

Manuali [M009] **Regolamento del Servizio
Domiciliare per gli Utenti**

Questo regolamento serve a fornire agli utenti le regole adottate dal Servizio per la sua gestione e ad informare gli utenti dei propri diritti e doveri nel confronto del Servizio stesso.

Fruitori servizio di riabilitazione domiciliare

Fruitori del Servizio di Riabilitazione AISM domiciliare, sono le persone con Sclerosi Multipla o patologie neurologiche simili che non possono recarsi in ambulatorio in quanto impossibilitati per condizioni cliniche gravi o logistiche. Nel caso di persone allettate o con minima autonomia residua (es. persona che non è in grado di aprire la porta o di firmare l'avvenuta prestazione), è necessaria la presenza al domicilio di una terza persona.

I trattamenti NON possono essere svolti durante i periodi di ricovero in strutture sanitarie e l'utente non può essere preso in carico contemporaneamente da più di un servizio di riabilitazione pubblico o accreditato con il Sistema Sanitario.

Sede dei trattamenti

I trattamenti domiciliari vengono eseguiti, come è ovvio, presso il domicilio dell'utente.

Durata e orari del trattamento domiciliare

- La durata della prestazione è di 45 minuti di trattamento e 15 minuti a disposizione dell'operatore per prepararsi, compilare la cartella clinica e far firmare l'utente.
- I trattamenti possono essere svolti dal lunedì al venerdì tra le ore 8 e le 19. Nel caso di trattamenti mirati all'autonomia dell'alimentazione (logopedia) questi possono essere svolti durante le ore dei pasti. Su specifica e motivata richiesta da parte dell'utente, a patto che esista la disponibilità dell'operatore, possono essere richiesti trattamenti in orari inconsueti.
- L'operatore dovrà concordare con l'utente gli orari dei trattamenti e consegnargli il relativo piano orario scritto, al fine di permettere allo stesso la programmazione di altri impegni.
- Dal momento che gli operatori AISM, si spostano continuamente nel traffico e possono essere soggetti a contrattempi, l'orario delle sedute può avere una flessibilità di circa 20 minuti. Ritardi superiori a 20 minuti dovranno essere tempestivamente segnalati all'utente dallo stesso operatore.
- Il servizio è sospeso durante le ferie degli operatori o degli stessi utenti e durante i giorni festivi. Pertanto, per i soli utenti in carico continuativo, tali sedute non possono essere recuperate.

Disdetta degli appuntamenti e assenze

- L'utente per disdire un appuntamento già concordato, deve comunicarlo all'operatore almeno 24 ore prima; ugualmente l'operatore è tenuto a comunicargli eventuali modifiche almeno 24 ore prima. Nel caso l'utente richieda lo spostamento dell'appuntamento, l'operatore concorderà un nuovo orario solo se questo non andrà ad influire sulla programmazione dei trattamenti concordati con gli altri utenti che ha in carico.
- Gli appuntamenti potranno essere disdetti, sia dall'utente che dall'operatore, anche il giorno stesso SOLO nel caso di particolari URGENZE / IMPREVISTI MOTIVATI.
- Gli appuntamenti non disdetti nei tempi previsti, senza valido motivo, e le assenze immotivate dal domicilio al momento dell'appuntamento concordato, NON vengono recuperati; il ripetersi di tali spiacevoli episodi, può essere causa di sospensione temporanea del trattamento.

