

CARTA DEI SERVIZI

2024





Che cos'è la **CARTA DEI SERVIZI**

La carta dei servizi è uno strumento a tutela del diritto alla salute, che consente al cittadino-utente di essere informato e di esercitare un controllo sul funzionamento e sulla qualità dei servizi erogati dalle strutture sanitarie.

Essa deve dare, con la piena collaborazione ed il coinvolgimento dei suoi protagonisti, ossia tutti i professionisti, gli operatori sanitari, i cittadini-utenti ed i loro rappresentanti, le indicazioni fondamentali per costruire e conoscere la nuova realtà ospedaliera.

Il gruppo di Infermieri della Cooperativa Sociale alpha ha elaborato questa prima edizione della "Carta dei Servizi" per una risposta sempre più efficace ai bisogni di salute e di benessere di tutti i cittadini. Si impegna a garantirne la divulgazione, affinché essa diventi per i propri clienti - utenti un reale strumento partecipativo.

L'adozione della "Carta dei Servizi" (L. 11 luglio 1995 n. 273), attraverso la quale vengono enunciati e garantiti standard di qualità e quantità del servizio è volta essenzialmente alla tutela dei diritti del cittadino - cliente, conferendogli il potere di controllo sulla qualità dei servizi erogati.





CHI SIAMO E COME LAVORIAMO

La Cooperativa Alpha è una Società Cooperativa con sede a Napoli che, da piccola realtà territoriale nata nel 2013 dall'idea e dalla intraprendenza di un gruppo di Infermieri, è diventata un punto di riferimento a livello territoriale nel settore assistenziale.

Grazie alla professionalità e alla competenza dei professionisti sanitari stabilmente impiegati, distribuiti nelle diverse AFT Campane, la Cooperativa alpha ha raggiunto ottimi risultati in termini di efficacia ed efficienza diventando così un elemento importante per il riordino della sanità territoriale. La consolidata esperienza, così come la capacità di rinnovarsi costantemente davanti alle richieste di un mercato sempre più competitivo sono diventate una garanzia per tutti i clienti che si affidano ad alpha costantemente.

La Cooperativa Alpha lavora per generare e distribuire valore nel mercato dei servizi sanitari con soluzioni innovative e sostenibili nell'interesse delle persone e dei territori in cui lavora. La politica aziendale si esplicita attorno a tre argomentazioni considerate strategiche:

Integrazione: Attraverso la collaborazione con gli Enti Pubblici e Privati, il nostro impegno è volto alla realizzazione di progetti finalizzati all'eliminazione delle forme di segregazione e di emarginazione sociale. Abbiamo favorito così la creazione di cooperative sociali di tipo A, la costituzione di consorzi cooperativi a livello regionale e la diffusione della pratica dell'associazionismo tra utenti. Tra i risultati ottenuti possiamo vantare una consistente rete di risorse e di servizi sui territori in cui siamo presenti.

LA NORMATIVA

La carta dei servizi è stata elaborata seguendo i principi cogenti della seguente normativa:

- D.P.C.M. 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" o "decreto Ciampi"
- D.P.C.M 21/12/1995 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carte dei servizi pubblici"
- L. 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
- L.P. 13/2007 "Politiche sociali nella provincia di Trento"
- Direttiva del Ministero per la funzione pubblica 24/03/2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini"
- Delibera n.32 del 20 gennaio 2016 "Linee guida per l'affidamento dei servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali" ANAC
- Delibera provinciale n.1182 del 6/7/2018 "Linee guida per la redazione della Carta dei servizi socio- assistenziali e determinazione dei suoi contenuti essenziali"

Progettualità: Per progettualità intendiamo la capacità di riconoscere i bisogni delle persone e di approntare strumenti e metodologie d'intervento in grado di far fronte alle necessità in tempo reale. Abbiamo realizzato progetti nuovi con lo scopo di far crescere l'autonomia e la contrattualità sociale delle persone. La nostra azione si è manifestata attraverso una ricerca di soluzioni e di percorsi agibili per i nostri utenti-clienti. In tutti questi casi, progettualità significa possibilità di verifica dei risultati ottenuti in termini di miglioramento della qualità della vita e, quindi, possibilità anche di scegliere modalità e strade nuove sulla base del mutare delle situazioni e delle esigenze.

Servizi alla persona: Da sempre ci siamo posti come agenzia di servizi alla persona. Questo comporta un atteggiamento di dialogo e di ascolto nei confronti delle persone con le quali si instaura una relazione. Consideriamo questa forma di atteggiamento una caratteristica irrinunciabile, sia per la valorizzazione delle risorse e delle capacità di ciascuno, sia per la realizzazione di percorsi individuali che consentono il superamento di situazione di emarginazione.





MISSION

I principi su cui si basa la mission della Cooperativa sono quelli di garantire:

- La qualità richiesta dall'Ente Pubblico/Privato nella relazione con il cittadino nella gestione del servizio assistenziale;
- Il supporto nella scelta dei servizi di assistenza e di cura più adatti ai bisogni dell'utente attraverso l'utilizzo di dispositivi tecnologici e il sostegno della Centrale Operativa Territoriale;
- Un piano di formazione e di aggiornamento continuo che preveda una risposta adeguata ai bisogni formativi di tutti gli operatori, in un'ottica di attenzione ai risultati;
- Delle figure specifiche preposte al controllo e all'organizzazione del servizio offerto stabilendo le modalità organizzative e gestionali più adatte attraverso il principio del Problem Solving;

VISION

La Cooperativa Alpha vuole essere un riferimento per il territorio in materia di assistenza sanitaria con un approccio innovativo in modo da considerare il paziente l'elemento centrale, il perno sul quale far convergere il massimo impegno da parte di tutti i professionisti in continuo aggiornamento professionale.

PRINCIPI

EGUAGLIANZA DEI DIRITTI nei rapporti con l'azienda e nell'accesso ai servizi, intesa come divieto di ogni discriminazione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Imparzialità, obiettività e rispetto che ispirano il comportamento della Casa di Cura e di tutti gli operatori nei confronti degli utenti.

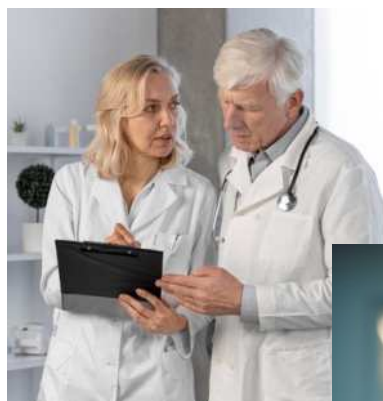
CONTINUITÀ E REGOLARITÀ nell'erogazione dei servizi e delle prestazioni.

PARTECIPAZIONE DELL'UTENTE per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, il diritto d'accesso alle informazioni che riguardano l'utente, per garantire il diritto di formulare segnalazioni, suggerimenti per il miglioramento ed esprimere la propria valutazione circa la qualità del servizio ricevuto.

EFFICACIA ED EFFICIENZA nella soddisfazione dei bisogni e nell'utilizzo delle risorse.

LIBERTÀ DI SCELTA come riconoscimento fondamentale del diritto del cittadino/utente, tutelato in ogni momento del percorso all'interno della struttura sanitaria.

GESTIONE DEI DATI SENSIBILI e tutela della privacy.





WELFARE AZIENDALE

come approccio integrato per creare un ambiente di lavoro che valorizza e promuove lo sviluppo delle competenze del proprio personale che si basa su principi fondamentali:

- Investimento nella formazione continua per fornire ai nostri dipendenti le conoscenze e le abilità necessarie per affrontare le sfide del mercato in continua evoluzione.
- Supporto alla crescita personale e professionale attraverso piani di sviluppo personalizzati, mentoring e coaching per realizzare il loro pieno potenziale.
- Promozione di una cultura dell'apprendimento attraverso l'organizzazione di eventi interni, come sessioni di brainstorming per stimolare la creatività e l'innovazione.

Adottando questi principi, la nostra azienda mira a:

- Migliorare la soddisfazione e la motivazione dei dipendenti: i dipendenti che vedono investimenti nella loro crescita personale e professionale tendono a essere più soddisfatti e motivati nel loro lavoro;
- Aumentare la retention del personale: offrendo opportunità di sviluppo continuo, riduciamo il tasso di turnover, trattenendo i talenti all'interno dell'azienda;
- Rafforzare la competitività aziendale: dipendenti ben formati e competenti contribuiscono a migliorare la qualità del lavoro e l'innovazione, rafforzando la posizione competitiva dell'azienda nel mercato;
- Fornire un vantaggio competitivo: la capacità di adattarsi rapidamente ai cambiamenti del mercato grazie a una forza lavoro agile e ben preparata costituisce un vantaggio competitivo significativo.

LA NOSTRA STORIA

NASCITA 2013 - Tre infermieri intraprendono una nuova esperienza d'impresa: Servizi di organizzazione e sostegno alle imprese; il suo nome è Coop. Alpha.

PROGETTO 2014 - Creazione di un'equipe Infermieristica sul territorio per l'erogazione di un Assistenza domiciliare H24 a chiamata coordinata da un numero verde dedicato 800.62.20.23.

FORMAZIONE 2017 - Riconoscimento come Centro di Formazione ai sensi del DGR n621 del 15 novembre 2011 - Programma Unico Regionale per la diffusione dei defibrillatori semiautomatici. (Aut. Reg Campania N 84 del 20\11\2017).

PROGETTO 2018 - "Avviso pubblico per finanziamento di misure di politica attiva - percorsi di tirocinio obbligatorio e non obbligatorio per l'accesso alle professioni ordinistiche. "DGR n.21 del 17\01\2017 "Interventi a Sostegno Delle Professioni" DD n.16 del 23\01\2017 e DD n 57 de 20\02\2017. Il progetto consiste nella realizzazione di un ambulatorio infermieristico all'interno di uno Studio Medico associato di MMG sito in Casoria Via Pio XII n.19 per l'erogazione di attività assistenziali di natura preventiva, curativa, riabilitativa e relazionale.

PROGETTO 2019 - Patrocinio del Comune di Casoria per il progetto Città Cardio Protetta "Una rete per la Vita". La collaborazione con tutte le società e associazioni che hanno manifestato il loro interesse gratuito, ha lo scopo di mettere in rete tutti i defibrillatori esistenti sul territorio sia pubblici che privati e di creare una rete di soggetti abilitati all'uso dello stesso considerato a tutti gli effetti un "SALVAVITA". La rete dei defibrillatori sarà poi ufficializzata al 118 Regione Campania.



TERRITORIO 2020 - Accordo di Collaborazione Professionale con i Medici di Medicina generale con lo scopo di dimostrare la necessità della figura infermiere negli ambulatori territoriali al fine di erogare un'assistenza di prossimità e iniziativa durante la pandemia da Covid-19.

