

## Servizio di CURE DOMICILIARI Vivisol Regione Lombardia



# LA CARTA DEI SERVIZI

|                            |   |          |
|----------------------------|---|----------|
| Carta Servizi Vivisol 2025 |  | CS REV 3 |
|----------------------------|---|----------|

**Vivisol srl – Centrale Organizzativa Regionale-aperta al pubblico**

- ATS MILANO CITTA' METROPOLITANA – via Domenico Brambilla 17, Cinisello Balsamo (MI)

**Centrali Operative Sanitarie- chiuse al pubblico, raggiungibili telefonicamente**

- ATS INSUBRIA -- via Veratti 3 - 21100 Varese, 21100
- ATS MONZA E DELLA BRIANZA -- via Enrico Fermi, 1 Burago di Molgora 28075-MB
- ATS BRESCIA -- Via Artigianale 46, Montirone, 25010 – BS
- ATS BERGAMO -- Via Dante 32, Seriate, 24068 – BG
- ATS VAL PADANA -- Via Castel D'Ario, 1, San Giorgio Bigarello, 46051 --MN

**Numero Verde gratuito Vivisol**



|                            |   |          |
|----------------------------|---|----------|
| Carta Servizi Vivisol 2025 |  | CS REV 3 |
|----------------------------|---|----------|

## INDICE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Introduzione - Sulla Carta dei Servizi</b>                    | <b>5</b>  |
| DEFINIZIONE  | 5         |
| PRINCIPI GENERALI  | 5         |
| OBIETTIVI ED IMPEGNI   | 6         |
| <b>Sezione I - Presentazione</b>                                 | <b>8</b>  |
| CHI SIAMO  | 8         |
| QUALITÀ E SICUREZZA  | 9         |
| <b>Sezione II - Quadro normativo di riferimento</b>              | <b>10</b> |
| NORME  | 10        |
| <b>Sezione III - I Servizi e le modalità di accettazione</b>     | <b>11</b> |
| INTRODUZIONE AI SERVIZI VIVISOL                                  | 11        |
| MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO DI ASSISTENZA                    | 16        |
| <b>Sezione IV - Organigramma Aziendale</b>                       | <b>18</b> |
| ORGANIGRAMMA   | 18        |
| Direttore del Servizio/Responsabile Sanitario                    | 20        |
| Medico Coordinatore  | 20        |
| Coordinatore Infermieristico                                     | 20        |
| DESCRIZIONE E COMPITI DELL' EQUIPE MULTIDISCIPLINARE DOMICILIARE | 21        |
| Medici Specialisti   | 21        |
| Case manager   | 21        |
| Infermiere   | 21        |
| Team Riabilitativo   | 22        |
| Operatore Socio Sanitario (OSS)                                  | 22        |
| Referente Amministrativo Area Sanitaria                          | 22        |
| Caregiver Familiare  | 23        |
| <b>Sezione V - Informazioni Varie</b>                            | <b>24</b> |
| ONERI A CARICO DELL'ASSISTITO                                    | 24        |
| MODULISTICA PER ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO                         | 24        |
| CONSENSO / DINIEGO INFORMATO AL TRATTAMENTO SANITARIO            | 24        |
| RICHIESTA DOCUMENTAZIONE SANITARIA                               | 24        |
| <b>Sezione VI - Diritti e Doveri di utenti e operatori</b>       | <b>25</b> |
| DIRITTI E DOVERI DEGLI OPERATORI                                 | 25        |
| DOVERI DEGLI UTENTI/PAZIENTI                                     | 25        |
| <b>Sezione VII - Strumenti di Partecipazione</b>                 | <b>26</b> |
| RECLAMI E SUGGERIMENTI   | 26        |

|  |   |           |
|--|---|-----------|
| Carta Servizi Vivisol 2025                                 |  | CS REV 3  |
| CUSTOMER SATISFACTION                                      |   | 26        |
| LA VERIFICA DEL GRADIMENTO                                 |   | 27        |
| <b>Sezione VIII - Attuazione Carta dei Servizi Vivisol</b> |   | <b>27</b> |
| <b>Sezione IX - Contatti Vivisol</b>                       |   | <b>29</b> |
| SEDE LEGALE  |   | 31        |
| SEDE ORGANIZZATIVA   |   | 31        |

