

**ASSOCIAZIONE  
GIGI GHIROTTI ONLUS**

**CARTA DEI SERVIZI  
DI ASSISTENZA DOMICILIARE**



01 SETTEMBRE 2018 REV 00

## Premessa

La Carta dei servizi risponde alla necessità di informare i pazienti ed i loro familiari circa le finalità ed i servizi erogati al domicilio dalla Associazione Gigi Ghirotti onlus di Genova e dei diritti dell'utente.

L'Associazione si prende cura di assistere gratuitamente a domicilio pazienti che necessitano di Cure Palliative. Opera in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale e con la Rete Metropolitana di Cure Palliative della Asl 3 Genovese.

## Principi Fondamentali

Tutti i servizi che l'Associazione Gigi Ghirotti onlus fornisce ai propri utenti si ispirano ai seguenti principi fondamentali:

- Eguaglianza: i servizi vengono resi ai pazienti secondo regole uguali per tutti, senza alcuna discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e di condizioni personali o sociali o altro ancora. Nell'erogazione dei servizi ai pazienti viene salvaguardato il diritto alla uniformità delle prestazioni, commisurata alle esigenze degli utenti ed in particolare di quelli più deboli.
- Continuità: l'erogazione dei servizi è regolare e continua.
- Diritto di scelta: diritto alla libera scelta da parte dell'utente alle cure ed alle prestazioni previste.
- Partecipazione: nell'erogazione dei servizi sanitari ed assistenziali l'Associazione garantisce il diritto alla corretta informazione, la possibilità di formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi, nonché la tutela dell'utente nel caso di prestazioni tecnicamente o professionalmente inadeguate.
- Efficacia ed efficienza: sono le caratteristiche essenziali della prestazione cui tende l'Associazione e si esprimono nello sforzo costante di garantire una sempre maggiore qualità delle prestazioni rese evitando nel contempo sprechi di risorsa di qualsiasi genere.

## Obiettivi

Nella presente Carta dei Servizi sono presi in esame i vari passaggi del percorso che permette alla persona in stato di bisogno di trovare la risposta corretta alle sue necessità, nell'ottica della permanenza al proprio domicilio; la finalità è quella di fornire alla persona e/o ai suoi famigliari informazioni più dettagliate sul servizio e sulle modalità di erogazione.

## **L'assistenza domiciliare**

L'assistenza all'utente di un servizio domiciliare è un processo di integrazione e costruzione di un rapporto fiduciale che presuppone una conoscenza reciproca ed un percorso che si traduce nella presa in carico globale della persona.

L'accesso ad un servizio di assistenza domiciliare è il momento in cui l'individuo prende coscienza del cambiamento radicale che investe la sua quotidianità, sia sotto un profilo pratico-organizzativo che psicologico-relazionale.

Un simile mutamento coinvolge in misura spesso non meno importante anche i familiari. La fase della presa in carico ha la fondamentale funzione di conoscenza reciproca fra il nuovo utente e gli operatori del servizio.

Da un lato si tratta di comprendere carattere, gusti, abitudini, nonché aspettative e priorità sia nel campo della quotidianità sia rispetto ai principi e valori generali che costituiscono il vissuto esperienziale della persona; si tratta anche di comprendere la struttura dei legami familiari e le aspettative e richieste dei familiari stessi.

Dall'altro lato il servizio di assistenza domiciliare stesso si deve rendere comprensibile all'utente e ai familiari, non solo attraverso la conoscenza delle modalità di erogazione del servizio, ma soprattutto attraverso la conoscenza degli operatori e delle loro capacità relazionali ed operative.

E' un processo che coinvolge numerosi soggetti diversi, ognuno dei quali ha un ruolo importante e che collegialmente devono poter agire coerentemente. Dal personale che organizza l'assistenza a quello che la eroga direttamente, ogni figura rappresenta per l'utente e i suoi familiari un soggetto che diventa parte del suo ambiente di vita (ambiente che fino a quel momento era vissuto solo dall'utente e dai suoi care-giver).

### **Organizzazione del servizio di assistenza domiciliare**

L'assistenza domiciliare viene attivata dal Centro di Coordinamento Attività Domiciliare (CAD) su segnalazione del familiare, del Medico di Medicina Generale o Medico Ospedaliero.

Il servizio viene erogato attraverso la visita del medico dell'Associazione e l'intervento di una equipe di operatori che di volta in volta possono essere, secondo le necessità cliniche, l'infermiere, l'operatore socio sanitario, il fisioterapista, lo psicologo, il volontario. Esiste la possibilità di usufruire di un ricovero residenziale presso una struttura di accoglienza, chiamata Hospice, previa valutazione clinica da parte del medico dell'Associazione e secondo la disponibilità di camere della struttura stessa.

L'assistenza al malato e al suo nucleo familiare è effettuata da figure professionali esperte in Cure Palliative, che si inter relazionano con i medici di medicina generale e specialisti ospedalieri.