TERRITORIO 2020 - Adesione al Consorzio Nazionale Cooperative Mediche per organizzare il riordino del territorio in materia di assistenza, prevenzione, screening e controllo delle cronicità.

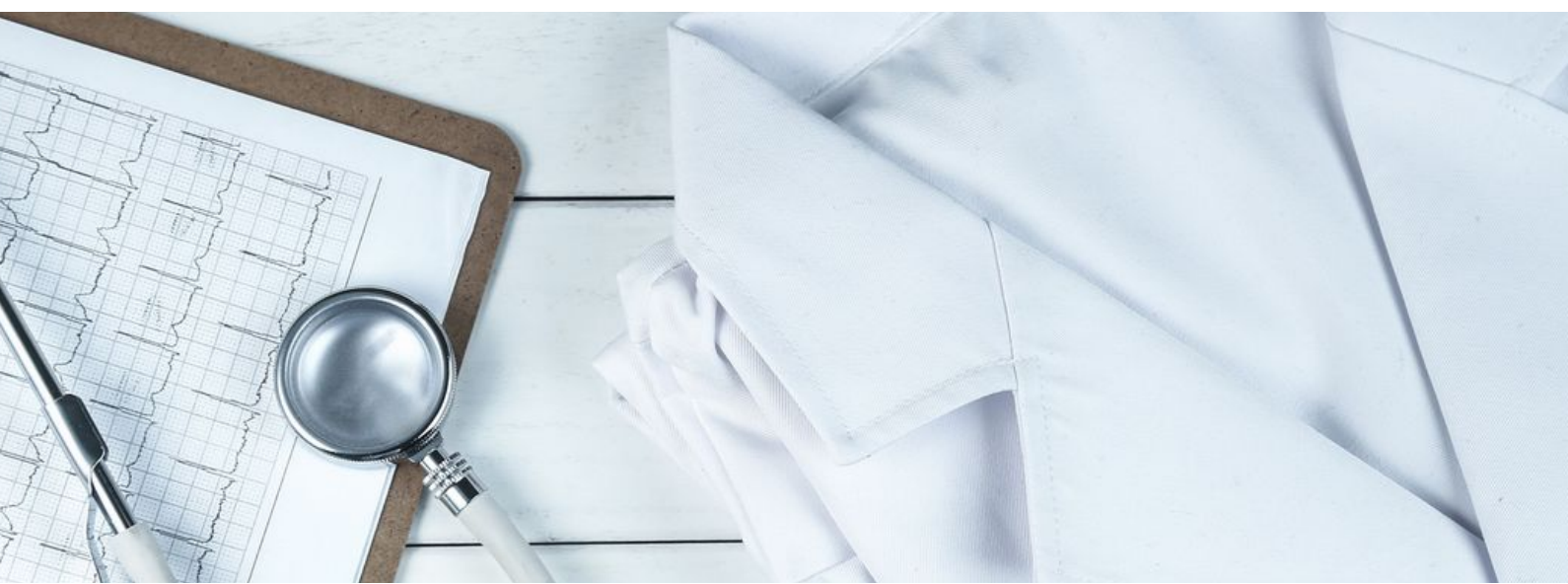
NUOVA SEDE 2021 - Inaugurata la nuova sede organizzativa di Casavatore (Napoli) in via Marconi n.124 per l'avvio delle nuove attività di coordinamento, gestione, controllo e archiviazione dei servizi erogati. In aggiunta attraverso la costituzione dell'aula didattica sono previsti corsi di Formazione e aggiornamento per il personale sanitario.

NUOVA SEDE 2021 - Inaugurata la nuova sede operativa a Sant'Antimo (Napoli) in piazza della Repubblica per l'avvio delle nuove attività assistenziali attraverso la costituzione dell'ambulatorio infermieristico in collaborazione con Medici di Medicina Generale.

INNOVAZIONE 2022 - Progettazione di un software di Telemedicina in relazione al finanziamento previsto dal Piano Nazionale di ripresa e Resilienza. SERVIZIO SALUTE è un APP 4.0 che consiste nell'utilizzo di strumenti L'eHealth, o "Sanità in Rete", basati sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione per sostenere e promuovere la prevenzione, il trattamento e monitoraggio delle malattie e la gestione della salute e dello stile di vita.

RICONOSCIMENTI 2023 - Al termine dei 10 anni di attività della Cooperativa Sociale Alpha, abbiamo ricevuto un riconoscimento dall'Ordine delle Professioni Sanitarie di Napoli (OPI) "Arcieri della guarigione" per il migliore progetto di miglioramento della qualità dell'assistenza infermieristica in ambito territoriale con la pubblicazione dell'elaborato "SERVIZIO SALUTE: INFERMIERI E MEDICI INSIEME PER IL FUTURO DELL'ASSISTENZA TERRITORIALE. Attuazione di un nuovo modello Campano di "Connected Care".

NUOVA SEDE 2024 - Inaugurata la nuova sede Organizzativa ad Arzano (Napoli) in via Atellana per l'avvio delle nuove attività assistenziali, di corsi di formazione accreditati e di una Centrale Operativa di Telemedicina.



RAPPORTI CON L'UTENZA

GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO E SICUREZZA DEI PAZIENTI

Il responsabile per la Sicurezza del Paziente (Risk Manager) insieme al Direttore Sanitario e all'Amministrazione crea piani per la prevenzione dei rischi che sono individuati e monitorati in modo sistematico e continuativo. Il piano di gestione degli eventi sentinella nasce dalla presa in carico delle segnalazioni attraverso la gestione reattiva degli Incident Reporting, pervenute dagli operatori coinvolti nell'assistenza al paziente tramite l'indirizzo di posta elettronica rischioclinico@cooperativasocialealpha.com. Le azioni correttive o di miglioramento sono generate dalla programmazione di audit clinici, dall'analisi delle procedure e dall'implementazione delle raccomandazioni ministeriali.

RECLAMI, OSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

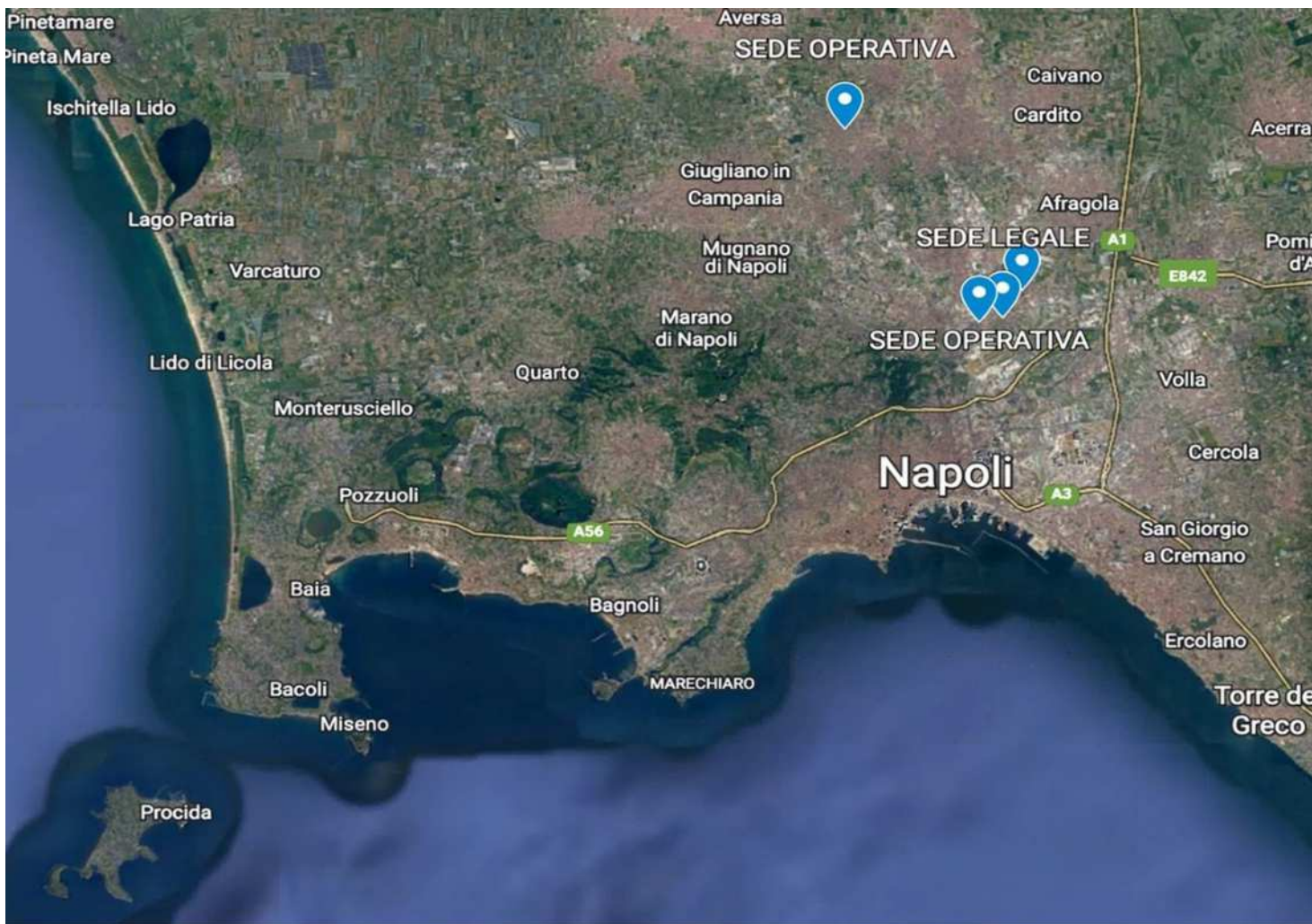
Per il miglioramento dei nostri servizi è indispensabile avere un'opinione da parte di chi riceve il servizio. Gli strumenti che ci permettono di ottenere un monitoraggio sull'andamento delle nostre attività sono:

- le indagini periodiche di soddisfazione dell'utenza;
- la possibilità da parte dell'utenza o del cittadino di formulare osservazioni o reclami

Il servizio è dedicato all'ascolto degli utenti, alla gestione dei suggerimenti e dei disservizi anche attraverso questionari di Customer Satisfaction, sistemi informatici e gestione dei reclami.

- Email: reclami@cooperativasocialealpha.com
- Contatti: 0813655067

Si garantisce la risposta entro 15 giorni, con le modalità più opportune: telefonicamente e via email.



