

Carta dei Servizi

ASSOCIAZIONE PRIMAVERA ETS

Cure domiciliari di I, II e III livello
Sede Operativa - Via Porta Palermo n. 139 Bivona

ASSOCIAZIONE PRIMAVERA ETS
www.associazioneprimaveraonlus.it
info@associazioneprimavera.it

Come Contattarci

Sede operativa di Cure domiciliari, Via Porta Palermo n. 139 - 92010 Bivona
URP: Tel. 0922 073429
Email: bivona.curedomiciliari@associazioneprimaveraonlus.it

Uffici amministrativi Bivona, Via Porta Palermo n. 139 - 92010 Bivona (AG)
Tel. 0922 073429 - 0922 983488
Email: ufficio.bivona@associazioneprimaveraonlus.it
PEC: primaveraonlus@pec.associazioneprimavera.it

Sito web: www.associazioneprimaveraonlus.it

Presentazione dell'Associazione Primavera ETS

L'Associazione Primavera ETS è iscritta al RUNTS con Decreto n. 561 del 23/02/2026 a seguito dell'adeguamento dello Statuto sociale dell'Associazione Primavera ONLUS alle disposizioni del D.Lgs 117/2017 (Codice del terzo settore) finalizzato all'assunzione della qualifica di Ente del Terzo Settore (ETS)

Denominazione: Associazione Primavera ETS
Forma giuridica: Associazione impresa
Sede legale: C.da Prato snc – Bivona
Sede Amministrativa: Via Porta Palermo 139 - Bivona
Rappresentante Legale: Fausto Bellomo
Data di iscrizione RUNTS: 23 febbraio 2026
Codice fiscale e P.Iva: 02172920841

Redatto	Resp. Qualità e accreditamento	23.02.2026	Flavio Ivo Iacona
Verificato	Direttore Tecnico	23.02.2026	Il Direttore Tecnico Dott. Vincenzo Bosco
Adottato	Presidente Associazione Primavera ETS	23.02.2026	Dott. Fausto Bellomo

ASSOCIAZIONE PRIMAVERA ETS BIVONA IL PRESIDENTE

Nella presente carta dei servizi Cure Domiciliari sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti (ART. 13 – LG 328/2000).

La sede operativa di cure domiciliari di Bivona

La sede operativa del servizio di Cure domiciliari di base e di I, II e III livello per il territorio dell'Asp di Agrigento si trova a Bivona in Via Porta Palermo n. 139 ed è raggiungibile per telefono 6 giorni a settimana nella fascia oraria 8:00 - 18:00 da lunedì a venerdì e nella fascia oraria 8:00 - 13:00 il sabato.

La sede operativa è raggiungibile per telefono dai pazienti in CD di II e III livello 7 giorni a settimana nella fascia oraria 8:00 - 20:00

La Sede Operativa è costituita da:

- Equipe sanitaria
- Equipe organizzativa/amministrativa

che collaborano in stretta sinergia, al fine di garantire un costante punto di riferimento per l'assistito, per la rete dei servizi territoriali: Medico di Medicina Generale (MMG)/Pediatra di Libera Scelta (PLS), azienda sanitaria provinciale (ASP), etc., e per la presa in carico globale dei bisogni dell'assistito. Tutti gli eventi significativi che avvengono durante l'assistenza, come sospensione del servizio per ferie o per ricovero, richiesta di visite specialistiche, cambiamenti di orario dell'accesso, ecc., devono essere tempestivamente comunicati alla Sede Operativa, affinché possano essere attivati tutti i correttivi necessari per garantire la continuità della cura e la miglior assistenza possibile.

Documento di proprietà di Associazione Primavera ETS, ogni copia o riproduzione anche parziale di questo documento deve essere autorizzata

La sede operativa è accreditata come soggetto erogatore di cure domiciliari di base e di I, II e III livello per il territorio dell'Asp di Agrigento con D.D.G. N. 54/2025 del 20/01/2025.

Informazioni alla famiglia

La Carta dei servizi è uno strumento che consente al cittadino/utente/cliente e al familiare/caregiver di poter acquisire tutte le informazioni utili per una scelta libera e consapevole della struttura e dei servizi ritenuti più idonei alle proprie necessità socio sanitarie. È il documento che definisce regole e comportamenti, impegni e doveri reciproci, che permette agli utenti il controllo, anche in termini di qualità, sulla erogazione dei servizi stessi. È un documento dinamico, che subirà miglioramenti e integrazioni in base all'esito dei momenti di verifica e in funzione dell'evoluzione dei diversi servizi.

