



CARTA DEI SERVIZI 2022 UCP-DOM

CURE PALLIATIVE DOMICILIARI

Chi siamo	pag. 1
Struttura organizzativa della divisione sanitaria nazionale	pag. 2
Modalità organizzativa del servizio fornito.....	pag. 2
Unità di Cure Palliative Domiciliari.....	pag. 3 L'
UCP-DOM garantisce.....	pag. 3
Accesso al servizio di cure palliative domiciliari.....	pag. 4
Modalità di attivazione.....	pag. 4
Dimissione/trasferimento ad altra struttura.....	pag. 5
Completezza della documentazione sociosanitaria.....	pag. 5
operativa.....	5
segnalazione e reclami.....	pag. 6
Documentazione.....	pag. 6
Come raggiungerci.....	pag. 7/8/9/10
1: Customer satisfaction	pag.11/12
Allegato 2: Scheda segnalazione apprezzamenti/reclami.....	pag. 13

Chi Siamo

VIVISOL nasce in Italia nel 1986 ed oggi opera nei principali paesi dell'Unione Europea quali Austria, Belgio, Francia, Germania, Grecia, Italia, Olanda, Regno Unito, Slovenia, Spagna e Turchia con oltre 40 centri territoriali in grado di erogare servizi di assistenza domiciliare ed ospedaliera ad oltre 300.000 pazienti ogni giorno.

VIVISOL appartiene al Gruppo SOL S.p.A., società fondata a Monza (MB) nel 1927, quotata alla Borsa Italiana e oggi holding operativa di un Gruppo multinazionale presente in 27 paesi in Europa, in India, in Turchia, in Marocco ed in Brasile, con 674 milioni di euro di fatturato e più di 3000 dipendenti.

VIVISOL è uno dei principali gruppi europei operanti nel settore **delle cure domiciliari**. Inizialmente dedicata alle cure respiratorie con servizi di ossigenoterapia, ventilazione meccanica, diagnostica e trattamento dei

disturbi del sonno, ha diversificato nel corso degli anni la propria offerta attraverso servizi di **assistenza sanitaria**, nutrizione artificiale, telemedicina, prevenzione e terapia delle lesioni da decubito e comunicazione aumentativa-alternativa.

VIVISOL propone soluzioni assistenziali efficaci e sostenibili al mondo della sanità e dell'assistenza socio-sanitaria. La gestione ottimale delle risorse disponibili, il monitoraggio della compliance terapeutica e l'utilizzo di strumenti informatici e informativi innovativi facilitano il mantenimento della stabilità clinica del paziente.

La **Divisione Sanitaria VIVISOL**, attraverso l'erogazione al domicilio di cure e di assistenza socio-sanitaria da parte di personale professionale qualificato, si propone come una risposta ai bisogni del paziente e dei suoi familiari e, soprattutto, quale partner qualificato e specializzato a supporto della rete di assistenza territoriale pubblica, attraverso la personalizzazione di servizi in linea con i modelli di acquisto e di erogazione espressi dalle differenti realtà della Sanità locale.

Tutti questi servizi sono caratterizzate da una **centrale operativa attiva 24 ore al giorno** e di **piattaforme informatiche** in grado di assicurare un'ottimale gestione dei flussi informativi tra l'erogatore e l'ente sanitario deputato al governo clinico.

Struttura Organizzativa della Divisione Sanitaria Nazionale

Vivisol è attiva, con la propria Divisione Sanitaria, nel servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) e dispone di un'Unità di Cure Palliative Domiciliari (UCP-DOM), operando in funzione delle peculiari modalità di collaborazione pubblico-privato e dei diversi sistemi di acquisto vigenti nelle diverse realtà regionali.

