

CARTA SERVIZI CURE DOMICILIARI RTI VIVISOL – CONSORZIO ITALIA REGIONE ABRUZZO



RTI VIVISOL - CONSORZIO ITALIA

CENTRALE OPERATIVA REGIONALE

**Via Mascagni 14
65015 Montesilvano (PE)**

SEDE OPERATIVA ASL AVEZZANO SULMONA L'AQUILA
Via Ulisse Nurzia 2, 67100 L'Aquila (AQ)

SEDE OPERATIVA ASL LANCIANO VASTO CHIETI
Via Po 112, 66020 Sambuceto (CH)

SEDE OPERATIVA ASL PESCARA
Via Mascagni 14, 65015 Montesilvano (PE)

SEDE OPERATIVA ASL TERAMO
piazza Enrico Berlinguer, 64020 Pagliare (TE)

NUMERO VERDE: 800.832.004
adiabruzzo@vivisol.it
www.vivisol.it

Introduzione

Definizione:

La Carta dei Servizi è il documento che il RTI Vivisol/Consortio Italia **[da qui Erogatore del servizio]** 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. 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 RTI Vivisol/Consortio Italia è basata sui 6 principi fondamentali dell'erogazione dei servizi socioassistenziali e sanitari sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: ► **Eguaglianza** - L'erogazione del servizio 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; ► **Imparzialità** – L'Erogatore del servizio ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità; ► **Continuità** - L'erogazione del servizio garantito dall'erogatore, 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 l'Erogatore del servizio 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. L'erogatore del servizio provvede a dare riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate; ► **Efficienza ed efficacia** – I servizi offerti dall'erogatore del servizio vengono erogati in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, misurabili con indicatori appropriati.

Obiettivi ed impegni

La Carta dei Servizi mira ad assicurare la qualità dei servizi erogati e l'efficacia degli interventi per la completa soddisfazione degli utenti/pazienti. Per raggiungere tali obiettivi l'erogatore del servizio 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, l'erogatore del servizio utilizza i seguenti strumenti: ► **Presentazione** del team assistenziale 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 Abruzzo.

Presentazione

Chi siamo – RTI VIVISOL – CONSORZIO ITALIA

Presentazione RTI: Vivisol – Consorzio Italia



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. propone soluzioni assistenziali efficaci e sostenibili al mondo della sanità e dell'assistenza sociosanitaria. Offre **personale infermieristico e di assistenza altamente qualificato e specializzato, assistenza riabilitativa e fisioterapia, attività di coordinamento infermieristico e tutoraggio del nucleo, medici specialisti** (pneumologo, rianimatore, etc.), **tecnologia medica avanzata, supporti informatici e gestionali innovativi**. 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. **Ad oggi Vivisol segue a domicilio nella Regione Abruzzo un totale di 4600 pazienti ed è presente sul territorio in modo costante da oltre un ventennio attraverso un servizio tecnico specializzato ed una sede logistica ubicata nella città di Montesilvano (PE).**

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.

Vivisol attraverso percorsi autorizzativi ha ottenuto le seguenti certificazioni/autorizzazioni:

- Regione Lazio – Autorizzazione a svolgere servizi di assistenza domiciliare su pazienti non autosufficienti e disabili
- Regione Lombardia – Accredimento per i servizi domiciliari (Voucher)



Consorzio Italia nasce nel maggio del 2011 con l'intento di creare un concreto punto di riferimento nell'ambito del Terzo Settore. Precisamente, tra gli obiettivi primari rientrano la promozione umana delle comunità locali e l'integrazione sociale dei cittadini ottenuta mediante la pianificazione di solide risposte ai bisogni dei singoli e dei gruppi. A questi vanno aggiunti i processi di sviluppo sul territorio all'insegna della sostenibilità, delle pari opportunità e dell'uguaglianza sociale in un contesto sempre più multietnico quindi bisognoso di valori

