

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

in vigore dal: 03/05/2017

Questo regolamento serve a fornire agli utenti le regole adottate dal Servizio per la sua gestione e serve 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 similari, residenti fuori dalla Provincia di Genova o residenti nella Provincia ma che non possono recarsi in ambulatorio in quanto impossibilitati per condizioni cliniche gravi o logistiche. Nel caso di persone allettate o con minima automomia 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 (o altre strutture in cui è prevista la riabilitazione erogata per conto del SSR) 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; in caso di particolari situazioni che richiedono una sede diversa, è necessario contattare la Segreteria Amministrativa del Servizio per la relativa valutazione ed eventuale autorizzazione.

Durata e orari del trattamento domiciliare

- La durata dei trattamenti è di un ora di cui **60 minuti (1 ora)** comprensivi del tempo necessario all'operatore per prepararsi, compilare il diario e far firmare il paziente.
- I trattamenti possono essere svolti dal lunedì al sabato tra le ore 8 e le 18, esclusi gli orari dei pasti. 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 fornendo almeno due diverse possibilità di scelta e consegnare 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 30 minuti. Ritardi superiori a 30 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 la sera prima; ugualmente l'operatore è tenuto a comunicargli eventuali modifiche almeno la sera precedente. 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.

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

in vigore dal: 03/05/2017

- 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.

Svolgimento del piano riabilitativo

- La tipologia di trattamento deve rispettare il progetto riabilitativo prescritto dal medico specialista 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 trimestrali per gli utenti in carico continuativo (minimo tre all'anno) o alla fine del periodo di trattamento programmato per gli utenti a cicli.
- Le visite Foniatriche sono visite di verifica e di prescrizione di programmi di logopedia; non è quindi possibile effettuare trattamenti logopedici senza una visita foniATRica (ad eccezione degli utenti residenti nella ASL 1 e 5 dove questi trattamenti sono prescritti dal Fisiatra).
- 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, logopedista nelle visite foniATriche). Gli operatori partecipano alla valutazione e nella elaborazione dei programmi

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

in vigore dal: 03/05/2017

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 richiesta diretta dell'utente allo psicologo o al medico fisiatra. Il numero di sedute di supporto psicologico viene stabilito dallo psicologo in concerto con utente e autorizzato dalla ASL. Possono essere prescritte sedute anche dal medico fisiatra. Le sedute hanno la durata di circa un'ora. Durante la seduta deve essere garantito un ambiente tranquillo e adeguato alla tipologia della prestazione, nonché la riservatezza della stessa; ciò significa che, se vi è una esplicita richiesta dell'utente o se lo psicologo ne intravede la necessità, lo stesso può richiedere di rimanere solo con l'utente.

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 ASL 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 60 minuti (1 ora):
 1. Se la causa del trattamento incompleto è dovuta a motivi dipendenti dall'operatore AISM, l'utente NON deve firmare il regolare foglio firma ma chiedere all'operatore l'apposito modulo; così facendo non viene avallata la mancanza/inefficienza dell'operatore. La mancata firma NON produrrà alcun effetto negativo sul diritto alla riabilitazione dell'utente ma contribuirà al miglioramento del Servizio.
 2. Nel caso di prestazione inferiore a 1 ora per impegni dell'utente (nonostante l'appuntamento concordato), l'operatore scrive la motivazione del ritardo/uscita anticipata nel diario e fa controfirmare la motivazione scritta all'utente. L'utente firma comunque la seduta.

L'operatore, in caso di assenze immotivate dell'utente dal domicilio al momento dell'appuntamento concordato, farà firmare all'utente, nella seduta successiva, un apposito modulo con la descrizione dell'evento che ha impedito lo svolgimento del trattamento. **Il costo della prestazione grava interamente sull'Associazione e riduce le risorse economiche a discapito di tutti gli utenti..**

Recuperi

I recuperi sono possibili per utenti a cicli e per gli utenti in carico continuativo che per motivi di malattia e/o ricovero non hanno potuto eseguire le sedute programmate. Altresì potranno essere recuperate le sedute non svolte per malattia o impedimento dell'operatore. Per gli utenti in carico continuativo la possibilità di recuperare le sedute dovrà essere compatibile con la disponibilità degli operatori.

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

in vigore dal: 03/05/2017

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 con l'intervento della figura del mediatore al fine di favorire l'inserimento del nuovo operatore. 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 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 privato 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 nonché da parte dell'Associazione (Sede Nazionale) all'interno del progetto Qualità AISM. Questo prevede che gli utenti vengono contattati per conoscere il loro grado di soddisfazione. Per tale motivo si richiede 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 o Foniatra AISM). Nel caso non sia reperibile il proprio medico l'utente può contattare i medici del servizio ambulatoriale che provvederanno alla risoluzione del problema, in funzione dell'urgenza e gravità del caso.
- Le richieste di informazioni su aspetti organizzativi, disponibilità e richieste di servizi, ecc, vanno effettuate direttamente al Servizio contattando la Segreteria Amministrativa Sanitaria.
- Le comunicazioni inerenti ai bisogni sociali dovranno essere effettuate all'Assistente Sociale del Servizio.
- Eventuali variazioni di indirizzo, residenza, recapito telefonico dovranno essere tempestivamente comunicati alla Segreteria Amministrativa Sanitaria.

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

in vigore dal: **03/05/2017**

- 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 comunicare 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.

Contatti:

Servizio di Riabilitazione AISM – Liguria

Via Operai, 30 - 16149 Genova

Tel: 010 – 4695886 Fax: 010 – 6451081

Mail: servizio.riabilitazione.liguria@aism.it

PEC: aism.riabilitazione.liguria@pec.it

Presso il Servizio di Riabilitazione è garantita la presenza di un medico di turno per l'intero orario di apertura del Servizio.