Le équipe di cure palliative dell'Associazione sono composte da:

- medico (in possesso dei requisiti previsti dall'Accordo Stato-Regione n. 87 del 10 luglio 2014),
- nutrizionista
- infermiere
- psicologo
- fisioterapista
- O.S.S.

Gli operatori professionali e volontari, che si alternano nell'assistenza, sono responsabili ciascuno per l'attività che attiene alla propria professione; programmano con il malato e la famiglia gli interventi domiciliari, avvisando quando ne sono costretti alla deroga; non possono essere incaricati di compiti che esulano dalle proprie competenze.

L'assistenza viene erogata nell'arco di 7 giorni:

- giornate feriali della settimana durante le ore diurne con interventi degli operatori non continui, non giornalieri e non di assistenza continuativa ma esclusivamente in base alla valutazione clinica che ogni operatore professionale effettua per il paziente.
- ore notturne è attivata la possibilità di accedere ad una consulenza medica telefonica
- nelle giornate di sabato, domenica e festivi è attivo un servizio con medico disponibile per visite domiciliari, in base alla criticità del paziente.

Da parte del beneficiario dell'assistenza si richiede:

- ✓ la presenza di un familiare;
- ✓ l'igiene personale e del domicilio (salvo per coloro bisognosi di accudimento e assistenza di base);
- ✓ l'osservanza della programmazione degli accessi al domicilio concordati, avvisando in caso di necessità di variazione;
- ✓ il rispetto degli operatori, sia per i loro compiti, sia per la loro persona;
- ✓ il riconoscimento del centro di coordinamento quale organismo cui presentare problematiche organizzative, inerenti gli operatori, che dovessero insorgere durante l'assistenza.

L'Associazione si impegna a rispettare i diritti di privacy del paziente e della famiglia.

I componenti della équipe che assiste il paziente possono affrontare problematiche non strettamente attinenti alle condizioni fisiche. Trovano spazio la religiosità, le domande sul perché della vita, sul perché della sofferenza, sulla ricerca e l'affidamento a valori immateriali, l'espressione di bisogni altri oltre alle cure sanitarie. Presso il Centro di Coordinamento è in atto un servizio di assistenza a supporto delle problematiche sociali.

## **Presidi ed ausili**

La richiesta del presidio è inoltrata dall'operatore domiciliare al magazzino preposto il quale si occupa di contattare l'assistito o un suo referente e concorda un appuntamento per il ritiro presso una delle sedi (la riconsegna - al termine dell'assistenza - deve essere concordata con il magazzino presso il quale è avvenuta la consegna):

- Magazzino di Via Cesare Rossi 3 C rosso – Lunedì e Giovedì dalle 13:30 alle 14:30  
010 3 512 627 – 010 3 512 629 recapiti telefonici di Corso Europa 50/9.
- Magazzino zona Prà – Piazza Bignami, 3 – Martedì e Giovedì dalle 10:00 alle 13:00  
010 3 512 627 – 010 3 512 629 recapiti telefonici di Corso Europa 50/9.
- Magazzino Sori – Via Sauli, 1 - 3° piano c/o Municipio - Lunedì e Giovedì dalle 11:00 alle 14:00  
010 3 512 627 – 010 3 512 629 recapiti telefonici di Corso Europa 50/9.

I presidi sanitari a disposizione sono: materassini antidecubito, carrozzine, comode, deambulatori, stampelle, alza wc, wc portatile, girello ascellare, trapezio, asta reggi flebo, reggi coperte, sedile da vasca girevole e non, sollevatori e rete ortopedica (a movimento manuale e non elettrico). Presidi ingombranti, quali sollevatori e reti ortopediche, vengono consegnate e ritirate direttamente al domicilio del paziente tramite un servizio di trasportatori, il cui personale non può accettare di veicolare altri presidi utilizzati durante l'assistenza. I trasportatori non possono ritirare farmaci o materiale sanitario.

## **Farmaci e dispositivi sanitari**

L'Associazione fornisce farmaci e materiale sanitario in base alla disponibilità di una *Farmacia interna* esclusivamente su prescrizione da parte dell'operatore professionale del servizio domiciliare.

La richiesta è trasmessa dall'operatore domiciliare alla Farmacia interna del servizio domiciliare e il ritiro può essere effettuato in una delle nostre sedi, previo accordo con i Farmacisti:

- Farmacia presso uffici di Corso Europa, 50/9 – dal Lunedì al Venerdì – 09:00 – 19:00  
010 3 512 627 – 010 3 512 629.
- Magazzino zona Prà – Piazza Bignami, 3 – Martedì e Giovedì dalle 10:00 alle 13:00  
010 3 512 627 – 010 3 512 629 recapiti telefonici di Corso Europa 50/9.
- Hospice Bolzaneto – Piazzale Ospedale Pastorino, 3 – orario continuato  
010 8 499 637.
- Magazzino Sori – Via Sauli, 1 - 3° piano c/o Municipio - Lunedì e Giovedì dalle 11:00 alle 14:00  
010 3 512 627 – 010 3 512 629 recapiti telefonici di Corso Europa 50/9.