DOVE SIAMO



Sede Legale

Viale IV Aprile n.72, Napoli



Sede Organizzativa

Via Atellana 65, 80022 ,
Arzano



Sede Operativa

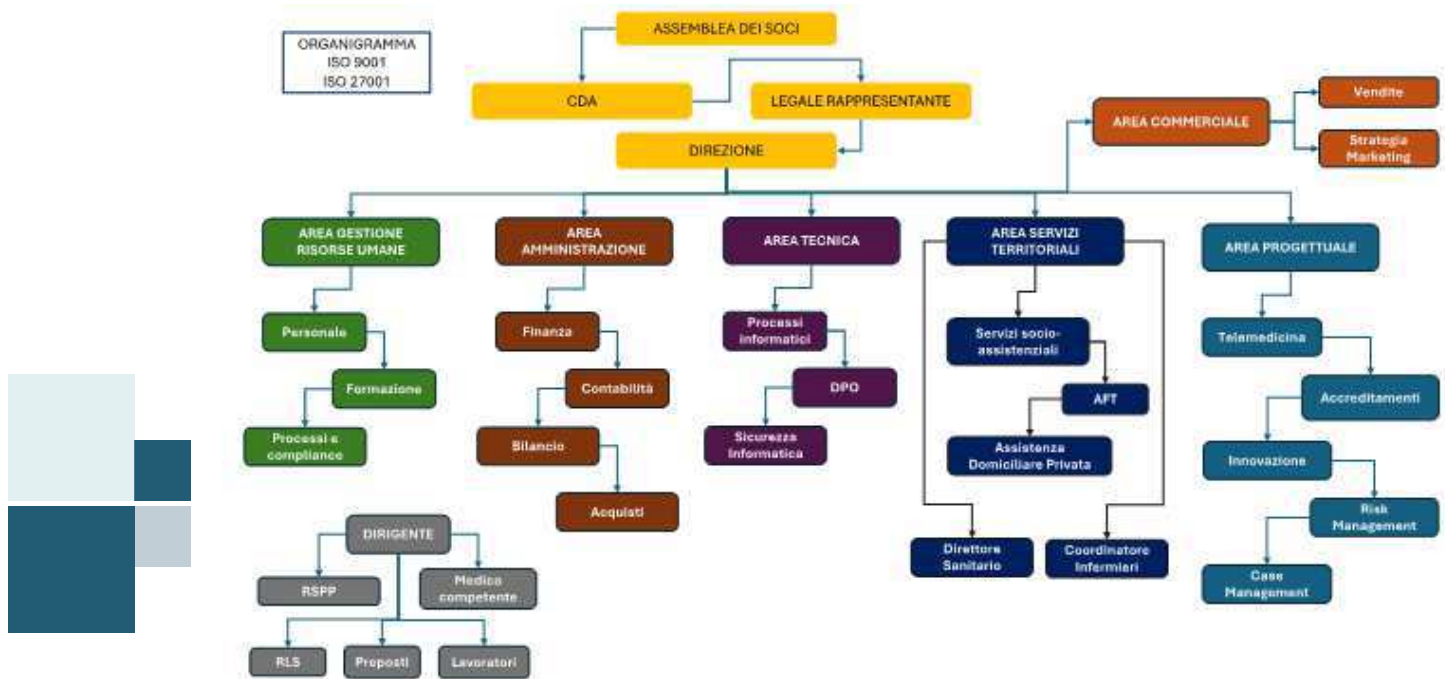
Piazza della Repubblica, 1 ,
Sant'Antimo

DOVE LAVORIAMO

La Cooperativa Alpha opera nei distretti dell'ASL NAPOLI 1, ASL NAPOLI 2 NORD e ASL NAPOLI 3 SUD mediante:

- Servizi propri;
- Servizi in accreditamento con Enti Pubblici quali Aziende Sanitarie Locali, Distretti, Comuni e Consorzi Intercomunali;
- Servizi in convenzione con Enti Privati quali Farmacie, laboratori di Analisi, Set Cinematografici, Cliniche private, RSA, Aziende non sanitarie.





FUNZIONIGRAMMA

AREA AMMINISTRATIVA: Gestisce le pratiche amministrative aziendali e di contabilità necessarie per la fatturazione, rendicontazione, riscossioni creditizie e contributi.

AREA RISORSE UMANE: Gestisce i documenti e gli adempimenti obbligatori relativi al personale (contratti di lavoro, Unilav, validazione presenze). Gestisce i fabbisogni di formazione del personale, in particolare degli operatori a contatto con gli utenti.

AREA PROGETTUALE: Presidia, monitora e verifica la qualità e la sicurezza dei servizi offerti. Coordina e gestisce i servizi territoriali secondo i principi di efficacia ed efficienza. Formula e implementa progetti innovativi basate su tecnologie avanzate.

AREA SERVIZI TERRITORIALI: Cura i rapporti con gli stakeholder territoriali (AFT, enti del terzo settore ed enti pubblici). Progetta, monitora e coordina i servizi all'utente. Programma il servizio di assistenza infermieristica, facendo conciliare il piano di lavoro degli utenti con gli orari dei lavoratori.

AREA TECNICA: Gestisce, monitora e verifica i processi e la sicurezza informatica. Osserva, valuta e organizza la gestione del trattamento di dati personali (e dunque la loro protezione).

AREA COMMERCIALE: Programma, gestisce e controlla le vendite. Acquisisce nuovi clienti e gestire un team di vendita.

OPERATORI: Sono i lavoratori che si occupano degli utenti, dei loro bisogni. Svolgono il servizio attenendosi ai piani di lavoro. Rilevano e trasmettono l'andamento del grado di soddisfazione e di benessere dell'utente. I lavoratori a contatto con l'utenza hanno diverse qualifiche: Infermieri, OSS e collaboratori di studio.



DIRITTI DEI BENEFICIARI

DIRITTO A MISURE PREVENTIVE

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

DIRITTO A UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

DIRITTO AL RECLAMO

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

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.

CON CHI LAVORIAMO

Gli stakeholders sono coloro che, direttamente o indirettamente, hanno un interesse nell'attività e nell'operato di Cooperativa Alpha.

STAKEHOLDER BENEFICIARI: Gli utenti sono coloro che usufruiscono dei servizi di Cooperativa Alpha: prendersi cura di questa categoria di stakeholder rappresenta la mission principale della cooperativa. I loro familiari rappresentano gli interlocutori principali del nostro operato, soprattutto nel caso in cui i destinatari dei nostri servizi si trovino in una situazione di non autosufficienza. Cooperativa Alpha si impegna pertanto a coinvolgere attivamente la rete familiare, nell'ottica di un sostegno e supporto reciproco. Di seguito, elenchiamo i 14 diritti dei Beneficiari proclamati nella suddetta Carta.

STAKEHOLDER INTERNI:



I soci costituiscono l'organo sovrano all'interno dell'organizzazione e sono importanti anche in quanto portatori di punti di vista differenti (poiché possono essere rappresentati da diverse categorie). I dipendenti che, a vario titolo, rendono possibili i servizi erogati da Cooperativa Alpha e la cui presenza è indispensabile per la Cooperativa possono essere anche soci.

STAKEHOLDER ESTERNI:



I volontari rappresentano un elemento prezioso, guidato dalla gratuità del proprio agire, valorizzando la relazione informale e spontanea.

- La comunità, ovvero quell'insieme molto ampio che racchiude, al tempo stesso, la cittadinanza attiva e i potenziali destinatari di progetti volti allo sviluppo delle relazioni, promossi dalla cooperativa.
- La rete di partner, ovvero le altre realtà del privato sociale con cui la cooperativa collabora e realizza progetti.



COSA FACCIAMO

I servizi erogati dalla Cooperativa, maturati nel corso degli anni grazie all'esperienza, alla costante ricerca di soluzioni all'avanguardia e innovative, così come a consolidate collaborazioni con i Partner, vere e proprie eccellenze nel territorio napoletano e non solo, hanno maturato la propria esperienza specialistica nei seguenti settori:

FORNITURA DI PERSONALE SANITARIO

Il servizio di fornitura di personale sanitario consiste nella ricerca di professionisti attraverso un colloquio informativo, per analizzare le motivazioni e il possesso dei titoli curriculari, e un percorso di tutoraggio presso le nostre strutture in convenzione per certificare l'esperienza e le competenze acquisite. In aggiunta il dipendente sarà soggetto a una formazione e aggiornamento continuo, per rispondere con prontezza alle esigenze del cliente/utente in termini di assistenza e cura, è sarà assistito da un centro di coordinamento per monitorare l'efficacia del servizio offerto.



TIPOLOGIA DI PROFILI

- Infermieri
- Operatori Socio Sanitari
- Collaboratori di Studio



TEMPI DI ATTESA

Dal momento della richiesta da parte degli utenti, la Cooperativa attiva il servizio dopo circa 15 giorni. Durante questo periodo la direzione attiva la ricerca, l'addestramento, la medicina del lavoro, i corsi sulla sicurezza sul luogo e il percorso contrattuale.

DESTINATARI

- Medici di Medicina Generale;
- Cooperative e Consorzi che erogano assistenza socio-sanitaria;
- Cliniche convenzionate e accreditate;
- Strutture sanitarie territoriali (Farmacie, laboratori, RSA ecc).

EROGAZIONE DEL SERVIZIO

- 7 giorni su 7;
- 365 giorni all'anno;
- Fascia oraria dalle 8.00 alle 20.00;

FIGURE COINVOLTE

- Coordinatore Infermieristico;
- Responsabile area risorse Umane;
- Amministrazione;
- Responsabile area tecnico;
- Responsabile commerciale;
- Infermiere, OSS, Collaboratore di studio.

MODALITA' DI ACCESSO

- L'Utente/Destinatario contatta la Centrale Operativa per programmare un appuntamento con il responsabile dell'area commerciale in modo da ricevere approfondimenti in merito al servizio.
- Confermata la proposta l'amministrazione invia i moduli contrattuali da sottoscrivere;
- Il coordinatore dei servizi programma il planning lavorativo secondo le esigenze dell'utente;
- I responsabili dell'area tecnica e dell'area risorse umane programmano il piano di tutoraggio per l'operatore selezionato.

COSTO

Il costo della prestazione viene comunicato dall'amministrazione al momento della richiesta rispettando le norme contrattuali del CCNL vigente.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Per l'utente è disponibile il servizio di pagamento bonifico e/o TS-pay.





FORMAZIONE

CORSI BASE

BLSD LAICO: Il programma prevede un percorso formativo semplice, studiato appositamente per ricevere un addestramento di base sul primo soccorso (BLS) e sulla RCP (Rianimazione Cardio Polmonare).



BLSD PROTOCOLLO SANITARIO: Il corso BLSD & PBLSD erogato a personale sanitario prevede un maggior numero di argomenti, trattati esclusivamente nel Protocollo Sanitario. come la ricerca del polso carotideo e brachiale, la pervietà delle vie aeree, l'assenza di protezione delle vie aeree e la ventilazione artificiale con canula orofaringea, nasofaringea e con pallone auto espansibile.

