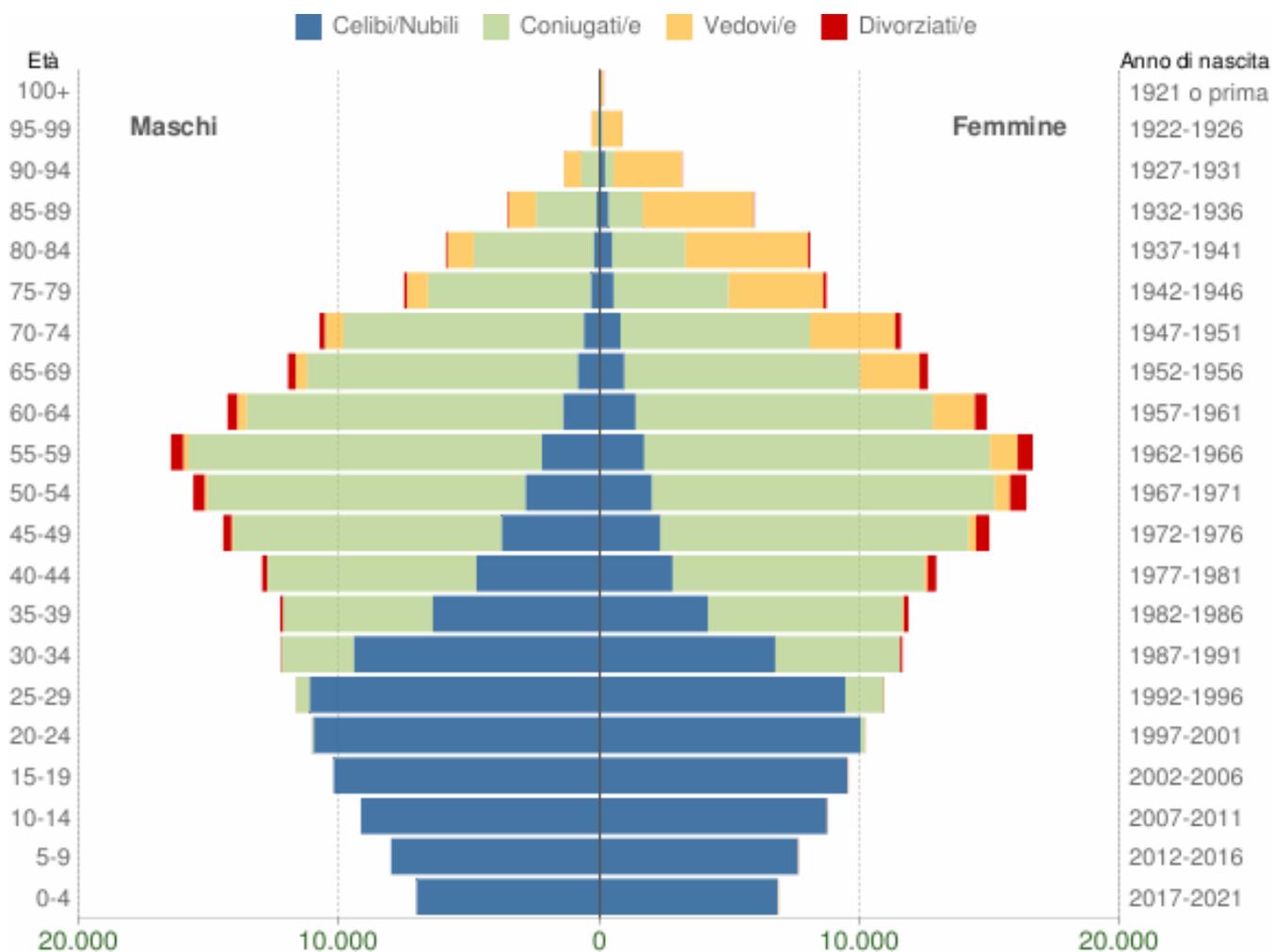
Il territorio dell'ASL AV è collocato in un punto nodale, al centro della Regione Campania.

Oltre ad un nucleo centrale appartenente al tessuto cittadino, infatti, vi sono numerosi nuclei abitativi periferici, dispersi su di una superficie caratterizzata da zone collinari e montuose.

Proprio queste caratteristiche impongono una particolare attenzione ed un attento lavoro di gestione delle risorse e di comunicazione in grado di realizzare un modello organizzativo capace di razionalizzare l'utilizzo delle strutture presenti sul territorio e, di conseguenza uniformare e velocizzare le procedure di accesso al servizio sanitario.



Il grafico in basso, detto **Piramide delle Età**, rappresenta la distribuzione della popolazione residente in provincia di Avellino per età, sesso e stato civile al 1° gennaio 2022.



Popolazione per età, sesso e stato civile - 2022

PROVINCIA DI AVELLINO - Dati ISTAT 1° gennaio 2022 - Elaborazione TUTTITALIA.IT

L'ASL Avellino comprende 6 Distretti Sanitari, i 118 Comuni come da tabelle sottostanti (fonte dati popolazione: ISTAT 1 gennaio 2023):

N.	DISTRETTO	N. COMUNI	POPOLAZIONE TOTALE	>65 ENNI	KMQ
1	ARIANO IRPINO	29	79.785	20.473	821,67
	Direttore del Distretto: dott. Antonio Mainiero				
	PRESIDIO DISTRETTUALE DI ARIANO IRPINO	N. COMUNI	POPOLAZIONE TOTALE	>65 ENNI	KMQ
		Ariano Irpino	21.023	5.252	186,74
		Casalbore	1.574	437	28,09
		Flumeri	2.506	673	34,55
		Greci	585	229	30,26
		Melito Irpino	1.789	438	20,68
		Montaguto	347	130	18,38
		Montecalvo Irpino	3.324	948	54,01
		Savignano Irpino	1.004	303	38,47
		Villanova del Battista	1.472	412	20,00
		Zungoli	942	284	19,21
		TOTALE	34.566	9.106	450,39
	PRESIDIO DISTRETTUALE DI MIRABELLA ECLANO	N. COMUNI	POPOLAZIONE TOTALE	>65 ENNI	KMQ
		Bonito	2.217	512	18,78
		Fontanarosa	2.870	745	16,70
		Gesualdo	3.234	828	27,33
		Luogosano	1.082	237	6,07
		Mirabella Eclano	6.640	1.628	33,96
		Paternopoli	2.143	571	18,43
		Sant'Angelo all'Esca	7.30	217	5,46
		Taurasi	2.161	563	14,41
		TOTALE	21.077	5.301	141,14
	PRESIDIO DISTRETTUALE DI GROTTAMINARDA	N. COMUNI	POPOLAZIONE TOTALE	>65 ENNI	KMQ
		Frigento	3.462	860	38,04
		Grottaminarda	7.711	1.684	29,11
		Sturno	2.752	675	16,67
		TOTALE	13.925	3.219	83,82

CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI ASL AVELLINO

	PRESIDIO DISTRETTUALE DI VALLATA	N. COMUNI	POPOLAZIONE TOTALE	>65 ENNI	KMQ
		Carife	1.272	375	16,72
		Castel Baronia	1.062	265	15,37
		San Nicola Baronia	762	189	6,90
		San Sossio Baronia	1.490	409	19,19
		Scampitella	1.036	370	15,11
		Trevico	842	263	11,00
		Vallata	2.512	653	47,91
		Vallesaccarda	1.241	323	14,12
		TOTALE	10.217	2847	146,32

N.	DISTRETTO	N. COMUNI	POPOLAZIONE TOTALE	>65 ENNI	KMQ
2	MONTEFORTE IRPINO	7	35.095	7.231	106,37
Direttore del Distretto: dott. ssa Anna Maria Emilia Strollo					
		N. COMUNI	POPOLAZIONE TOTALE	>65 ENNI	KMQ
		Contrada	2.950	600	10,31
		Forino	5.179	995	20,39
		Mercogliano	11.492	2.592	19,92
		Monteforte Irpino	11.229	2.122	26,96
		Ospedaletto D'Alpinolo	2.024	405	5,68
		Sant'Angelo a Scala	703	161	10,74
		Summonte	1.518	356	12,37
		TOTALE	35.095	7.231	106,37

CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI ASL AVELLINO

N.	DISTRETTO	N. COMUNI	POPOLAZIONE TOTALE	>65 ENNI	KMQ
3	SANT'ANGELO DEI LOMBARDI	25	57.161	15.114	1.118,01
Direttore del Distretto: dott. ssa Elisabetta Granata					
	PRESIDIO DISTRETTUALE DI SANT'ANGELO DEI LOMBARDI	N. COMUNI	POPOLAZIONE TOTALE	>65 ENNI	KMQ
		Calabritto	2.148	635	56,33
		Caposele	3.245	773	41,28
		Guardia dei Lombardi	1.515	468	55,87
		Lioni	5.934	1370	46,51
		Morra de Sanctis	1.124	348	30,41
		Rocca San Felice	781	228	14,41
		Sant'Angelo dei Lombardi	3.832	987	55,10
		Senerchia	733	182	32,03
		Teora	1.447	447	23,21
		Torella dei Lombardi	1.952	484	26,57
		Villamaina	9.11	219	9,04
		TOTALE	23.622	6.141	390,76
	PRESIDIO DISTRETTUALE DI MONTELLA	N. COMUNI	POPOLAZIONE TOTALE	>65 ENNI	KMQ
		Bagnoli Irpino	3.027	757	68,80
		Cassano Iroino	945	204	13,07
		Castelfranci	1.766	481	11,69
		Montella	7.291	1.764	82,95
		Nusco	3.899	1.025	53,60
		TOTALE	16.928	4.231	230,11
	PRESIDIO DISTRETTUALE DI CALITRI	N. COMUNI	POPOLAZIONE TOTALE	>65 ENNI	KMQ
		Andretta	1.678	466	43,65
		Aquilonia	1.462	414	56,15
		Bisaccia	3.534	943	102,16
		Cairano	275	106	13,81
		Calitri	4.243	1.333	101,05
		Conza della Campania	1.270	334	51,63
		Lacedonia	2.048	554	82,08
		Monteverde	695	190	39,57
		Sant'Andrea di Conza	1.406	402	7,04
		TOTALE	16.611	4.742	497,14

CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI ASL AVELLINO

N.	DISTRETTO	N. COMUNI	POPOLAZIONE TOTALE	>65 ENNI	KMQ
4	AVELLINO	16	91.171	21.890	196,72
	Direttore del Distretto: dott. Armando Pirone				
	PRESIDIO DISTRETTUALE DI AVELLINO	N. COMUNI	POPOLAZIONE TOTALE	>65 ENNI	KMQ
		Avellino	52.198	13.083	30,55
		Capriglia Irpina	2.262	491	7,49
		Montefredane	2.108	498	9,45
		Pietrastornina	1.449	374	15,73
		Prata Principato Ultra	2.696	531	10,99
		Pratola Serra	3.592	755	8,84
		TOTALE	64.305	15.732	83,05
	PRESIDIO DISTRETTUALE DI ALTAVILLA	N. COMUNI	POPOLAZIONE TOTALE	>65 ENNI	KMQ
		Altavilla Irpina	3.945	952	14,08
		Chianche	478	129	6,61
		Grottolella	1.793	408	7,13
		Petruro Irpino	302	88	3,14
		Torrioni	460	133	4,22
		Tufo	772	212	5,96
		TOTALE	7.750	1.922	41,14
	PRESIDIO DISTRETTUALE DI CERVINARA	N. COMUNI	POPOLAZIONE TOTALE	>65 ENNI	KMQ
		Cervinara	8.680	1.925	29,34
		Rocbascerana	2.308	540	12,46
		Rotondi	3.364	712	7,81
		San Martino V. C.	4.764	1.059	22,92
		TOTALE	19.116	4.236	72,53

N.	DISTRETTO	N. COMUNI	POPOLAZIONE TOTALE	>65 ENNI	KMQ
5	ATRIPALDA	28	95.921	20.765	417,21
Direttore Del Distretto: Dott. Piero De Masi					
	PRESIDIO DISTRETTUALE DI ATRIPALDA	N. COMUNI	POPOLAZIONE TOTALE	>65 ENNI	KMQ
		Aiello del Sabato	4.000	739	10,87
		Atripalda	10.367	2.271	8,59
		Candida	1.101	211	5,35
		Castelvetere sul Calore	1.486	391	17,17
		Cesinali	2.552	475	3,73
		Chiusano San Domenico	2.089	513	24,60
		Lapio	1.428	357	15,25
		Manocalzati	3.019	638	8,75
		Montemarano	2.610	762	34,01
		Parolise	637	160	3,22
		Salza Irpina	720	195	4,96
		San Mango sul Calore	1.093	284	14,59
		San Michele di Serino	2.414	508	4,47
		San Potito Ultra	1.477	340	4,54
		Santo Stefano del Sole	2.055	450	10,78
		Sorbo Serpico	530	119	8,10
		Volturara Irpina	2.963	769	32,42
		TOTALE	40.541	9.182	211,4
	PRESIDIO DISTRETTUALE DI MONTEMILETTO	N. COMUNI	POPOLAZIONE TOTALE	>65 ENNI	KMQ
		Montefalcione	3.092	769	15,29
		Montefusco	1.192	320	8,24
		Montemiletto	5.070	1.241	21,63
		Pietradefusi	1.916	525	9,24
		Santa Paolina	1.157	317	8,43
		Torre le Nocelle	1.201	292	10,04
		Venticano	2.274	568	14,16
		TOTALE	15.902	4032	87,03
	PRESIDIO DISTRETTUALE DI MONTORO	N. COMUNI	POPOLAZIONE TOTALE	>65 ENNI	KMQ
		Montoro	19.347	3.422	40,14
		Santa Lucia di Serino	1.383	313	3,93
		Serino	6.695	1.524	52,50
		Solofra	12.053	2.292	22,21
		TOTALE	39.478	7.551	118,78

N.	DISTRETTO	N. COMUNI	POPOLAZIONE TOTALE	>65 ENNI	KMQ
6	BAIANO	13	38.756	7.878	145,98
Direttore del Distretto: dott. ssa Sabatina D'Andrea					
	PRESIDIO DISTRETTUALE DI BAIANO	N. COMUNI	POPOLAZIONE TOTALE	>65 ENNI	KMQ
		Avella	7.516	1.454	29,39
		Baiano	4.443	1.002	12,30
		Mugnano del Cardinale	5.122	1.093	12,30
		Quadrelle	1.829	355	6,93
		Sirignano	2.840	491	6,19
		Sperone	3.625	676	4,70
		TOTALE	25.375	5.071	71,81
	PRESIDIO DISTRETTUALE DI LAURO	N. COMUNI	POPOLAZIONE TOTALE	>65 ENNI	KMQ
		Domicella	1.849	328	6,40
		Lauro	3.340	769	11,29
		Marzano di Nola	1.639	325	4,72
		Moschiano	1.566	298	13,45
		Pago Vallo Lauro	1.710	325	4,63
		Quindici	1.790	436	23,91
		Taurano	1.487	326	9,77
		TOTALE	13.381	2.807	74,17

*Chi siamo, Cosa sono le Cure Domiciliari,
Qual è la Mission*



Immagine da freepik.com

CHI SIAMO

Siamo un Servizio Sanitario e Socio – Sanitario dell’Azienda Sanitaria Locale Avellino (ASL AV).

L’ASL AV è nata a seguito del processo di razionalizzazione e riqualificazione del Servizio Sanitario Regionale per il rientro dal disavanzo, così come stabilito dalla L. R. n. 16 del 28 novembre 2009, in seguito all’unificazione delle preesistenti ASL AV1 e AV2.

La sede legale dell’ASL AV è in via Degli Imbimbo n. 10/12, 83100 Avellino.

Il Servizio Cure Domiciliari Integrate dell’ASL Avellino, nell’attuale fase organizzativa è così strutturato:

- **U.O. C. Cure Domiciliari;**
- **U.O. Distrettuali competenti per le cure domiciliari** con sede nei Distretti Sanitari e nei Presidi Distrettuali

L’UOC Cure Domiciliari ha funzione tecnico – scientifica e di coordinamento del servizio, con sede in via Circumvallazione, 77 83100 Avellino, tel. 0825.292649 – 292603; fax 0825.292650.

I Distretti Sanitari e i relativi Presidi Distrettuali hanno funzione operativa.