incentrati sulla cooperazione e solidarietà. La strategia operativa perseguita da Consorzio Italia è di favorire la creazione di una rete di servizi territoriali rivolti alla persona allo scopo di valorizzare tutte le forze e le risorse offerte dalle strutture e dagli enti locali affinché non vadano dispersi valori quali capacità, disponibilità, creatività, solidarietà ed empatia con il prossimo. Consorzio Italia ritiene che la collettività debba farsi carico delle problematiche socio- assistenziali e di quelle correlate per scelta critica e non per obbligo di legge. A tal fine si sostiene il passaggio ad un sistema integrato dove l'assistito non sia più concepito come mero fruitore finale ma nella doppia veste di utente e cliente che sia in grado di orientarsi verso chi eroga al meglio i servizi di cui necessita. Inoltre, quotidianamente impegnato nella fornitura di servizi che favoriscono la crescita e lo sviluppo sociale dei territori di appartenenza, come il Segretariato Sociale, oltre a garantire l'assistenza domiciliare e integrata di un'équipe specializzata a supporto della terza età e di coloro che sono affetti da disabilità o ad altre forme di patologie, il Consorzio offre ulteriori servizi rivolti all'infanzia e all'adolescenza quali Centri diurni, Educative territoriali e familiari. Oggi Consorzio Italia opera sull'intero territorio nazionale secondo un modello innovativo del fare impresa sociale; annovera al suo interno 6 Cooperative Sociali specializzate in diversi ambiti tematici con le quali ha stabilito un rapporto di cooperazione, una società Cooperativa, un Consorzio di Formazione, un Ente di Formazione con particolare riguardo a quella del territorio ed alla protezione civile. E' accreditato presso l'Albo Nazionale degli Enti di Servizio Civile e dall'ottobre 2016 aderisce al Forum Nazionale del Servizio Civile.

Servizi e Modalità di Accettazione

Introduzione ai servizi

Il raggruppamento 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 della Sanità locale.

Tutti questi servizi sono caratterizzati da una centrale operativa regionale e da una sede operativa attiva nella regione Abruzzo in Via Mascagni 14, Montesilvano 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. 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 2017(LEA), operando in funzione delle peculiari modalità di collaborazione pubblico-privato e dei diversi sistemi di acquisto vigenti nelle diverse realtà regionali.

Vivisol facente parte del Raggruppamento assieme al Consorzio Italia in base alle necessità identificate dell'assistito, alle indicazioni della ASL, e al PAI (Piano Assistenziale Individuale) in collaborazione con le Aziende ASL della Regione Abruzzo eroga i seguenti servizi:



ASSISTENZA DOMICILIARE SANITARIA INTEGRATA è un servizio di cura rivolto a persone non autosufficienti o in condizioni di fragilità che prevede prestazioni mediche riabilitative, infermieristiche e di aiuto necessarie e appropriate in base alle specifiche condizioni di salute della persona. Le cure domiciliari hanno lo scopo di stabilizzare il quadro clinico, limitare il declino funzionale e migliorare la qualità della vita della persona nel proprio ambiente familiare, evitando per quanto possibile, il ricorso al ricovero ospedaliero.



OSSIGENOTERAPIA consiste nella somministrazione di ossigeno in concentrazione maggiore di quella presente nell'aria ambiente, allo scopo di trattare o prevenire i sintomi e le manifestazioni dell'ipossiemia arteriosa. Questa terapia può essere applicata sia in situazioni di acuzie, per il periodo necessario a superare l'evento acuto, sia a lungo termine, quando esiste una grave ipossiemia cronica stabilizzata.



VENTILOTERAPIA è un supporto alla respirazione realizzato mediante l'ausilio di un dispositivo che assiste la respirazione per coloro che non sono in grado di svolgere spontaneamente e in modo efficace questa funzione. Si tratta di un prezioso trattamento di supporto, talvolta vitale, che può essere erogato sia durante una degenza ospedaliera che prescritto a domicilio, nei casi in cui la condizione di insufficienza respiratoria sia cronica.



DISTURBI RESPIRATORI DEL SONNO sono frequenti e comuni, e variano dal semplice russamento alle interruzioni respiratorie complete o parziali denominate rispettivamente apnee ed ipopnee notturne.

La Medicina del Sonno è una disciplina, ormai ben conosciuta e in costante aggiornamento, basata sul riconoscimento, la diagnosi e la cura di questi disturbi.



AEROSOLTERAPIA consiste nella somministrazione di farmaci nebulizzati direttamente nelle vie respiratorie per il trattamento di diverse patologie. Si tratta di un metodo antico, efficace e naturale: la nebulizzazione del farmaco e la sua inspirazione mediante un atto spontaneo, è generalmente senza controindicazioni e con riconosciuti effetti benefici, requisiti fondamentali soprattutto quando a dover ricevere le cure sono anziani e bambini.