L'assistenza domiciliare sanitaria, svolta commissionata dalle strutture sanitarie pubbliche territoriali può essere definita come l'insieme coordinato di attività socio-sanitarie (mediche, infermieristiche, riabilitative, psicosociali, educative), integrate fra loro, rese al domicilio del paziente sulla base di criteri di eleggibilità clinici, sociali e ambientali, secondo piani individuali programmati per l'assistenza e definiti con la partecipazione delle diverse figure professionali coinvolte nella presa in carico, anche con l'apporto del medico di Medicina Generale (M.M.G.), e periodicamente verificate. Tale assistenza in funzione delle condizioni del paziente può essere integrata con prestazioni socio assistenziali.

Modalità organizzativa del servizio fornito

Nel contesto dell'evoluzione del modello organizzativo della rete delle cure palliative domiciliari, introdotto nel 2016 dalla Regione Lombardia, gli scenari evolutivi indicano la necessità di rispondere ai crescenti bisogni assistenziali di soggetti progressivamente più complessi e fragili dal punto di vista clinico e sociale.

La letteratura internazionale valorizza lo sviluppo di modelli integrati di Cure Palliative, attraverso un approccio proattivo, che garantisca la presa in carico personalizzata e la continuità delle cure, attraverso un elevato grado di flessibilità organizzativa.

Le cure palliative godono, rispetto ad altre discipline, di un vantaggio culturale e di esperienza; nascono infatti dal superamento dell'approccio specialistico tradizionale (disease-oriented), per focalizzarsi sul malato e sulla valutazione globale e multidisciplinare dei suoi problemi (person-oriented) per promuovere la dignità della persona e la qualità della vita, con particolare attenzione per gli elementi soggettivi e le condizioni di fragilità sociale, familiare ed economica che si associano ai problemi clinici assistenziali, nel principio dell'umanizzazione delle cure.

Il servizio di cure palliative domiciliari Vivisol proposto con questo documento è formulato espressamente per soddisfare le necessità assistenziali dell'utente presso il suo domicilio che richiedono l'impiego di risorse strumentali e professionali integrate e coordinate, secondo un modello capace di garantire un adeguato governo clinico del caso.

L'obiettivo del servizio di cure palliative domiciliari Vivisol è collaborare alla continuità delle cure e migliorare la qualità della vita del paziente, mantenere la continuità assistenziale al proprio domicilio in

collaborazione con il caregiver familiare, il medico di Libera Scelta (MMG - PLS).

Unità di Cure Palliative Domiciliari

L' Unità di Cure Palliative Domiciliari (UCP-DOM) eroga assistenza domiciliare cure palliative a favore di persone affette da patologie ad andamento cronico ed evolutivo per le quali non esistono terapie o, se esistono, sono inadeguate o inefficaci ai fini della stabilizzazione della malattia o di un prolungamento significativo della vita.

Eroga prestazioni professionali di tipo medico, infermieristico, riabilitativo e psicologico, assistenza tutelare e sostegno spirituale, accertamenti diagnostici, fornitura di farmaci, dei dispositivi medici, presidi e ausili previsti dal Piano di Assistenza Individuale (PAI).

Le cure palliative domiciliari si articolano in livello base e livello specialistico:

livello base:

- Interventi rivolti a malati con bisogni clinici e assistenziali a decorso stabile e con minor tendenza a sviluppare complicanze;
- Interventi programmabili;

livello specialistico:

- Interventi rivolti a malati con bisogni clinici e assistenziali complessi legati anche all'instabilità clinica e ai sintomi di difficile controllo, per i quali gli interventi di base sono inadeguati;
- Interventi erogati in modo specifico da equipe multiprofessionale dedicata all'attività di cure palliative;
- Interventi che richiedono un elevato livello di competenza e modalità di lavoro interdisciplinare;
- Interventi che prevedono come referente clinico il medico palliativista.

Garantisce la fornitura diretta di farmaci e dispositivi medici e di presidi e ausili nel caso venga rilevata l'urgenza della fornitura.