CHE COSA SONO LE CURE DOMICILIARI

Le Cure Domiciliari Integrate consistono nell’assistenza del malato nel proprio domicilio secondo un piano personalizzato di assistenza, che è composto da *“un’insieme coordinato di attività sanitarie, mediche, infermieristiche, riabilitative integrate tra loro e con gli interventi sociali del piano di zona”*.

Tale servizio comprende anche la erogazione di farmaci, materiale per medicazione, ausili e presidi.

L’obiettivo è quello di:

- Mantenere la persona non autosufficiente nel proprio domicilio, coinvolgendo attivamente e supportando nell’attività assistenziale i familiari o chi l’assiste, al fine di migliorare la qualità della vita del paziente e dei congiunti stessi e di chi l’accudisce;
- Favorire un pronto reinserimento del paziente dimesso dall’ospedale nel proprio ambiente familiare;
- Assistere pazienti con patologie trattabili a domicilio, evitando il ricovero improprio in ospedale o in altra struttura residenziale;
- Sviluppare la collaborazione e l’integrazione tra territorio, ospedale, servizi sociali e associazioni di volontariato.

MISSION

La mission delle Cure Domiciliari è quella di garantire una migliore qualità di vita alle persone fragili in condizioni di cronicità o di non autosufficienza temporanea o definitiva, mediante un’assistenza qualificata in collaborazione con la famiglia, il Medico di Medicina Generale e il Pediatra di Libera Scelta e i servizi territoriali.

Il servizio è garantito servizio garantito da personale qualificato che segue corsi di formazione permanente, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona con un progetto personalizzato condiviso dall'utente e dai suoi famigliari.

Le prestazioni sanitarie sono gratuite, per le prestazioni socio-sanitarie è prevista la compartecipazione in base a quanto stabilito dall'Ambito Territoriale (piano di zona) di riferimento.

A chi sono rivolte? Chi richiede il servizio?



Immagine da freepik.com

A chi sono rivolte?

Le cure domiciliari sono destinate a pazienti parzialmente o totalmente non autosufficienti, non curabili ambulatorialmente i quali presentano bisogni sanitari e/o socio-assistenziali.

Tipologia di assistiti adulti:

- Malati terminali;
- Malati oncologici;
- Pazienti dimessi dall'ospedale a seguito di patologie acute cardiovascolari, respiratorie, renali, neurologiche, interventi chirurgici o post traumatici che richiedono assistenza, cura e trattamenti riabilitativi a domicilio;
- Pazienti in ventilo terapia prolungata;
- Pazienti affetti da piaghe da decubito e lesioni cutanee croniche;
- Pazienti con patologie croniche (es. dell'apparato respiratorio, del sistema cardiovascolare ecc.) in fase di riacutizzazione;
- Pazienti affetti da altre malattie trattabili a domicilio, non compresi in questo elenco.

Tipologia di assistiti minori:

- asma grave;
- fibrosi cistica;
- malattie cromosomiche e/o genetiche invalidanti;
- sindrome di Down;
- cardiopatie congenite a rischio di scompenso emodinamico;
- artropatie con grave limitazione funzionale;
- artrite reumatoide giovanile;
- patologie oncoematologiche;
- cerebropatie e cerebrolesioni, con forme gravi;
- tetraplegia;
- epilessie;
- immunodeficienza congenita ed acquisita;
- diabete mellito;
- neonati a rischio di deficit neurosensoriali;

- bambini con gravi situazioni di disagio socio-familiare (es. figlio di tossicodipendenti, famiglia non responsabile, bambino violato) o già sottoposti a provvedimenti tutelari da parte del Tribunale dei minori.

Chi richiede il servizio?

CHI RICHIEDE IL SERVIZIO?
• La persona interessata o suo familiare o vicino
• Il Piano di Zona del Comune di residenza
• I Servizi Sociale del Comune di residenza
• Medico di famiglia o il Pediatra di Libera Scelta
• Direttore RSA, Hospice, Ospedale di Comunità, SUAP, strutture sociali

Come si accede? Profili di cura

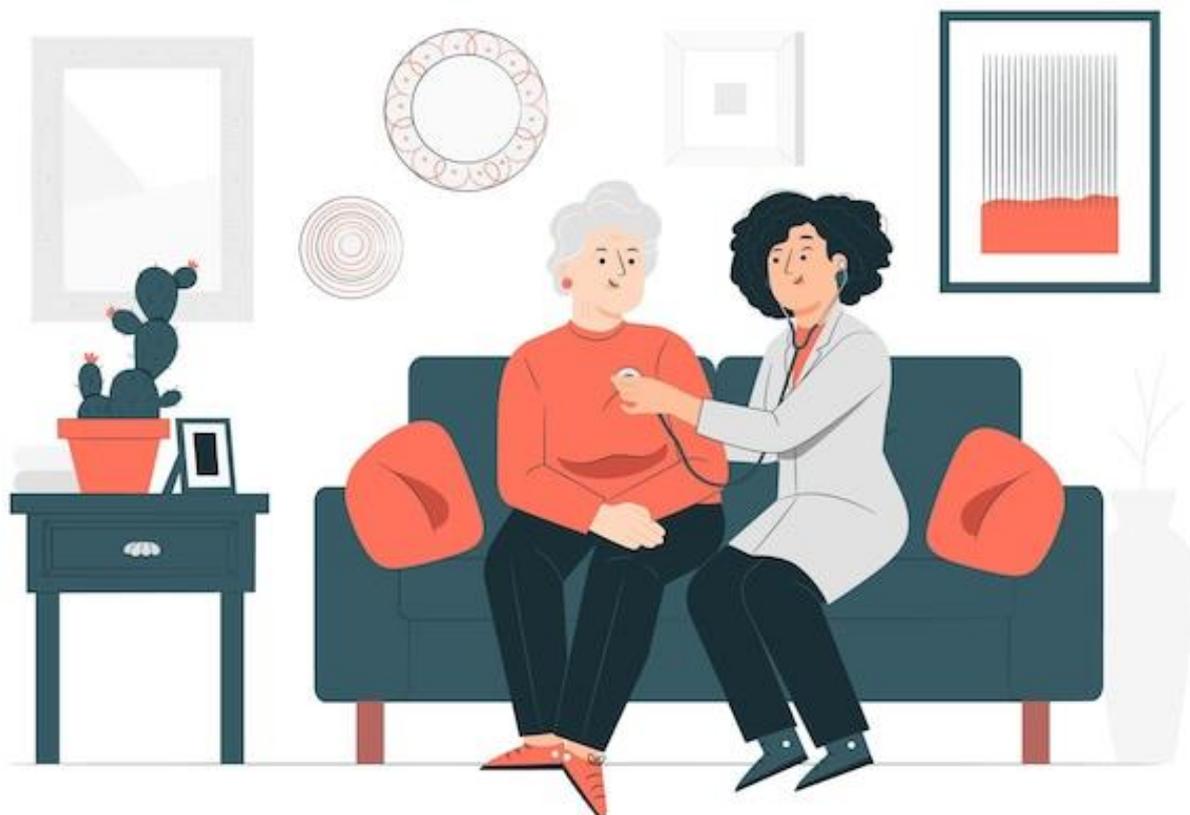


Immagine da freepik.com

Come si accede?

Ogni soggetto inoltra la richiesta al Distretto Sanitario a cui la persona avente diritto afferisce. Ogni soggetto richiedente il servizio ha a propria disposizione un modello da compilare e far pervenire al **Distretto Sanitario di riferimento** e, nello specifico:

RICHIEDENTE	MODULO
La persona interessata o suo familiare	Mod.1
Piano di Zona del Comune di residenza	Mod.1/ SVAMA o SVAMDI Sociale
Servizi Sociali del Comune di residenza	Mod.1/ SVAMA o SVAMDI Sociale
Reparto Ospedaliero	Mod.1/ SVAMA o SVAMDI Completa
Medico di Famiglia*	Mod.1/SVAMA o SVAMDI Sanitaria
Pediatra di Libera Scelta*	Mod. 1
Direttore RSA, Hospice, Ospedale di Comunità, SUAP	Mod.1/ SVAMA o SVAMDI Completa

*Possono trasmettere la richiesta via web attraverso la cartella cure domiciliari informatizzata.

Dopo l'acquisizione della segnalazione, il coordinatore delle cure domiciliari del distretto sanitario (in genere un infermiere), entro le 24-48 ore attiverà le procedure per la convocazione dell'**Unità di Valutazione Distrettuale (UVD)**.