Manuali [M009] **Regolamento del Servizio
Domiciliare per gli Utenti**

Svolgimento del piano riabilitativo

- La tipologia di trattamento deve rispettare il progetto riabilitativo prescritto dal medico AISM.
- Per poter effettuare un trattamento domiciliare è necessario che le condizioni ambientali, igieniche e familiari siano compatibili allo svolgimento del trattamento.
- L'ambiente dove svolgere il trattamento a domicilio viene scelto dall'operatore in accordo con l'utente in funzione delle attività che dovranno essere effettuate. E' necessario che l'ambiente dove viene svolto il trattamento sia tranquillo per permettere la concentrazione.
- Durante il trattamento deve essere garantita la riservatezza dello stesso, ciò può significare che l'operatore può richiedere, se lo ritiene necessario, di rimanere solo con l'utente.
- Per motivi igienici gli operatori possono usare guanti o mascherine, in particolare su utenti immunodepressi, per evitare contagi di malattie all'utente stesso o a quelli che dovrà trattare successivamente.
- I trasferimenti (letto/carrozzina/sedia ecc...) degli utenti dovranno essere effettuati in sicurezza sia per l'utente stesso che per l'operatore e per tale motivo sarà compito dell'operatore scegliere la modalità di trasferimento più idonea, compreso l'uso del sollevatore. Nel caso utente o famiglia si oppongono alla modalità scelta dall'operatore, lo stesso potrà rifiutarsi di effettuare il trasferimento manualmente, anche nel rispetto della normativa vigente in merito alla sicurezza dei lavoratori.
- Durante lo svolgimento del piano riabilitativo possono essere previste delle sedute apposite per:
 - a. scelta ausili o training al loro uso;
 - b. consigli all'utente o training familiare sulla gestione dell'utente (tecniche di trasferimento, di supporto all'autonomia, consigli sull'alimentazione, ecc...).

Queste sedute, o il tempo dedicato alle suddette attività, devono considerarsi a tutti gli effetti facenti parte del trattamento riabilitativo. Si richiede ai familiari la massima collaborazione con i diversi operatori.

Visite specialistiche

- Il Fisiatra effettuerà visite di controllo periodiche, allo scopo di verificare l'andamento del progetto riabilitativo prescritto e di elaborazione di un eventuale nuovo progetto (prescrizione dei trattamenti). Queste visite, sono in genere semestrali o alla fine del periodo di trattamento programmato.
- Le visite di controllo, sempre che sia possibile, vengono effettuate con l'operatore che effettua il trattamento (fisioterapista e/o terapeuta occupazionale nelle visite fisiatriche). Gli operatori partecipano alla valutazione e nella elaborazione dei programmi riabilitativi, forniscono ai medici informazioni fondamentali per le prescrizioni. Per tale motivo la prestazione del terapeuta durante la visita viene considerata a pari di un trattamento.
- Alla fine della visita l'utente firmerà un foglio firma della visita medica nonché il foglio firma della prestazione del terapeuta o logopedista, se presenti.
- Durante la visita deve essere garantita la riservatezza della stessa, ciò può significare che il medico può richiedere, se lo ritiene necessario, di rimanere solo con l'utente.

Supporto Psicologico

L'accesso al Servizio di psicologia avviene tramite visita di diurnato diagnostico e richiesta diretta dell'utente allo psicologo (dopo un primo colloquio). Il numero di sedute di supporto psicologico viene stabilito dallo psicologo in concerto con utente. Le sedute hanno la durata di circa un'ora. Durante la

Manuali [M009] **Regolamento del Servizio
Domiciliare per gli Utenti**

seduta deve essere garantito un ambiente tranquillo e adeguato alla tipologia della prestazione, nonchè la riservatezza della stessa.

Firma documentazione

- L'utente dovrà firmare il foglio di avvenuta prestazione SOLO alla fine della seduta; con tale firma, attesta che la seduta si è svolta con la durata prevista. Si ricorda altresì che ogni trattamento va firmato dall'utente il giorno stesso dell'avvenuta prestazione. I fogli firma sono documento ufficiale per la AISM di controllo dell'avvenuta prestazione.
- Qualora l'utente non sia in grado di firmare, dovrà essere presente in casa una persona autorizzata dall'utente a firmare per suo conto.
- Nel caso di sedute di fisioterapia o logopedia effettuate con una durata inferiore ai 45 minuti per causa dell'utente o dell'operatore, l'utente non dovrà apporre la firma sul foglio firme. Se a causa dell'utente questo evento si ripete più volte, l'operatore dovrà segnalarlo al Direttore Sanitario che deciderà se sospendere temporaneamente il servizio. **Si ricorda che questo evento crea un disservizio a discapito di altre persone che avrebbero potuto usufruire dello stesso**

Recuperi

Le sedute programmate che non sono state svolte per malattia o ricovero dell'utente o per impedimenti dell'operatore potranno essere recuperate compatibilmente con la disponibilità degli operatori.

