

C.A.D. Centro Assistenza Domiciliare Vivisol Regione Lazio



LA CARTA DEI SERVIZI

Vivisol srl – C.A.D. Centro Assistenza Domiciliare
Via dei Castelli Romani, 52 - Pomezia (RM) – Italia

Vivisol srl – Centrali Operative Sanitarie
Via Tiburtina, 910 – 00156 Roma (RM) – Italia
Piazza Antonio Meucci, 23 – 00146 Roma (RM) – Italia
Viale Giuseppe Mazzini, 158 - 03100 Frosinone (FR) – Italia
Via Ufente, 20 – 04100 Latina (LT) – Italia

Servizio di Assistenza Sanitaria Domiciliare Vivisol Regione Lazio 800.312.314
Numero Verde Vivisol 800.832.004

adilazio@pec.vivisol.it

www.vivisol.it

INDICE

	<i>pag</i>
INTRODUZIONE - SULLA CARTA DEI SERVIZI	
DEFINIZIONE	3
PRINCIPI GENERALI	4
OBIETTIVI ED IMPEGNI	6
SEZIONE I - PRESENTAZIONE	
CHI SIAMO	8
QUALITÀ E SICUREZZA	10
SEZIONE II - QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO	
NORME	12
SEZIONE III - I SERVIZI E LE MODALITÀ DI ACCETTAZIONE	
INTRODUZIONE AI SERVIZI VIVISOL	13
MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO DI ASSISTENZA	18
SEZIONE IV - ORGANIGRAMMA AZIENDALE	
ORGANIGRAMMA CAD VIVISOL REGIONE LAZIO	20
DESCRIZIONE E COMPITI DIVISIONE SANITARIA	21
DESCRIZIONE E COMPITI EQUIPE MULTIDISCIPLINARE DOMICILIARE	23
SEZIONE V - INFORMAZIONI VARIE	
ONERI A CARICO DELL'ASSISTITO	28
SEZIONE VI - DIRITTI E DOVERI DI UTENTI E OPERATORI	
DIRITTI E DOVERI DEGLI OPERATORI	29
DOVERI DEGLI UTENTI/PAZIENTI	30
SEZIONE VII - STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE	
RECLAMI E SUGGERIMENTI	32
CUSTOMER SATISFACTION	33
LA VERIFICA DEL GRADIMENTO	34
SEZIONE VIII - ATTUAZIONE CARTA DEI SERVIZI VIVISOL	35
SEZIONE IX - CONTATTI VIVISOL	37

Introduzione

Sulla Carta dei Servizi

DEFINIZIONE

La Carta dei Servizi è il documento che Vivisol – C.A.D. (Centro Assistenza Domiciliare) ha redatto – sulla base di quanto descritto e stabilito dal DPCM 19 maggio 1995 – per far conoscere ai propri utenti tutto ciò che può essere di loro interesse e facilitare l'accesso ai servizi offerti.

La Carta dei Servizi Vivisol contiene informazioni circa:

- ✓ Descrizione del Gruppo Vivisol
- ✓ Servizi che Vivisol offre ai propri utenti e relative modalità di accesso
- ✓ Orari di attività
- ✓ Modalità con cui Vivisol assicura il rispetto dei diritti dell'assistito/utente, anche in termini di monitoraggio e verifica qualitativa.

La Carta Servizi viene consegnata ad ogni utente/paziente al momento della presa in carico. Annualmente la Carta Servizi viene rivista e l'utente viene aggiornato riguardo le eventuali modifiche.

PRINCIPI GENERALI

La Carta dei Servizi del C.A.D - Vivisol è basata sui 6 principi fondamentali dell'erogazione dei servizi sanitari sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- ✓ Eguaglianza - L'erogazione del servizio VIVISOL è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi quali sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.
- ✓ Imparzialità – Vivisol ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- ✓ Continuità - L'erogazione del servizio Vivisol, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Anche i casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio vengono espressamente regolati dalla normativa di settore, fatto salvo il dovere per l'azienda di adottare, in tali casi, misure volte a evitare agli utenti eventuali disagi.
- ✓ Diritto di scelta – Per Vivisol l'utente ha diritto e piena libertà di scelta tra i soggetti che erogano il servizio.
- ✓ Partecipazione – Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, e favorire la collaborazione nei confronti dell'azienda, è garantita la partecipazione dell'ASSISTITO alla prestazione del servizio. In particolare, l'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano, e può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Vivisol provvede a dare riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate.

- ✓ Efficienza ed efficacia – I servizi offerti dalla Vivisol vengono erogati in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, misurabili con indicatori appropriati.

OBIETTIVI ED IMPEGNI

La Carta dei Servizi di Vivisol mira ad assicurare la qualità dei servizi erogati e l'efficacia degli interventi per la completa soddisfazione degli utenti/pazienti.

Per raggiungere tali obiettivi Vivisol si impegna a:

- ✓ **Promuovere e sostenere** tutte le sinergie disponibili sul territorio attraverso una messa "in rete" delle attività dei diversi soggetti che operano con finalità analoghe;
- ✓ **Ridurre** lo spazio tra chi eroga e chi usufruisce di un servizio, individuando percorsi volti a migliorare gli interventi sanitari e ponendo al centro del suo operato i destinatari del servizio (paziente e famiglia);
- ✓ **Rendere** le prestazioni efficaci e misurabili;
- ✓ **Garantire** ad ogni paziente in situazione di handicap, di malattia o di disagio, e ad ogni nucleo familiare che ruota intorno ad esso, di poter contare sulla professionalità e competenza del singolo operatore oltre che sull'intera struttura che, attenta ai bisogni, dovrà intervenire in ogni momento per migliorare il servizio e garantire le aspettative degli utenti.

Per raggiungere tali obiettivi, Vivisol utilizza i seguenti strumenti:

- ✓ **Presentazione** di Vivisol alla famiglia dell'utente, per facilitare il rapporto professionale e personale e per attivare un efficace sistema di informazioni sulle prestazioni e servizi erogati e relative modalità di fruizione del servizio;
- ✓ **Monitoraggio** continuo della qualità del servizio erogato (controllo di qualità) attraverso programmi di Customer Satisfaction, telefonate e incontri periodici con la famiglia effettuati da personale qualificato previo

appuntamento; durante tali incontri il familiare potrà condividere il progetto riabilitativo e gli obiettivi raggiungibili rispetto al servizio erogato;

- ✓ **Miglioramento** continuo dei rapporti con gli utenti per valutarne e comprendere al meglio le esigenze, i bisogni, le aspettative;
- ✓ **Adozione** di metodologie specifiche per rispondere in modo efficace alle diverse esigenze, rispettando gli standard qualitativi del servizio di assistenza;
- ✓ **Ottimizzazione** degli interventi attraverso il coinvolgimento continuo del personale, appositamente aggiornato con corsi di perfezionamento;
- ✓ **Promozione** del continuo miglioramento della propria organizzazione, in sintonia con gli indirizzi programmatici della Regione Lazio.