Essa è costituita da:

- Medico del Distretto Sanitario individuato dal direttore del Distretto
- MMG o PLS (Medico di Medicina Generale o Pediatra di Libera Scelta)
- Coordinatore delle Cure Domiciliari

e a seconda del caso trattato e delle disponibilità delle risorse umane, da:

- Infermiere Professionale
- Fisioterapista
- Altro specialista

per la valutazione dell'elezione del paziente nelle cure domiciliari.

Se sono presenti oltre le necessità sanitarie anche bisogni sociali l'UVD si integrerà nell'intervento con il Piano di Zona attraverso la **convocazione dell'Unità di valutazione Integrata (UVI)**.

Se l'UVD/UVI non ritiene opportuna l'attivazione delle cure domiciliari, deve darne motivata comunicazione al MMG o al PLS e ai familiari dell'assistito interessato.

Nel caso in cui la proposta delle cure domiciliari sia approvata, l'UVD/UVI stila il piano individuale di assistenza avvalendosi anche di altri specialisti, se necessario, e concordano, in base all'intensità di cura:

- la durata presumibile del periodo di erogazione delle cure domiciliari;
- la tipologia degli altri operatori sanitari coinvolti;
- le richieste di intervento degli operatori del servizio sociale;

- la cadenza degli accessi del MMG o del PLS al domicilio del paziente in relazione alla specificità del processo morboso in corso e agli interventi sanitari e sociali necessari, tenendo conto della variabilità clinica di ciascun caso;
- i momenti di verifica comune all'interno del periodo di effettuazione del servizio.

Il **Piano Assistenziale Individuale (PAI)**, pertanto, dovrà esplicitare:

- i bisogni socio-assistenziali dell'utente;
- le figure professionali coinvolte per gli specifici programmi terapeutici e riabilitativi;
- le osservazioni in merito al supporto familiare;
- lo specifico piano terapeutico;
- gli eventuali trattamenti terapeutici particolari;
- gli eventuali presidi e ausili sanitari o apparecchi elettromedicali necessitanti.

La valutazione multidimensionale dovrà concludersi entro e non oltre i 20 giorni dalla segnalazione.

Solo in caso di dimissione protetta la valutazione multidimensionale va effettuata entro le 48/72 ore alla segnalazione.

Profili di cura

- 1. Cure domiciliari di base**
- 2. Cure domiciliari di I livello**
- 3. Cure domiciliari di II livello**
- 4. Cure domiciliari di III livello**
- 5. Cure domiciliari palliative**

Secondo i bisogni dei pazienti ed in base al numero di accessi mensili, sino al raggiungimento degli obiettivi di guarigione e/o miglioramento dello stato di salute.

Le prestazioni erogate a domicilio, a seconda dei bisogni dei pazienti sono le seguenti:

- assistenza infermieristica domiciliare
- assistenza fisioterapica e logopedica domiciliare
- assistenza socio-sanitaria domiciliare
- assistenza psicologica domiciliare rivolta alla famiglia e ai pazienti terminali
- assistenza medico specialistica domiciliare

Dimissione, Costo



Immagine da freepik.com

Dimissione

L'erogazione delle cure domiciliari può essere interrotta in qualsiasi momento:

- in caso di ricovero in struttura sanitaria, sociosanitaria o sociale;
- a richiesta dell'utente o dei parenti e del MMG/PLS, salvo sempre il consenso dell'interessato;
- per decisione dell'Unità di Valutazione Distrettuale, per il venir meno delle condizioni che hanno determinato l'ammissione: guarigione dell'utente, stabilizzazione del suo stato di salute con riduzione dell'impegno assistenziale, per mutate condizioni familiari che rendano impossibile il supporto fino a quel momento garantito, in caso di decesso.

La sospensione o la cessazione dell'assistenza deve avvenire con preavviso al paziente e alla famiglia di almeno sette giorni.

Alla dimissione il medico di famiglia provvede a:

- compilare il modulo di dimissione dalle cure domiciliari,
- richiedere al bisogno l'attivazione di altro regime assistenziale,
- fornire eventualmente informazioni sui controlli sanitari da effettuare dopo la dimissione.

Costo

Le prestazioni sanitarie sono gratuite.

Le prestazioni socio-sanitarie sono compartecipate dal Comune e/o dall'utente.

Dove operiamo?



Immagine da freepik.com

Le sedi distrettuali e le unità operative dove richiedere le cure domiciliari sono le seguenti:

DISTRETTO SANITARIO N. 1 DI ARIANO IRPINO

- DISTRETTO DI ARIANO IRPINO**

Unità Operativa Distrettuale Competente per le Cure Domiciliari

PERSONALE	PROFILO	RUOLO	EMAIL
Iandiorio Giuseppa	Dirigente Medico	Referente	iandiorio@aslavellino.it
Taddeo Marianna	Specialista Ambulatoriale	Geriatra	mtaddeo@aslavellino.it

Sede: Piazza G. Mazzini 83031 Ariano Irpino (AV)

Giorni e orari di apertura al pubblico:

Dal lunedì al venerdì h. 8.00 – 12.30

Martedì h. 15.00 – 17.00

Tel.: 0825 877661.

- PRESIDIO DISTRETTUALE DI GROTTAMINARDA**

Unità Operativa Distrettuale competente per le Cure Domiciliari

PERSONALE	PROFILO	RUOLO	EMAIL
De Luca Tommaso Rosario	Dirigente Medico	Referente	trdeluca@aslavellino.it
Felicina Famiglietti	Infermiera	Coordinatrice Cure Domiciliari	ffamiglietti@aslavellino.it

Sede: via Francesco Flammia 83035 Grottoaminarda (AV)

Giorni e orari di apertura al pubblico:

Martedì e giovedì h. 08.30 – 12.30

Martedì h. 15.00 – 17.00

Tel.: 0825 425307

- **PRESIDIO DISTRETTUALE DI MIRABELLA ECLANO**
Unità Operativa Distrettuale competente per le Cure Domiciliari

PERSONALE	PROFILO	RUOLO	EMAIL
Ciampi Franca	Dirigente Medico	Referente	f.ciampi@aslavellino.it
Taddeo Marianna	Specialista Ambulatoriale	Geriatra	mtaddeo@aslavellino.it
Albanese Maria Antonietta	Infermiera	Coordinatrice Cure Domiciliari	maalbanese@aslavellino.it
Di Cecilia Flavia	Ostetrica	Coordinatrice Cure Domiciliari	fdicecilia@aslavellino.it

Sede: via Calcazanco, 2 83036 Mirabella (AV)

Giorni e orari di apertura al pubblico:

Dal lunedì al venerdì h. 8.30 – 12.30

Tel.: 0825 438830

- **PRESIDIO DISTRETTUALE DI VALLATA**
Unità Operativa Distrettuale competente per le Cure Domiciliari

PERSONALE	PROFILO	RUOLO	EMAIL
De Angelis Rocco	Dirigente Medico	Referente	rdeangelis@aslavellino.it
Macchia Concetta	infermiera	Coordinatrice Cure Domiciliari	cmacchia@aslavellino.it

Sede: viale S. Pertini,1 83059 Vallata (AV)

Giorni e orari di apertura al pubblico:

Dal lunedì al venerdì h. 08.30 – 12.30

Martedì h. 15.00 – 17.00

Tel.: 0827 901812

DISTRETTO SANITARIO N. 2 DIMONTEFORTE IRPINO

Unità Operativa Distrettuale competente per le Cure Domiciliari

PERSONALE	PROFILO	RUOLO	EMAIL
Pasquale Mone	Specialista ambulatoriale	Geriatra	pmonesa@aslavellino.it
Comitale Emma	Specialista ambulatoriale	Referente	ecomitalesa@aslavellino.it
D'Acerno Gabriele	Infermiere	Coordinatore Cure Domiciliari	gdacerno@aslavellino.it
Morasca Franca	Assistente Sociale	Integrazione socio-sanitaria	fmorasca@aslavellino.it
Maglio Anna	Assistente Amministrativa	Supporto amministrativo	anna.maglio@aslavellino.it

Sede: via Legniti 83024 Monteforte Irpino (AV)**Giorni e orari di apertura al pubblico:**