Vivisol dispone di una Unità Valutativa Cure palliative Domiciliari composta dal coordinatore infermieristico d'area (care manager) dal coordinatore infermieristico territoriale, l'infermiere case manager e dal referente clinico. L'Unità valuta il paziente nella fase di presa in carico per la domiciliazione e ha il compito di garantire un servizio domiciliare coerente con il PAI del paziente.

L' UCP-DOM garantisce

1. Interventi di base e interventi specialistici definiti sulla base di diverse intensità assistenziale necessaria per rispondere adeguatamente ai bisogni dei malati e delle loro famiglie;
2. Pronta disponibilità medica e infermieristica sulle 24 ore, per entrambe i livelli assistenziali, anche per fornire supporto alla famiglia e/o al caregiver in funzione del PAI;
3. Il supporto consulenziale alle strutture residenziali per anziani e disabili al fine di garantire agli ospiti le necessarie cure palliative;
4. Gli interventi sono programmati in base al PAI e sono garantiti 7 giorni 7 per 10 ore/die dal lunedì al venerdì e 6 ore/die il sabato e festivi.

Nel modello lombardo viene affermata la possibilità del paziente di scegliere in totale libertà la società di servizi che ritiene erogare le prestazioni assistenziali nella forma qualitativa più elevata.

Accesso al servizio di Cure Palliative Domiciliari

La segnalazione e l'accesso al servizio di cure palliative domiciliari può avvenire:

1. Con dimissione protetta dalla struttura di ricovero, a seguito della valutazione del medico palliativista della struttura stessa;
2. Con proposta di un medico palliativista;
3. Con proposta del MMG/PLS;
4. Con accesso diretto da parte del paziente o del caregiver;
5. Con segnalazione da parte servizi sociali.

Modalità di attivazione

L'utente/familiare contatta il numero verde, dove un operatore dedicato raccoglie tutti i dati anagrafici dell'assistito, una breve anamnesi patologica e, ove presente, i dati del voucher socio-sanitari, in alternativa potranno recarsi presso le nostre sedi territoriali, i cui indirizzi sono riportati nella carta dei servizi. Le sedi rispetteranno i seguenti orari di apertura al pubblico: dalle 8.00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 17.00 dal lunedì al venerdì.

L'attivazione del paziente, ovvero il primo accesso a domicilio, sarà effettuata entro 48 ore dalla segnalazione con la collaborazione multidisciplinare del team Servizio di Cure palliative Domiciliari.

Gli interventi sono programmati in base al PAI e sono garantiti 7 giorni 7 per 10 ore/die dal lunedì al venerdì e 6 ore/die il sabato e festivi.

E' garantita la pronta disponibilità medica e infermieristica sulle 24 ore.

Dimissione /trasferimento ad altra struttura

In caso l'utente necessiti di trasferimento ad altro setting assistenziale, viene compilata la scheda di trasferimento, nella quale sono presenti: anagrafica del paziente; scale di valutazione (Barthel, Braden, NRS e scheda lesioni); Pai e relazione sanitaria; Viene effettuata un'adeguata informazione all'assistito e alla sua famiglia sulla modalità del trasferimento.

Completezza della documentazione sociosanitaria

Vivisol per ogni paziente preso in carico adotta e compila in ogni sua parte la cartella socio sanitaria predisposta dalla ATS ed inoltre viene regolarmente aggiornato il diario clinico con individuazione delle varie figure professionali, data, orari e tempi di permanenza, prestazioni effettuate, eventuali comunicazioni ai familiari, al MMG e ad altri operatori.

Centrale operativa



La centrale operativa rappresenta l'**interfaccia** tra gli Enti Sanitari Pubblici e assistiti e gestisce, attraverso una comunicazione efficace e immediata, ed è raggiungibile telefonicamente, via Fax e/o via email.

La centrale operativa garantisce che l'elevata qualità del servizio sia erogata a tutti i pazienti in modo uniforme, indipendentemente dal luogo di residenza.