Sezione I

Presentazione

CHI SIAMO

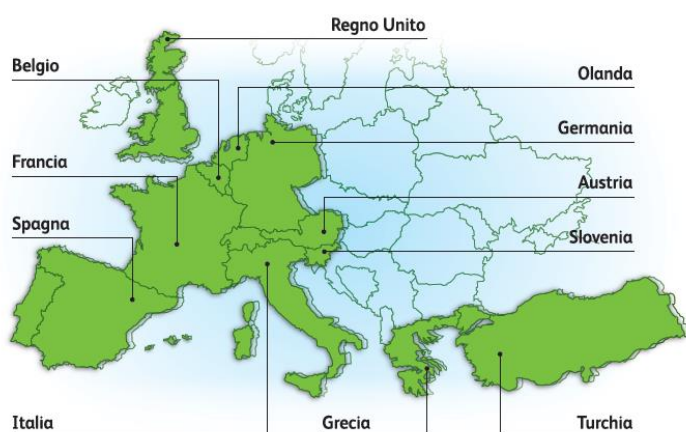
Vivisol è uno dei principali gruppi europei operanti nel settore delle cure domiciliari. Inizialmente dedicata alle cure respiratorie con servizi di ossigenoterapia, ventilazione meccanica, diagnostica e trattamento dei disturbi del sonno, ha diversificato nel corso degli anni la propria offerta attraverso servizi di **assistenza sanitaria**, nutrizione artificiale, telemedicina, prevenzione e terapia delle lesioni da decubito e comunicazione aumentativa-alternativa.

Vivisol attraverso la propria organizzazione sanitaria propone soluzioni assistenziali efficaci e sostenibili al mondo della sanità e dell'assistenza socio-sanitaria. Offre personale infermieristico e di assistenza **altamente qualificato e specializzato**, assistenza riabilitativa e fisioterapica, attività di coordinamento infermieristico e tutoraggio del nucleo, medici specialisti (pneumologo, rianimatore, etc.), tecnologia medica avanzata, supporti informatici e gestionali innovativi. 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** e garantiscono la congruità tra spesa pubblica sostenuta e prestazione privata erogata.

Con processi evoluti di reclutamento il personale sanitario altamente qualificato e specializzato, viene attentamente selezionato, costantemente formato ed

aggiornato per poter rispondere in maniera efficace ai molteplici bisogni dei pazienti assistiti.

Tutti i servizi sanitari offerti sono uniformemente erogati ed accessibili sul territorio nazionale grazie ad una rete logistica capillarmente distribuita ed al costante controllo della qualità del servizio offerto.



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 200.000 pazienti ogni giorno.

QUALITÀ E SICUREZZA

Vivisol considera un proprio obiettivo primario la sicurezza e la soddisfazione dei propri clienti e pazienti, soddisfazione che intende perseguire attraverso la qualità dei servizi prestati.

Vivisol ha adottato un Sistema di Gestione Integrato per le aree della qualità, della sicurezza e dell'ambiente, esteso anche ai collaboratori terzi, che viene costantemente monitorato per individuare gli eventuali punti deboli ed apportare i miglioramenti necessari.

Il Sistema di Gestione di Vivisol fa riferimento alle Norme internazionali di seguito elencate, ed è stato certificato da Certiquality, organismo accreditato SINCERT.

Ad oggi sono attive le certificazioni in accordo alle seguenti Norme:

- ✓ dal 1997: UNI EN ISO 9001:2015 “Sistema di gestione per la qualità“, che copre le attività di progettazione ed erogazione di tutti i Servizi erogati dalle Unità VIVISOL presenti in Italia;
- ✓ dal 2013: BS OHSAS 18001:2007 “Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro“, che copre gli aspetti di sicurezza delle medesime attività, siano esse svolte all'interno delle Unità VIVISOL, che presso i clienti e pazienti;
- ✓ dal 2006: UNI EN ISO 14001:2004 “Sistema di gestione ambientale“, che copre gli aspetti ambientali delle attività svolte;
- ✓ dal 2012: EN ISO 13485: 2016 “Sistema di gestione dei dispositivi medici“, che copre le attività di gestione e manutenzione degli stessi ;

- ✓ dal 2012: EN ISO 14065:2004 “Sistema di controllo della biocontaminazione “ che copre le attività di ricondizionamento delle superfici antidecubito.
- ✓ dal 2012: EN ISO 27001:2014 “Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni”, che copre la protezione e la riservatezza dei dati sensibili

Tutti i dipendenti Vivisol sono costantemente formati all'utilizzo del Sistema di Gestione Integrato come strumento operativo del proprio lavoro quotidiano ed al rispetto delle prescrizioni riportate nel Codice Etico del Gruppo SOL, del quale VIVISOL fa parte.

L'impegno di tutti i dipendenti Vivisol è di utilizzare il Sistema di Gestione Integrato come strumento operativo del lavoro quotidiano nelle diverse attività sia di sede che di territorio.

Sezione II

Quadro normativo di riferimento

NORME

Questa le principali norme, nazionali e regionali, di riferimento per i servizi di assistenza domiciliare:

Legge Regionale n.4 del 03 Marzo 2003

Norme in materia di autorizzazione alla realizzazione di strutture e all'esercizio di attività sanitarie e sociosanitarie, di accreditamento istituzionale e di accordi contrattuali.

Decreto del Commissario ad Acta U0090 del 10/11/2010

- ✓ **Decreto U0090 - Allegato 1**
(Requisiti minimi autorizzativi)
- ✓ **Decreto U0090 - Allegato 2**
(Requisiti ulteriori di accreditamento)
- ✓ **Decreto U0090 - Allegato 3**
(Manuale operativo - SAASS)
- ✓ **Autorizzazione (note di autovalutazione)**
- ✓ **Accreditamento (note di autovalutazione)**

Determina B5984 del 24/11/2010

(Attuazione punto 6) del Decreto del Commissario ad Acta n. 90 del 10 novembre 2010)

Decreto Legislativo del 30 dicembre 1992, n. 502 e successive modifiche e integrazioni

Riordino della disciplina in materia sanitaria.