Associazione Primavera, da anni impegnata nella realizzazione di un modello organizzativo che sappia coniugare qualità delle prestazioni con una sempre più spiccata attenzione alla persona, attraverso la Carta dei servizi intende appunto contribuire al raggiungimento di tale obiettivo.

La Carta dei servizi è stata formulata al fine di consentire a tutti una visione chiara e rapida dei servizi che l'Associazione si impegna ad erogare. Il tema della carta si inserisce in campo sociale con la legge quadro n.328/00; nell'art. 13 si stabilisce infatti, che i servizi pubblici e le organizzazioni del 3° settore devono predisporre la Carta dei servizi.

La missione di Associazione Primavera è quella di assistere e curare il paziente al domicilio con professionalità, etica e dedizione, sviluppando servizi sempre più vicini ai bisogni del paziente. Associazione Primavera eroga il servizio da un lato promuovendo il coordinamento con la rete territoriale e i programmi di informazione e formazione alle famiglie e agli utenti, dall'altro preservando i diritti degli assistiti, con l'applicazione della Carta Europea dei diritti del malato:

1. ***Diritto a misure preventive***. *Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.*
2. ***Diritto all'accesso***. *Ogni individuo 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.*
3. ***Diritto all'informazione***. *Ogni individuo ha diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.*
4. ***Diritto al consenso***. *Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.*
5. ***Diritto alla libera scelta***. *Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.*
6. ***Diritto alla privacy e alla confidenzialità***. *Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.*
7. ***Diritto al rispetto del tempo dei pazienti***. *Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.*
8. ***Diritto al rispetto di standard di qualità***. *Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.*
9. ***Diritto alla sicurezza***. *Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.*
10. ***Diritto all'innovazione***. *Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.*
11. ***Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari***. *Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.*
12. ***Diritto a un trattamento personalizzato***. *Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.*
13. ***Diritto al reclamo***. *Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.*
14. ***Diritto al risarcimento***. *Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.*

Documento di proprietà di Associazione Primavera ETS, ogni copia o riproduzione anche parziale di questo documento deve essere autorizzata

L'organizzazione interna dell'Associazione

La Direzione Amministrativa

L'area amministrativa è curata da consulenti esterni e da personale dell'Associazione, al quale spetta il mantenimento degli adempimenti contabili, fiscali, previdenziali ed assistenziali dell'Associazione, la gestione dei rapporti economici con l'ASP di Agrigento, nonché con il personale interno.

Direzione sanitaria

Direttore Tecnico: Dott. Vincenzo Bosco

Direttore Tecnico Vicario: Dott. Enzo Panepinto

Medico Collaboratore: Dott. Salvatore Friscia

Le figure del servizio di Cure domiciliari

- Medico specialista in medicina interna o geriatria o Medicina fisica e riabilitazione
- Psicologo
- Infermiere
- Fisioterapista
- Logopedista
- Terapista occupazionale
- Dietista
- Assistente sociale
- OSS

Ci si avvale inoltre della collaborazione di consulenti specialistici appartenenti alle seguenti discipline:

- Anestesia
- Cardiologia
- Chirurgia
- Geriatria
- Neurologia
- Neuropsichiatria infantile
- Oncologia medica
- Oncologia pediatrica
- Pediatria
- Pneumologia
- Nutrizione clinica
- Terapia del dolore
- Urologia
- Infermiere pediatrico
- Mediatore culturale

I SERVIZI

Cure domiciliari

Il servizio di Cure domiciliari si colloca nella rete di servizi socio-sanitari volti a garantire alle persone in condizione di fragilità, prestazioni sociosanitarie integrate "a domicilio", anche in contesti di residenzialità individuale/collettiva, alternativa alla propria casa, eletti dalla persona a dimora abituale.

Le prestazioni, declinate all'interno del Piano di Assistenza Individuale (PAI), sono erogate da personale qualificato ed in possesso degli specifici titoli professionali, e sono complementari e non sostitutive dell'assistenza familiare, possono quindi sostenere e/o integrare presenze familiari (parenti e/o loro collaboratori) esistenti e disponibili, non sostituirle completamente.

Il servizio di Cure domiciliari è pertanto finalizzato ad assicurare alla famiglia della persona un reale supporto per:

- Fornire adeguata assistenza a persone che presentano problematiche di tipo sanitario suscettibili di trattamento domiciliare, evitando i ricoveri ospedalieri impropri;
- Rendere possibili le dimissioni tempestive e assicurare la continuità assistenziale mediante lo strumento delle "dimissioni protette";
- Favorire la permanenza a domicilio delle persone non autosufficienti, favorendo il recupero o la conservazione delle capacità residue di autonomia e relazionali;
- Supportare i familiari trasmettendo lodole competenze che possano tradursi in autonomia e intervento;
- Migliorare la qualità della vita di persone non autosufficienti o a rischio di perdita dell'autosufficienza, favorendo il mantenimento delle capacità residue.

