RYDER ITALIA

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

Carta dei Servizi

Sistema di Gestione della Qualità certificato in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015

da Intertek Italia Spa – Registrazione n. 0714821

Autorizzazione all'esercizio della Regione Lazio – Determinazione n. G03089 del 14.03.2014

Accreditamento per l'esercizio di attività di assistenza domiciliare integrata presso la Regione Lazio – DCA U00339 del 14.09.2018

Edizione maggio 2023

Il Presidente – Dr Giovanni Creton

SOMMARIO

SOMMARIO	3
PRINCIPI FONDAMENTALI	4
RYDER ITALIA	6
ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA	11
PRESTAZIONI E SERVIZI	12
SERVIZIO IN CONVENZIONE CON IL SSR	14
SERVIZIO NON IN CONVENZIONE CON IL SSR	16
ORGANIGRAMMA	21
FUNZIONIGRAMMA	22
ORGANICO	23
ATTIVITÀ	24
RISULTATI	25
COME SOSTENERCI	26
AGEVOLAZIONI FISCALI	28
DOVE SIAMO	29
CONTATTI E ORARI	30
RECLAMI E SUGGERIMENTI	31

PRINCIPI FONDAMENTALI

La presente Carta dei Servizi regola il rapporto tra il cittadino/utente e la Ryder Italia.

La Ryder Italia ha come obiettivo primario la qualità delle prestazioni erogate. Al fine di garantirla, l'attività è monitorata costantemente dal punto di vista della quantità e della qualità delle prestazioni, attraverso un sistema di indicatori di performance.

La Carta dei Servizi attua i principi sull'erogazione dei servizi pubblici contenuti nel D. Lgs. n. 286 del 1999.

La Carta dei Servizi della Ryder Italia, sulla base delle indicazioni della Carta dei Servizi, Decreto del Consiglio dei Ministri n. 65 del 19/5/95 e delle Linee-Guida n. 2/95 "Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale" emanate dal Ministero della Sanità, è riferita:

- all'assistenza domiciliare diurna e in regime di reperibilità;
- all'informazione, alla tutela, all'accoglienza e alla partecipazione.

I servizi sono erogati nel rispetto dei seguenti principi:

Eguaglianza

I servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, etnia, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni psicofisiche, condizioni economiche e struttura di personalità degli utenti.

Imparzialità

Nell'erogazione del servizio, il personale della Ryder Italia assicura a tutti gli utenti un comportamento obiettivo, imparziale e neutrale.

Continuità

I servizi sono erogati con continuità qualitativa e quantitativa, garantendo la regolarità assistenziale e temporale. Qualora dovessero verificarsi discontinuità del servizio, la Ryder Italia attua le misure necessarie a minimizzare il disagio e i rischi per gli utenti. In funzione delle esigenze del paziente, inoltre, è garantita la continuità assistenziale con gli altri servizi sanitari, sociali e socio-sanitari pubblici e privati

(aziende ospedaliere, Hospice, Residenze Sanitarie Assistite) e/o con l'intervento di altri operatori (Medico di Medicina Generale, medici specialisti).

Diritto di scelta

La Ryder riconosce i diritti fondamentali della libertà personale e della libera circolazione del cittadino che, in ambito sanitario, può scegliere di essere curato ovunque sul territorio nazionale, e, nell'ambito di servizi analoghi, presso la struttura accreditata di sua preferenza. Al fine di consentire all'utenza una scelta consapevole, la Ryder Italia si impegna a fornire in modo completo, chiaro e comprensibile le informazioni sullo stato di salute e sui percorsi assistenziali e la loro efficacia.

Partecipazione

Al cittadino utente è garantito il diritto a collaborare con osservazioni e suggerimenti alla corretta erogazione del servizio, e al miglioramento dello stesso. La scelta consapevole dei percorsi assistenziali garantisce la condivisione e il riesame dei principi enunciati nel presente documento, da parte di tutti i soggetti interessati (utenti, pazienti, associazioni, enti pubblici e privati, ecc.).

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza, come rapporto tra risorse impiegate e risultati attesi, e l'efficacia, intesa come rapporto tra risorse impiegate e risultati raggiunti, mantenendo al centro dell'attività il paziente e il nucleo familiare con le loro necessità.

RYDER ITALIA

La Ryder Italia nasce come Associazione di volontariato nel 1988 per assistere a domicilio persone domiciliate nella città di Roma, allo scopo di:

- erogare a titolo gratuito[1] servizi e prestazioni di assistenza medica, infermieristica, sociale, psicologica, fisioterapica domiciliare;
- svolgere consulenza medico – scientifica;
- promuovere la creazione di reti di soggetti pubblici e privati che condividono le medesime finalità per lo svolgimento delle attività suddette;
- promuovere iniziative di carattere culturale e sociale volte a diffondere informazione sanitaria sulla cura e la prevenzione del dolore e le metodologie alternative all'assistenza ospedaliera, per il miglioramento delle condizioni di vita delle persone malate.

Per questo la Ryder svolge un servizio di assistenza socio sanitaria domiciliare intesa come un insieme coordinato di attività (mediche, infermieristiche, riabilitative, psico-sociali ed educative) integrate fra loro, periodicamente verificate per la qualità, offerte gratuitamente[1] a domicilio secondo piani individuali programmati, con la partecipazione di diverse figure professionali e l'apporto del medico di medicina generale (MMG), rivolta a diverse tipologie di utenti (pazienti terminali oncologici, affetti da patologie respiratorie o croniche, anziani in condizioni di fragilità sanitaria o psico-sociale), non in grado di accedere autonomamente alle strutture o ai servizi sanitari pubblici, in modo temporaneo o permanente.

La Ryder Italia è autorizzata all'esercizio ed accreditata dalla Regione Lazio per attività di assistenza domiciliare integrata relativa ai servizi rivolti a persone parzialmente o totalmente non autosufficienti, ed ai servizi rivolti a pazienti oncologici (det. G03089 del 14 marzo 2014 e DCA U00339 del 14 settembre 2018).

È un Ente Morale riconosciuto con Decreto del Ministero dell'Interno del 5 ottobre 1991, è iscritta al Registro Regionale del Lazio delle Organizzazioni di Volontariato

[1] Alcuni servizi sono offerti a tariffe calmierate. I pazienti della ASL Roma 3 possono accedere al servizio in convenzione con il SSR inoltrando la richiesta del Medico di medicina generale al CAD di riferimento

dal settembre 1994 ed al Registro ONLUS dal 1998; è in fase di finalizzazione l'iscrizione al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore – RUNTS.