TELEMEDICINA comprende tutte quelle soluzioni tecnologiche che, attraverso i sistemi di comunicazione di tipo telematico e informatico, permettono la trasmissione delle

informazioni tra medico e cittadino o tra gli addetti ai lavori limitando al massimo gli spostamenti del paziente. Sfruttando questo potente strumento, è possibile offrire ai cittadini servizi di assistenza socio-sanitaria in un'ottica di miglioramento della qualità offerta e di soddisfazione del cliente:

- Telemonitoraggio
- Televisita
- Teleconsulto.



NUTRIZIONE ARTIFICIALE è una tecnica di prevenzione e cura della malnutrizione, che permette di nutrire il paziente che non può alimentarsi sufficientemente per via naturale. La malnutrizione favorisce il verificarsi di complicanze legate alle malattie di base, aumentando il tasso di mortalità dei pazienti e allungando i tempi di convalescenza. In generale, rende meno efficaci le terapie somministrate e meno efficienti i percorsi di guarigione, producendo una lievitazione dei costi farmaceutici, di ricovero e di assistenza.



TERAPIE INFUSIONALI Per l'accompagnamento dei pazienti che necessitano di terapia farmacologica per via endovenosa o sottocutanea a domicilio, Vivisol (in sinergia con esperti del settore), ha progettato una serie di servizi dedicati: servizi per la nutrizione artificiale, per l'insulinoterapia con pompa, per l'immunoterapia, per il trattamento del dolore e per la malattia di Parkinson. Ogni servizio prevede un'attenta selezione del dispositivo medico da parte di un team multidisciplinare altamente specializzato. A questa si aggiungono la formazione del paziente e del suo caregiver (clinici, infermieri o eventuali familiari) sull'utilizzo del dispositivo, il coordinamento delle attività per la gestione del paziente al rientro dall'ospedale e l'assistenza dietetica e infermieristica a lui dedicata, con lo scopo di garantire la continuità terapeutica a domicilio in tutta serenità.

Inoltre, l'erogatore del servizio in base alle necessità identificate dell'assistito, alle indicazioni della ASL e al PAI (Piano Assistenziale Individuale) in accordo con le Aziende ASL della Abruzzo garantisce:

► Percorsi di salute su misura, che partono dall'informazione, passano per la diagnostica e la terapia e arrivano fino al follow-up; ► Servizio tecnico necessario per la gestione di manutenzione e riparazione delle apparecchiature presenti presso il domicilio; ► Reperibilità h24 7gg/7gg mediante messa a disposizione del numero verde Vivisol che garantisce la continuità assistenziale; ► Fornitura del 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; ► Prestazioni sanitarie private mediante personale specializzato, secondo le tariffe disponibili nella Sezione XI - Tariffario delle prestazioni private.

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

L'erogatore del servizio, 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 dell'erogato del servizio 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, in ottemperanza agli obblighi di legge, 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 ed erogazione del servizio di assistenza

Modalità di Accesso

Per l'accesso, è necessario rivolgersi al Punto Unico di Accesso (PUA) O UVM (Unità di Valutazione Multidisciplinare) competente per territorio, attraverso segnalazione del medico curante o del sanitario del reparto ospedaliero di dimissione; il PUA o UVM stabilisce quindi un piano di assistenza domiciliare, che definisce la tipologia delle prestazioni da assicurare, la frequenza delle attività e la durata.

Erogazione del Servizio

L'erogatore del servizio, 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.