La capacità erogativa

In linea con i requisiti per l'accreditamento delle cure domiciliari, Associazione Primavera ETS garantisce:

- il trattamento di almeno 1000 casi di I, II e III Livello/anno

Documento di proprietà di Associazione Primavera ETS, ogni copia o riproduzione anche parziale di questo documento deve essere autorizzata

- l'effettuazione del primo accesso domiciliare entro 48 ore dalla comunicazione del PAI/PRI per le CD di I e II livello
- l'effettuazione del primo accesso domiciliare entro 24 ore dalla redazione del PAI/PRI per le CD di III livello
- il collegamento con il MMG/PLS del paziente
- il collegamento con i Medici di continuità assistenziale
- il collegamento con i servizi sociali del Comune di residenza del paziente
- assistenza nutrizionale al paziente secondo il metodo NCP (valutazione, diagnosi, intervento e monitoraggio).
- almeno una consulenza psicologica a settimana per i pazienti in CD di II e III livello
- la pronta disponibilità di un medico o di un infermiere 7/7 e 24h/24h per le CD di III livello
- l'operatività del servizio di presa in carico almeno 5 gg a settimana per le CD di I Livello
- l'operatività del servizio di presa in carico 7 gg a settimana per le CD di II e III Livello
- la continuità assistenziale, in particolare per i pazienti critici e per i pazienti con esigenze assistenziali specifiche, e l'attuazione del PAI
- l'adozione di un sistema che garantisce la trasparenza, l'aggiornamento sistematico delle liste di attesa e informazioni trasparenti in tempo reale sulle prenotazioni delle prestazioni sanitarie

A chi sono dirette:

Ai residenti nella provincia di Agrigento che si trovino nelle condizioni di:

- non autosufficienza dovuta a disabilità o patologie in atto o esiti della stessa che necessitano di cure erogabili a domicilio;
- malattie terminali oncologiche e non

Chi le richiede:

- Il paziente e/o un suo familiare

Chi presenta la richiesta:

- il medico di medicina generale/pediatra di libera scelta
- i sanitari ospedalieri all'atto della dimissione
- i responsabili di RSA

Dove si richiedono:

- Presso il P.U.A. (Punto Unico di Accesso) del Distretto di residenza

L'Associazione "Primavera ETS" per l'erogazione delle prestazioni riabilitative di tipo domiciliare è convenzionata con il S.S.N e relativamente ai Distretti Sanitari con le ASP territorialmente competenti:

- ASP Agrigento

Le Cure Domiciliari sono interventi di natura medica, infermieristica e riabilitativa forniti secondo piani di intervento personalizzati.

Gli obiettivi della riabilitazione si basano su due principi cardine: la partecipazione attiva della persona interessata alla propria riabilitazione ed il dovere per la società di adattarsi ai bisogni specifici della persona disabile.



Il trattamento riabilitativo è infatti volto in due direzioni. Da una parte persegue, nell'utente, l'individuazione e la cura delle menomazioni, delle disabilità nonché la prevenzione delle complicanze; il recupero dell'autonomia personale e/o la reintegrazione socio-familiare, scolastica, professionale. Dall'altra, intervenendo sul versante sociale, ha lo scopo di operare sull'ambiente, per adattarlo alle esigenze del disabile, combattendo contro le barriere fisiche, psicologiche e sociali al fine di prevenire la possibile insorgenza di handicap.

Per tali scopi, assidui sono i contatti con i familiari degli utenti per fornire loro informazioni e consulenze utili anche allo svolgimento di programmi futuri.

Trattamenti Terapeutici

I trattamenti vengono effettuati presso il domicilio del paziente dal nostro personale in possesso di Laurea specifica per l'attività assistenziale-terapeutica, qualificato e professionalmente aggiornato.

Personale Amministrativo

Al personale amministrativo spetta il compito di garantire il collegamento tra l'Associazione e gli Uffici di competenza dei vari Distretti Sanitari, di produrre la documentazione necessaria per le varie fasi della presa in carico degli assistiti, di organizzare

Documento di proprietà di Associazione Primavera ETS, ogni copia o riproduzione anche parziale di questo documento deve essere autorizzata

– in sinergia con il Direttore Tecnico e i coordinatori – la programmazione oraria degli operatori domiciliari per il lavoro al domicilio con i pazienti.