Sostituzioni/cambi degli operatori

Nel caso si instaurino problemi relazionali fra operatore ed utente, su richiesta dell'operatore o dell'utente, il Servizio, compatibilmente con gli aspetti organizzativi interni, provvede al cambio degli operatori. Il Servizio può inoltre effettuare delle sostituzioni di operatori per necessità organizzative o per necessità di prevenzione di burn out.

Inoltre, in caso di assenza prolungata dell'operatore (malattia, maternità ecc) il Servizio, al fine di garantire la continuità dello stesso, provvederà, compatibilmente con gli aspetti organizzativi interni, a sostituire l'operatore. In questo caso il rapporto del sostituto termina con il rientro del titolare del Servizio.

Trattamenti privati

- Non è consentito agli operatori che svolgono attività c/o il Servizio AISM l'effettuazione a titolo privati di trattamenti di fisioterapia / logopedia / terapia occupazionale / supporto psicologico a qualunque utente in carico all'AISM.
- I trattamenti forniti dal servizio rispettano il progetto riabilitativo prescritto. Trattamenti effettuati da operatori non appartenenti al Servizio possono essere controproducenti. Nel caso l'utente volesse comunque effettuare trattamenti privati con operatori esterni al Servizio, l'Associazione declina ogni responsabilità sugli effetti di tali trattamenti. Diventa inoltre difficile valutare nel caso di danni la responsabilità di ogni operatore.

Valutazione operatori e qualità del Servizio

- Tutti gli operatori vengono annualmente valutati da parte del Servizio. Questo prevede che gli utenti vengono contattati per conoscere il loro grado di soddisfazione. Per tale motivo si richiede

Manuali [M009] **Regolamento del Servizio
Domiciliare per gli Utenti**

la massima collaborazione in quanto le informazioni raccolte ed i suggerimenti sono fondamentali per migliorare la qualità del Servizio stesso.

- Il Direttore Sanitario del Servizio, nonché responsabile nei confronti della ASL, può riservarsi la facoltà di verificare, in ogni momento, lo svolgimento delle prestazioni erogate o di effettuare un ulteriore accertamento sanitario.

Contatti / Segnalazioni / Reclami

- Per tutte le comunicazioni inerenti a modifiche del quadro clinico o bisogni sanitari o di ausili l'utente dovrà contattare il medico di riferimento (Fisiatra AISM).
- Le richieste di informazioni su aspetti organizzativi, disponibilità e richieste di servizi, ecc, vanno effettuate direttamente al Servizio contattando la Segretaria Amministrativa Sanitaria.
- Le comunicazioni inerenti ai bisogni sociali dovranno essere effettuate al Segretariato Sociale del Servizio.
- Eventuali variazioni di indirizzo, residenza, recapito telefonico dovranno essere tempestivamente comunicati alla Segreteria Amministrativa Sanitaria.
- Eventuali ricoveri, prese in carico presso altri servizi di riabilitazione pubblici o accreditati e sospensioni temporanee dovranno essere tempestivamente comunicati alla Segreteria Amministrativa Sanitaria. L'utente dovrà ugualmente alla stessa la disponibilità alla ripresa.
- Qualunque segnalazione o reclamo di un disservizio può essere effettuata telefonicamente, per posta o e-mail al Responsabile delle Attività per la Qualità.
- Per ottenere copia della cartella clinica è necessario fare richiesta scritta alla segreteria amministrativa che si accorderà per la data e le modalità di consegna (la consegna/invio avverrà comunque entro 5 giorni lavorativi dal giorno della richiesta)

Contatti:

Servizio di Riabilitazione AISM Padova
Via Perlasca 2 – 35030 Villaguttera di Rubano (PD)
Tel: 049 – 8974135 Fax: 049 – 8988616
e-mail: centro.riabilitazione.padova@aism.it
PEC: aismriabilitazione.padova@aism.it

Servizio di Riabilitazione AISM Rosà
Via Don Marangoni 2 – 36027 Rosà
Tel: 0424/585868 Fax: 0424/858333
E-mail: centro.riabilitazione.vicenza@aism.it
Pec: aismriabilitazione.vicenza@pec.it

Manuali [M009] **Regolamento del Servizio
Domiciliare per gli Utenti**

Revisione	Prima emissione
Data	30/04/2019
Descrizione modifica	Prima emissione nel nuovo sistema qualità
Approvato: Direzione Sanitaria	
Emesso: Responsabile Qualità	