PRIMO SOCCORSO PEDIATRICO: Partecipando al corso di Primo Soccorso Pediatrico verranno apprese non solo il BLS, ma anche le tecniche di base del primo soccorso per gestire i problemi sanitari, più e meno comuni, che si verificano durante l'età pediatrica.

PRIMO SOCCORSO AZIENDALE: Ai sensi del decreto 15 luglio 2003 n. 388: Lo scopo principale di questo corso è non solo quello di addestrare gli addetti al primo soccorso delle aziende, ma anche quello di diffondere la cultura del primo soccorso a tutta la comunità, insegnando alcune semplici manovre di rianimazione che possono essere decisive per salvare una vita umana.

CORSI AVANZATI

EMERGENCY AIRWAY SYSTEM (GESTIONE DELLE VIE AEREE): Il corso tratta con semplicità i concetti fondamentali per la gestione delle vie aeree per prendere semplici ed efficaci le tecniche di ossigenazione e ventilazione.

PREHOSPITAL OXYGEN CARE: Il corso avanzato per la somministrazione di ossigeno nelle emergenze include le normative vigenti che regolano la somministrazione dell'Ossigeno normobarico per uso medico nella gestione delle emergenze sanitarie e le procedure per un corretto uso e manutenzione dell'Unità Ossigeno.

PREHOSPITAL TRAUMA CARE – PHTC: Gestire un'operazione di soccorso non è mai facile poiché non esiste uno scenario uguale ad un altro. Oltre a questo, durante l'evento interagiscono molteplici fattori di stress psicofisico che possono mettere a dura prova anche i più esperti professionisti dell'emergenza (medici, infermieri, vigili del fuoco, militari, forze di polizia, volontari di protezione civile, bagnini, ecc.). Al termine di questo corso il discente sarà in grado di conoscere e applicare i più recenti protocolli internazionali sul trattamento del paziente traumatizzato nei diversi contesti ambientali.





TIPOLOGIA DI PROFILI

Istruttori accreditati presso il nostro CDF regionale.

TEMPI DI ATTESA

Dal momento della richiesta da parte degli utenti, la Cooperativa organizza mensilmente un programma formativo sul sito www.alphaformazioneeservizisanitari.com.

DESTINATARI

- Discenti Laici;
- Discenti Sanitari;
- Welfare aziendale.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO

- 5 giorni su 7;
- Fascia oraria dalle 8.00 alle 20.00;

FIGURE COINVOLTE

- Responsabile area risorse umane;
- Responsabile area formazione;
- Amministrazione;
- Responsabile area tecnico;
- Responsabile commerciale;
- Istruttori e formatori.

MODALITA' DI ACCESSO

- L'Utente/Destinatario contatta l'amministrazione per prenotare un corso formativo secondo le proprie esigenze.

- Confermata la proposta l'amministrazione invia i moduli d'iscrizione da sottoscrivere;

- Il responsabile dell'area formativa trasmette il nominativo alla COT di competenza secondo il protocollo regionale;

COSTO

Il costo del corso formativo viene comunicato sul nostro sito internet www.alphaformazioneeservizisanitari.com nell'area formazione.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Per l'utente è disponibile il servizio di pagamento bonifico e/o TS-pay.



TELEMEDICINA



SERVIZIO SALUTE

è una piattaforma di Telemedicina basata sull'utilizzo di tecnologie eHealth per sostenere e promuovere stili di vita salutari e gestire il trattamento e il monitoraggio delle patologie a più alto impatto socio-culturale. Una rete di professionisti sanitari supportati dalla tecnologia, rappresenta il cuore di questo progetto innovativo per incentivare la prevenzione delle malattie e l'aderenza ai trattamenti farmacologici. Il continuo consulto tra i diversi professionisti sanitari e l'utilizzo della strumentazione 4.0 permettono un controllo sull'andamento delle cronicità patologiche, assistendo il paziente attraverso la formulazione e l'attuazione di Piani Assistenziali Individuali (PAI). Accedere a **SERVIZIO SALUTE** sarà come avere in casa un professionista sanitario sempre a disposizione, pronto a rispondere con la sua competenza ed esperienza a qualsiasi bisogno di salute, anche minimo, evitando eventuali "viaggi in ospedale" non necessari e permettendo all'assistito di rimanere nel suo ambiente familiare. Coerentemente alle linee guida emanate dal Ministero della Salute Decreto del 29/04/2022, **SERVIZIO SALUTE** si propone di contribuire al raggiungimento dei seguenti obiettivi di sistema:

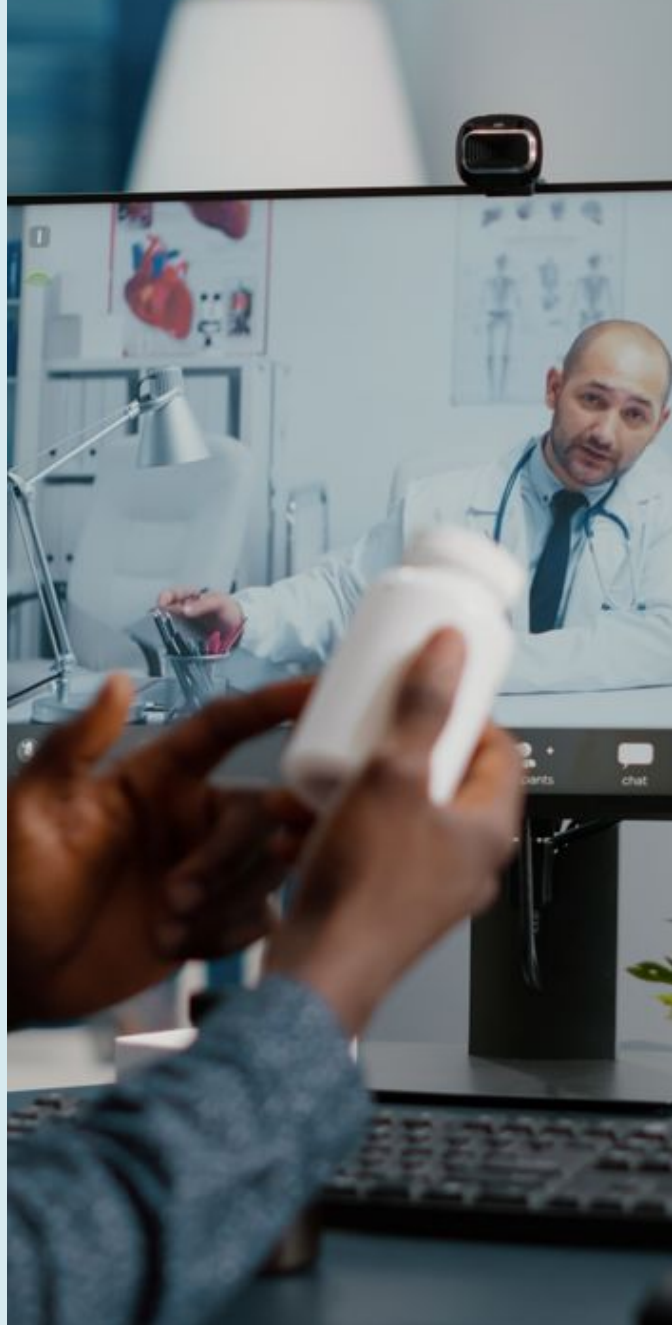


- Incrementare il numero di pazienti presi in carico a domicilio, quale obiettivo macro proposto dal PNRR, consentendo di raggiungere il valore soglia del 10% degli assistiti ultrasessantacinquenni;
- Garantire a tutta la popolazione lo stesso livello assistenziale e qualità delle cure erogate migliorando l'efficienza organizzativa anche in contesti geograficamente svantaggiati;
- Fornire al paziente un'assistenza che comprenda risposte a bisogni clinico-assistenziali, e psicologici anche per ridurre l'impatto negativo del vissuto di malattia del paziente
- Ridurre gli accessi al pronto soccorso, l'ospedalizzazione e l'esposizione ai rischi legati ad essa, nonché il ricorso all'istituzionalizzazione;
- Permettere una dimissione protetta dalle strutture di ricovero potendo assicurare a domicilio la continuità di assistenza e cure di pari efficacia;
- Ridurre gli accessi in day hospital sviluppando risposte alternative a domicilio;
- Ridurre gli accessi, da parte degli assistiti, in luoghi di cura non appropriati per la patologia;

TIPOLOGIA DI SERVIZI

TELEVISITA

È un atto medico in cui il professionista interagisce a distanza in tempo reale con il paziente, anche con il supporto di un caregiver. Il medico è deputato a decidere in quali situazioni e in che misura, la Televisita può essere impiegata in favore del paziente, utilizzando anche gli strumenti di telemedicina per le attività di rilevazione, o monitoraggio a distanza, dei parametri biologici e di sorveglianza clinica. La Televisita è da intendersi limitata alle attività di controllo di pazienti la cui diagnosi sia già stata formulata nel corso di visita in presenza. In ambito domiciliare le prestazioni erogate con la Televisita mirano:



- Al follow up di patologia nota;
- Alla conferma, aggiustamento o cambiamento delle terapie in corso;
- Alla valutazione anamnestica per la prescrizione di esami di diagnosi, o di stadiazione di patologia nota, o sospetta;
- Alla verifica da parte del medico degli esiti di esami effettuati ai quali può seguire la prescrizione di eventuali approfondimenti, oppure di una terapia;
- Ad avere informazioni utili per la formulazione del PAI;



TELECONCULTO

È un atto medico-sanitario in cui il professionista interagisce a distanza con uno o più professionisti per dialogare, anche tramite una videochiamata, riguardo la situazione clinica di un paziente, basandosi primariamente sulla condivisione di tutti i dati clinici, i referti, le immagini, gli audio-video riguardanti il caso specifico. Quando il paziente è presente al teleconsulto, allora si svolge in tempo reale utilizzando le modalità operative analoghe a quelle di una Televisita e si configura come una visita multidisciplinare. Le finalità del teleconsulto sono quelle di condividere le scelte del percorso patologico su un determinato quesito in forma asincrona attraverso agende interattive e già condivise tra gli stessi professionisti oppure in modalità sincrona attraverso videochiamate. Esso rappresenta anche una modalità efficace per fornire la “second opinion”.