Sezione III

I Servizi e le modalità di accettazione

INTRODUZIONE AI SERVIZI VIVISOL

Vivisol da oltre un decennio, attraverso l'erogazione al domicilio di cure e di assistenza socio-sanitaria da parte di personale professionale qualificato, si propone quale partner specializzato a supporto della rete di assistenza territoriale pubblica, in particolare nelle aree più critiche del bisogno, attraverso la personalizzazione di servizi in linea con i modelli di acquisto e di erogazione espressi dalle differenti realtà dalla Sanità locale.

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

Vivisol è attiva con la propria organizzazione sanitaria nel servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) e di Ospedalizzazione Domiciliare (OD), definite anche **Cure Domiciliari** di I, II e di III livello e prestazionali in accordo alle linee guida della Commissione Nazionale per i Livelli Essenziali di Assistenza 2008 (LEA), 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.

Vivisol in base alle necessità identificate dell'assistito, alle indicazioni della ASL, e al PAI (Protocollo Assistenziale Personalizzato) in collaborazione con le Aziende Asl del Lazio eroga i seguenti servizi:

- ✓ **ASSISTENZA DOMICILIARE SANITARIA INTEGRATA** ad alta complessità - rivolta in particolar modo a persone affette da gravi disabilità per le quali è necessaria un'altissima intensità di cura. L'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) è una forma di assistenza rivolta a persone che necessitano di interventi coordinati di assistenza medica, Infermieristica, riabilitativa, e che per impedimenti fisici non possono recarsi nei luoghi di cura. I professionisti coinvolti (medico, infermiere, specialista, assistente sociale, ecc.) in accordo con la persona e i suoi familiari, predispongono un Piano Assistenziale Individuale (PAI). Il Piano definisce il tipo di prestazioni da eseguire a domicilio e le relative modalità assistenziali (programmazione mensile degli accessi). Nello specifico i pazienti curati da Vivisol sono affetti da patologie neuromuscolari o da gravi esiti neurologici o da altre patologie che hanno comportato l'avvio di una ventilazione meccanica per via tracheostomica con la dipendenza dal ventilatore, anche h24.
- ✓ **VENTILOTERAPIA**: un trattamento di supporto o di completa sostituzione della ventilazione naturale, indicata per i pazienti affetti da insufficienza

respiratoria acuta e/o cronica dovuta a grave compromissione della capacità di respirare in modo efficace.

- ✓ **OSSIGENOTERAPIA:** consiste nella somministrazione continuativa di ossigeno medicinale, secondo quanto indicato nella prescrizione medica, per pazienti affetti da insufficienza respiratoria acuta e/o cronica secondaria, dovuta a varie patologie.
- ✓ **NUTRIZIONE ARTIFICIALE:** una modalità di nutrizione che permette ai pazienti che non possono alimentarsi per via orale di utilizzare una via "artificiale" per somministrare gli alimenti, sfruttando il tratto gastrointestinale attraverso un accesso "artificiale", con sondino nasogastrico o con Gastrostomia Endoscopica Percutanea PEG (Nutrizione Enterale Domiciliare, NED); oppure somministrando per via endovenosa nutrienti adatti a entrare direttamente nel sangue (Nutrizione Parenterale Domiciliare, NPD).
- ✓ **TELEMEDICINA:** La Telemedicina comporta la trasmissione sicura di informazioni e dati di carattere medico nella forma di testi, suoni, immagini o altre forme necessarie per la prevenzione, la diagnosi, il trattamento e il successivo controllo dei pazienti. I servizi di Telemedicina vanno assimilati a qualunque servizio sanitario diagnostico/terapeutico. Tuttavia, la prestazione in Telemedicina non sostituisce la prestazione sanitaria tradizionale nel rapporto personale medico-paziente, ma la integra per potenzialmente migliorare efficacia, efficienza e appropriatezza.

Vivisol inoltre, in base alle necessità identificate dell'assistito, alle indicazioni della ASL e al PAI (Protocollo Assistenziale Personalizzato) in accordo con le Aziende Asl del Lazio eroga anche le consegne e i servizi di:

- ✓ **VENTILAZIONE MECCANICA,** tecnologie indispensabili a tutti i pazienti per il supporto vitale, e tutte le altre apparecchiature che permettono la

nutrizione, la gestione della disostruzione bronchiale, l'aerosolterapia, il monitoraggio dei parametri vitali, la prevenzione delle piaghe da pressione etc.

- ✓ Servizio tecnico per la gestione di manutenzione e riparazione delle apparecchiature direttamente erogate.
- ✓ Gestione tecnologica con interventi urgenti per sopperire agli eventuali malfunzionamenti con la sostituzione e/o la riparazione mediante richiesta al numero verde, attivo ventiquattro ore al dì.
- ✓ Consegna di tutto materiale monouso indispensabile allo svolgimento delle cure quotidiane dell'assistito, come circuiti di ventilazione, catheter mount, filtri, medicazioni, cannule, sonde PEG, sondini per la bronco aspirazione.

La qualità del servizio è monitorata e valutata periodicamente mediante questionari per la risoluzione di problemi emergenti e migliorare il livello di assistenza.

Vivisol nell'espletamento dei servizi si impegna a garantire:

- ✓ continuità, qualità, valutazione e monitoraggio dei servizi forniti e della soddisfazione degli assistiti, in costante riferimento alle unità clinico-specialistiche responsabili del programma di cura.
- ✓ i diritti, la privacy, la formazione e l'informazione sulle responsabilità dell'assistito.
- ✓ Valutazione e partecipazione alla formazione e all'aggiornamento dei propri operatori.

È invece compito della persona assistita e dei familiari:

- ✓ Rispettare i regolamenti generali e specifici di VIVISOL e mantenere un atteggiamento responsabile e corretto verso il personale e le attrezzature.
- ✓ Rispettare il lavoro e la professionalità degli operatori sanitari, condizione indispensabile per attuare un corretto programma terapeutico ed assistenziale.

La gestione dello smaltimento rifiuti speciali presso il domicilio dell'assistito è gestita attraverso un contratto con società certificata operante nel settore specifico e dietro indicazioni e controllo VIVISOL, in base agli accordi con la Asl di riferimento.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO DI ASSISTENZA

Per l'accesso, è necessario rivolgersi al Centro di Assistenza Domiciliare (CAD) della ASL competente per territorio, attraverso segnalazione del medico curante o del sanitario del reparto ospedaliero di dimissione; il CAD stabilisce quindi un piano di assistenza domiciliare, che definisce la tipologia delle prestazioni da assicurare, la frequenza delle attività e la durata.

Vivisol, nel momento in cui prende in carico l'utente attraverso l'assegnazione da parte del Servizio Sanitario, ha l'obbligo di svolgere le prestazioni secondo il piano concordato e di relazionare periodicamente sullo svolgimento dell'attività di assistenza.