È retta da uno statuto (consultabile sul sito www.ryderitalia.it); ne sono organi l'Assemblea, il Consiglio Direttivo ed il Presidente.

Il suo bilancio è sottoposto annualmente al Collegio di Revisori.

Organi statutari (in carica dal 2020)

Presidente	Dr. Giovanni Creton
Consiglio Direttivo	composto da 5 membri
Assemblea dei soci	composta da 11 soci
Collegio dei Revisori	composto da 3 membri

Modello di organizzazione e gestione e codice etico

La Ryder Italia ha sviluppato il Modello di organizzazione e gestione in ottemperanza al D. Lgs. 231/01, che formalizza le corrette pratiche etiche che, dalla fondazione ad oggi, hanno sempre avuto come focus un comportamento eticamente ineccepibile, improntato ai principi di legalità, trasparenza e correttezza, indispensabili per rispondere alle esigenze dei pazienti e dei loro familiari.

Il Codice etico riporta le indicazioni di comportamento valide per dipendenti, collaboratori e volontari.

La strategia di qualità

Dal 2006 la Ryder Italia ha intrapreso un progetto di miglioramento della Qualità dei propri Servizi, adottando un sistema di gestione aziendale ispirato alle normative internazionali, per arrivare, nel dicembre 2007, alla certificazione del sistema di gestione della qualità redatto secondo le norme UNI EN ISO 9001, per il campo di applicazione "Progettazione ed erogazione di servizi di assistenza domiciliare medica, infermieristica e psicosociale per malati in fase avanzata e/o terminale (Registrazione n. 0714821). Tale riconoscimento è verificato annualmente dall'ente certificatore.

La certificazione ha dato un ulteriore impulso al cammino verso l'eccellenza intrapreso dall'Associazione, orientato al costante miglioramento dei servizi sanitari erogati ed in generale al perseguimento di reali benefici per l'assistito attraverso una gestione per processi, caratterizzata dal continuo raggiungimento di obiettivi chiari, definiti e misurabili.

Tutela dei dati personali

La Ryder Italia adempie agli obblighi di tutela dei dati personali come prescritto dal Regolamento UE 2016/679: il Titolare al trattamento dei dati personali è la Ryder Italia nella persona del dott. Giovanni Creton, il Responsabile della Protezione dei Dati personali è il Sig. Paolo Meliddo, email dpo.ryderitalia@paolomeliddo.it. L'informativa al trattamento dei dati personali è consultabile sul sito web www.ryderitalia.it

Il personale sanitario e amministrativo è incaricato al trattamento dei dati personali e sensibili degli assistiti ai sensi della normativa vigente ed è tenuto al rispetto del segreto professionale.

RYDER ITALIA
ONLUS

Politica per la qualità

La missione della Ryder Italia è alleviare le sofferenze dei malati e dei loro congiunti, fornendogli un supporto sanitario e sociale mirato al mantenimento del miglior livello possibile di qualità della vita.

La Ryder Italia eroga i suoi servizi di assistenza domiciliare integrata a favore dei pazienti affetti da patologie croniche e cronico-degenerative che determinano situazioni di elevato disagio fisico e/o sociale, nonché cure palliative ai pazienti, oncologici e non, in fase terminale.

Il servizio è svolto da un'équipe multidisciplinare composta da medici, infermieri, psicologi, assistenti sociali, fisioterapisti, assistenti domiciliari e volontari, dei quali Ryder Italia garantisce le necessarie competenze e attitudini attraverso procedure mirate di selezione e formazione. Le prestazioni sono erogate secondo protocolli di intervento definiti dalle normative nazionali e internazionali e dalle prassi sanitarie e socio-assistenziali, ed improntate ai principi di eguaglianza, imparzialità e continuità.

L'Associazione si dedica alla continua ottimizzazione dei servizi erogati attraverso:

- lo studio dei bisogni della popolazione di riferimento secondo una logica fondata sull'analisi dei rischi e delle opportunità;
- un approccio al malato che tiene conto non solo delle condizioni cliniche ma dei bisogni emotivi, psicologici e sociali, supportando in maniera analoga, quando necessario, anche i congiunti del paziente;
- l'innovazione nell'approccio al paziente e nelle tecnologie impiegate;
- l'interazione con i servizi sociosanitari pubblici al fine di garantire al paziente la miglior qualità del servizio;
- la massimizzazione dell'efficienza attraverso la razionalizzazione degli interventi, in funzione delle risorse raccolte dai contributi di Sostenitori e Soci.

La Ryder Italia si impegna ad operare in condizioni di legalità, correttezza e trasparenza in ottemperanza al proprio Codice Etico.

Roma, 17 maggio 2023

Il Presidente

Certificazione ISO 9001:2015

intertek
Total Quality. Assured.

CERTIFICATO DI REGISTRAZIONE

Il presente certifica che il Sistema di Gestione di:

RYDER ITALIA ONLUS

Sede principale: Via E. Jenner, 70 – 00151 Roma (RM)/Italia

è stato riconosciuto da Intertek conforme ai requisiti della norma:

UNI EN ISO 9001:2015

Il Sistema di Gestione è applicabile a:

Progettazione ed erogazione di servizi di assistenza domiciliare medica, infermieristica e psicosociale per malati in fase avanzata e/o terminale.

IAF: 38

La validità del presente certificato è subordinata a sorveglianza periodica annuale

Numero di registrazione:
0714821

Data di Prima Emissione:
17 Dicembre 2007

Data di Decisione di Certificazione:
23 Novembre 2022

Data di Emissione corrente:
23 Novembre 2022

Data di Scadenza:
11 Dicembre 2025

ISO 9001 CERTIFICATION TM
intertek

ACCREDIA L'ENTE ITALIANO DI ACCREDITAMENTO

SGQ N° 044A

Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento EA, IAF e ILAC

Signatory of EA, IAF and ILAC Mutual Recognition Agreements

Calin Moldovean
Presidente, Business Assurance

Intertek Italia S.p.A.
Via Miglioli, 2/A
20063 Cernusco sul Naviglio (MI)
ITALIA

Intertek Italia Spa è un Organismo di Certificazione accreditato da ACCREDIA per SGQ con numero di registrazione 044A
Nel rilascio del presente certificato, Intertek non si assume alcuna responsabilità nei confronti di terzi se non nei confronti del Cliente e solo in conformità con il convenuto Accordo di Certificazione. La validità del presente certificato è subordinata al mantenimento della conformità ai requisiti Intertek per i Sistemi di Gestione. Informazioni puntuali e aggiornate circa la validità ed eventuali variazioni intervenute nello stato della certificazione di cui al presente certificato possono essere verificate via e-mail al seguente indirizzo: certificate.validation@intertek.com o contattando il n° telefonico 02 36766350. Il Certificato è di proprietà di Intertek Italia S.p.A. alla quale deve essere restituito su richiesta.