Lunedì h. 08.30 – 12.30

Martedì h. 08.30 – 12.30

Venerdì h. 08.30 – 12.30

Tel.: 0825 754903

DISTRETTO SANITARIO N. 3 DI SANT' ANGELO DEI LOMBARDI

- DISTRETTO DI SANT'ANGELO DEI LOMBARDI**

Unità Operativa Distrettuali competente per le Cure Domiciliari

PERSONALE	PROFILO	RUOLO	EMAIL
Cardellicchio Nevicella	Dirigente Medico	Referente	ncardellicchio@aslavellino.it
Gentile Antonio	Infermiere	Coordinatore Cure Domiciliari	agentile@aslavellino.it
D'Ardia Vincenzo	Infermiere	Supporto al servizio	vdardia@aslavellino.it

Sede: via Bartolomei, 1 83054 Sant'Angelo dei Lombardi (AV)

Giorni e orari di apertura al pubblico:

Lunedì – Martedì - Venerdì h. 08.30 – 12.30

Martedì – Giovedì h. 15.00 – 17.30

Tel.: 0827 216904 – 0827 – 216913

- PRESIDIO DISTRETTUALE DI MONTELLA**

Unità Operativa Distrettuale competente per le Cure Domiciliari

PERSONALE	PROFILO	RUOLO	EMAIL
Cardellicchio Nevicella	Dirigente Medico	Referente	ncardellicchio@aslavellino.it
Lo Conte Chiara	Infermiere	Supporto al servizio	cloconte@aslavellino.it
Carino Gerardo Antonio	Assistente Amministrativo	Supporto amministrativo	gacarino@aslavellino.it

Sede: via Ippolito Panico 83048 Montella (AV)

Giorni e orari di apertura al pubblico:

Lunedì – Martedì - Venerdì h. 08.30 – 12.30

Martedì – Giovedì h. 15.00 – 17.30

Tel.: 0827 216804 – 0827 601820

- **PRESIDIO DISTRETTUALE DI CALITRI**
Unità Operativa Distrettuale competente per le Cure Domiciliari

PERSONALE	PROFILO	RUOLO	EMAIL
La Manna Maria Concetta	Dirigente Medico	Referente	mclamanna@aslavellino.it
Nicoletta Gabriella	Infermiere	Coordinatrice Cure Domiciliari	gnicoletta@aslavellino.it
Maffucci Maria	Infermiere	Supporto al servizio	mmaffucci@aslavellino.it

Sede: corso Garibaldi (c/o P.S. Calitri 2° piano)

Giorni e orari di apertura al pubblico:

Lunedì – Martedì - Venerdì h. 08.30 – 12.30

Martedì – Giovedì h. 15.00 – 17.30

Tel.: 0827 203003

DISTRETTO SANITARIO N. 4 DI AVELLINO

- DISTRETTO DI AVELLINO**

Unità Operativa Distrettuale competente per le Cure Domiciliari

PERSONALE	PROFILO	RUOLO	EMAIL
Rinaldi Giovanni	Dirigente Medico	Referente	grinaldi@aslavellino.it
Gubitosi Sabatino	Fisioterapista	Coordinatore Cure Domiciliari	sgubitosi@aslavellino.it
Mauriello Filomena	Infermiere	Coordinatrice Cure Domiciliari	fmauriello@aslavellino.it
Mainiero Dante	Amministrativo	Amministrativo	dmainiero@aslavellino.it

Sede: via Degli Imbimbo, 10/12 83100 Avellino (AV)

Giorni e orari di apertura al pubblico:

Dal lunedì al venerdì h. 08.00 – 14.00

Tel.: 0825 292049 – 0825 292095 – 0825 292025 – 0825 292228

- PRESIDIO DISTRETTUALE DI ALTAVILLA IRPINA**

Unità Operativa Distrettuale competente per le Cure Domiciliari

PERSONALE	PROFILO	RUOLO	EMAIL
Parziale Domenico	Medico C.A.	Referente	-
Schiavo Rosalba	Infermiere	Coordinatrice Cure Domiciliari	rschiavo@aslavellino.it

Sede: Largo G. Luongo 83011 Altavilla Irpina (AV)

Giorni e orari di apertura al pubblico:

Lunedì e Mercoledì h. 9.00 - 13.00

Martedì, Giovedì e Venerdì h 9.00 - 12.00

Tel.: 0825 991352

- **PRESIDIO DISTRETTUALE DI CERVINARA**

Unità Operativa Distrettuale competente per le Cure Domiciliari

PERSONALE	PROFILO	RUOLO	EMAIL
Stanislao Rivetti	Specialista Ambulatoriale	Referente	srivetti@aslavellino.it
Carfora Antonietta	Infermiere	Coordinatrice Cure Domiciliari	acarfora@aslavellino.it
Vitagliano Addolorata	Infermiere	Coordinatrice Cure Domiciliari	avitagliano@aslavellino.it

Sede: via Dei monti 83012 Cervinara (AV)

Giorni e orari di apertura al pubblico:

Dal lunedì al venerdì h. 08.30 – 13.30

Tel.: 0824 836764

DISTRETTO SANITARIO N. 5 DI ATRIPALDA

- **DISTRETTO DI ATRIPALDA**
- **PRESIDI DISTRETTUALI DI MONTEMILETTO E DI MONTORO**

Unità Operativa Distrettuale competente per le Cure Domiciliari

PERSONALE	PROFILO	RUOLO	EMAIL
Comitale Emma	Specialista Ambulatoriale	Geriatra	ecomitale@aslavellino.it
Aufiero Roberto	Infermiere	Coordinatore Cure Domiciliari	raufiero@aslavellino.it
Sementa Giuseppa	Infermiere	Supporto	gsementa@aslavellino.it

Sede: via Manfredi, 98 83041 Atripalda (AV)

Giorni e orari di apertura al pubblico:

Dal lunedì al venerdì h. 8.00 – 15.12

Tel.: 0825 293234

DISTRETTO SANITARIO N. 6 DI BAIANO

- DISTRETTO DI BAIANO**

Unità Operativa Distrettuale competente per le Cure Domiciliari

PERSONALE	PROFILO	RUOLO	EMAIL
D'Aniello Anna Maria	Dirigente Medico	Referente	amdaniello@aslavellino.it
Stanislao Rivetti	Specialista Ambulatoriale	Geriatra	srivetti@aslavellino.it
Comitale Emma	Specialista Ambulatoriale	Geriatra	ecomitale@aslavellino.it
Spirito Franca Giovanna	Infermiere	Coordinatrice Cure Domiciliari	fspirito@aslavellino.it
Maione Giuseppe	Infermiere	Supporto	gmaione@aslavellino.it

Sede: via Nicola Litto 83022 Baiano (AV)

Giorni e orari di apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì h.08.30 – 13.30

Tel.: 081 8243271

- PRESIDIO DISTRETTUALE DI LAURO**

Unità Operativa Distrettuale competente per le Cure Domiciliari

PERSONALE	PROFILO	RUOLO	EMAIL
Truoiolo Antonio	Dirigente Medico	Referente	atruoiolo@aslavellino.it
De Angelis Lino	Specialista Ambulatoriale	Geriatra	Ideangelis@aslavellino.it
Taddeo Marianna	Specialista Ambulatoriale	Geriatra	mtaddeo@aslavellino.it
Manfredi Carmine	Infermiere	Coordinatore Cure Domiciliari	cmanfredi@aslavellino.it

Sede: via Madonnelle, 27 83023 Lauro (AV)

Giorni e orari di apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì h.08.30 – 13.30

tel.: 081 8240988

Cosa vogliamo fare, Come lo vogliamo fare, Valori



Cosa vogliamo fare

La nostra azione nasce e si fonda sull'esigenza di riconoscere e promuovere la centralità della persona malata o in condizioni di fragilità con lo scopo finalizzato alla sua presa in carico in un'ottica integrale ed olistica.

Ci impegniamo a garantire prestazioni e servizi di qualità sensibilizzando il contesto sociale in cui operiamo e valorizzando la competenza e l'esperienza di tutti gli operatori.

Come lo vogliamo fare

Essere nella realtà sanitaria e socio-sanitaria campana:

- un punto di riferimento per le persone che necessitano di cure domiciliari: anziani, disabili, malati oncologici e malati terminali;
- un servizio di eccellenza nei processi di presa in carico, cura e assistenza del malato.