TELEASSISTENZA

È un atto Infermieristico che si basa sull'interazione a distanza tra l'infermiere e paziente/caregiver per mezzo di un'APP alla quale si può all'occorrenza aggiungere la condivisione di dati referti o immagini. Tutti gli attori del servizio partecipano attivamente al processo di cura in modo da agevolare il corretto svolgimento e il continuo monitoraggio delle attività assistenziali, eseguibili prevalentemente a domicilio. La strumentazione prevista per la Teleassistenza è costituita:

- Da dispositivi per la registrazione, archiviazione dei dati e delle immagini (cartella digitale);
- Da supporti per lo scambio dei dati e delle immagini, video e parametri vitali (chat e videochiamata);
- Da dispositivi fissi e/o mobili che prevedano un facile utilizzo (Smartphone, Tablet, Computer mobili e fissi);
- Da dispositivi elettromedicali e sensori di rilevamento automatici e/o manuali;
- Da video e materiali informativi/formativi accessibili per l'assistito e/o caregiver (collegamento a piattaforme scientifiche);
- Dal collegamento e consultazione di dati o informazioni rilevate durante il servizio stesso (cartella digitale).



TELECONTROLLO

E' un servizio che consente il controllo dei parametri biologici a distanza del paziente. Tale attività è caratterizzata da una serie cadenzata di contatti con il Medico e l'Infermiere, che pongono sotto controllo l'andamento del quadro clinico, per mezzo della videochiamata in associazione con la condivisione di dati clinici raccolti presso il paziente, sia prima che durante la stessa videochiamata. Questo servizio è indicato per patologie già diagnosticate, in situazioni che consentano, comunque, la conversione verso la visita di controllo tradizionale in tempi consoni a garantire la sicurezza del paziente e in ogni caso sempre sotto responsabilità del medico che esegue la procedura. Il telecontrollo è richiesto da un medico a seguito di una prima valutazione in presenza o da remoto per un periodo definito di tempo.



TELEREFERTAZIONE

È un servizio che prevede il monitoraggio e gestione dei pazienti usando sistemi che consentano un pronto accesso alla consulenza di esperti ed alle informazioni del paziente, indipendentemente da dove il paziente o le informazioni risiedano.

Molto semplicemente, possiamo dire che la refertazione a distanza offre ad un medico la possibilità di effettuare la diagnosi su un paziente che non è fisicamente nel suo stesso posto e fornire un'opinione clinica a distanza supportata da dati diagnostici. La strumentazione utilizzata comprende:



- ✓ **ELETTROCARDIOGRAMMA**
- ✓ **HOLTER DINAMICO E PRESSORIO**
- ✓ **POLISONNIGRAFO**
- ✓ **STRUMENTAZIONE ISTAT (ABBOTT)**



TEMPI DI ATTESA

Dal momento della richiesta da parte degli utenti, la Cooperativa attiva il servizio entro 1 ora.

DESTINATARI

Medici di Medicina Generale specialisti;
Utenti;
Cooperative e consorzi che erogano assistenza socio-assistenziale;
Cliniche private;
Strutture sanitarie territoriali (Farmacie, laboratori, RSA ecc).

EROGAZIONE DEL SERVIZIO

- 7 giorni su 7;
- 365 giorni all'anno;
- Fascia oraria dalle 8.00 alle 20.00;



MODALITA' DI ACCESSO

In caso di prenotazioni di servizi di Telerefertazione, Televisita e Teleconsulto:

- L'utente prenota l'esame strumentale sul sito www.serviziosalute.com nella sezione "esami strumentali";
- In caso di accesso prioritario l'Utente può contattare la Centrale Operativa per programmare appuntamento chiamando il numero 0813655067.
- Confermata la prenotazione, viene inviata un email di riepilogo all'utente e agli operatori coinvolti;

In caso di prenotazioni di servizi di Teleassistenza l'attivazione del servizio di Teleassistenza avviene:

- Dal Setting territoriale; da tutti i servizi integrativi e gli attori dell'assistenza territoriale (Medico, Infermiere, altri professionisti sanitari, farmacie, laboratori) che individuano e propongono il paziente per il quale l'utilizzo di strumenti di Telemedicina sia adeguato e utile all'integrazione delle cure domiciliari;
- Dal Setting di ricovero: è il personale della struttura ospedaliera (il medico/infermiere responsabile della procedura di dimissione) che ravvede la possibilità di prosecuzione delle cure attraverso interventi domiciliari anche supportati da servizi di Telemedicina; in questo caso segnala le proprie indicazioni e proposte al momento della richiesta di presa in carico di dimissione "protetta" alla COT che provvede all'organizzazione e attivazione dei servizi e alla valutazione alla successiva garanzia della presa in carico.

Gli utenti interessati presentano domanda di accesso al servizio, personalmente o attraverso un componente della famiglia o della rete di aiuto formale o informale.

Ai fini dell'ammissione al servizio e per la predisposizione di adeguato piano individuale di intervento, il responsabile della casa attiverà, contattando il medico referente del DSM e l'assistente sociale del servizio sociale professionale dell'Ambito Territoriale, il percorso per la valutazione multidimensionale del bisogno (UVM) definita in sede di Unità di Valutazione Integrata (UVI). L'Unità di Valutazione Integrata effettuerà una valutazione globale della situazione del soggetto richiedente e del suo livello di autonomia, definendo la natura del bisogno, l'intensità e la durata delle prestazioni necessarie, fissa tempi e modalità di valutazione dei risultati e, in base a ciò, predispone il progetto personalizzato. In aggiunta l'UVI certifica che le capacità d'uso degli strumenti informatici del paziente siano adeguate all'utilizzo degli strumenti di Telemedicina e utili all'integrazione delle cure domiciliari.

Nei progetti personalizzati viene identificata l'intensità assistenziale in funzione del livello di autonomia, della natura e della complessità del bisogno nonché l'attribuzione dei relativi costi alle parti di rispettiva competenza del Servizio Sanitario Regionale e degli Enti Locali (Azienda Sanitaria Locale/Ambito territoriale).

Dopo l'avvenuta registrazione, l'utente potrà accedere direttamente all'APP mediante il proprio username e password. La registrazione alla piattaforma avviene in un'unica modalità ed è obbligatoria per utilizzare i servizi di Telemedicina. La piattaforma richiederà di inserire username e password per identificare l'utente. Se le credenziali non sono presenti nel database, la piattaforma inviterà l'utente a registrarsi sulla home page dell'app, inserendo i dati personali richiesti (nome, cognome, data e luogo di nascita, residenza, codice fiscale, numero di telefono, indirizzo email). Una volta inseriti i dati, l'utente riceverà una email per certificare l'indirizzo di posta elettronica con una password personale, che potrà successivamente essere sostituita accedendo all'area personale. Confermate le credenziali e inseritele nell'APP, l'utente dovrà accettare le condizioni di servizio e autorizzare il trattamento dei dati personali.

Gli utenti che hanno attivato la Presa In Carico hanno la possibilità di usufruire dei servizi di Teleassistenza, mentre tutti gli utenti registrati potranno utilizzare gratuitamente solo alcune sezioni della piattaforma. I servizi attivi comprendono:

- **EDUCAZIONE SANITARIA:** In questa sezione sarà possibile consultare tutti gli articoli nel mondo sanità sottoscritti dai nostri professionisti sanitari.
- **SCREENING:** In questa sezione sarà possibile consultare i percorsi di prevenzione prima che si manifestino i sintomi della patologia.
- **TELECONTROLLO:** In questa sezione sarà possibile rilevare in autonomia i parametri vitali in modo da monitorare lo stato di salute. Lo scambio di dati con la piattaforma è utilizzato come archivio clinico senza la condivisione dei valori con il Medico e l'Infermiere della Centrale Operativa.
- **PRENOTAZIONI:** In questa sezione sarà possibile prenotare direttamente a domicilio o presso una struttura convenzionata un esame diagnostico strumentale e/o una delle prestazioni sanitarie disponibili.





In caso di attivazione di Agenda condivisa di prenotazione:

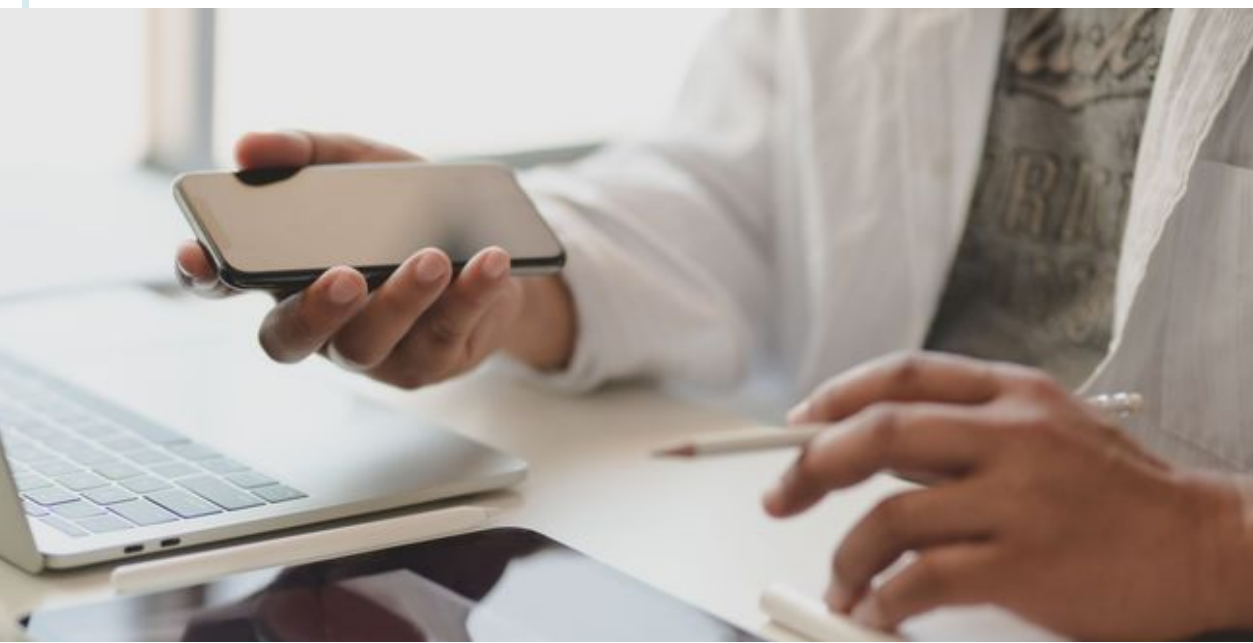
- L'Utente contatta la Centrale Operativa per programmare appuntamento con il responsabile dell'area commerciale in modo da esporre il servizio.
- Confermata la proposta l'amministrazione invia i moduli contrattuali da firmare;
- Il responsabile dell'area Tecnica e Progettuale organizza una videocall per formare l'utente all'utilizzo della piattaforma;

COSTO

Il costo del servizio viene comunicato sul nostro sito internet www.alphaformazioneeservizisanitari.com nell'area Telemedicina.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Per l'utente è disponibile il servizio di pagamento bonifico e/o TS-pay.