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

La Ryder Italia, forte di oltre 30 anni di esperienza nell'assistenza domiciliare a favore di pazienti oncologici terminali, si pone oggi come un'organizzazione in grado di offrire servizi sociali e sanitari a domicilio, a favore di tutte quelle categorie di pazienti in condizione di parziale o totale non autosufficienza, e in generale alle persone fragili, ovvero coloro i quali, a causa dell'età, delle condizioni cliniche (patologie croniche e degenerative, in fase terminale e non) e/o per la situazione sociale in cui vivono (isolamento, solitudine, indigenza), possono essere considerati a rischio.

L'intervento sociosanitario integrato ha l'effetto di migliorare il benessere dell'assistito e del suo nucleo familiare evitando lo stress di ricoveri ospedalieri che spesso si rivelano incongrui. L'approccio seguito è di tipo olistico: il paziente viene assistito a 360°, nell'ambito familiare e sociale in cui vive. La Ryder Italia si prefigge di soddisfare i bisogni di assistenza sanitaria domiciliare e di sostegno alla famiglia e costruire, attraverso una valutazione multidisciplinare, un piano assistenziale adeguato ai bisogni dei singoli utenti e fondato su protocolli, linee guida e/o procedure per la corretta gestione del paziente in linea con i principi della Evidence Based Medicine e della Evidence Based Nursing.

Affinché l'intervento sia efficace, la Ryder Italia collabora non soltanto con le strutture sanitarie già presenti sul territorio (Medici di Medicina Generale, Centri di Assistenza Domiciliare, Case della salute, Ospedali, Enti Locali), ma anche, ove possibile, con altre strutture sociosanitarie ed Enti del Terzo Settore. Nell'ottica di questa integrazione, la Ryder Italia offre anche servizi di ADI in convenzione con il Sistema Sanitario Regionale attraverso i CAD della ASL Roma 3.

La creazione di una rete relazionale, di cui il servizio della Ryder è complementare, non sostitutivo, ne rinforza il significato, sostenendo le capacità e le autonomie esistenti. Il paziente e la sua famiglia sono gli interlocutori primari nella definizione e realizzazione del progetto di assistenza, mentre si promuovono e favoriscono forme di solidarietà nella comunità, al fine di meglio rispondere ai bisogni di appartenenza e di contatti relazionali delle persone più deboli.

PRESTAZIONI E SERVIZI

L'Associazione opera nella città di Roma con una équipe sanitaria multidisciplinare, composta da Medici, Infermieri, Fisioterapisti, Psicologi, Assistente sociale e Volontari, prestando assistenza per sette giorni a settimana con reperibilità medica sulle 24 ore, assicurando livelli assistenziali dal basso al medio/alto, secondo il DGR 325/2008.

Tutte le attività del servizio sono organizzate e coordinate nella sede della Ryder Italia, dove è offerto anche l'orientamento ai servizi.

I servizi sono rivolti a pazienti in condizione di parziale o totale non autosufficienza, e/o in condizioni di fragilità socio-sanitaria.

È inoltre attiva l'assistenza per i pazienti oncologici nell'ambito delle cure palliative e della terapia del dolore.

Le prestazioni offerte riguardano:

- Controllo dei sintomi e dei parametri vitali;
- Controllo e medicazione di drenaggi e stomie (nefrostomie, colonstomie, tracheotomie), ferite, ulcere, fistole, gestione pompa di infusione (elastomerica, peristaltica);
- Controllo dell'accesso venoso centrale (port-a-cath; groshong) e del catetere peridurale;
- Posizionamento e controllo di cateteri vescicali;
- Prevenzione e cura dei decubiti, trattamento stipsi e/o incontinenza;
- Terapia, intramuscolare ed endovenosa;
- Supporto dell'alimentazione assistita (enterale e parenterale);
- Trattamento di versamenti pleurici e addominali;
- Medicazioni semplici e complesse;
- Interventi di riabilitazione fisica compatibili con lo stato del paziente;
- Sostegno psicologico al paziente e ai familiari;
- Valutazione e trattamento del dolore;
- Educazione sanitaria alla famiglia;
- Cure igieniche parziali e complete (in caso di particolare fragilità sociale);

- Attivazione e collegamento con medici di base ed altri servizi e/o risorse presenti sul territorio;
- Attivazione del volontariato nei confronti del paziente e/o della famiglia;
- Consulenze ed aiuto per lo svolgimento di pratiche burocratiche;
- Consulenze specialistiche domiciliari e/o telefoniche al bisogno;
- Fornitura di presidi sanitari (previa disponibilità).

SERVIZIO IN CONVENZIONE CON IL SSR

Accesso ed erogazione del servizio

Il servizio in convenzione con il Servizio Sanitario Regionale può essere attivato dal Medico di Medicina Generale, che deve compilare la richiesta di attivazione dei servizi ADI presso il CAD di riferimento.

L'attivazione del percorso domiciliare avviene attraverso l'utilizzo del modulo ufficiale (ai sensi del DCA 431/2012) scaricabile dal sito della ASL Roma 3. Il modulo deve essere compilato specificando la tipologia di percorso necessario (ADI Assistenza Domiciliare Integrata) ed inviato direttamente dal Medico di Medicina Generale, dal Pediatra di Libera Scelta o dal Medico Ospedaliero in caso di dimissioni protette, ai PUA (Punti Unici di Accesso) competenti per residenza dell'utente.

Gli operatori del PUA una volta verificata la completezza e la correttezza dei dati inoltrano la richiesta ai servizi competenti. L'UVMD (Unità di Valutazione Multidimensionale) valuta la fattibilità clinica/abitativa, identifica gli atti da compiere in relazione ai bisogni dell'individuo e redige il PAI (Piano di Assistenza Individualizzato).

All'atto della valutazione ed elaborazione del Piano di Assistenza Individuale (PAI) sarà possibile indicare Ryder Italia come operatore preferito. Come da procedura della ASL, Ryder Italia ha 24 ore di tempo per confermare l'accettazione della richiesta e 72 ore da quel momento per l'effettiva presa in carico del paziente (prima visita). Il piano viene trasmesso alla Ryder che eroga il servizio secondo le richieste del CAD.

La Ryder Italia effettua l'eventuale rivalutazione del paziente e concorda con il CAD le modifiche al piano ove necessarie.

Il Medico di Medicina Generale (o il Pediatra di Libera Scelta) resta il responsabile clinico per tutto il periodo di trattamento del paziente.