Valori

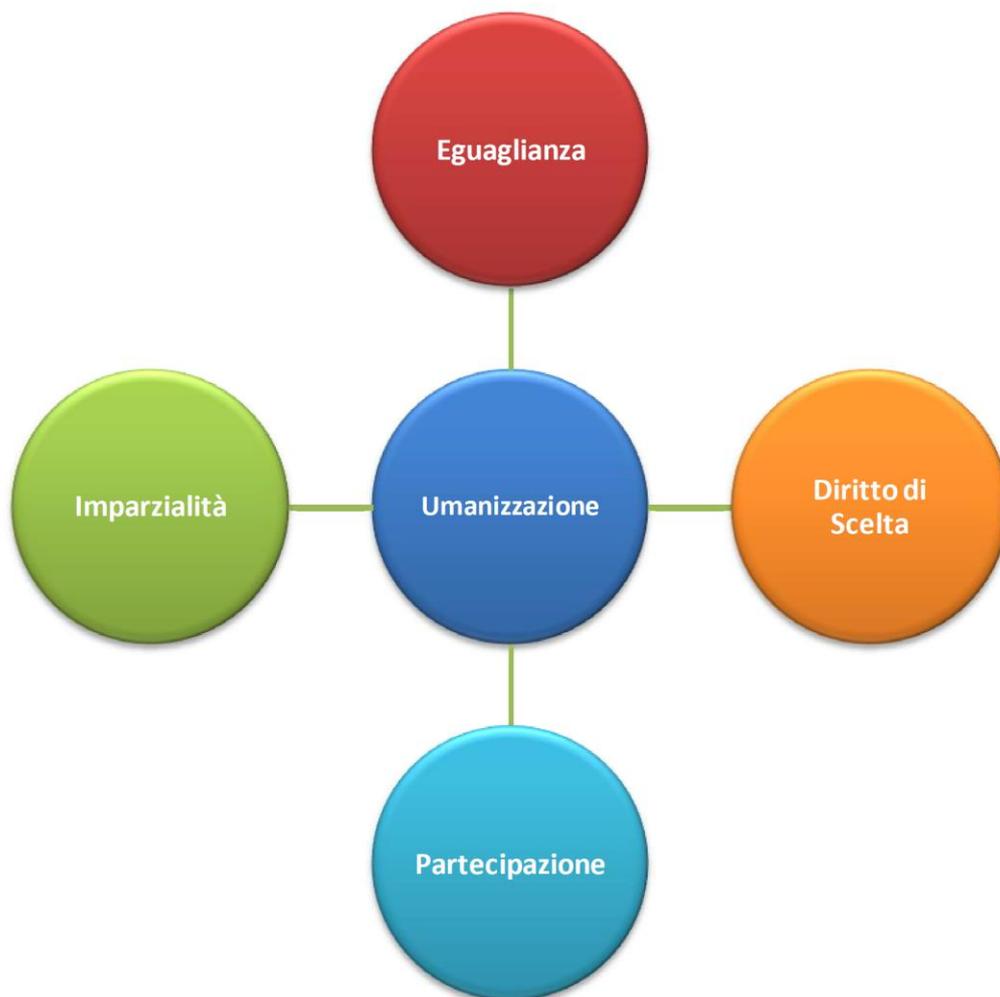
L'identità del nostro specifico mandato si manifesta attraverso la definizione dei nostri compiti e dei destinatari del nostro operato e si concretizza attraverso l'applicazione dei principi etici fondamentali.

Questi manifestano ed esplicitano il senso e l'originalità del nostro progetto. Tutti gli operatori sono chiamati a realizzare questo compito conformemente ai modelli di assistenza alla persona acquisiti dalla evoluzione storica del nostro sistema sanitario, costantemente riproposti e verificati nell'agire quotidiano.

La diversità delle visioni della vita, la numerosità culturale e la varietà delle opinioni esistenti nella nostra ASL sono segno di una pluralità di umanità con cui siamo costantemente a contatto. Questa pluralità è una ricchezza da condividere ponendola a servizio del nostro progetto.

Parimenti è necessaria una identità comune, fatta propria e condivisa da tutti, essendo tutti solidali degli stessi valori universali che si riscontrano nella operatività di tutti i giorni.

Principi etici fondamentali



Il cittadino è al centro della nostra attenzione ed è nostro impegno aver cura dei suoi bisogni di salute e guidarlo in una scelta sanitaria consapevole e matura.

L'erogazione del servizio cure domiciliari è necessario, pertanto, che avvenga nel rispetto dei seguenti principi:

Eguaglianza

Erogare il servizio secondo regole uguali per tutti a prescindere dal sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche.

Imparzialità

Tenere un comportamento obiettivo, imparziale, neutrale nella erogazione del servizio nei confronti dei cittadini.

Continuità

Coordinare l'assistenza nel tempo e tra i vari professionisti, in modo che non vi sia interruzione dell'assistenza e/o cambiamento ingiustificato dei professionisti che assistono i pazienti.

Diritto di scelta

Tra i diversi soggetti che erogano il servizio nella misura stabilita dalla legislazione vigente.

Partecipazione

Garantire ai cittadini il diritto dell'accesso alle informazioni, di avanzare richieste e proposte, di contribuire alle decisioni.

Efficacia e Efficienza

Assicurare il servizio in modo tale da raggiungere il maggior numero di obiettivi in termini di salute e a costi ragionevoli.

Umanizzazione

Erogare le prestazioni nel rispetto della dignità della persona soprattutto in particolari circostanze di deficit fisico e psichico.

Standard di qualità



Il Servizio Cure Domiciliari Integrate è organizzato secondo un sistema di qualità attraverso:

- il Regolamento delle Cure Domiciliari Integrate dell'ASL AV e le relative Procedure,
- il Capitolato di Affidamento del Servizio per le attività infermieristiche, fisioterapiche, di aiuto infermieristico e psicologiche:

Questi documenti regolano in modo sistematico, pianificato e documentato le attività organizzative e tecniche del servizio.

Tale sistema è fondato sul continuo miglioramento delle attività, per garantire la soddisfazione delle esigenze dell'Utente, nonché la tutela e la promozione della dignità umana, motivando e coinvolgendo il personale.

A tale scopo l'U.O.C. Cure Domiciliari si impegna a:

- **Assicurare** la partecipazione attiva di tutti gli operatori alla realizzazione, attuazione, gestione e miglioramento del sistema di Gestione per la Qualità;
- **Formare** il personale in modo da migliorarne la professionalità e le competenze;
- **Razionalizzare** l'organizzazione, le fasi di lavoro ed il flusso delle informazioni;
- **Favorire** l'integrazione tra Struttura Territoriale, le Strutture semiresidenziali e Residenziali, le UU. OO. Ospedaliere dell'ASL con organizzazione e chiarezza di ruoli e funzioni;
- **Rispondere** ai bisogni socio-sanitari territoriali.

Obblighi legislativi

Decreto Legislativo n. 81 del 9 aprile 2008 "Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro" e succ. modifiche e integrazioni.

L'Azienda è provvista del Documento di Valutazione del Rischio, secondo quanto contemplato dal D.lgs n. 81/2008, nel quale sono esplicitati i rischi lavorativi e individuate le misure di prevenzione, sicurezza e salute dei lavoratori.

Legge 675/1996 Tutela della Privacy- D.lgs. 196/2003 e successive modifiche e integrazioni; GDPR Regolamento UE 679/2016

Tutto il personale è tenuto al mantenimento della riservatezza riguardante le condizioni di salute del paziente, informazioni che saranno fornite solo direttamente all'interessato o alle persone da lui designate al momento della presa in carico nelle cure domiciliari integrate, attraverso la sottoscrizione del consenso per il trattamento dei dati personali.

U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico): Informazione, Accoglienza, Tutela e Partecipazione

In attuazione e nel rispetto delle leggi nazionali e regionali, l'ASL Avellino ha adottato il regolamento di tutela del cittadino/utente con delibera aziendale n. 1041 del 14/12/2009.

Il reclamo/segnalazione va inviata alla Direzione Generale o alla U.O.C. Relazioni con il Pubblico (URP) via degli Imbimbo 83100 Avellino su carta semplice o su apposito modulo (vedi appendice) via posta o n. 0825.292029, oppure via e-mail allo indirizzo urp@aslavellino.it.