Vivisol si impegna a garantire gli standard assistenziali richiesti, nel rispetto dei tempi di valutazione e affidamento dell'Ente committente.

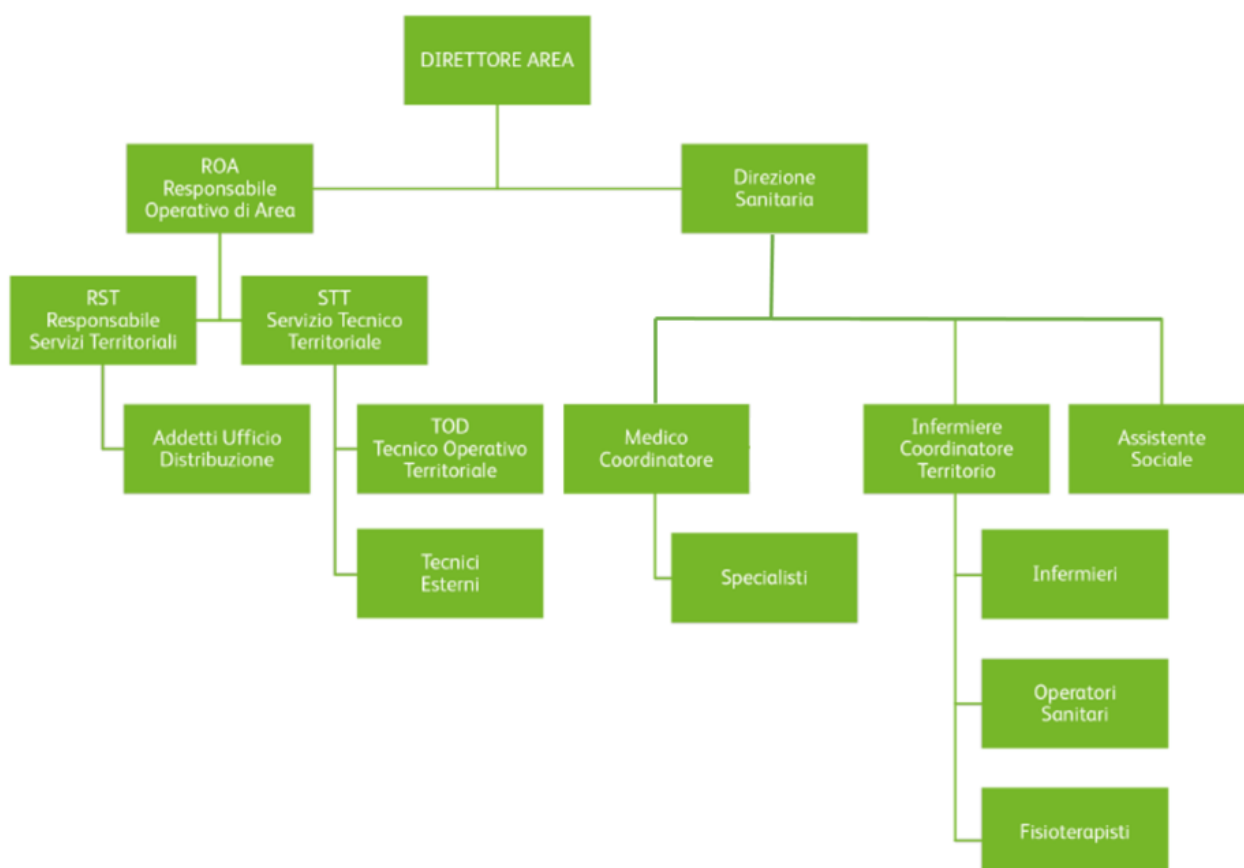
I principali operatori impegnati in questo servizio sono: medici specialisti, infermieri, fisioterapisti, operatori socio sanitari.

Sezione IV

Organigramma Aziendale

ORGANIGRAMMA DIREZIONE AREA

Vivisol nell'ambito delle attività di assistenza sanitaria domiciliare ha strutturato la propria direzione di Area e l'equipe multidisciplinare afferente alla Divisione Sanitaria con le seguenti figure professionali:



ORGANIGRAMMA CAD VIVISOL REGIONE LAZIO



DESCRIZIONE E COMPITI DELLE RISORSE NELL'ORGANIZZAZIONE SANITARIA VIVISOL

Descrizione delle figure professionali sanitarie Vivisol:

Direttore del Servizio/Direttore Sanitario

Guida, dirige, supervisiona e garantisce la qualità del servizio sanitario Vivisol. È il medico responsabile dell'assistenza sanitaria ai pazienti e del coordinamento del personale sanitario operante.

Medico Coordinatore

È il referente della direzione sanitaria ed è responsabile dell'attività sanitaria locale.

- ✓ Responsabile della comunicazione professionale (nel rispetto del regolamento interno) di carattere sanitario, assistenziale, organizzativo e forniture prodotti monouso, tra l'assistito e la Sede Centrale

Coordinatore Infermieristico

È l'infermiere Coordinatore delle attività assistenziali. In particolare, il coordinatore infermieristico è:

- ✓ Responsabile archiviazione documentale pazienti e operatori.
- ✓ Responsabile gestione contrattuale risorse sanitarie (IP, OSS, ect)
- ✓ Responsabile elaborazione, aggiornamento e diffusione protocolli, regolamenti, procedure e manuali di carattere sanitario assistenziale Vivisol in stretta collaborazione con la Direzione Sanitarie
- ✓ Referente ASL.

- ✓ Responsabile personale sanitario (IP, OSS, ect.) in ambito della selezione, formazione e pianificazione assistenziale centrale.
- ✓ Referente degli operatori sanitari mediante collaborazione con Coordinatore Infermieristico Locale.
- ✓ Responsabile dei sistemi di comunicazione di carattere sanitario assistenziale con tutti gli operatori.
- ✓ Valutazione e Attivazione Nuovo Paziente.
- ✓ Collaborazione con le Unità ospedaliere dimissionarie per la compilazione del PAI.
- ✓ Relazioni con le ASL di riferimento.
- ✓ Supervisore della corretta applicazione delle procedure.
- ✓ Formatore e referente del Caregiver mediante collaborazione del Capogruppo.

DESCRIZIONE E COMPITI DELL' EQUIPE MULTIDISCIPLINARE DOMICILIARE

Fanno parte dell'equipe domiciliare di Vivisol le seguenti figure sanitarie:

Medici Specialisti

Medici iscritti all'albo impiegati nelle visite e negli interventi domiciliari programmati dal Coordinatore dei servizi domiciliari di concerto con la Direzione Sanitaria e secondo quanto previsto dal Protocollo Assistenziale Domiciliare.