Lavoro di rete

L'Associazione Primavera ha rapporti di collaborazione con:

- Medici di base;
- Responsabili dei vari distretti ASP interessati;
- Aziende Ospedaliere ed IRCSS per eventuali approfondimenti diagnostico-terapeutici;
- Altre Strutture che svolgono riabilitazione ambulatoriale nel territorio;
- Enti Locali (i Servizi Sociali dei Comuni, ad esempio);
- Scuole (per gli utenti che sono ancora in età scolastica possono essere attuati incontri con gli insegnanti di sostegno per assicurare una sinergia degli interventi educativi e riabilitativi).

Servizi di telemedicina

L'associazione Primavera ETS ha stipulato un protocollo di consulenza con l'IITM (Istituto Internazionale di Tele-Medicina) per l'analisi e lo sviluppo prototipale di una piattaforma digitale per servizi di telemedicina e teleassistenza sanitaria domiciliare su un campione di pazienti affetti da patologie croniche (es. cardiopatie e ipertensione, diabete, malattie respiratorie, etc.).

Modalità di erogazione

Per Telemedicina si intende una modalità di erogazione di servizi di assistenza sanitaria, tramite il ricorso a tecnologie innovative, in particolare alle Information and Communication Technologies (ICT), in situazioni in cui il professionista della salute e il paziente (o due professionisti) non si trovano nella stessa località. La Telemedicina comporta la trasmissione sicura di informazioni e dati di carattere medico nella forma di testi, suoni, immagini o altre forme necessarie per la prevenzione, la diagnosi, il trattamento e il successivo controllo dei pazienti.

Modalità di accesso

In linea generale, le prestazioni in telemedicina non devono essere utilizzate nelle situazioni in cui il medico non può eseguire a distanza tutte le azioni che ritiene necessarie per il paziente in quel momento. In primo luogo la televisita non sostituisce la prima visita in presenza e non può diventare il mezzo esclusivo attraverso il quale si svolge la relazione medico-paziente. Inoltre può essere proposta solo a pazienti che abbiano già una diagnosi e si trovino almeno in una di queste condizioni: siano già stati presi in carico in un Pai (Piano di assistenza individuale) o in un Pdta (Percorso diagnostico terapeutico assistenziale). O, ancora, che il paziente sia già inserito in un percorso di follow-up di una patologia nota; sia affetto da una patologia che richiede il controllo e il monitoraggio della terapia; abbia bisogno di una valutazione anamnestica per la prescrizione di esami diagnostici o la stadiazione di una patologia nota; abbia bisogno di una verifica, da parte del medico, degli esami effettuati. La televisita è equiparata a una visita ambulatoriale tradizionale, sia per quanto riguarda la refertazione sia l'eventuale pagamento del ticket e il rimborso della tariffa alle Regioni. ione, diabete, malattie respiratorie, etc.).

Chi le può prescrivere

Sempre il medico, sia specialista sia di famiglia, le può prescrivere come visite tradizionali o indicando, esplicitamente, la modalità di erogazione in telemedicina. Il medico specialista deve anche provvedere alla prenotazione della visita ambulatoriale, tramite Cup (Centro unico di prenotazione).

Accesso alle prestazioni

È assicurata da un'equipe formata da un Direttore Tecnico, un medico specialista, un coordinatore infermieristico, che operano garantendo la presenza durante le 24 ore. Gli infermieri assicurano la corretta applicazione delle prescrizioni terapeutiche e segnalano quotidianamente al coordinatore Infermieristico e al Medico specialista le eventuali variazioni di salute dei pazienti.

Per i pazienti con specifiche patologie è presente un gruppo di infermieri dedicato in esclusiva alla cura di questi ospiti. L'Infermiere coordinatore indirizza, pianifica e coordina il lavoro del gruppo infermieristico, prenota le visite specialistiche e gli esami diagnostici, cura l'approvvigionamento dei farmaci e garantisce la corretta tenuta della documentazione sanitaria di competenza. Congiuntamente al medico è il referente, per il familiare, per le informazioni sanitarie relative al proprio congiunto.

Il Servizio fisioterapico è svolto dal Fisioterapista, professionista dell'area sanitaria che effettua una serie di interventi volti alla prevenzione, alla cura, alla riabilitazione motoria e psicomotoria

Egli lavora in equipe, insieme ad altre figure professionali, al fine di favorire la riattivazione psico-motoria.