La centrale è **operativa 24 ore su 24, 365 giorni all'anno**; operatori qualificati comprenderanno i bisogni del paziente e del familiare e attiveranno i comparti operativi affinché siano soddisfatti non solo nei tempi previsti ma soprattutto nei tempi compatibili con le esigenze del paziente.

Il personale addetto a tale linea telefonica analizza il tipo di richiesta e provvede ad **attivare la procedura più idonea**, dalla richiesta sino al rapporto di conferma.

Il servizio di assistenza VIVISOL è attivo 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno ed è gestito tramite **numero verde gratuito**.

Gestione segnalazione e reclami

Per presentare suggerimenti, reclami, ringraziamenti è possibile compilare l'apposita "Scheda segnalazione apprezzamenti/reclami", scaricabile anche sul nostro sito www.vivisol.it (Mod.CR.033.DVNO.17.2/A) oppure rivolgersi telefonicamente al numero verde:



Le segnalazioni ed i reclami verranno gestiti entro 72 ore, secondo le specifiche del Sistema Qualità della società VIVISOL. È consigliato effettuare le segnalazioni urgenti per via telefonica, in modo da velocizzarne la presa in carico di queste ultime da parte del personale preposto.

L'utente sarà comunque aggiornato sullo stato di lavorazione della sua segnalazione.

Le segnalazioni saranno raccolte ed analizzate periodicamente con l'obiettivo di ottimizzare la gestione dei servizi offerti mediante un continuo miglioramento del sistema di qualità aziendale.

Periodicamente gli utenti saranno invitati a compilare un questionario di Customer Satisfaction, scaricabile anche sul nostro sito www.vivisol.it (Mod.CR.033.DVNO.17.3/A) per valutare le prestazioni ricevute allegata al presente documento.

Documentazione

Per ogni assistito, gli operatori socio-sanitari coinvolti compilano il FASAS (Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario), che viene lasciato al domicilio del paziente per tutta la durata del servizio.

Se l'utente o un suo caregiver desidera conservare copia del FASAS potrà farne richiesta al numero verde 800 990 161. Vivisol provvederà a fornire tale documento gratuitamente, entro 7 giorni.



Fax: 02/26223985

E-mail: adissg@vivisol.it

Indirizzo internet: www.vivisol.it

SEDE LEGALE:

Vivisol – Via Gerolamo Borgazzi, 27 – 20900 Monza

Da lunedì a giovedì dalle 9:00 alle 17:00

Venerdì dalle 9:00 alle 16:00

SEDE OPERATIVA PER ATS:

Vivisol Via Daniele Manin, 167 – Sesto San Giovanni (Mi);

Come raggiungerci:

Provenendo da Torino - autostrada A4 Torino/Venezia

- All'altezza del km.136 proseguire dritto in direzione dello Svincolo di Milano Est
- Dopo 3 chilometri seguire le indicazioni per A52/Tangenziale Nord
- Uscire allo svincolo Sesto San Giovanni Sud
- Dopo 100 metri svoltare a destra su Via Giuseppe di Vittorio
- Proseguire dritto per altri 150 metri e svoltare su Via Daniele Manin

Provenendo da Venezia - autostrada A4 Venezia/Torino

- All'altezza del chilometro 230 proseguire dritto e prendere lo svincolo A51/Tangenziale EST
- Continuare sulla Tangenziale est per 7 chilometri
- Uscire dalla tangenziale seguendo l'indicazione Cologno monzese
- Proseguire su Viale Spagna fino alla rotatoria
- Prendere la prima uscita su Via Felice Cavallotti
- Dopo 100 metri proseguire dritto su Via Giuseppe di Vittorio
- Proseguire dritto per altri 150 metri e svoltare su Via Daniele Manin

Provenendo da Cologno Monzese centro:

- Da Via Roma girare a destra su Via Alessandro Manzoni
- Continuare dritto fino a Piazza Mentana
- Su piazza Mentana girare a sinistra su Viale Marche
- Dopo 600 metri girare a destra su Via Felice Cavallotti
- Dopo 100 metri proseguire dritto su Via Giuseppe di Vittorio
- Proseguire dritto per altri 150 metri e svoltare su Via Daniele Mani