Il reclamo o segnalazione può essere fatto anche in via informale, tramite colloquio telefonico oppure attraverso il colloquio diretto con gli operatori dell'URP e le sue articolazioni distrettuali, con sottoscrizione della segnalazione.

Indagine sulla soddisfazione del cittadino/utente

L'U.O.C. Cure Domiciliari realizza annualmente un'indagine sul grado di soddisfazione dei cittadini/utenti attraverso la distribuzione di un questionario di valutazione anonimo all'utente, sempre nell'ottica del miglioramento continuo della qualità del servizio.

CRITERI ED INDICATORI DI QUALITÀ

CRITERI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ
A. Appropriatelyzza di livello: rispondenza del regime Cure Domiciliari Integrate (CDI) ai bisogni specifici dei singoli pazienti (pz.).	
1. Sportello unico per la ricezione delle Richieste di attivazione delle CDI	1. n. giorni e ore/ settimana di apertura dello sportello CDI
2. Rispondenza del pz. ai requisiti della presa in carico (patologia, non autosufficienza, supporto familiare).	2. % dei piani assistenziali che rispondono ai criteri CDI
3. Valutazione del pz. attraverso la valutazione multidimensionale dei bisogni.	3. Presenza di una Unità di valutazione per Distretto;
4. Definizione di un piano assistenziale integrato (per prestazioni sanitarie e socio-sanitarie).	4. Protocollo condiviso e sottoscritto tra l'ASL e i Comuni; Percentuale di casi presi in carico con richiesta o consenso formalizzato del MMG.
5. Assenza di ricoveri ospedalieri impropri.	5. N. di ricoveri ospedalieri impropri/n. ricoveri totali.
B. Equità: erogare assistenza a tutti coloro e soltanto a coloro che ne hanno bisogno.	
1. Monitoraggio di tutte le domande di CDI	1. N. di richieste CDI/n. di CDI attivate.
2. Erogazione delle CDI a tutti i pz. che rispondono ai requisiti	2. % dei pz. che rispondono ai requisiti
C. Accessibilità: facilità per tutti coloro che ne hanno bisogno di utilizzare il servizio.	
1. Modalità prestabilite di segnalazione al servizio.	1. Esistenza e diffusione di materiale informativo.

CRITERI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ
D. Tempestività: rapidità con cui il servizio risponde ai bisogni del pz.	
1. Modalità e tempi prestabiliti per l'attivazione delle CDI.	1. % di pz. che hanno ricevuto la prima visita entro 48 e 72 ore dalla richiesta.
E. Integrazione: unificare risorse umane e materiali appartenenti a soggetti giuridici autonomi, attraverso specifici protocolli istituzionali.	
1. Dimissione ospedaliera protetta.	1. Applicazione di protocolli formalizzati su dimissioni protette.
2. Documentazione di assistenza sociale	2. Numero di indagini socio-ambientali
3. Documentazione di collaborazione con il volontariato.	3. Esistenza di protocolli formalizzati/convenzione per la collaborazione con le organizzazioni di volontariato.
4. Documentazione di ricoveri ospedalieri temporanei	4. Giorni di ricovero ospedaliero durante l'assistenza domiciliare
F. Comunicazione: diffusione delle informazioni fra gli operatori, verso i servizi e verso il paziente e la famiglia, esistenza carta del servizio	
1. Presa visione della Carta del servizio da parte della famiglia	1. n. di persone che prendono visione Carta del servizio
2. Sottoscrizione da parte del referente familiare del Modulo di adesione alle CDI.	2. N. di <<si>> alle cure da parte dei familiari registrato sul modulo di attivazione delle CDI.
3. Istruzioni scritte alla famiglia per l'assistenza.	3. Percentuale di istruzioni scritte redatte.
4. Compilazione del modulo di dimissione protetta.	4. % dei pz. presi in carico attraverso il percorso delle dimissioni protette.
5. Compilazione del modulo di attivazione e autorizzazione alle CDI.	5. Tempo massimo entro il quale viene attivato il piano delle cure domiciliari dal giorno della segnalazione
6. Compilazione del modulo di richiesta Forniture	6. Tempo massimo entro il quale avviene la fornitura dal momento della richiesta
7. Compilazione del modulo di richiesta di accertamenti diagnostici e consulenze specialistiche a domicilio	7. N. di accertamenti diagnostici e consulenze specialistiche/n. totale pz. in CDI
8. Compilazione del modulo di ricovero temporaneo	8. N. di ricoveri nei 6 mesi precedenti l'attivazione delle CDI e nei 6 mesi successivi
9. Compilazione della cartella domiciliare	9. % di pz. con cartella completa secondo criteri definiti
10. Compilazione del modulo di dimissione dalle CDI	10. N. di dimissioni dalle CDI in un anno/ su n. di pz. in CDI in un anno
G. Accettabilità: rispondenza della assistenza ai valori etici ed umani	
1. Informazioni sulla soddisfazione del paziente e della famiglia	1. % di risposte con giudizio positivo al questionario di valutazione
2. Informazioni sulla qualità della vita	2. % dei pz. in cui si è verificata un miglioramento della qualità della vita attraverso un questionario che esplora sintomi, ritmo sonno/veglia, benessere psicologico, soddisfazione, attese personali, socializzazione
3. Assenza di lamentele per la assistenza ricevuta	3. n. di reclami pervenuti

H. Efficacia: risultati positivi

H. Efficacia: risultati positivi

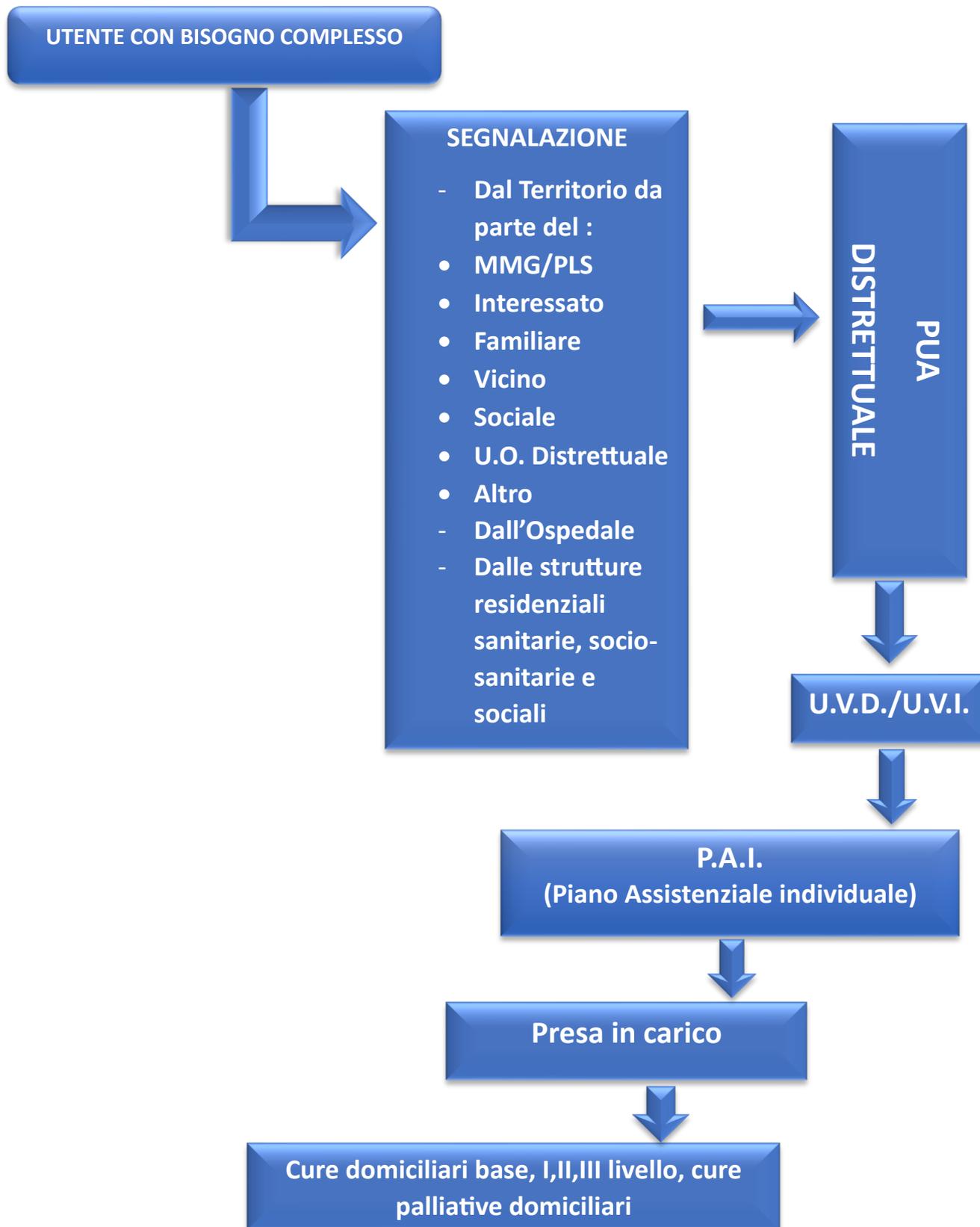
H. Efficacia: risultati positivi dell'assistenza in termini di salute e/o qualità della vita