Il Fisioterapista: - valuta le competenze motorie residue - mette in atto piani di prevenzione e/o gestione di eventuali lesioni da decubito, - individua la necessità di ausili quali carrozzina, deambulatore, calzature, etc.; - elabora progetti specifici per la

Documento di proprietà di Associazione Primavera ETS, ogni copia o riproduzione anche parziale di questo documento deve essere autorizzata

persona ed effettua, in accordo con il medico, cicli di trattamento individuale o di gruppo; - si occupa delle pratiche per la fornitura degli ausili prescritti; - effettua attività di formazione, aggiornamento e supervisione alle altre figure professionali dell'equipe sulle corrette modalità di utilizzo degli ausili.

Personale OSS per l'Assistenza di base è volta a soddisfare i bisogni primari dell'anziano, quali le cure igieniche, l'alimentazione, la mobilizzazione, ecc. favorendone il benessere e l'autonomia. L'assistenza di base è effettuata dagli Operatori Socio Sanitari (OSS). In ogni distretto vi è un gruppo stabile di Operatori Socio Sanitari che opera garantendo un'attenta rilevazione del bisogno e il conseguente intervento necessario nelle attività quotidiane, con la finalità di preservare la dignità e la qualità della vita del paziente. Gli Operatori Socio Sanitari collaborano quotidianamente con le figure sanitarie per rilevare eventuali stati di malessere e di dolore degli anziani ospitati. L'assistenza è inoltre finalizzata all'individuazione delle capacità psicofisiche residue ed al mantenimento e alla stimolazione delle stesse. Gli OSS collaborano alle attività di animazione e di socializzazione, sia di tipo individuale che di gruppo.

Modalità di accesso, proroga, sospensione o cessazione della prestazione

L'accesso alle Cure Domiciliari è richiesto solitamente dal MMG/PLS dell'utente.

La proroga del PAI può essere richiesta entro 7 giorni dalla scadenza dello stesso, da parte del MMG/PLS, a seguito di valutazione. La SOSPENSIONE può essere richiesta, a seguito del ricovero dell'interessato, da parte dei familiari, del MMG/PLS o da un operatore che si reca al servizio, inviando una mail al Distretto interessato contenente la data esatta del ricovero. La comunicazione avvenuta tramite operatore verrà inviata al Distretto per e-mail su apposito modulo.

La cessazione può essere effettuata da un familiare, dal MMG/PLS o da un operatore che si reca a domicilio; tale comunicazione verrà inviata per mail, su apposito modulo, al Distretto interessato contenente la data esatta dell'evento.

Lo scopo è quello di favorire il recupero ed il rafforzamento dell'identità personale e delle capacità residue, cercando inoltre di contenere/gestire eventuali sintomi comportamentali.

- Il progetto di animazione opera al fine di favorire:
- il senso di appartenenza al luogo
- l'interazione e la socializzazione tra anziani, familiari ed operatori
- la stimolazione ed il mantenimento delle capacità cognitive e funzionali residue
- il sostegno e la valorizzazione di ogni singolo individuo.

Consulenza psicologica

La presenza dello Psicologo è prevista per i pazienti di II e III livello e svolge anche funzioni di supervisione psicologica del gruppo di lavoro. La sua funzione principale tuttavia consiste nell'offrire sostegno psicologico ai familiari degli utenti nel difficile processo di accettazione ed elaborazione della situazione e della malattia. Lo Psicologo si occupa inoltre della valutazione multidimensionale finalizzata all'elaborazione del PAI e della condivisione dello stesso con i familiari dell'paziente. Collabora infine alla messa a punto ed alla progettazione della formazione rivolta all'equipe multidisciplinare.

Standard di quantità e di qualità del servizio nella gestione di eventuali urgenze

Le prestazioni di Cure Domiciliari sono erogate attraverso personale organizzato e gestito dalla Sede Operativa, a seguito della ricezione, tramite l'Unità di Valutazione Multi-Dimensionale, del PAI dell'utente formulato dall'Azienda Sanitaria.

- L'assistenza infermieristica è erogata 24 ore al giorno, per 365 giorni l'anno.
- L'assistenza infermieristica festiva è erogata, secondo il PAI, per 365 giorni l'anno.
- La reperibilità infermieristica notturna è erogata, dalle ore 20:00 alle ore 8:00, festiva dalle ore 8:00 alle ore 20:00 e festiva notturna dalle ore 20:00 alle 8:00, per 365 giorni l'anno, su attivazione delle Unità di Valutazione Multi-Dimensionale.
- Il servizio fisioterapico è erogato per 365 giorni all'anno in orari diurni dalle 08,00 alle ore 20,00.
- Gli interventi delle altre figure professionali non infermieristiche e fisioterapiche sono erogati in orari diurni dal lunedì al venerdì.
- Negli orari in cui la centrale operativa non è attiva, per gli interventi infermieristici straordinari non pianificati, per i pazienti arruolati in programma di cure domiciliari di I° II° e III° livello è attivo un numero di reperibilità h.24 per 365 giorni all'anno.