Reperibilità

La centrale operativa (Coordinamento) è attiva secondo il seguente calendario.

Giorni	Orari	Recapito
da lunedì a venerdì	08.00 – 17.00	Sede operativa / Coordinamento
sabato	09.00 – 13.00	Sede operativa / Coordinamento

Documenti amministrativi

Alla fine di ogni visita viene l'operatore compila il foglio firma, controfirmato dal paziente o familiare.

La cartella clinica è disponibile presso il CAD di competenza.

Costo del servizio

I servizi in convenzione sono a carico del Servizio Sanitario Regionale.

SERVIZIO NON IN CONVENZIONE CON IL SSR

Accesso ed erogazione del servizio

Il servizio privato può invece essere richiesto direttamente alla Ryder Italia attraverso una telefonata al centralino o recandosi direttamente in Sede.

Il paziente che fa la richiesta viene inserito in una lista di attesa, e ricontattato dal Centro d'ascolto per compilare una scheda di valutazione socio-sanitaria utile a ponderare la gravità clinica e sociale (stato di salute, risorse e vincoli della rete parentale e sociale, condizione socio-economica dell'utente e del nucleo familiare) e quindi la priorità di immissione in assistenza del paziente. Tale valutazione viene periodicamente aggiornate finché il paziente e/o la famiglia sono convocati presso la sede Ryder per un colloquio di ammissione alla presenza dell'équipe sociosanitaria. Durante il colloquio:

- vengono spiegate da parte della Ryder Italia, le modalità dell'assistenza ed il funzionamento dell'équipe, con il supporto di adeguato materiale informativo;
- si individua il/i *caregiver* (assistente professionale e/o figura familiare di riferimento o comunque di sostegno per il paziente);
- si acquisiscono informazioni cliniche e psicosociali utili per l'assistenza;
- si individuano i principali problemi del paziente, da un punto di vista clinico e psicologico;
- si valutano le difficoltà nell'assistenza presentate dal nucleo familiare, allo scopo di poter eventualmente intervenire con un sostegno psicologico, sociale e con l'inserimento di volontari.

Successivamente un medico e un infermiere effettuano la prima visita ed impostano il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) che contiene gli obiettivi da raggiungere, la tipologia e la quantità delle prestazioni da erogare, i tempi e le modalità di verifica.

L'attività complessiva del Servizio è monitorata settimanalmente dall'intera équipe, al fine di:

- adeguare il Piano Assistenziale al variare dei bisogni dell'utenza;
- confrontarsi su temi di interesse generale per il servizio;

- programmare contatti con la rete di solidarietà della comunità e verificare i progetti di aiuto in atto.

Il Piano Assistenziale Individualizzato può prevedere i seguenti interventi:

- visite programmate degli infermieri o operatori socio-sanitari;
- visite mediche e specialistiche programmate;
- trattamenti di fisioterapia;
- supporto psicologico;
- rilevazione ed eventuale trasmissione telematica di parametri fisiologici;
- supporto sociale;
- supporto di volontari;
- supporto spirituale (a richiesta).

Le visite domiciliari durano il tempo necessario per valutare le condizioni generali del paziente ed attivare la procedura per soddisfare i bisogni assistenziali (comfort generale, terapia infusionale, medicazioni varie, educazione sanitaria, risoluzione di problemi contingenti ecc.).

Non è possibile prendere appuntamenti ad orari prestabiliti in quanto la programmazione giornaliera potrebbe subire cambiamenti non prevedibili in base alla gravità dei pazienti assistiti. In caso di assenza dell'utente dal proprio domicilio a causa di ricovero in ospedale, presso residenze protette, o per qualsiasi altro motivo, l'assistito e/o i familiari sono tenuti alla tempestiva informazione dell'equipe.

Il lavoro in équipe prevede una riunione settimanale di coordinamento, finalizzata al confronto le rilevazioni effettuate e affrontare al meglio ogni specifica situazione del paziente e della famiglia. La continuità delle cure è assicurata dalle figure dei Coordinatori medico e infermieristico e dal quotidiano passaggio di consegne tra i membri dell'equipe.

Il Medico di Medicina Generale resta comunque l'interlocutore principale per gli aspetti sanitari e, previo consenso dell'utente, viene costantemente informato o consultato sulle condizioni di salute, il rilascio di ricette dei farmaci in uso, le richieste di ausili, presidi e visite specialistiche, eventuali accompagnamenti per esigenze sanitarie.

Aiuto psicologico

Affrontare una malattia cronico-degenerativa a domicilio mette seriamente alla prova le risorse emotive di tutto il nucleo familiare. L'intervento psicologico ha la funzione di facilitare il dialogo tra tutte le persone coinvolte nell'assistenza (paziente, famiglia, équipe), promuovere la partecipazione attiva e consapevole alla cura e sostenere i legami familiari chiamati a reggere l'impatto di situazioni altamente stressanti.

L'intervento psicologico della Ryder Italia per questo si rivolge non solo al paziente, ma anche alla sua famiglia e alle persone maggiormente coinvolte dall'assistenza. La visita dello psicologo può rispondere sia ad un bisogno della persona malata che delle persone a lui care. Ogni famiglia sarà seguita sempre dallo stesso psicologo.

Servizio sociale

Quando per una malattia o per via dell'età che avanza ci si trova a confrontarsi con la non-autosufficienza, è difficile per il malato e per i suoi familiari far fronte anche alle innumerevoli necessità che possono sorgere. Il supporto sociale offre uno spaccato della rete del territorio e dei diversi servizi che si possono attivare (richiesta di Invalidità Civile e Legge 104/92, presidi che si possono richiedere presso la ASL, supporto domiciliare da parte del Municipio ed altri servizi valutati utili).

Intervento dei volontari

Nel primo colloquio con l'équipe viene offerto al paziente ed ai familiari il servizio di presenza settimanale dei volontari che, preparati dai Corsi organizzati periodicamente dalla Ryder Italia, possono fornire un supporto di presenza e conforto e svolgere

un ruolo di raccordo tra le esigenze degli assistiti e il personale sanitario. Essi assicurano inoltre, all'interno delle équipe socio sanitarie, un prezioso ausilio alla gestione operativa dei servizi (accoglienza, inserimento dati, aggiornamento elenchi dei MMG, ritiro farmaci o ausili).

Reperibilità

La Ryder Italia mette a disposizione una reperibilità medica 24 ore su 24 attraverso i recapiti telefonici che saranno forniti nel corso del colloquio.

Nelle ore notturne la chiamata al medico deve essere limitata ai soli problemi di urgenza.