Assistente Sociale

Compito principale dell'assistente sociale è quello di individuare casi di bisogno nella popolazione di una data area territoriale o sociale e di intervenire per la loro soluzione predisponendo gli interventi più idonei ed utilizzando le risorse istituzionali e comunitarie disponibili.

Si tratta di una professione di aiuto alla persona in stato di bisogno; per questo, l'assistente sociale rappresenta, per l'utente, la risposta operativa a cui fare riferimento poiché è l'indispensabile attivatore delle risorse individuali di coloro che accedono ai servizi.

L'assistente sociale è integrato nel processo assistenziale dell'equipe multidisciplinare di Vivisol in base al progetto assistenziale pianificato o tramite domanda dell'ASSISTITO, o di un suo familiare o delegato, al servizio sociale del distretto di residenza.

L'assistente sociale ha inoltre una funzione di "consulenza" socio-assistenziale per i soggetti più vulnerabili come anziani (oltre i 65 anni), minori (0-18 anni), persone affetti da grave handicap fisico-psichico, stranieri,

tossicodipendenti, alcolisti, malati mentali e adulti portatori di varie problematiche.

Capogruppo (Case manager)

Infermiere operativo nel Team con ruolo aggiuntivo di:

- ✓ Responsabile della documentazione clinico assistenziale Vivisol.
- ✓ Referente diretto del Coordinatore Infermieristico Locale e Centrale quale responsabile della corretta applicazione delle procedure.
- ✓ Responsabile della turnistica del Team (previa validazione del Coordinatore infermieristico).

Infermiere

Operatore sanitario che, in possesso del diploma universitario abilitante e dell'iscrizione all'albo professionale è responsabile dell'assistenza generale infermieristica preventiva, curativa, palliativa e riabilitativa, di natura tecnica, relazionale, educativa.

Le principali funzioni sono la prevenzione delle malattie, l'assistenza dei malati e dei disabili di tutte le età e l'educazione sanitaria.

L'infermiere:

- ✓ Partecipa all'identificazione dei bisogni di salute della persona e della collettività;
- ✓ Identifica i bisogni di assistenza infermieristica della persona e della collettività e formula i relativi obiettivi;
- ✓ Pianifica, gestisce e valuta l'intervento assistenziale infermieristico;
- ✓ Garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico - terapeutiche;
- ✓ Agisce sia individualmente sia in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali;

- ✓ Per l'espletamento delle funzioni si avvale, ove necessario, dell'opera del personale di supporto
- ✓ Svolge la sua attività professionale in strutture sanitarie pubbliche o private, nel territorio e nell'assistenza domiciliare, in regime di dipendenza o libero - professionale.
- ✓ Contribuisce alla formazione del personale di supporto e concorre direttamente all'aggiornamento relativo al proprio profilo professionale e alla ricerca.

Team Riabilitativo

Professionisti della riabilitazione in possesso del diploma di Laurea o titolo equipollente che lavorano in collaborazione con il Medico e le altre professioni sanitarie. Le principali figure riabilitative sono:

- ✓ **Fisioterapista** - Responsabile della valutazione e trattamento delle disfunzioni presenti nelle aree della motricità, delle funzioni corticali superiori e viscerali conseguenti ad eventi patologici, a varia eziologia, congenita o acquisita.
- ✓ **Terapista dell'età evolutiva TNPEE** - Si occupa della terapia e della riabilitazione delle malattie neuropsichiatriche infantili collaborando con l'équipe multi-disciplinare alla valutazione e alla elaborazione del progetto riabilitativo, curando l'attuazione di un preciso programma di intervento. Adotta strategie e tecniche necessarie a raggiungere quelle condizioni in cui funzioni e abilità cognitive e motorie possano comparire ed evolvere malgrado le difficoltà di base.
- ✓ **Logopedista** - In riferimento alla diagnosi ed alla prescrizione del medico, il logopedista nell'ambito delle sue competenze, elabora, anche in équipe multidisciplinare, il bilancio logopedico volto all'individuazione ed al

superamento del bisogno di salute dell'utente; pratica autonomamente attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità comunicative e cognitive, utilizzando terapie logopediche di abilitazione e riabilitazione della comunicazione e del linguaggio, verbali e non verbali; propone l'adozione di ausili, ne addestra all'uso e ne verifica l'efficacia; verifica le risposdenze della metodologia riabilitativa attuata agli obiettivi di recupero funzionale.

Operatore Socio Sanitario (OSS)

L'operatore socio-sanitario è l'operatore che, a seguito dell'attestato di qualifica conseguito al termine di specifica formazione professionale, svolge attività indirizzata a: soddisfare i bisogni primari della persona (nell'ambito delle proprie aree di competenza, in un contesto sia sociale che sanitario) e a favorire il benessere e l'autonomia dell'utente.

Svolge la sua attività in collaborazione con gli altri operatori professionali preposti all'assistenza sanitaria e a quella sociale, secondo il criterio del lavoro multiprofessionale.

Le attività dell'operatore socio-sanitario sono rivolte alla persona e al suo ambiente di vita:

- ✓ assistenza diretta
- ✓ intervento igienico-sanitario e di carattere sociale;
- ✓ supporto gestionale, organizzativo e formativo.

Referente Amministrativo Area Sanitaria

Persona dedicata al controllo e alle comunicazioni operative tra gli operatori e il centro servizio territoriale

Caregiver Familiare

Persona che si prende cura del paziente in condizioni di non autosufficienza e/o disabilità, che necessita di un'assistenza di lunga durata. Componente non professionale della rete di assistenza alla persona.

La presenza del Caregiver è condizione indispensabile per assicurare il corretto svolgimento terapeutico ed assistenziale. La sola presenza di operatori sanitari e la corretta esecuzione del Piano Assistenziale Individualizzato, infatti, non possono garantire che venga assicurata al paziente la miglior qualità della vita possibile.

La presenza del Caregiver è, inoltre, condizione necessaria per l'attivazione del servizio ADI, anche in presenza di un operatore sanitario, in caso di paziente minore.

Sezione V

Informazioni Varie

ONERI A CARICO DELL'ASSISTITO

Per tutti i servizi erogati da Vivisol per la pubblica amministrazione non sono previste attualmente forme di compartecipazione economica.