Tempistica di accesso alla documentazione sanitaria

Il richiedente dopo aver consegnato richiesta sottoscritta ha accesso alla documentazione sanitaria entro 30gg lavorativi dalla data di presentazione della richiesta.

Documento di proprietà di Associazione Primavera ETS, ogni copia o riproduzione anche parziale di questo documento deve essere autorizzata

Indicatori di qualità del servizio:

Associazione Primavera ETS ha determinato alcuni indicatori che consentono di analizzare, valutare e monitorare la qualità del servizio offerto. Essi rappresentano un punto di riferimento sia per gli assistiti, per gli operatori e servono a orientare e valutare le azioni della Associazione Primavera ETS. La presenza di questo strumento rappresenta un ulteriore elemento di trasparenza e visibilità nei confronti del cittadino (D.P.C.M. 19 maggio 1995).

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
Informazioni disponibili e aggiornate sui servizi e recapiti	N. di "Carta dei servizi" consegnate a domicilio / N. totale pazienti assistiti	Verifica sulla qualità della documentazione sanitaria
Coinvolgimento dell'assistito e del familiare attraverso indagine di qualità percepita	percentuale di questionari di customer satisfaction pazienti e familiari raccolti/ N. di questionari distribuiti	Relazione sull'analisi del questionario di customer satisfaction
Partecipazione dell'assistito attraverso reclami e suggerimenti	percentuale di reclami a cui si ha dato seguito/numero dei reclami pervenuti	Analisi dei reclami
Riconoscibilità degli operatori attraverso l'utilizzo del cartellino di riconoscimento	N. di operatori con cartellino di riconoscimento/totale degli operatori	Verifica fascicolo personale
Tempestività nell'attivazione dell'assistenza	N. di attivazioni tempestive (entro le 24/48 ore) / n. di richieste di attivazione	Verifica da parte del Direttore tecnico

Continuità assistenziale

La continuità assistenziale per gli utenti viene garantita dalla presenza in reperibilità del Medico, che si attiva per la sostituzione dei professionisti.

Sono disponibili operatori reperibili pronti a sostituire il collega impossibilitato ad effettuare la prestazione domiciliare. Tale provvedimento si applica anche nei casi in cui, durante l'assistenza, un operatore già presente al domicilio sia impossibilitato ad effettuare corretta assistenza al paziente.

Il personale medico è disponibile per il supporto al personale addetto alle cure domiciliari anche per la Gestione di eventuali urgenze sul paziente

Urgenze o imprevisti di tipo clinico

Mancanza di tensione elettrica: ogni apparecchiatura elettromedicale è dotato di batteria tampone per consentire il regolare proseguimento della sua funzione. L'autonomina dell'apparecchiatura è sufficiente per garantire la propria funzionalità all'incirca per 4 ore.

Nell'eventualità la batteria si dovesse scaricare, presso il domicilio, è sempre presente un apparecchio di riserva con le stesse caratteristiche, per la sostituzione immediata, l'operatore provvede a supportare il Caregiver nelle operazioni di sostituzione.

Nell'eventualità che la sospensione della tensione di alimentazione si prolunghi, tanto da invalidare l'apparecchio sostitutivo, occorre preventivamente attivare le procedure di gestione delle emergenze chiamando il 112.

GESTIONE DELLA PRIVACY

I dati personali che affluiscono presso l'associazione Primavera, sono gestiti in conformità a quanto previsto dal Regolamento Europeo 679/2016 e dal D.Lgs 101/2018 e quindi:

- Trattati in modo lecito e secondo correttezza;
- Raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi, ed utilizzati in altre operazioni del trattamento in termini non incompatibili con tali scopi;
- Esatti e, se necessario, aggiornati;
- Pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono raccolti o successivamente trattati;
- Conservati in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti o successivamente trattati.