Giorni	Orari	Recapito
da lunedì a venerdì	08.00 – 17.00	Sede operativa / Coordinamento
da lunedì a venerdì	17.00 – 08.00	Medico di turno
sabato, domenica e festivi	24 ore	Medico di turno

Documenti amministrativi

Prima dell'attivazione del Servizio, i familiari del paziente, il paziente o chi ne ha titolo riceveranno i documenti necessari ad attivare l'assistenza, e dovranno sottoscrivere i moduli di adesione e quelli relativi al trattamento dei dati sensibili e al consenso informato al trattamento; riceveranno quindi le istruzioni necessarie al più facile e rapido contatto con le figure professionali che lo prenderanno in carico.

Alla fine di ogni visita viene lasciata copia del modulo relativo all'accesso effettuato che, firmato e datato dal singolo operatore e controfirmato dal paziente o familiare, si aggiunge alla anamnesi clinica e va a costituire la cartella domiciliare.

La cartella clinica è conservata presso la sede della Ryder e trattata da personale specificamente individuato, tenuto al segreto professionale ed al rispetto della normativa sulla Privacy (Regolamento UE 2016/679). L'accesso alla cartella dell'utente è protetto e sono rispettati i limiti sulle informazioni che è possibile dare sul paziente, senza il consenso del paziente stesso o di un rappresentante legale.

È possibile avere copia conforme della cartella clinica con domanda scritta rivolta al Direttore Sanitario della Ryder Italia. La cartella sarà fornita entro 7 giorni dalla richiesta. Eventuali integrazioni potranno essere fornite in seguito, e comunque non oltre 30 giorni.

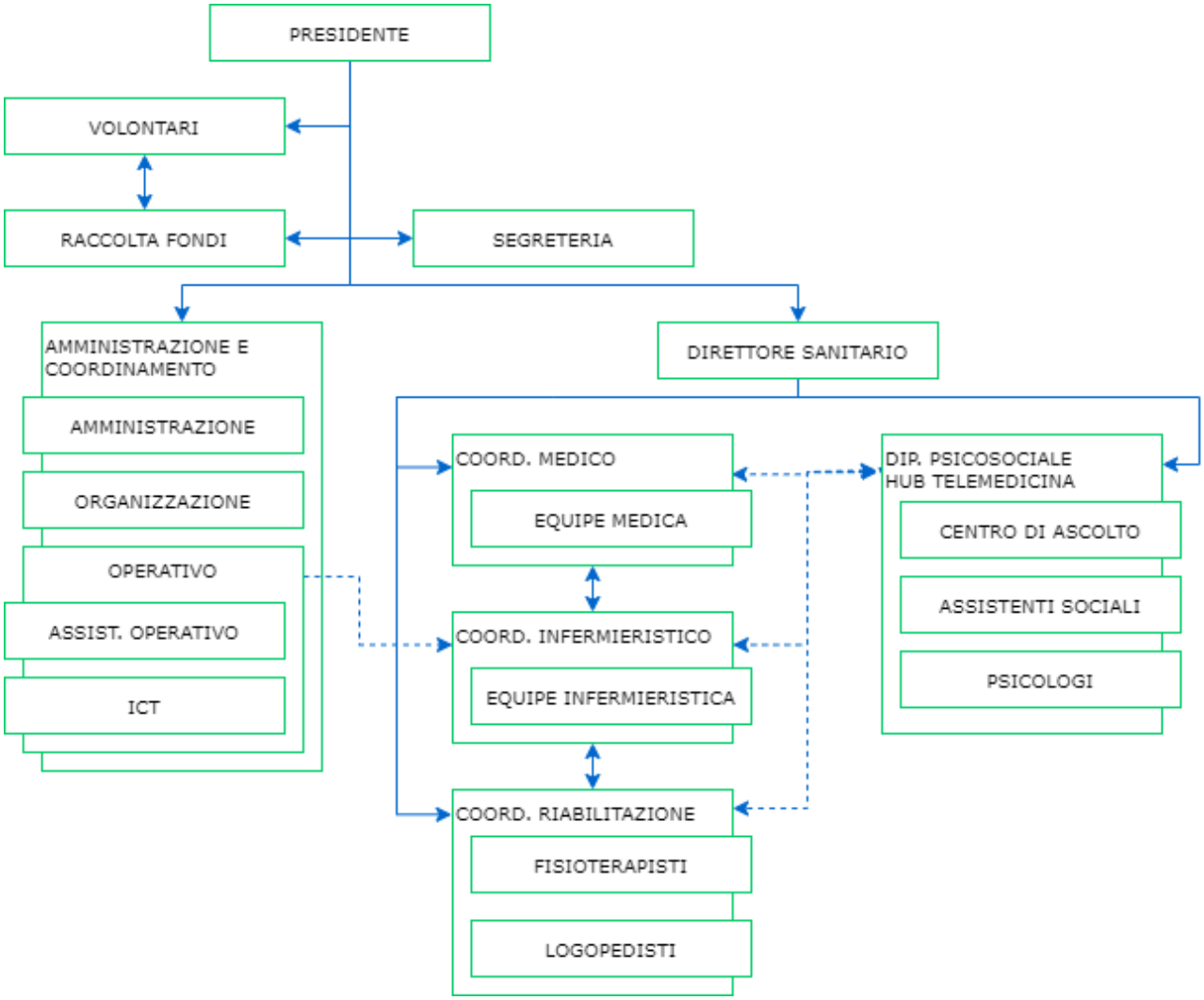
In caso di interruzione del rapporto di assistenza, In caso di cessazione del servizio di assistenza domiciliare (a seguito di rinuncia, ricovero o decesso) il Coordinatore medico invia la comunicazione alla Segreteria, che provvederà a formalizzare la cessazione compilando una scheda di dimissione.

La copia di tutti i documenti cartacei è conservata nell'archivio, dove è facilmente reperibile con le dovute modalità di sicurezza.