ASSISTENZA DOMICILIARE PRIVATA



L'attività di assistenza domiciliare privata si propone come integrazione ai servizi offerti dalla Pubblica Amministrazione per dare una risposta ai bisogni delle persone non più autosufficienti o in condizioni di fragilità e cronicità. I servizi di assistenza domiciliare privata ricomprendono il complesso delle prestazioni socio- assistenziali svolte dal personale di Cooperativa Alpha presso il domicilio dell'utente in via privata, previa sottoscrizione di un contratto. Il servizio privato si pone da un lato come estensione/potenziamento del servizio svolto in convenzione per i residenti; dall'altro è rivolto a tutti gli utenti non residenti che si trovano sul nostro territorio di competenza per ferie e/o soggiorni climatici. Si tratta quindi di un servizio di aiuto e cura della persona presso il domicilio o la struttura dove soggiorna, che prevede interventi personalizzati secondo le specifiche esigenze di ogni utente.

TIPOLOGIA DEGLI INTERVENTI

- Cura della persona (igiene personale);
- Sostegno relazionale;
- Mobilizzazione;
- Prestazioni Infermieristiche;
- Esami strumentali (Telerefertazione);
- Teleassistenza e Telemonitoraggio;

DESTINATARI

Persone che necessitano di sostegno in relazione al verificarsi di uno stato di totale o parziale non autosufficienza, in via temporanea o continuativa.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO

- 7 giorni su 7;
- 365 giorni l'anno;
- Fascia oraria: dalle 07.30 alle 19.00.

FIGURE COINVOLTE

- Coordinatore Infermieristico;
- Case Manager;
- Responsabile area tecnica;
- Amministrazione;
- Infermieri e OSS.

MODALITÀ DI ACCESSO

L'utente prenota la prestazione sul sito www.serviziosalute.com nella sezione "prenota il tuo professionista". In caso di accesso prioritario l'utente può contattare la Centrale Operativa per programmare appuntamento chiamando il numero 0813655067.

COSTO

La prestazione svolta è completamente a carico dell'utenza. I costi dei vari servizi sono reperibili presso il sito www.serviziosalute.com.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Per l'utente è disponibile il servizio di pagamento bonifico e/o TS-pay.

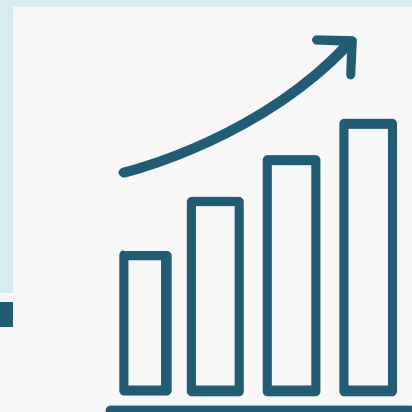




SERVIZI SANITARI IN CLOUD



I servizi sanitari in cloud sono stati progettati specificamente per le aziende sanitarie che mirano a ottimizzare la gestione dei servizi, dei pazienti e del personale. Con un impegno costante verso l'innovazione tecnologica e l'eccellenza operativa, Alpha offre soluzioni che trasformano radicalmente il modo in cui gli enti sanitari operano, migliorando l'efficienza, la sicurezza e la qualità dell'assistenza.



TIPOLOGIA DEGLI INTERVENTI

SOFTWARE PER LA GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI SANITARI: È un software che consente al paziente di effettuare l'accesso ai servizi sanitari che, mediante una gestione integrata delle agende condivise di prenotazione, favoriscano l'accessibilità dell'assistenza e la riduzione dei tempi di attesa. Il servizio include:

- Piattaforma Centralizzata: Una soluzione unica per gestire tutte le attività sanitarie, dalla pianificazione delle risorse alla gestione delle operazioni quotidiane.
- Accesso Remoto: Medici e personale possono accedere ai dati in tempo reale da qualsiasi luogo, migliorando la collaborazione e la continuità delle cure.
- Prenotazione semplice dei servizi offerti che soddisfano le esigenze dell'utente.

SOFTWARE PER LA GESTIONE INTEGRATA DEI PAZIENTI

È un software che consente all'azienda di prendere in carico i pazienti a domicilio attraverso l'utilizzo di App e device 4.0 per favorire la continuità delle cure e la reciprocità degli interventi. Il servizio include:

- Piattaforma Centralizzata: Una soluzione unica per gestire tutte le attività sanitarie, dalla pianificazione delle risorse alla gestione delle operazioni quotidiane.
- Accesso Remoto: Medici e personale possono accedere ai dati in tempo reale da qualsiasi luogo, migliorando la collaborazione e la continuità delle cure.
- Prenotazione semplice dei servizi offerti che soddisfano le esigenze dell'utente.

SOFTWARE PER LA GESTIONE INTEGRATA DEL PERSONALE.

È un servizio di ottimizzazione delle risorse umane in cloud, progettato per le aziende sanitarie che desiderano migliorare l'efficienza nella gestione del personale. Questo servizio sfrutta le tecnologie più moderne per automatizzare e semplificare le attività del personale, includendo:

- Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) per l'archiviazione sicura e accessibile delle informazioni dei pazienti, garantendo una facile consultazione e aggiornamento.
- Strumenti di Monitoraggio e Follow-Up per il monitoraggio continuo dello stato di salute dei pazienti migliorando gli esiti clinici.
- Sistema di comunicazione (chat) sicura ed efficiente per il coordinamento tra i vari membri del team sanitario e per il supporto al paziente durante il percorso di cura.



DESTINATARI

- Medici di Medicina Generale e specialisti;
- Cooperative e consorzi che erogano servizi socio-assistenziale;
- Cliniche private;
- Strutture sanitarie territoriali (Farmacie, laboratori, RSA ecc).

EROGAZIONE DEL SERVIZIO

- 7 giorni su 7;
- 365 giorni all'anno;
- Fascia oraria dalle 8.00 alle 20.00;

FIGURE COINVOLTE

- Amministrazione;
- Responsabile area progettuale;
- Responsabile area commerciale;
- Responsabile area tecnica;

MODALITÀ DI ACCESSO

L'Utente contatta il Centro Servizi per programmare l'appuntamento con il responsabile dell'area commerciale approfondire la tipologia di servizio scelto. Confermata la proposta l'amministrazione invia i moduli contrattuali da sottoscrivere.

I responsabili dell'area tecnica e progettuale organizzano un programma formativo rivolto al personale dell'azienda per favorire l'utilizzo ottimale ed efficiente della piattaforma;

MODALITÀ

La prestazione svolta è completamente a carico dell'utenza. I costi dei vari servizi sono reperibili presso il sito www.alphaformazioneeservizisanitari.com nella sezione "Servizi in Cloud".

COSTO

Per l'utente è disponibile il servizio di pagamento bonifico e/o TS-pay.





**SERVIZI A SUPPORTO
DELLE AZIENDE**

La cooperativa sociale Alpha rappresenta il partner di fiducia per le aziende che desiderano eccellere nel settore della salute e del benessere dei lavoratori. È offerta un'ampia gamma di servizi specializzati, progettati per migliorare la qualità del lavoro, ridurre i rischi e promuovere un ambiente di lavoro sicuro e salutare.

TIPOLOGIA DEGLI INTERVENTI

CONSULENZA IN MATERIA DI RISCHIO CLINICO

Nell'ambito della gestione del rischio clinico, la cooperativa Alpha fornisce consulenze esperte per identificare, analizzare e mitigare i rischi all'interno delle strutture sanitarie. Il team di Risk Management lavora a stretto contatto con il personale sanitario per sviluppare strategie personalizzate che aumentano la sicurezza dei pazienti e migliorano la qualità dei servizi offerti. Il servizio include:

- Valutazione e analisi dei rischi clinici;
- Implementazione di protocolli di sicurezza;
- Formazione continua per il personale sanitario;
- Monitoraggio e revisione periodica dei processi;

WELFARE AZIENDALE

Il servizio ha l'obiettivo di promuovere il benessere complessivo dei dipendenti attraverso programmi di welfare aziendale innovativi e su misura. I servizi includono:

- Piani di welfare personalizzati per migliorare la qualità della vita dei lavoratori;
- Programmi di prevenzione e promozione della salute, inclusi check-up periodici e campagne informative;
- Sviluppo di competenze specialistiche per il personale sanitario attraverso corsi di formazione continua (ECM).

MEDICINA DEL LAVORO E SICUREZZA DEI LAVORATORI

Garantire la salute e la sicurezza dei lavoratori è una priorità per qualsiasi azienda sanitaria. Alpha offre servizi di medicina del lavoro e sicurezza che includono:

- Sorveglianza sanitaria periodica e visite mediche preventive;
- Corsi di formazione e aggiornamento in materia di sicurezza sul lavoro;
- Corsi di formazione e aggiornamento per la gestione di emergenze;





DESTINATARI

- Ente privato e pubblico;

EROGAZIONE DEL SERVIZIO

- 5 giorni su 7;
- 365 giorni all'anno;
- Fascia oraria dalle 8.00 alle 20.00;

FIGURE COINVOLTE

- Amministrazione;
- Responsabile area progettuale;
- Responsabile area commerciale;
- Responsabile area formazione;

MEDICINA DEL LAVORO

- Medico Competente
- Infermiere;

RISCHIO CLINICO

- Risk Manager;

SICUREZZA LUOGO SUL LAVORO

- Istruttori e formatori certificati in materia di sicurezza

MODALITÀ DI ACCESSO

L'azienda contatta il Centro Servizi per programmare un appuntamento con il responsabile dell'area commerciale per approfondire la tipologia di servizio.

Confermata la proposta l'amministrazione invia i moduli contrattuali da sottoscrivere;

MODALITÀ

Il costo della prestazione viene comunicato dall'amministrazione al momento della richiesta.

COOPERATIVA SOCIALE ALPHA

DATI STRUTTURALI

ESTENSIONE TERRITORIALE	1.171 KM2
POPOLAZIONE RESIDENTE	1.004.500
AFT COPERTE	15
MMG ASSISTITI	317

DATI DI ATTIVITA'

SCREENING

k-colon	5829
Pap test	663
mammografia	2368
HCV	1317

GESTIONE CRONICITA'

diabete	2733
---------	------

VACCINI

nti-influenzali	17.425
Herpes-virus	735
Anti-covid	611
Anti-pneumococcico	198

PRESTAZIONI AMBULATORIALI

Medicazioni	153
Rimozione punti di sutura	162
Terapia sottocutanea	182
Tampone antigenico	136
Terapia intramuscolare	86

GESTIONE CRONICITA'

diabete	2733
---------	------

ESAMI STRUMENTALI IN TELEREFERTAZIONE

Polisonnografia	66
Holter dinamico	32
ECG	6
Emogas	5



PROGETTI

ASSISTENZA DOMICILIARE H24:

Il servizio domiciliare è volto a soddisfare le richieste di bisogno del cittadino che così entra a far parte di una comunità che ha come obiettivo l'integrazione di ogni singolo bisogno e la sua completa risoluzione.