In nessun caso, i documenti (cartacei ed informatici) contenenti dati personali vengono lasciati incustoditi sul luogo di lavoro, allorquando esista la possibilità che soggetti non incaricati del trattamento possano prenderne visione. La cartella sanitaria è lo strumento di lavoro per l'intera equipe che si occupa della gestione del paziente al proprio domicilio e contiene tutti i

Documento di proprietà di Associazione Primavera ETS, ogni copia o riproduzione anche parziale di questo documento deve essere autorizzata

documenti socio-sanitari relativi al progetto di cura del paziente. Il Direttore sanitario è responsabile della conservazione e della custodia della documentazione sanitaria, fino al momento della sua chiusura e archiviazione.

Il personale è opportunamente addestrato sulle modalità del trattamento dei dati; all'interno dell'Associazione Primavera ETS, sono attuate le necessarie misure di sicurezza e annualmente viene effettuata una specifica valutazione dei rischi connessi con il trattamento dei dati personali, predisponendo l'apposito "Documento Programmatico sulla Sicurezza dei Dati Personali" richiesto dalla legge.

DIRITTO DI ACCESSO

Come stabilito dall'articolo n. 15 del Reg. Europeo n. 2016/679, l'interessato ha il diritto di ottenere dal Titolare l'accesso ai dati personali.

Per presentare domanda, è necessario rivolgersi all'URP della sede operativa che detiene il documento di cui si chiede l'accesso, portando con sé il proprio documento di identità valido.

I costi di ricerca, visura e riproduzione fotostatica, e le spese di spedizione, sono a carico del richiedente. Il procedimento di accesso si conclude entro 30 giorni, decorrenti dalla presentazione della richiesta.

MODALITÀ DI ACCOGLIENZA E DI SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ ASSISTENZIALI

Ascolto e partecipazione di bambini, genitori e familiari: L'ascolto attivo e la partecipazione di bambini, genitori e familiari è una precondizione per la corretta analisi dei bisogni rispetto alle condizioni di salute del paziente all'interno della sua famiglia, viene attribuita molta importanza alla collaborazione tra operatori e familiari nel determinare la qualità della relazione di cura e quindi il benessere del paziente. L'equipe intende costruire progressivamente un saldo rapporto di fiducia basato sulla trasparenza, sull'informazione e sulla condivisione con i parenti delle decisioni assistenziali che riguardano i pazienti. Intende inoltre promuovere la partecipazione dei familiari al percorso di cura, incentivando la loro presenza attiva e coinvolgendoli nell'analisi delle criticità e nella definizione di azioni di miglioramento, anche attraverso la nomina a Caregiver e il coinvolgimento in incontri effettuati con cadenza regolare. Inoltre la Associazione Primavera organizza al proprio interno periodiche riunioni aperte a tutti i familiari coinvolti nell'assistenza e fornisce supporto attraverso gli specialisti presenti nel suo staff medico.

Accoglienza e svolgimento delle attività assistenziali adottate sono portate a conoscenza degli utenti attraverso il PUNTO DI ASCOLTO

La struttura mette a disposizione degli assistiti, familiari e operatori una sala presso la sede operativa denominata URP dotata di notebook dedicata alla raccolta di segnalazioni, reclami e opinioni degli utenti, incontrare lo Psicologo o fare richiesta di appuntamento con uno specialista. Attraverso il primo incontro di orientamento si potrà segnalare eventuali problematiche riscontrate e condividere le proprie opinioni sui servizi resi dalla struttura. Lo scopo è quello di creare uno spazio virtuale dove incanalare suggerimenti, comunicazioni ed eventuali reclami che possano essere rapidamente presi in carico dalla Direzioni di Struttura. Per il primo utilizzo è necessario registrarsi presso la Direzione struttura.

TUTELA E PARTECIPAZIONE DELL'UTENTE E DEI FAMILIARI, GESTIONE RECLAMI

L'Associazione risponde della corrispondenza tra i servizi prestati e quanto indicato nella carta dei servizi. Si impegna a gestire in modo accessibile, semplice e rapido, le procedure di reclamo chiarendo le norme applicabili e illustrando le modalità seguite nello svolgimento dei servizi.

Gli utenti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami nei confronti di atti, comportamenti, situazioni che neghino o limitino, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto secondo le seguenti modalità:

- telefonicamente all'URP presso la sede operativa di cure domiciliari dell'Associazione al numero 0922 073429 attivo negli orari di apertura della sede.
- inviando una lettera in carta semplice indirizzata al Responsabile dell'URP, Associazione Primavera ETS, sede operativa di Cure domiciliari, Via Porta Palermo n.139 – 92010 Bivona.
- compilando il modulo "Segnalazione reclami" di cui una copia è consegnata all'utente all'avvio del servizio o disponibile presso la sede operativa.