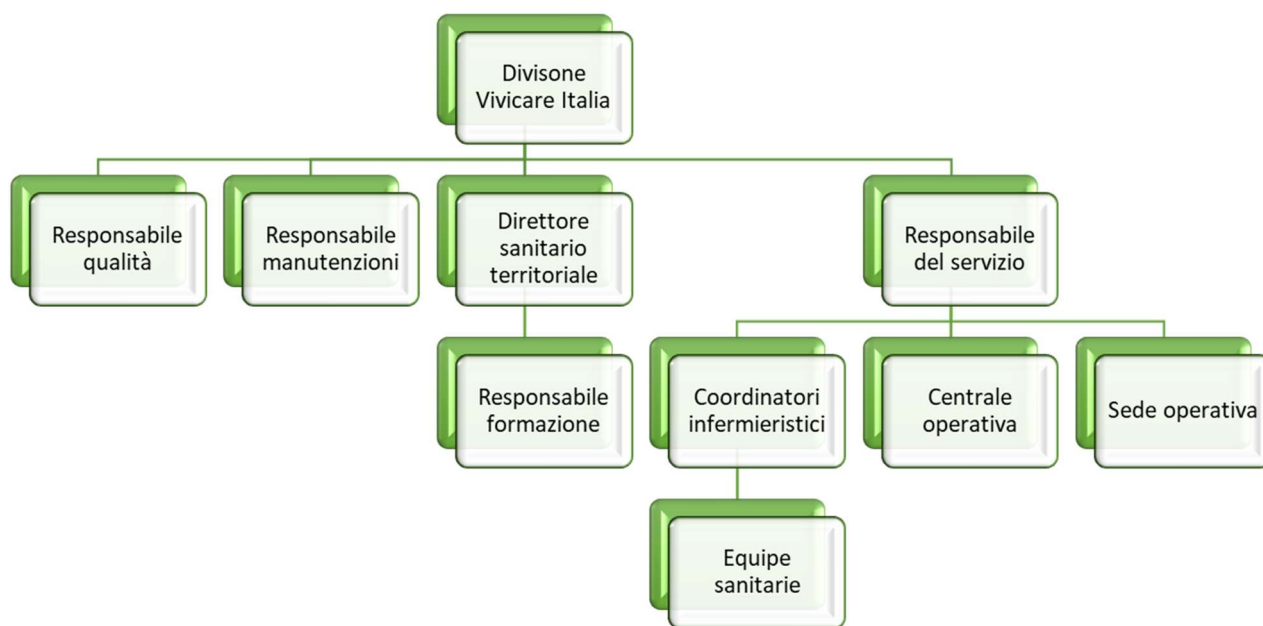
I principali operatori impegnati in questo servizio sono:

- Medici specialisti,
- Infermieri,
- Fisioterapisti
- Altre figure riabilitative
- Operatori Socio Sanitari (OSS)
- Operatori sanitari che possono ottemperare alle indicazioni riportate nel PAI.



Organigramma

Vivisol nell'ambito delle attività di assistenza sanitaria domiciliare ha strutturato la propria Divisione Sanitaria con le seguenti figure professionali:



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 ASP 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.

Case manager

Infermiere operativo nel Team con ruolo aggiuntivo di: ► Responsabile della documentazione clinico assistenziale; ► 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 multidisciplinare 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 risponderne della metodologia riabilitativa attuata agli obiettivi di recupero funzionale; ► Terapista occupazionale- Terapisti Occupazionali prendono in considerazione tutti i bisogni fisici, psicologici, sociali ed ambientali dando un supporto che fa la differenza nella vita del paziente, con un rinnovato senso di scopo e aprendo nuovi orizzonti

Operatore Socio-Sanitario (OSS)

L'operatore sociosanitario 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 sociosanitario 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.

-Informazioni Varie

Oneri a carico dell'assistito - Tutti i servizi erogati per il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) sono a titolo gratuito per gli assistiti arruolati nei percorsi di cure domiciliari.

Modulistica per attivazione del servizio

Al momento dell'attivazione del servizio di assistenza sanitaria domiciliare, l'equipe multidisciplinare Vivisol si reca presso il domicilio del paziente per presentare a lui e/o al suo caregiver il servizio svolto. Viene contestualmente consegnata tutta la seguente modulistica, che viene rilasciata all'utente per informarlo sulle modalità di erogazione dell'assistenza unitamente ad una copia della presente Carta Servizi:

- ❖ consenso / diniego informato al trattamento sanitario
- ❖ informativa sul trattamento dei dati personali
- ❖ attestazione consegna carta servizi
- ❖ modulo per presentazione del servizio al medico di medicina generale / pediatra di libera scelta
- ❖ modulo per rilevazione di eventuali reclami e disservizi

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 volontà attraverso la compilazione del medesimo modulo nella parte dedicata, ed il servizio domiciliare non verrà di conseguenza erogato.

Richiesta documentazione sanitaria

Per richiedere copia della documentazione sanitaria, nonché laddove necessario per ricevere una relazione medica finale per il medico curante, il paziente e/o caregiver hanno a disposizione un modulo prestabilito che viene consegnato al domicilio nel momento della presa in carico.