CONSENSO/DINIEGO INFORMATO AL TRATTAMENTO SANITARIO

Vivisol raccoglie al momento della presa in carico del paziente in un modulo predefinito il consenso informato dell'utente o suo familiare sul trattamento clinico da erogarsi. Qualora il paziente o un suo familiare decida di rifiutare o interrompere il trattamento in atto, la struttura raccoglie questa mutazione di volontà attraverso il medesimo modulo nella parta dedicata

MODULO DI RICHIESTA DOCUMENTAZIONE

Per richiedere la documentazione sanitaria, gli operatori e i Centri hanno a disposizione un modulo prestabilito consegnato al paziente nel momento della presa in carico.

Sezione VI

Diritti e Doveri di utenti e operatori

DIRITTI E DOVERI DEGLI OPERATORI

Il rispetto dei principi elencati comporta che agli utenti/pazienti siano garantiti precisi diritti, dai quali conseguono i doveri degli operatori Vivisol:

- ✓ Accesso ed attenzione - ogni utente/paziente ha diritto di accesso ai servizi dai quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità ed attenzione;
- ✓ Informazione - ognuno ha diritto a ricevere informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi e documentazione relativa alle prestazioni ricevute;
- ✓ Rispetto della persona - ogni utente/paziente ha diritto alla riservatezza ed al rispetto della propria dignità personale; Vivisol opera, comunque, nel completo rispetto della vigente normativa in tema di privacy;
- ✓ Normalità e differenza - ognuno ha diritto ad essere assistito tenendo conto di età, sesso, nazionalità, cultura, religione e abitudini di vita.
- ✓ Fiducia e decisione – il rapporto fiduciario tra l'operatore e l'utente/paziente (o la sua famiglia) è di fondamentale importanza al fine del buon esito della presa in carico della persona, che ha inoltre il diritto a mantenere in capo a sé (o al suo tutore) la possibilità di decidere con responsabilità della propria vita;
- ✓ Reclami e loro esito - ognuno ha diritto di presentare reclamo per segnalare a Vivisol comportamenti non in linea con quanto contenuto nella Carta dei Servizi, e a ricevere un puntuale riscontro, con l'indicazione dell'eventuale azione correttiva introdotta appositamente da Vivisol per

evitare che quanto accaduto in violazione della Carta dei Servizi possa ripetersi, o con il sanzionamento di un comportamento eventualmente scorretto da parte di uno o più operatori.

DOVERI DEGLI UTENTI/PAZIENTI

Il principio della partecipazione comporta che agli utenti/pazienti ed alle loro famiglie, oltre ai sopra citati diritti, venga richiesto altresì il rispetto di alcuni precisi doveri:

- ✓ Rispetto verso gli altri: vanno evitati comportamenti di disturbo, maleducazione intolleranza per sesso, razza, età.
- ✓ Rispetto degli operatori: al fine di costruire un proficuo rapporto di fiducia e collaborazione, l'utente/paziente (e la sua famiglia) è tenuto al rispetto dell'operatore, tanto dal punto di vista umano che professionale.
- ✓ Rispetto dell'organizzazione delle attività: non devono essere pretese prestazioni non dovute, in tempi e modi non corretti, con mancato rispetto della precedenza, ecc.; il paziente e/o caregiver non può entrare nel merito della gestione delle turnistiche del personale sanitario, essendo queste responsabilità del coordinatore infermieristico.
- ✓ Rispetto di leggi e regolamenti: il riconoscimento dei diritti di coloro che utilizzano i servizi di Vivisol si fonda sul rispetto delle disposizioni di legge e dei regolamenti e protocolli che normano il settore dei servizi sanitari e l'attività della società Vivisol.
- ✓ Collaborazione: l'organizzazione dei servizi è finalizzata a dare una pronta ed efficace risposta ai bisogni di assistenza degli utenti/pazienti; per questo motivo a loro ed alle rispettive famiglie è richiesto di collaborare segnalando le disfunzioni riscontrate ed agevolando gli interventi.

- ✓ Il caregiver in qualità di tutore è responsabile dell'assistito e deve garantire la propria presenza o quella di un suo delegato durante tutta la durata dell'assistenza. Se ciò non può essere rispettato è suo obbligo comunicarlo preventivamente alla ASL.

Sezione VII

Strumenti di Partecipazione

RECLAMI E SUGGERIMENTI

La possibilità di formulare osservazioni, suggerimenti, e di effettuare reclami è una componente insostituibile della tutela dei diritti degli utenti/pazienti ed è, altresì, risorsa preziosa di confronto e per il miglioramento continuo dei servizi erogati e sono il segno dell'interesse per l'attività e il servizio offerto.

Le osservazioni ed i reclami da parte degli utenti/pazienti vengono raccolti e trasmessi al Coordinatore Infermieristico del servizio competente che provvede ad effettuare le opportune verifiche e ad individuare, a fronte degli eventuali reclami o "non conformità" segnalate, le "azioni correttive" più appropriate a risolvere la problematica segnalata e ad evitarne il ripetersi; del provvedimento eventualmente adottato si fornisce risposta scritta all'utente che ha inoltrato il reclamo entro un massimo di 15 giorni. Tutta la documentazione in merito viene registrata con la procedura prevista dal sistema qualità ISO 9001:2015.

CUSTOMER SATISFACTION

L'elemento di controllo della qualità dei servizi erogati da Vivisol in tutte le sue dimensioni è rappresentato in primo luogo dal grado di soddisfazione dell'utente e/o della sua famiglia, che dipende dalla percezione della congruenza o dell'incongruenza tra aspettative e servizi offerti.

Il grado di soddisfazione viene rilevato attraverso l'analisi dei questionari sulla customer satisfaction, cui sono invitati a rispondere periodicamente (circa una volta l'anno, salvo eventuali verifiche straordinarie ad hoc) gli utenti e/o le loro famiglie.

I questionari invitano l'utente/paziente o il familiare ad esprimersi sul funzionamento del Centro/servizio, sugli operatori, e sul rapporto con l'organizzazione.

Questo strumento consente un controllo continuo della qualità percepita dagli interessati, ed un continuo miglioramento di performance e servizi offerti.

LA VERIFICA DEL GRADIMENTO

L'elemento di controllo della qualità in tutte le sue dimensioni è rappresentata in primo luogo dal grado di soddisfazione dell'utente/paziente, che dipende dalla percezione della congruenza o dell'incongruenza tra aspettative e servizi offerti; tale verifica di gradimento viene monitorata attraverso le procedure del sistema di gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2015.

Descrizione referenti Vivisol Sistema Qualità:

- ✓ Rappresentante della Direzione del Sistema Qualità aziendale:
Sig. De Palo Massimo
- ✓ Responsabile Unità Direzione Gestione Qualità aziendale:
Ing. Leonardo Daniele Ferrari

Un secondo elemento di valutazione della qualità è rappresentato dal giudizio espresso dagli operatori che vivono il contatto diretto con gli utenti/pazienti.