RIORDINO DELL'ASSISTENZA TERRITORIALE: L'INFERMIERE E LE AFT: La qualità della vita di una persona è il risultato di un complesso di fattori che rappresentano un grosso peso per la società. La promozione della salute stabilisce che un'assistenza di qualità è alla base dello sviluppo sociale ed economico. A livello nazionale ed Europeo sono stati adottati chiare direttive politiche secondo cui le innovazioni adottate nell'assistenza sanitaria devono essere supportate da una elevata qualità dell'assistenza infermieristica attraverso il raggiungimento e mantenimento degli standard professionali. Sotto l'influsso di questo cambiamento la nascita della figura infermieristica, in collaborazione con i medici di famiglia, è una proposta innovativa e rappresenta per gli infermieri ma anche per il territorio, una vera opportunità di crescita e sviluppo professionale. È stata ideata per integrare, all'attività medica ambulatoriale, un'assistenza infermieristica efficace ed efficiente rivolta ad un paziente sempre più complesso e che necessita di una attenzione maggiore per ridurre la dispersione assistenziale, gli accessi impropri al PS, riacutizzazioni di patologie croniche e per potenziare l'empowerment e la medicina d'iniziativa attraverso screening e vaccinazioni. In tal caso lo studio Medico di Medicina Generale può diventare un luogo dove il singolo professionista medico (studio singolo) o più professionisti associati (studio associato) esercitano, ciascuno in forma autonoma, la propria attività professionale, erogando prestazioni sanitarie e avvalendosi della collaborazione e/o consulenza di cooperative esclusivamente di natura Infermieristica.

RESILIENZA E CURE INTEGRATE: IL MODELLO “CONNECTED CARE”:

La qualità della vita di una persona è il risultato di una serie di fattori che rappresentano un significativo impegno per la società. La “Connected Care” è intesa come un sistema che include nuovi modelli organizzativi e soluzioni tecnologiche prevedendo un workflow clinico che raccoglie e distribuisce le informazioni tra tutti gli attori, grazie alle tecnologie impiegate nel percorso di cura. Il modello:

- permette di condividere le informazioni tra i diversi attori coinvolti nel processo di cura del paziente che, grazie all'utilizzo di APP e dispositivi, possono coordinarsi e scambiarsi informazioni, abilitando la reale continuità di cura;
- governa la “presa in carico” globale dei pazienti, grazie ad un piano di cura condiviso tra tutti gli attori del sistema (Medici specialisti, MMG, Infermieri di Famiglia e Case Manager) e integrato includendo prestazioni sanitarie, sociosanitarie e sociali all'interno di strutture Territoriali di Riferimento (AFT e Ambulatori Infermieristici);
- individua il Fascicolo Sanitario Elettronico quale strumento principale di raccolta delle informazioni e di comunicazione tra gli operatori del sistema e con il cittadino/paziente;
- trasforma la tecnologia a supporto della prevenzione e cura dei cittadini/pazienti, convogliando le informazioni alla Centrale Operativa Territoriale per il monitoraggio dei piani di cura e dei dati clinici e sanitari.



ELEMENTI E STANDARD ADOTTATI

- Nomina delle Figure Chiave (Direttore Sanitario, Risk Manager, Case Manager, Coordinatore Infermieristico, DPO);
- Conformità alla Normativa Privacy;
- Politiche di Sicurezza dei Dati;
- Prescrizione e Gestione dei Dati Clinici;
- Automattizzazione dei Processi e Rendicontazione;
- Responsabilità Sanitaria e Normative Deontologiche;
- Infrastruttura Tecnologica;
- Accessibilità e Consultazione dei Dati;
- Comunicazione con il Paziente;
- Dispositivi Elettromedicali;
- Certificazioni ISO.



INFORMAZIONE

I locali della cooperativa sono adeguati in materia di eliminazione delle barriere architettoniche.	Assenza di barriere architettoniche
La sede è aperta al pubblico dalle 9.00 alle 19:00 dal lunedì al venerdì.	Numero di ore settimanali dedicate al pubblico e al personale.
La cooperativa dispone di n.1 linee di accesso telefonico, un Numero Verde, un sito internet e di un indirizzo di posta.	Numero verde - 800.62.20.23 Ufficio - 081/3655067 PEC - alphacoopsociale@pec.it Email - amministrazione@cooperativasociale alpha.com
La cooperativa dispone di un ufficio dedicato al pubblico con uno spazio riservato ai colloqui.	Presenza di uno psicologo responsabile della selezione del personale.
La coop. "alpha" ha adottato una procedura per la presentazione e la gestione dei reclami e dei suggerimenti da parte dei clienti.	Presenza presso gli uffici dell'Agenzia del materiale esplicativo per il cliente che la cooperativa risponderà entro 15 giorni dalla richiesta.
La Cooperativa Alpha mette a disposizione la carta dei servizi direttamente su internet.	La carta dei servizi è possibile visualizzarla su www.alphaformazione SERVIZISANITARI.COM



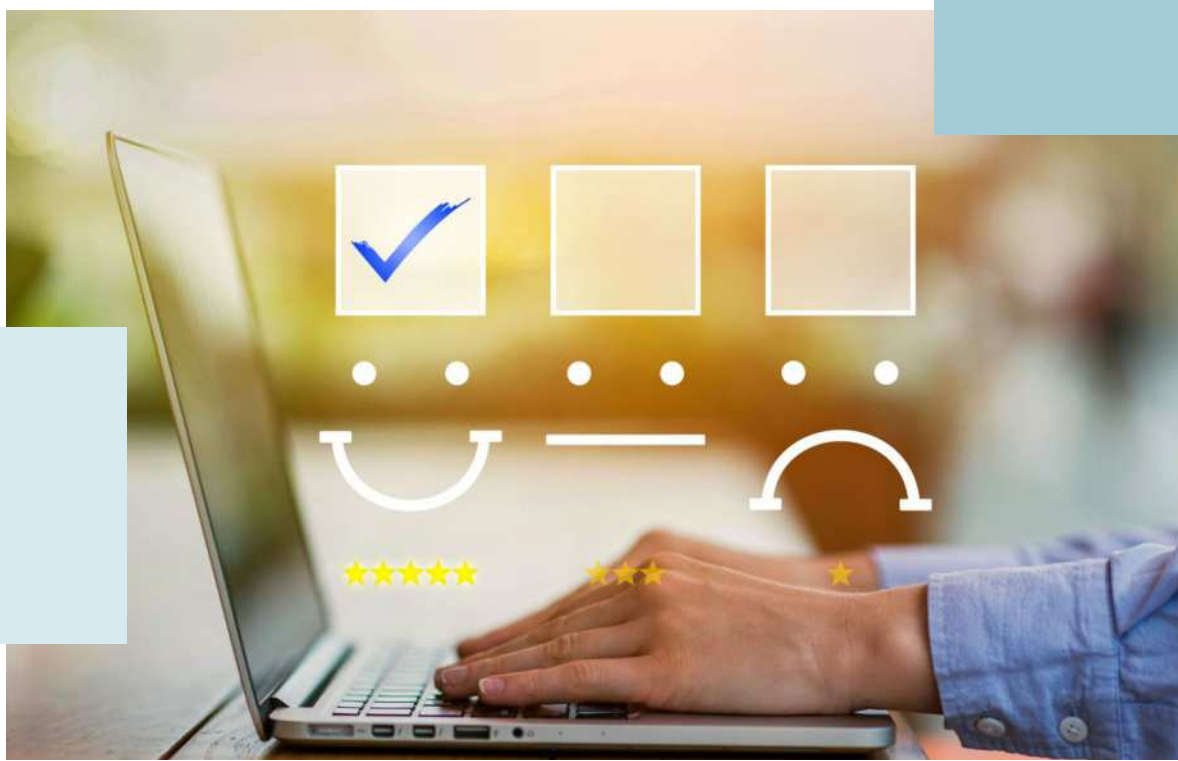
INDICATORI DI QUALITÀ

FATTORI DI QUALITÀ: I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere aspetti oggettivi (qualitativi o quantitativi), o soggettivi, rilevabili cioè solo attraverso la raccolta della percezione dell'utenza.

STANDARD DI QUALITÀ: Gli standard sono dunque livelli attesi di qualità del servizio all'utenza, riguardo ai quali Cooperativa Alpha si impegna per assicurarne il rispetto. Gli standard della Carta dei servizi sono obiettivi dichiarati dalla cooperativa e costituiscono forme di garanzia all'utente sul tema del servizio. Uno standard di qualità è un valore atteso per un certo indicatore.

INDICATORI DI QUALITÀ: Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto "indicativo" di un fattore di qualità. Gli standard possono essere formulati in base ad indicatori quantitativi (è il caso classico dei tempi di attesa) o qualitativi esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio, impegni e programmi). Fattori, standard e indicatori di qualità sono finalizzati alla valutazione da parte del soggetto gestore (autovalutazione) e dell'utente attraverso la soddisfazione del cliente

VALUTAZIONE: La valutazione è uno strumento di apprendimento; si traduce in progettare, esprimere un giudizio e riprogettare sulla scorta delle valutazioni realizzate, tenendo sotto osservazione gli esiti dei propri interventi e i processi che conducono a determinati esiti. In tal modo è possibile realizzare un miglioramento continuo degli interventi.