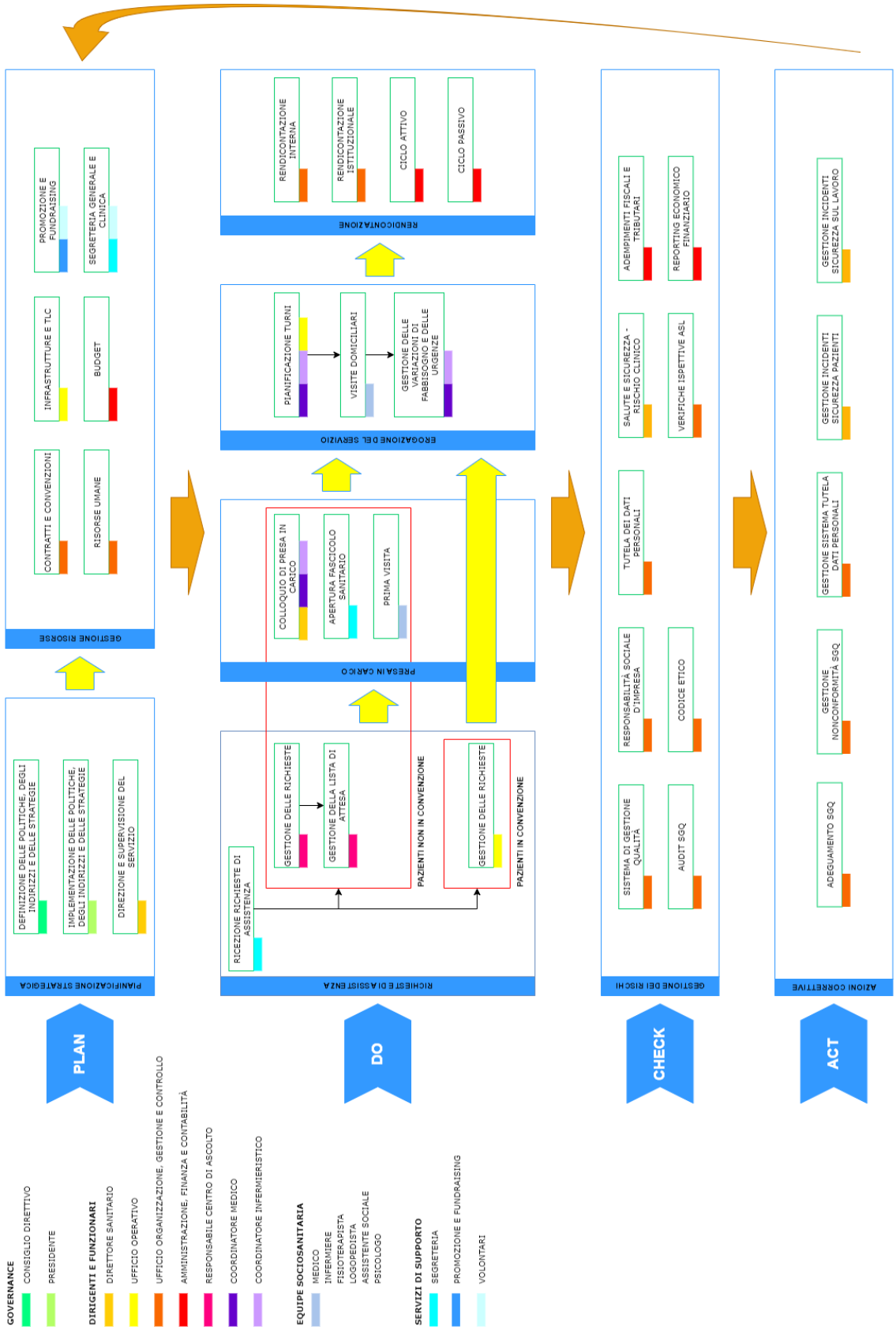
Costo del servizio

I servizi privati sono erogati di norma gratuitamente, ad eccezione di alcune prestazioni integrative che sono comunque offerte a tariffe calmierate. Il sostegno al servizio privato gratuito è garantito dalla raccolta fondi (erogazioni liberali, 5 per 1000, progetti ed eventi).

ORGANIGRAMMA



FUNZIONIGRAMMA



ORGANICO

Direttore Sanitario	Giovanni Creton Medico specialista in Radioterapia Oncologica
Coordinatore Medico	Enrique Victor Langer Giron
Coordinatore Infermieristico	Ana Lucia Sierralta Aisana
Centro di Ascolto	Doneta Dimitrova

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è gestito da diverse figure professionali:

- Direzione Sanitaria, coadiuvata dai Coordinatori Medico e Infermieristico
- Personale socio-sanitario

8	Medici	20	Terapisti della riabilitazione
12	Infermieri	1	Assistente Sociale
1	Psicologo	3	Operatori socio–sanitari (O.S.S.)

- Coordinamento organizzativo delle attività amministrative

Responsabile Operativo	Federico Cuzzola
Assistente Ufficio Operativo	Daniela Gorelli
Responsabile Organizzazione	Andrea Guerrini
Responsabile Amministrazione	Manuela Troisi

  - Amministrazione, finanza e contabilità; controllo di gestione
  - Organizzazione e compliance (qualità, sicurezza, tutela dei dati personali)
  - Pianificazione e controllo operativo
  - Risorse umane
  - Servizi ICT

- Segreteria — Tiziana Massacci, Silvia Morassut

- Volontari

  Coordinamento volontari — Maria Grazia Bonaldi

  3 Volontari addetti all'assistenza domiciliare e a funzioni di supporto

- Raccolta fondi

  Coordinamento raccolta fondi — Anna Ripa di Meana

ATTIVITÀ

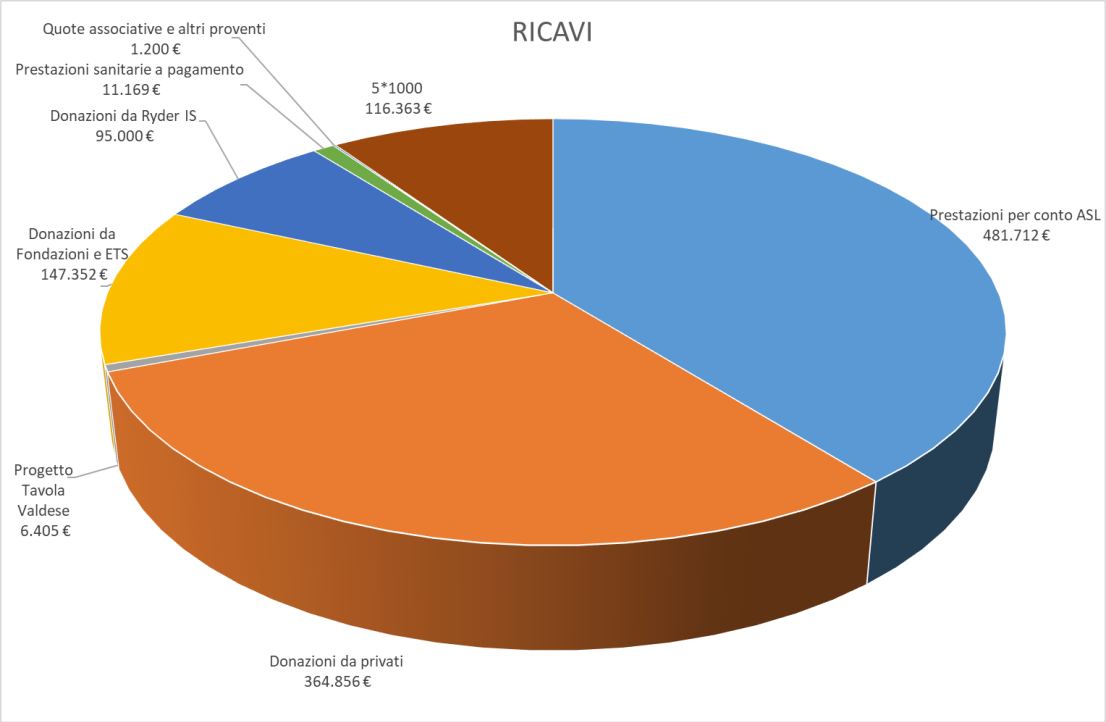
La Ryder Italia si sostiene economicamente attraverso:

- donazioni di privati, società, fondazioni, associazioni ed enti del terzo settore che a diverso titolo sostengono il nostro impegno per il valore etico-sociale riconosciuto all'assistenza domiciliare.
- una costante attività di progettazione che consente di ottenere fondi per il finanziamento di rilevanti obiettivi.
- attività di raccolta fondi (manifestazioni, spettacoli, concerti ecc.)

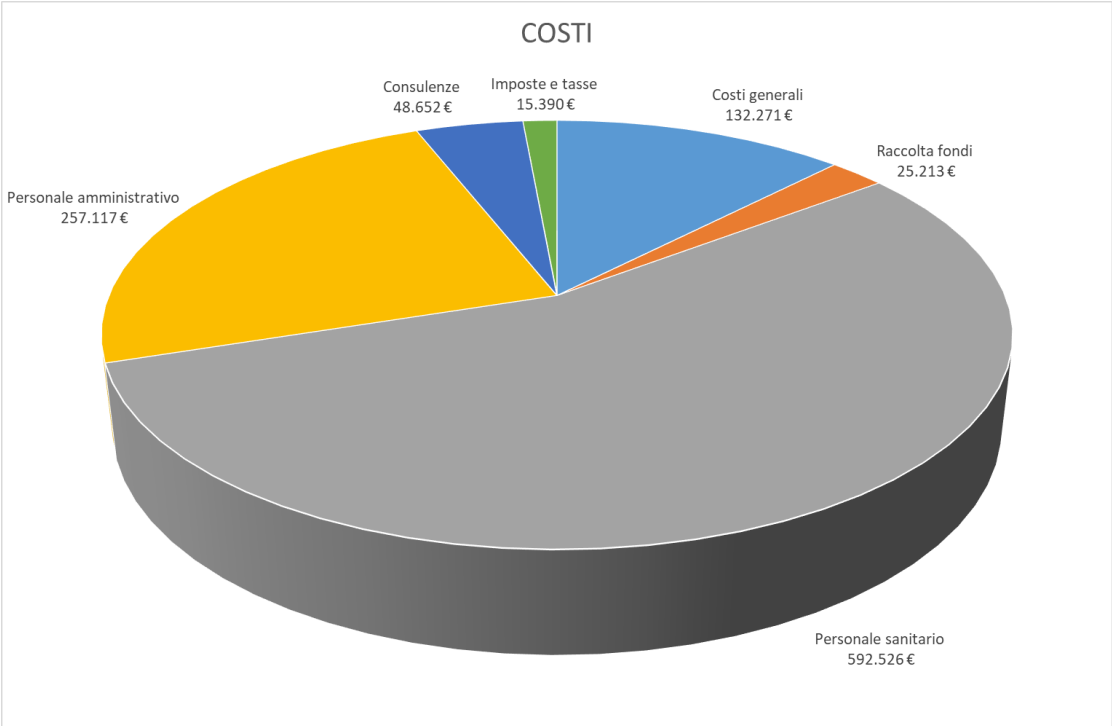
Grazie a questi finanziamenti, nel 2022 abbiamo assistito 255 pazienti privatamente e 763 in convenzione con il SSR.

RISULTATI

Entrate



Uscite



COME SOSTENERCI

Donazioni

È possibile sostenere le attività della Ryder Italia con offerte libere:

Versamento sul c/c postale 23184005 intestato a Associazione Ryder Italia Onlus – Via Jenner 70 – 00151 – Roma

Bonifico bancario sul c/c Intesa San Paolo di Ryder Italia Onlus
IBAN IT83 C030 6909 6061 0000 0002 968

Modulo RID di donazione continuativa scaricabile dal sito www.ryderitalia.it, da compilare e inviare presso la Sede Ryder Italia, Via Jenner 70, 00151 Roma

Tramite **Carta di Credito** con il sistema sicuro di pagamento **Paypal** attraverso il sito www.ryderitalia.it

Per documentare la donazione, sarà necessario conservare la email di conferma e l'estratto conto della carta di credito.

In tutti i casi è opportuno, ai fini fiscali, indicare nella causale la dicitura "Donazione Volontaria".

Devoluzione del 5x1000

È possibile destinare, in modo non oneroso, il 5 x 1000 dell'IRPEF dovuto all'erario, a sostegno del Volontariato e della ricerca. Il nostro C.F. è **96115670588**. Comunicalo al tuo CAF o Commercialista.

Erogazioni liberali in natura

Grazie al decreto 28 novembre 2019 "Erogazioni liberali in natura a favore degli enti del Terzo Settore", le agevolazioni fiscali descritte nei precedenti paragrafi si applicano anche alle erogazioni liberali in natura, quindi di beni mobili e immobili.

Per ottenere le detrazioni o deduzioni fiscali la donazione deve essere accompagnata da un atto scritto in cui:

- il donatore descrive i beni donati, indica i relativi valori e, nel caso, allega una perizia giurata;
- la Ryder Italia si impegna ad utilizzare direttamente i beni ricevuti per le attività statutarie.

Lasciti testamentari

È possibile nominare Ryder Italia quale propria erede di una parte o dell'intero patrimonio del donante (fatte salve le quote di legittima). È possibile donare:

- Somme di denaro, depositi o investimenti.
- Beni mobili (ad es. gioielli, quadri o mobili) o immobili (abitazioni, terreni e locali commerciali).
- Il TFR dovuto al dipendente dal datore di lavoro in assenza di coniuge, figli o parenti entro il terzo grado
- Polizze vita, che non rientrano nel patrimonio ereditario, sulle quali è possibile indicare Ryder Italia come beneficiaria.