Il monitoraggio sul grado di soddisfazione degli operatori viene effettuato mediante la costituzione di gruppi di lavoro su aree tematiche definite finalizzati al miglioramento della qualità del servizio.

La possibilità di misurare la qualità dei servizi e delle prestazioni offerte da Vivisol consegue dal corretto processo di valutazione "incrociata" degli elementi di verifica sopra indicati.

Sezione VIII

Attuazione Carta dei Servizi Vivisol

Gli impegni assunti con l'utenza tramite la presente Carta dei Servizi sono oggetto di costante monitoraggio attraverso l'attuazione degli specifici meccanismi di tutela posti a garanzia dell'utente/paziente, precedentemente citati.

In particolare, ad ogni tipo di rilevazione corrisponde un'attività di monitoraggio degli enunciati della carta, come rilevabile dallo schema seguente:

ATTIVITA'	SCOPO	PERIODICITA'
Questionari di rilevazione della soddisfazione del cliente	Valutare il livello di soddisfazione del cliente; conseguentemente implementare azioni migliorative o correttive a seconda del caso	Almeno una volta l'anno
Verifiche Ispettive Interne	Verificare che i singoli settori di attività lavorino coerentemente e coordinatamente tra loro, ed in osservanza della politica aziendale e della normativa vigente	Ordinarie: almeno una volta l'anno; Straordinarie: ogni qualvolta se ne presenti la necessità
Verifica annuale dei processi (audit interni)	Verificare la corrispondenza tra procedura e processo, in osservanza delle linee guida e dei protocolli adottati	Ordinarie: almeno una volta l'anno; Straordinarie: ogni qualvolta se ne presenti la necessità

Reclami	Analizzare la lamentela del assistito/utente/paziente, individuarne le eventuali cause e rispondere puntualmente, previa risoluzione delle criticità individuate (qualora possibile), o adozione delle azioni correttive necessarie, dandone contezza al cittadino/utente/paziente nel riscontro	Ogni volta che ne viene presentato uno
Riesame del sistema qualità	Tenere aggiornato il Sistema Qualità VIVISOL a garanzia della qualità dei servizi	Ogni qualvolta se ne presenti la necessità
Attività di riesame della politica aziendale	Migliorare ed innovare costantemente, anche alla luce di mutate situazioni ed esigenze, la politica aziendale per la qualità dei servizi	Una volta l'anno
Revisione Carta dei Servizi	Aggiornare - con i cambiamenti registrati nelle attività e nell'organizzazione dei Servizi e nella normativa di settore - la Carta, al fine di dare sempre all'utenza una corretta informazione su quanto VIVISOL offre	Una volta l'anno (salvo necessità di ulteriori modifiche)

Sezione IX

Contatti Vivisol

Per tutte le informazioni e richieste riguardanti il Servizio di Assistenza Sanitaria Domiciliare, si può contattare Vivisol telefonando al numero verde gratuito dedicato alla regione Lazio:



Il numero verde è attivo 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno, per le seguenti richieste:

- ✓ informazioni sulle modalità di attivazione/variazione del servizio sanitario domiciliare
- ✓ informazioni e segnalazioni sull'andamento dell'assistenza domiciliare
- ✓ richieste di intervento infermieristico o medico in urgenza
- ✓ presentazioni suggerimenti, reclami, ringraziamenti

Per tutte le informazioni e richieste riguardanti le forniture e le tecnologie, è possibile invece contattare Vivisol telefonando al numero verde gratuito nazionale:



Il numero verde è attivo 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno, per le seguenti richieste:

- ✓ informazioni sul servizio e sullo stato della fornitura
- ✓ richieste di intervento tecnico sulle apparecchiature fornite
- ✓ presentazioni suggerimenti, reclami, ringraziamenti

All'interno della Cartella clinica domiciliare sono infine riportati tutti i riferimenti per contattare e interagire con i referenti del programma:

- ✓ Medico di Medicina Generale
- ✓ Coordinatore Infermieristico
- ✓ Infermiere Capogruppo (Case Manager)
- ✓ Responsabile del Servizio / Direttore Sanitario

Le comunicazioni di carattere sanitario e organizzativo sono a cura dell'Infermiere Capogruppo presso il domicilio. Le modalità di comunicazione vengono definite al momento della presa in carico.

SEDE LEGALE:

VIVISOL – Via Gerolamo Borgazzi, 27 - 20900 Monza

lunedì – giovedì dalle 9.00 alle 17.00 / venerdì dalle 9.00 alle 16.00

039.23969 – centralino

SEDI OPERATIVE:

POMEZIA: C.A.D. Vivisol Regione Lazio

Via dei Castelli Romani, 52 – 00071 Pomezia (RM)

Orario di apertura

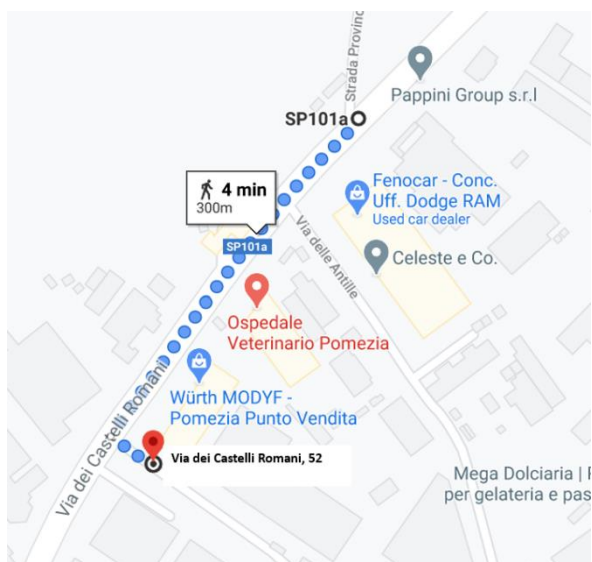
Dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30 dal lunedì al mercoledì

Dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00 il giovedì

Dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.30 il venerdì

Tel: +39 06 52200348 Fax: +39 06 65004868

Fuori dagli orari di apertura del CAD è possibile chiamare il Numero Verde Vivisol



Dove ci troviamo

Fermata mezzi pubblici più vicina:

autobus CO.TRA.L. e Autolinee Troiani linea 1 –
Via dei Castelli Romani

distanza da percorrere a piedi 96 m

ROMA 2: Centrale Operativa Vivisol Roma 2

Via Tiburtina, 910 – 00156 Roma (RM)