FATTORE DI QUALITA'	STANDARD	VALUTAZIONE	INDICATORE	MODALITA' DI RILEVAZIONE
<p>SERVIZI DI TELEMEDICINA</p>	<p>Garanzia di professionalità e di tecnologie.</p>	<p>100%</p>	<p>Formazione e aggiornamento continuo del personale coinvolto. Attenta analisi dei bisogni degli utenti e pazienti; Redazione di un piano di rischio clinico; Dotazione di apparecchiature certificate 4.0; Confronto tra responsabile tecnico e progettuale per la continua manutenzione ordinaria e straordinaria; Conformità alla normativa Privacy; Adozione di una sicura Infrastruttura tecnologica per una corretta politica di sicurezza dei dati;</p>	<p>Moduli di soddisfazione degli utenti e aziende; Moduli di reclami; Programma annuale di aggiornamento.</p>

<p>SERVIZI DI FORNITURA DI PERSONALE SANITARIO</p>	<p>Qualità nell'erogare prestazioni da parte del personale infermieristico.</p> <p>La coop. alpha garantisce l'attivazione dei servizi di fornitura del personale alle aziende entro 10 giorni dall'approvazione del progetto da parte della unità di valutazione interna</p>	<p>100%</p>	<p>Formazione e aggiornamento continuo del personale coinvolto.</p> <p>Attenta analisi dei bisogni degli utenti e pazienti;</p> <p>Redazione di un piano di rischio clinico;</p> <p>Redazione di un programma di lavoro settimanale;</p> <p>Pianificazione di un percorso di preparazione e affiancamento per il nuovo personale;</p> <p>Pianificazione di un turnover del personale;</p> <p>Timbratura del personale in entrata e uscita;</p> <p>Colloqui frequenti con l'azienda;</p> <p>Monitoraggio delle attività attraverso sistemi informatici;</p> <p>Numero coperture attivate entro 10 giorni/numero totale dei servizi coperti.</p>	<p>Moduli di soddisfazione degli utenti e aziende;</p> <p>Moduli di reclami;</p> <p>Programma annuale di aggiornamento.</p>
---	---	-------------	--	---

<p>SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE E PRIVATA</p>	<p>Qualità nell'erogare prestazioni domiciliare da parte del personale sanitario.</p>	<p>100%</p>	<p>Formazione e aggiornamento continuo del personale infermieristico. Attenta analisi dei bisogni degli utenti e pazienti; Redazione di un piano di rischio clinico; Redazione di un programma di lavoro giornaliero; Pianificazione di un percorso di preparazione e affiancamento per il nuovo personale; Pianificazione di un turnover del personale; Timbratura del personale in entrata e uscita; Colloqui frequenti con l'azienda; Monitoraggio delle attività attraverso sistemi informatici; Reciprocità delle informazioni attraverso l'aggiornamento PAI;</p>	<p>Moduli di soddisfazione degli utenti e aziende; Programma annuale di aggiornamento; Moduli di reclami. Dichiarazione del Coordinatore del Servizio coperto. Moduli di segnalazione evento sentinella;</p>
---	---	-------------	--	--

CORSI DI FORMAZIONE E	Qualità nell'erogare Corsi di Formazione	100%	Aggiornamento continuo degli istruttori; Dotazione di manichini e strumentazione certificate per il training; Materiale didattico aggiornato alle ultime linee guida;	Moduli di soddisfazione degli utenti e aziende; Programma annuale di aggiornamento; Moduli di reclami
--------------------------------------	---	------	---	---

SOSTENIBILITA'

Cooperativa Sociale Alpha lavora per generare valore nel mercato dei servizi con soluzioni innovative e sostenibili nell'interesse delle persone, dei lavoratori, dell'ambiente e della competitività dei territori in cui lavora. Il suo Impegno è orientato al risultato al lungo periodo per assicurare un futuro di benessere e opportunità alle persone e offrendo il proprio contributo:

- Al progresso nell'ambito dei servizi;
- Al miglioramento delle condizioni di lavoro dei propri lavoratori;
- Ascoltando le aspettative degli utenti.

Cooperativa Alpha progetta le proprie strategie societarie tenendo conto della sostenibilità sociale, ambientale ed economica.

SOSTENIBILITÀ SOCIALE: Perseguimento continuo della sicurezza sul lavoro e di una qualità dell'occupazione e sviluppo delle competenze. Maggiore attenzione rivolta alla formazione delle proprie risorse, alle attività di ricerca e innovazioni su modelli organizzativi capaci di conciliare al meglio il tempo di vita e di lavoro delle persone, e all'impiego di metodologie e attrezzature che riducono la fatica, il rischio di infortuni e l'insorgenza di malattie professionali. Inoltre La cooperativa alpha mira a una stabilità contrattuale dei propri lavoratori in modo da diffondere una serenità nell'ambiente lavorativo migliorando l'efficacia dei servizi offerti. A tal proposito un dato significativo è dato dalla percentuale di contratti a tempo indeterminati sottoscritti che superano l'80%.

SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE: L'attenzione della cooperativa è rivolta anche allo sviluppo e alla progettazione di dispositivi tecnologici e telematici che favoriscono una riduzione degli accessi a domicilio da parte dei professionisti sanitari in quanto il paziente, ricevendo un monitoraggio quotidiano da remoto, ottimizza il percorso di cura e assistenza. Questa situazione permette un ridotto impiego di mezzi di trasporto e di conseguenza un'ottimizzazione nelle emissioni di CO2. In aggiunta Alpha utilizza sistemi di archiviazione digitali dei documenti che favoriscono un minore utilizzo di carta.



CERTIFICAZIONI

Le certificazioni sono lo strumento scelto da Cooperativa Alpha per verificare nel tempo l'attuazione delle sue politiche aziendali. L'organizzazione interna si mette a confronto con norme internazionali e si sottopone a verifiche periodiche di conformità eseguite da enti di Certificazioni accreditati. Le certificazioni conseguite riguardano le tematiche considerate di maggior rilievo:

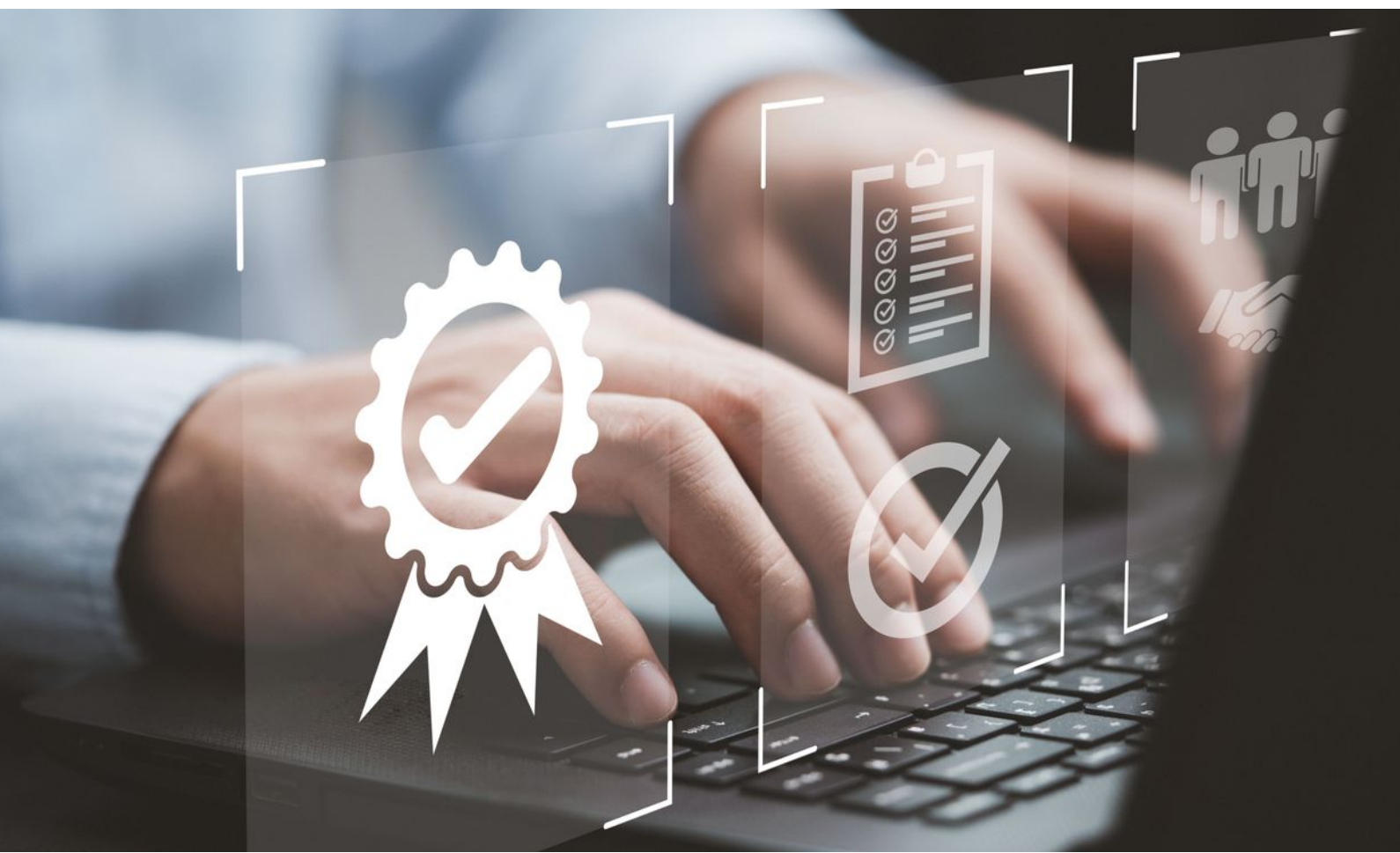
- Qualità dei servizi di telemedicina – ISO 9001;
- Sicurezza delle Informazioni - ISO 27001;
- Protocolli Standard HL7 FHIR sull'interoperabilità dei processi.
- Accreditamento Regione Campania BURC n.8 del 20/11/2017 per la formazione di corsi di Primo Soccorso e Utilizzo del Defibrillatore.



An ISO 9001:2015 Certified



An ISO 27001:2013 Certified



MODULO DI RECLAMO

La richiesta è presentata da:

Cognome e nome _____

Residente a _____

in Via/Piazza _____ n. _____

Telefono _____ Indirizzo e-mail _____

In qualità di:

- Persona assistita
- Parente dell'assistito sig./sig.ra _____
- Operatore
- Volontario
- Altro: _____

Il presente modulo di comunicazione è compilato al fine di comunicare:

- Reclamo
- Segnalazione
- Suggerimento

Oggetto:

Luogo e data Firma

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION

Vi chiediamo di indicare il livello di soddisfazione nei confronti della Cooperativa Alpha barrando, per ogni domanda, la casella corrispondente alla vostra risposta;
1: Insufficiente – 2: Sufficiente – 3 Discreto – 4 Buono – 5: Ottimo

Chiarezza delle informazioni ricevute	
Completezza e comprensibilità della documentazione ricevuta	
Capacità di capire e risolvere i suoi problemi	
Competenza tecnica	
Puntualità - Rispetto dei termini di consegna	
Cortesìa e gentilezza	

Come giudica il servizio complessivo	
--------------------------------------	--

Indicare i principali prodotti acquistati:

- Servizi di Telemedicina;
- Fornitura di personale sanitario;
- Assistenza Domiciliare Privata;
- Formazione.

Informazione relative alla vostra azienda:

Cliente: _____, Recapito Tel/Email: _____

Osservazioni/suggerimenti/commenti:



**Meidici e Infermieri costruiscono
insieme il futuro dell'assistenza
territoriale**



WWW.ALPHAFORMAZIONESERVIZISANITARI.COM