Ryder Italia provvederà a liquidare i lasciti o a vendere i beni al miglior prezzo realizzabile per sostenere i nostri progetti

AGEVOLAZIONI FISCALI

La Ryder Italia è una Onlus e pertanto a norma dell'Art. 14 Legge n. 80/2005, è possibile effettuare donazioni che aziende e privati possono detrarre o dedurre fiscalmente, nei limiti di importo previsti dalla legge.

Per i privati

È possibile detrarre l'importo (per un massimo di 30.000 euro di donazione) al 35%, oppure dedurre l'importo donato senza limite assoluto ma entro il 10% del reddito complessivo dichiarato.

Grazie al decreto 28 novembre 2019 "Erogazioni liberali in natura a favore degli enti del Terzo Settore", le agevolazioni fiscali descritte nei precedenti paragrafi si applicano anche alle erogazioni liberali in natura, quindi di beni mobili e immobili.

Per le imprese

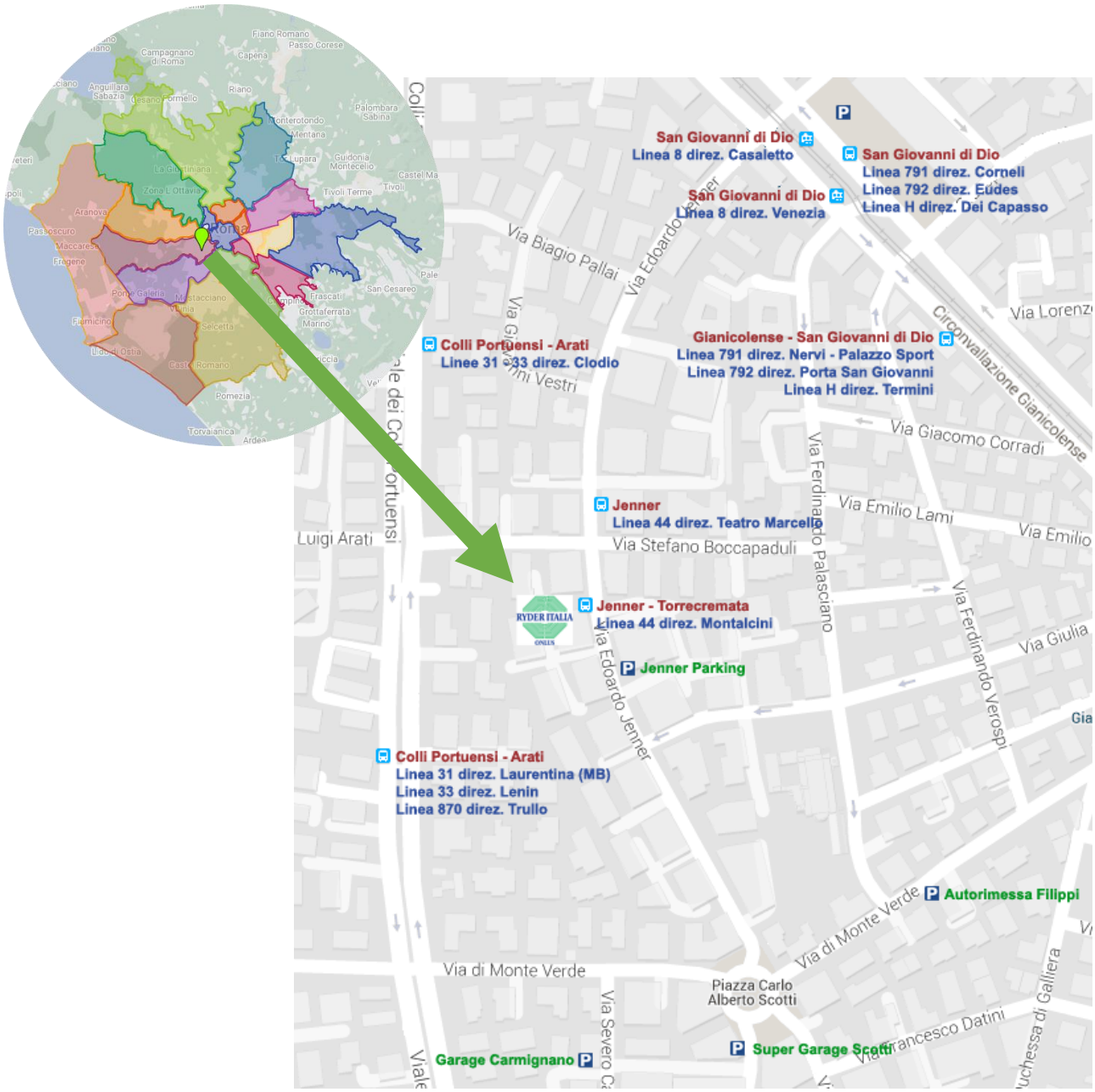
Le aziende possono dedurre l'importo donato senza limite assoluto ma entro il 10% del reddito complessivo dichiarato. Inoltre, sempre nel limite del 10%, nel caso in cui la deduzione superi il valore del reddito complessivo dichiarato al netto di altre deduzioni, la parte di deduzione non goduta può essere riportata nelle dichiarazioni successive, fino al quarto periodo d'imposta successivo.

In tutti i casi, per ottenere le agevolazioni fiscali, le donazioni devono essere effettuate esclusivamente tramite bonifico bancario, assegno bancario o circolare, conto corrente postale, carta di credito, bancomat o carta prepagata. È necessario conservare:

- La ricevuta di versamento, nel caso di donazione con bollettino postale;
- L'estratto conto della carta di credito, per donazioni con carta di credito;
- L'estratto conto del conto corrente (bancario o postale), in caso di bonifico o RID.

DOVE SIAMO

La Ryder Italia si trova in Via Edoardo Jenner, nel quartiere di Monteverde, tra la Circonvallazione Gianicolense e Viale dei Colli Portuensi.



CONTATTI E ORARI

06 5349622 06 58204580

06 53273183

www.ryderitalia.it

info@ryderitalia.it

Sede operativa

lunedì – venerdì	8.00 – 17.00
sabato	9.00 – 13.00

Servizio domiciliare

lunedì - domenica	08.00 – 20.00

I pazienti saranno avvertiti telefonicamente prima delle visite

Servizio domiciliare

lunedì - domenica	08.00 – 20.00

Reperibilità

lunedì - domenica	08.00 – 24.00

RECLAMI E SUGGERIMENTI

DATA	
NOME	
COGNOME	
TELEFONO	
EMAIL	

☐ RECLAMO ☐ SUGGERIMENTO

OSSERVAZIONI

Inviare via email a info@ryderitalia.it o per posta all'attenzione dell'Ufficio Qualità.

Reclami e suggerimenti possono essere inviati via internet dal sito www.ryderitalia.it

RYDER ITALIA

ONLUS