1. Monitoraggio del grado di autosufficienza, della salute, della qualità della vita del pz.	1. % di pz. per i quali è stato documentato un appropriato livello della qualità delle cure grazie a strumenti di valutazione
--	---

I. Efficienza: erogazione di assistenza efficiente attraverso la ottimizzazione delle risorse umane, materiali e temporali

1. Documentazione delle prestazioni erogate dai singoli operatori e dei tempi a domicilio	1. Fasce orarie di erogazione delle cure e durata degli accessi fasce orarie di erogazione delle cure e durata degli accessi
2. Documentazione della partecipazione della famiglia all'assistenza	2. % di pz. per cui si è svolto il colloquio preliminare con i familiari
3. Continuità assistenziale da parte degli operatori	3. Stessi operatori nell'erogazione all'assistenza al pz.
4. Formazione comune degli operatori	4. Esistenza del piano di formazione Cure domiciliari

Percorso Cure Domiciliari Integrate





REGIONE CAMPANIA
AZIENDA SANITARIA LOCALE AVELLINO
www.aslavellino.it

All'Ufficio Relazione con il Pubblico dell'ASL di Avellino

Via Degli Imbimbo 83100 Avellino

Scheda per la segnalazione di: Reclami Segnalazioni Suggerimenti Elogi

Scritto Verbale

Del Sig./Sig.ra _____

Nato a _____

Abitante a _____ via _____

Telefono _____

OGGETTO _____

Firma _____

L'operatore che raccoglie la segnalazione _____

Autorizzo, ai sensi del Decreto Legislativo n. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e del GDPR 679/2016, l'A.S.L. Avellino al trattamento dei dati personali indicati esclusivamente nell'ambito derivante dalla presente istanza.

Data _____

Firma _____



REGIONE CAMPANIA
 AZIENDA SANITARIA LOCALE AVELLINO
www.aslavellino.it

Distretto Sanitario di _____

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI: CURE DOMICILIARI

Il questionario viene compilato in data ____/____/____

dall'utente con l'aiuto di familiari o conoscenti con l'aiuto di un operatore

e poi riconsegnato al Distretto nell'apposita casella spedito per posta

altro _____

N.B.: per ogni domanda apporre la croce su un solo quadratino di risposta (laddove possibile è lasciata la facoltà di più risposte)

INFORMAZIONI GENERALI

Sesso maschio femmina Età in anni _____

Nazionalità italiana straniera

Scolarità nessuna scuola obbligo sc. Superiore laurea/altro titolo
 universitario

Comune di residenza _____

Professione casalinga pensionata studentessa disoccupata

Operaio/a impiegato/a commerciante dirigente libero professionista

altro _____

Quanto ritiene che le informazioni ricevute sul programma delle cure siano chiare e complete?	<input type="checkbox"/> per nulla <input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> così così <input type="checkbox"/> non saprei
È a conoscenza del suo programma di cure?	<input type="checkbox"/> per nulla <input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> così così <input type="checkbox"/> non saprei
Gli operatori le hanno insegnato ad affrontare con autonomia la situazione?	<input type="checkbox"/> per nulla <input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> così così <input type="checkbox"/> non saprei

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

È SODDISFATTO IN GENERALE DELL'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO CURE DOMICILIARI (ORARI, TURNAZIONE DEL PERSONALE, ECC.?)

per nulla soddisfatto <input type="checkbox"/>	poco soddisfatto <input type="checkbox"/>	soddisfatto così così <input type="checkbox"/>	abbastanza soddisfatto <input type="checkbox"/>	molto soddisfatto <input type="checkbox"/>	non saprei <input type="checkbox"/>
--	---	--	---	--	---

In particolare

Quanto si ritiene soddisfatto degli orari per gli appuntamenti?	<input type="checkbox"/> per nulla <input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> così così <input type="checkbox"/> non saprei
Gli operatori hanno rispettato i giorni e gli orari concordati?	<input type="checkbox"/> sì, sempre <input type="checkbox"/> sì, abbastanza <input type="checkbox"/> no, quasi mai		
È importante per lei che l'operatore sia lo stesso?	<input type="checkbox"/> per nulla <input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> così così <input type="checkbox"/> non saprei
La turnazione degli operatori le ha creato difficoltà?	<input type="checkbox"/> per nulla <input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> così così <input type="checkbox"/> non saprei

AREA RELAZIONALE

È SODDISFATTO DEL RAPPORTO CHE SI È CREATO CON L'OPERATORE CHE SI È OCCUPATO DI LEI?

per nulla soddisfatto <input type="checkbox"/>	poco soddisfatto <input type="checkbox"/>	soddisfatto così così <input type="checkbox"/>	abbastanza soddisfatto <input type="checkbox"/>	molto soddisfatto <input type="checkbox"/>	non saprei <input type="checkbox"/>
--	---	--	---	--	---

In particolare:

Quanto è soddisfatto della cortesia dimostrata dagli operatori?	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> così così
	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> non saprei
Quanto è soddisfatto della disponibilità degli operatori (<i>ad ascoltare, alle spiegazioni, ecc.</i>)	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> così così
	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> non saprei

NEL COMPLESSO, QUANTO SI RITIENE SODDISFATTO DEL SERVIZIO ADI?					
per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	soddisfatto così così	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	non saprei
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

NEL COMPLESSO, COME GIUDICA LA QUALITÀ DELLA VITA IN QUESTO MOMENTO?				
migliorata	come prima	peggiorata	non saprei	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

NEL COMPLESSO, COME VA IN GENERALE LA SUA SALUTE IN QUESTO MOMENTO?					
bene	piuttosto bene	così così	male	piuttosto male	non saprei
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

EVENTUALI OSSERVAZIONI

Nel ringraziare della cortese collaborazione, si informa che i risultati della presente indagine saranno pubblicati annualmente a cura dell'ASL e potranno essere messi a Sua disposizione.

La Direzione

Legenda

- **ADI = Assistenza Domiciliare Integrata**
- **ASL AV = Azienda Sanitaria Locale Avellino**
- **CDI = Cure domiciliari integrate**
- **D.P.S.= Documento Programmatico Sicurezza**
- **ISTAT = Istituto Nazionale Statistica**
- **MMG = Medico di Medicina Generale**
- **Mod. = Modello**
- **PAI = Piano Assistenziale Individuale**
- **PLS = Pediatra di Libera Scelta**
- **P.U.A. = Porta Unica di Accesso**
- **R.S.A. = Residenza Sanitaria Assistenziale**
- **SUAP = Speciale Unità di Accoglienza Permanente**
- **SVAMA = Scheda per la Valutazione Multidimensionale delle persone Adulte e Anziane**
- **UOC = Unità Operativa Complessa**
- **UU.OO. = Unità Operative**
- **URP = Ufficio Relazione con Il Pubblico**
- **UVD = Unità di Valutazione Distrettuale**
- **UVI = Unità di Valutazione Integrata**



Ringraziamenti

Si ringrazia per la collaborazione:

I Direttori di Distretto

Le Unità Operative Distrettuali competenti per le Cure Domiciliari

La UOC QA/RC

L' Ufficio Relazioni con il Pubblico

Carta dei Servizi Cure Domiciliari ASL Avellino

5[^] Edizione – Dicembre 2023

A cura di:

Unità Operativa Complessa Cure Domiciliari