In qualunque caso, il Responsabile dell'URP della struttura provvede a dare immediato seguito alla segnalazione dell'utente. Il referente, per qualsiasi reclamo dovesse essere presentato, è il Direttore Dott. Vincenzo Bosco, il quale provvederà a rispondere al reclamo in tempi celeri, non oltre comunque i 15 giorni, attivandosi al contempo per rimuovere le cause che hanno provocato il disservizio.

Rilevazione della soddisfazione del paziente

L'Associazione Primavera si impegna a monitorare il grado di soddisfazione dei pazienti tramite la somministrazione di appositi

Documento di proprietà di Associazione Primavera ETS, ogni copia o riproduzione anche parziale di questo documento deve essere autorizzata

questionari durante ed alla fine del servizio offerto.

Durante l'esecuzione del servizio, per il monitoraggio della qualità percepita, sarà richiesto di compilare, in forma anonima, un questionario di "Customer Satisfaction" utile a controllare il servizio erogato e il grado di soddisfazione.

Per offrire un servizio di assistenza qualitativamente valido e rispettoso dei diritti dell'utente, l'Associazione Primavera si impegna a sviluppare una progettazione tecnico-organizzativa ampia e flessibile da sperimentare e verificare attraverso strumenti idonei quali:

1. monitoraggio della soddisfazione del paziente;
2. monitoraggio dei reclami;
3. monitoraggio della soddisfazione degli operatori;
4. monitoraggio degli standard di qualità e degli indicatori di processo.

Tali dati verranno utilizzati per elaborare statistiche in merito alla frequenza e al valore degli indicatori qualitativi e quantitativi desunti dai questionari sono indicati sul sito aziendale.

Modalità di tutela degli utenti in caso di mancato rispetto dello standard adottato

Per assicurare, durante tutto il corso del servizio, la possibilità ad utenti e committenti di esprimere i propri disagi, aspettative disattese o reclami, si applicherà la procedura aziendale di gestione dei reclami.

Il reclamo è lo strumento essenziale affinché i diritti degli utenti siano tutelati. A tal fine le procedure di reclamo devono essere semplificate e avere dei tempi certi. Inoltre dovrebbe sempre essere riconosciuto all'utente che ha subito un disservizio un ristoro e/o un rimborso. Per quel che riguarda i tempi di risposta ai reclami è importante capire se si tratta di tempi riferiti al semplice riscontro o alla risoluzione dei casi sottoposti. Qualora gli esiti degli accertamenti in seguito al reclamo risultino negativi per il cliente le potrebbero consentire un tentativo di conciliazione affinché tutte le ragioni del cliente siano prese in considerazione.

COSTI

Le cure domiciliari erogate sono gratuite. I titoli di pagamento sono sostenuti dal Servizio Sanitario Regionale. Vengono erogati attraverso l'ASP di residenza del cittadino e destinati all'Ente accreditato. Il valore economico dei titoli varia secondo il bisogno assistenziale dell'utente.

Tariffe per prestazioni a domicilio

Sono determinate le seguenti Tariffe per prestazioni a domicilio su richiesta del paziente, in occasione del termine delle cure domiciliari. Si precisa che le prestazioni di seguito riportate sono soggette a valutazione preliminare della Direzione Tecnica e sono effettuate esclusivamente su richiesta.

Infermieristiche	Applicazione catetere venoso € 20,00 (escluso catetere) Applicazione catetere vescicale € 30,00 (escluso catetere e sacca) Iniezione ipodermica/intramuscolo € 10,00 (escluso siringa e farmaci) Prelievo venoso € 20,00 Prelievo venoso e /o raccolta di materiale biologico da consegnare presso lab analisi € 30,00 Terapia sottocutanea € 10,00 Terapia infusionale Materiale IPAC € 25,00 (escluso flebo e farmaci) Medicazione piaga 30,00 € Medicazione piaga a lungo termine € 35,00
Fisioterapiche	FKT 45 minuti - 45€
Socio Assistenziali	Assistenza socio-sanitaria - 6 h (8.00/14.00) € 120.00 Assistenza socio-sanitaria - 12 h (08.00/20.00) € 240.00 Assistenza socio-sanitaria - 12 h (20.00/08.00) € 280.00
Visita medica generica domiciliare	€ 150.00
Visita medica specialistica domiciliare	€ 250,00
Altre prestazioni	Su valutazione preliminare approvata dalla Direzione Sanitaria
Le tariffe subiranno una maggiorazione in virtù della distanza (€ 1,80/km >10 km)	

Documento di proprietà di Associazione Primavera ETS, ogni copia o riproduzione anche parziale di questo documento deve essere autorizzata