Per il ritiro e la restituzione di farmaci è indispensabile presentarsi con un documento di identità.

## **Biobox e contenitori per taglienti**

Nell'ambito dell'assistenza domiciliare l'Associazione munisce le famiglie degli assistiti di contenitori per la raccolta di materiale sanitario pericoloso e materiale tagliente/pungente a rischio infettivo.

A titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Rifiuti taglienti ed acuminati:  
aghi, siringhe, lame, seghette, vetrini, lancette punge dito, rasoi e bisturi monouso, butterfly, mandrini, aghi per diluizione farmaci
- Rifiuti sanitari pericolosi a rischio infettivo:  
campioni di sangue e loro contenitori
- Rifiuti provenienti da medicazioni:  
bende, garze, falde di cotone, cerotti tamponi
- Rifiuti di natura biologica e loro contenitori: sacche per la raccolta di liquidi organici, sacche per trasfusione, sacche per nutrizione parenterale
- Rifiuti di attività terapeutica: sonde, cannule, deflussori, cateteri, drenaggi, raccordi, sondini, abbassalingua, fleboclisi contaminate da sangue
- Indumenti di protezione a perdere contaminati: guanti, mascherine, telini, camici

È compito della famiglia conservare con attenzione il box e il relativo DDT (Documento Di Trasporto) in un luogo protetto e renderlo disponibile a tutti gli operatori in caso di necessità. La famiglia è invitata a non riconsegnarlo presso gli uffici dell'Associazione poiché verrà ritirato al domicilio da un operatore dedicato.

In caso di danneggiamento e/o smaltimento del box diverso da quanto indicato in precedenza, sarà considerata responsabile la famiglia a cui è stato consegnato.

## **Referti**

Presso la Sede di Corso Europa, in orario di ufficio, l'assistito o un delegato, può ritirare il risultato degli esami ematologici eseguiti al domicilio, previa esibizione di documento di identità. In caso di delega, la procedura prevede la compilazione e la presentazione del modulo si trova all'interno del diario domiciliare, unitamente alla copia del documento di identità del delegato e del delegante. I referti possono essere ricevuti anche tramite PEC, previa richiesta, anche con delega: è necessario allegare all'email di richiesta lo stesso modulo debitamente compilato e copia di un documento che identifichi il paziente assistito (delegante).

L'indirizzo di Posta Elettronica Certificata dedicato alla refertazione è:  
[associazione.gigighirotti-genova@onlus-pec.it](mailto:associazione.gigighirotti-genova@onlus-pec.it)

### ALTRI NUMERI UTILI

- *Disponibilità medica per consulenze telefoniche (da lunedì al venerdì con orario dalle 20:00 alle 08:00):*

**348 6 959 394 o 335 7 000 801**

- *Disponibilità medica per possibili visite domiciliari e consulenze telefoniche (sabato, domenica e festivi con orario 24h/24):*

- *Zona Levante* **348 6 959 394**
- *Zona Ponente* **335 7 000 801**

Il Suo domicilio appartiene alla zona di:

\_\_\_\_\_

#### Zona Ponente

Begato Bolzaneto Morego S.Quirico Pontedecimo Crevari Voltri Cà Nuova Palmaro Prà Castelluccio Pegli Multedo Certosa Cornigliano Campi S.Gaetano Sampierdarena Belvedere S.Bartolomeo S.Teodoro Campasso Angeli Sestri Ponente S.G.Battista Calcinara Borzoli Ovest Borzoli Est Rivarolo Teglia Tiglieto Mele Masone Campo Ligure Rossiglione Cogoletto Arenzano Ceranesi Campomorone Mignanego Serra Riccò Sant'Olcese Isola del Cantone Ronco Scrivia Busalla Vobbia Crocefieschi Savignone Casella Valbrevenna Montoggio.

#### Zona Levante

Prè S.Nicola Castelletto Manin Carignano Oregina Lagaccio Maddalena Molo S.Vincenzo Foce Brignole S.Agata Parenzo S.Pantaleo Borgoratti Chiappeto S.Martino Albaro S.Fruttuoso Forte Quezzi Montesignano S.Eusebio Molassana Sturla Castagna Quezzi Fereggiano Marassi Doria Prato Bavari S.Desiderio Apparizione S. Giuliano Lido Puggia Quarto Quartara Quinto Nervi Montebruno Propata Rondanina Fontanogorda Fascia Gorreto Rovegno Torriglia Davagna Bargagli Lumarzo Bogliasco Pieve Ligure Sori Recco Camogli Avegno Uscio.