Tali richieste vengono evase entro 40 giorni dal momento della ricezione della richiesta.

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 - l'utente ha diritto di formulare suggerimenti, osservazioni e reclami per il miglioramento del servizio, secondo le modalità previste. Vivisol avrà cura di valutare le segnalazioni degli utenti e, ove possibile, eliminerà gli inconvenienti segnalati mettendo in atto eventuali miglioramenti suggeriti, inviando un puntuale riscontro, con l'indicazione dell'eventuale azione correttiva introdotta.

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 della turnistica 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

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.

In ottemperanza agli obblighi previsti dall'Ente Accreditante e richiamati nell'informativa sul trattamento dei dati personali, la customer è effettuata almeno una volta durante il periodo di presa in carico.

Per conoscere i dati relativi al grado di soddisfazione degli utenti rivolgersi alla centrale operativa Vivisol (si veda sezione "SEDI OPERATIVE").

Modalità di somministrazione:

- ❖ Tramite app dal dispositivo operatore sanitario
- ❖ Cartacea
- ❖ Chiamata da parte del Customer Service Vivisol

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:

- ❖ Responsabile Direzione Sistemi Qualità: Lorenzo Messa
- ❖ Servizio Corporate Garanzia Qualità Homecare: Monica Caboni

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.

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, individuare 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 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 sui servizi offerti	Una volta l'anno (salvo necessità di ulteriori modifiche)

Contatti Vivisol

Centrale Operativa Via Mascagni 14, 65015 Montesilvano (Pescara)

Numero Verde (24H/24) **800.832.004**

Mail: adiabruzzo@vivisol.it

Sito internet www.vivisol.it

www.consorzioitalia.org

Orario di apertura dalle 8.00 alle 20.00 dal lunedì al venerdì
dalle 8.00 alle 14.00 il sabato

Come arrivare



Elenco prestazioni infermieristiche

1. prima visita domiciliare (compilazione cartella clinica+ anamnesi + rilevazione parametri vitali. Presa in carico)
2. rilevazione di test/scale di valutazione
3. Compilazione diario clinico infermieristico
4. Educazione del caregiver alle attività di nursing (cure igieniche, assistenza ai bisogni primari, ecc.)
5. Istruzione del caregiver alla gestione di una terapia
6. Educazione del caregiver alla gestione di dispositivi per la somministrazione di farmaci
7. Valutazione dell'ambiente domestico
8. Educazione del caregiver all'utilizzo di ausili per la mobilitazione del paziente
9. Applicazione di misure di profilassi a pazienti con ridotta compliance
10. Educazione del caregiver alla corretta mobilizzazione e corretta postura del paziente
11. Educazione caregiver alla prevenzione di lesioni cutanee croniche
12. Educazione del caregiver alla gestione di derivazioni urinarie
13. Educazione caregiver nella gestione di entero-stomie
14. Prelievo ematico da sangue capillare
15. Prelievo ematico (venoso ed arterioso per emogas-analisi)
16. Gestione tracheostomia
17. Educazione del caregiver alla broncoaspirazione
18. Broncoaspirazione
19. Medicazioni semplici
20. Medicazioni complesse
21. Fasciature semplici, bendaggi, bendaggi adesivo elastici
22. Terapia iniettiva intramuscolare
23. Terapia iniettiva sottocutanea
24. Terapia iniettiva endovenoso
25. Terapia iniettiva endovenosa in infusione
26. Posizionamento catetere venoso periferico
27. Gestione cateterismo venoso centrale
28. Assistenza gestione pompa infusoriale
29. Instillazione genito- urinarie
30. Posizionamento sostituzione sondino naso gastrico
31. Gestione sondino naso gastrico
32. Somministrazione terapia tramite sondino naso gastrico
33. Controllo periodico Di sistema di ancoraggio della peg gestione peg
34. Posizionamento sostituzione gestione cateterismo vescicale
35. Valutazione ristagno vescicale
36. Gestione cateterismo sovra pubico o altre derivazioni urinarie
37. Gestione alvo
38. Gestione entero-stomia
39. Gestione drenaggi
40. Irrigazione intestinale
41. Gestione derivazioni urinarie
42. Esecuzione ECG
43. Colloquio con familiare/caregiver
44. Colloquio con MMG
45. Colloquio con il medico specialista
46. Tele consulenza con medico specialista