Orario di apertura

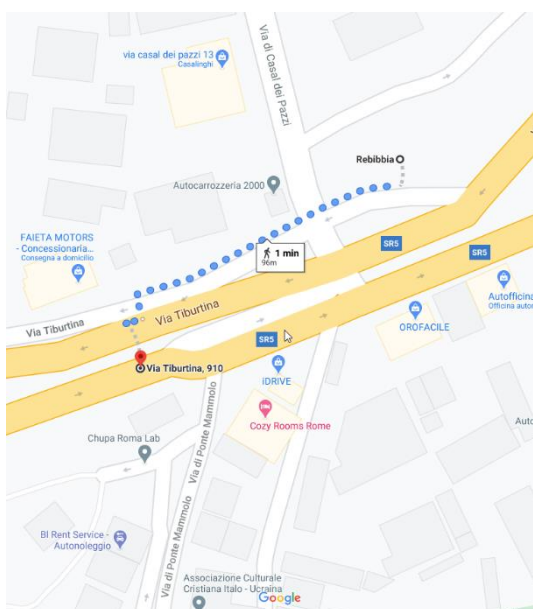
Dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00 dal lunedì al giovedì

Dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.30 il venerdì

Dalle 9.00 alle 13.00 il sabato

Tel: +39 06 83988969 Fax: +39 06 65004868

Fuori dagli orari di apertura della Centrale Operativa è possibile chiamare il Numero Verde Vivisol



Dove ci troviamo

Fermata mezzi pubblici più vicina:

autobus A.T.A.C. linea 311 / 443 e metropolitana
linea B – Rebibbia

distanza da percorrere a piedi 96 m

ROMA 3: Centrale Operativa Vivisol Roma 3

Piazza Antonio Meucci, 23 – 00146 Roma (RM)

Orario di apertura

Dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00 dal lunedì al mercoledì

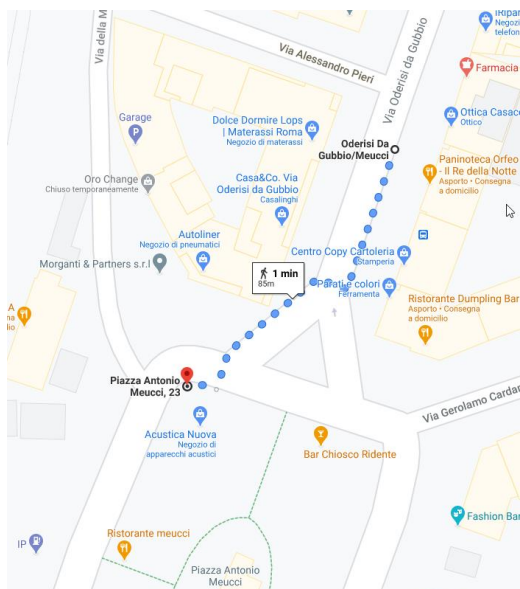
Dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30 il giovedì

Dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00 il venerdì

Dalle 9.00 alle 13.00 il sabato

Tel: +39 06 69315698 Fax: +39 06 65004868

Fuori dagli orari di apertura della Centrale Operativa è possibile chiamare il Numero Verde Vivisol



Dove ci troviamo

Fermata mezzi pubblici più vicina:

autobus A.T.A.C. linea 780 / 781 - Oderisi Da Gubbio Meucci

distanza da percorrere a piedi 85 m

FROSINONE: Centrale Operativa Vivisol Frosinone
Viale Giuseppe Mazzini, 158 - 03100 Frosinone (FR)

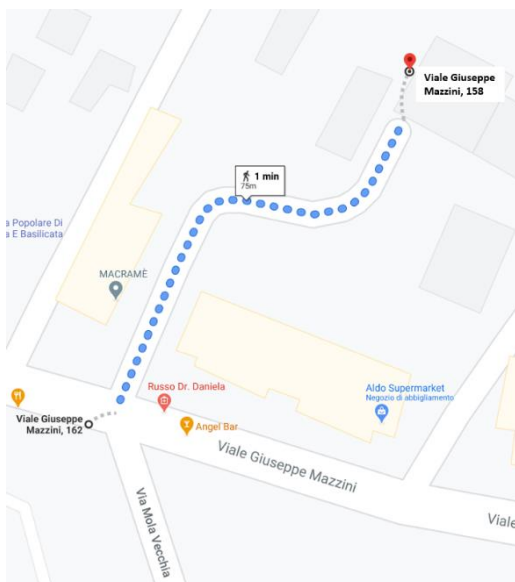
Orario di apertura

Dalle 8.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì

Dalle 8.00 alle 13.00 il sabato

Tel: +39 0775 856186 Fax: +39 0775 854339

Fuori dagli orari di apertura della Centrale Operativa è possibile chiamare il Numero Verde Vivisol



Dove ci troviamo

Fermata mezzi pubblici più vicina:

circolare GEAF di Frosinone linee D / E / B / C / 2 / 4 / 8 / 13 – Viale Giuseppe Mazzini

distanza da percorrere a piedi 75 m

LATINA: Centrale Operativa Vivisol Latina

Via Ufente, 20 – 04100 Latina (LT)

Orario di apertura

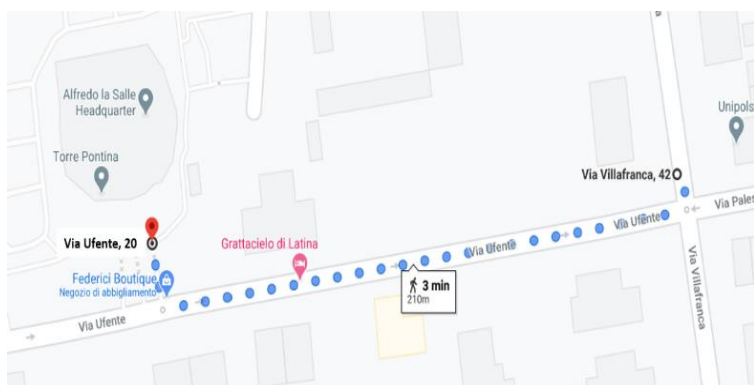
Dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00 dal lunedì al giovedì

Dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.30 il venerdì

Dalle 9.00 alle 13.00 il sabato

Tel: +39 0773 1493932 Fax: +39 06 65004868

Fuori dagli orari di apertura della Centrale Operativa è possibile chiamare il
Numero Verde Vivisol

**Dove ci troviamo**

Fermata mezzi pubblici più vicina:

circolare CSC Mobilità linea A/ –
Villafranca

distanza da percorrere a piedi 210 m



NUMERO VERDE ADI 24h/24

800 312314

NUMERO VERDE 24h/24

800 832004