SEDE OPERATIVA per ATS:

VIVISOL via Artigianale, 46 Montirone (BS)

Da lunedì a giovedì dalle 9:00 alle 17:00

Venerdì dalle 9:00 alle 16:00

Come raggiungerci:

Venendo da Brescia:

- Uscire dall'autostrada a Brescia Est
- Seguire per A21 Torino/Piacenza/Brescia
- Uscire a Montirone
- Alla rotonda prendere la seconda uscita
- Alla rotonda seguente prendere la terza uscita in direzione SPBS45BIS
- Seguire per SP24 ed entrare in Montirone
- Girare a destra su via Artigianale

Venendo da Milano (via BreBeMi)

- Uscire dall'autostrada BreBeMi a Chiari EST
- Seguire E70 Torino-Brescia-Poncarale
- Alla rotonda prendere la seconda uscita
- Alla rotonda seguente prendere la terza uscita in direzione SPBS45BIS
- Seguire per SP24 ed entrare in Montirone
- Girare a destra su via Artigianale

SEDE OPERATIVA per ATS SEDE DI MELZO:

VIVISOL Via Galileo Galilei, 7

Da lunedì a giovedì dalle 9:00 alle 17:00

Venerdì dalle 9:00 alle 16:00

Come raggiungerci da Milano:

- Da Milano seguire le indicazioni per Milano Linate fino a Viale Forlanini
- Proseguire diritto per 8,5 km. su SP14/Via Rivoltana
- Alla rotonda prendere la 3° uscita su Via Verona
- Proseguire su Via Verona per 500 mt.
- Alla rotonda prendere la terza uscita su Viale Papa Giovanni XXIII
- Proseguire diritto su Via Cristoforo Colombo
- Dopo 550 mt alla rotonda prendere la 3° uscita su Via Amerigo Vespucci
- Dopo 350 mt. Girare a destra su Via Galileo Galilei
- La sede UCP-Dom si trova a 100 mt. sulla vostra destra

Come raggiungerci da Crema:

- Da Crema seguire le indicazioni per Circonvalazione sud/SPEXSS415
- Proseguire diritto per 26,5 km.
- Alla rotonda prendere la prima uscita in e seguire per Svincolo autostradale Paullo
- Entrare in A58/TEEM
- Dopo 3,6 km. uscire sulla variante per Liscate
- Dopo 600 metri, alla rotonda, prendere la prima uscita su Via Martin Luther King
- Dopo 550 mt. Alla rotonda prendere la seconda uscita su SP39
- Alla rotonda prendere la 1° uscita su Via San Rocco
- Continuare su Via San Rocco per 250 mt
- Girare a sinistra su Via Martiri della Libertà e proseguire diritto per 130 mt.
- Girare a sinistra su Via Vittorio Veneto
- Dopo 208 mt. girare a sinistra in Via Madonnina
- Proseguire diritto su Via Galileo Galilei
- La sede UCP-Dom si trova a 70 mt. sulla vostra sinistra

Come raggiungerci da Bergamo:

- Da Bergamo entrare in autostrada A4
- Continuare diritto per 25 km. fino allo svincolo A4/TEEM
- Dopo 1 km. svoltare in direzione A58/TEEM
- Dopo 7,4 km. uscire dall'autostrada in direzione Pozzuolo Martesana
- Alla rotonda prendere la 3° uscita in direzione SP13
- Continuare su SP13 per 1,4 km
- Alla rotonda prendere la 1° uscita su Via Cristoforo Colombo
- Dopo 400 mt alla rotonda prendere la 1° uscita su Via Amerigo Vespucci
- Dopo 350 mt. Girare a destra su Via Galileo Galilei
- La sede UCP-Dom si trova a 100 mt. sulla vostra destra