47. Confronto con l'equipe di cura (Riunioni periodiche-passaggio informazioni-consegne)
48. Assistenza infermieristica in ambulanza durante il trasporto in ospedale o dall'ospedale

Elenco prestazioni riabilitative del fisioterapista

1. Istruzione del paziente o del caregiver all'utilizzo di ausili e protesi per la deambulazione
2. Trattamento di rieducazione motoria del paziente ortopedico
3. Trattamento di rieducazione motoria del paziente neurologico
4. Rieducazione respiratoria
5. Rieducazione dei disturbi neuropsicologici (memoria e attenzione)
6. Rieducazione tosse assistita
7. Recupero delle abilità riferite alle abilità della vita quotidiana
8. Drenaggi posturali
9. Drenaggio manuale linfatico
10. Partecipazione, su richiesta del Committente, alle sedute UVM/discussione casi clinici
11. Terapia fisica strumentale

Elenco prestazioni logopediche

1. Trattamento disturbi della voce compresa la rieducazione dei laringectomizzati
2. Trattamento disturbi della pronuncia da cause organiche del vocal tract (disturbi organici e funzionali della deglutizione)
3. Trattamento disturbi della fluenza
4. Trattamento disturbi delle cosiddette funzioni corticali superiori con specifica attenzione alla codificazione ed alla decodificazione (afasie, agnosie, aprassie, ecc.)
5. Trattamento disturbi centrali della motricità del distretto fono-articolatorio (disartrie e correlati)
6. Trattamento disturbi da lesione sensoriale
7. Disturbi linguistici miscelanei

Elenco prestazioni del dietista

1. Verifica parametri nutrizionali
2. Formulazione di una dieta personalizzata dopo prescrizione del nutrizionista
3. Istruzione alla preparazione di diete a consistenza modificata
4. Istruzione alla somministrazione di pasti con posture facilitanti

Elenco prestazioni medico specialistiche

1. Visita Specialistica domiciliare (Consulenze)
 - a. Prima visita domiciliare (compilazione cartella clinica + anamnesi + esame obiettivo + rilevazione parametri vitali + diagnosi + prescrizione terapeutica + rilascio certificazioni ai fini medico-legali)
 - b. Visita Programmata di controllo (esame obiettivo + rilevazione parametri vitali + diagnosi + prescrizione terapeutica + rilascio certificazioni ai fini medico-legali + aggiornamento cartella clinica)
 - c. Esecuzione di esami strumentali (Ecografie, Ecocolordoppler, ecc.)
 - d. Teleconsulto su richiesta del MMG o altri Specialisti
 - e. Teleconsulenza su richiesta dell'infermiere, fisioterapista, logopedista o dietista
 - f. Televisita: in corso di teleconsulenza o teleconsulto

Elenco prestazioni neuropsicomotricista

1. Rieducazione dei disturbi neuropsicologici

Elenco prestazioni operatore sociosanitario

1. Igiene personale a persone allettate o con lesioni cutanee
2. Bagno assistito
3. Posizionamenti e mobilizzazione
4. Supporto alle prestazioni infermieristiche

Elenco prestazioni psicologo

1. Terapia di supporto ai pazienti e ai familiari
2. Consulenza individuale agli operatori delle équipes
3. Attività di supervisioni di équipes
4. Colloqui per sostegno ed elaborazione del lutto

Elenco prestazioni tecnico riabilitazione occupazionale

1. Attività di rieducazione funzionale della disabilità motoria e psicomotoria
2. Attività di rieducazione funzionale della disabilità cognitiva
3. Attività di rieducazione funzionale del linguaggio e della comunicazione

Elenco prestazioni tecnico della neurofisiopatologia

1. Gestisce la raccolta dei dati relativi alle prestazioni diagnostiche domiciliari
2. Impiega metodiche diagnostiche e strumentali
3. Realizza, su indicazione dello Specialista, il programma diagnostico domiciliare

L'atto di assistere gli altri non solo porta beneficio a chi riceve l'aiuto, ma può anche arricchire chi offre il proprio sostegno, creando un legame empatico e umano.

We care

**Tutte le cure di cui il
paziente necessita,
direttamente
a casa sua**