### ***Introduzione - Sulla Carta dei Servizi***

#### **DEFINIZIONE**

La Carta dei Servizi vuole rispondere all'esigenza e alla volontà di una costante ricerca del miglioramento della qualità dei servizi. Attraverso obiettivi di standardizzazione, di trasparenza delle procedure interne e di maggiore aderenza ai bisogni e alle aspettative degli Assistiti e delle loro famiglie, si concretizza tale scopo.

La Carta dei Servizi si applica ai Servizi di Assistenza Domiciliare, sulla base di quanto descritto e stabilito dal DPCM 19 maggio 1995, che stabilisce i principi e le condizioni per la loro erogazione, impegnandosi quindi con i propri Clienti a rispettarle.

Questa iniziativa non vuole essere solo uno strumento di informazione. Essa si propone di creare un percorso di dialogo e momenti di verifica con tutti i Clienti finalizzati al costante miglioramento della nostra organizzazione e di far conoscere ai propri utenti tutto ciò che può essere di loro interesse e di facilitare l'accesso alle prestazioni offerte.

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 rappresenta l'impegno di Vivisol nel definire e tutelare i diritti di coloro che beneficiano dei servizi offerti, secondo i 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.



|                            |   |          |
|----------------------------|---|----------|
| Carta Servizi Vivisol 2025 |  | CS REV 3 |
|----------------------------|---|----------|

- **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 efficienza ed 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.



|                            |   |          |
|----------------------------|---|----------|
| Carta Servizi Vivisol 2025 |  | CS REV 3 |
|----------------------------|---|----------|

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 Lombardia.

## Sezione I - Presentazione

### CHI SIAMO

Siamo uno dei principali Homecare Provider europei e assistiamo ogni giorno migliaia di pazienti in tutto il mondo. Il nostro obiettivo è quello di supportare persone, operatori sanitari e pubblica amministrazione offrendo il miglior servizio possibile, in linea con le diverse esigenze di salute e le ultime novità del panorama sanitario internazionale.



**500 mila**  
Pazienti



**52 mln di km**  
effettuati per attività domiciliari



**+ 2 mln**  
di accessi domiciliari

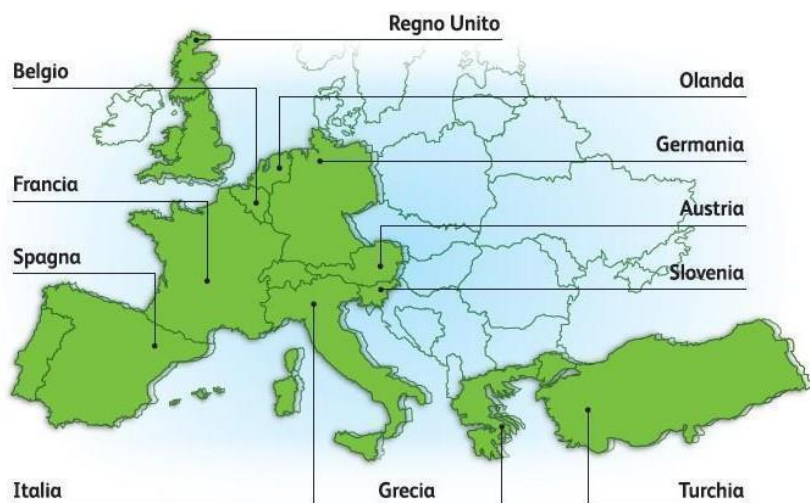
Vivisol è uno dei principali gruppi europei operanti nel settore delle cure domiciliari. Inizialmente dedicata alle cure respiratorie con servizi di ossigenoterapia, ventilazione meccanica, diagnostica e trattamento dei disturbi del sonno, ha diversificato nel corso degli anni la propria offerta attraverso 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

|                            |   |          |
|----------------------------|---|----------|
| Carta Servizi Vivisol 2025 |  | CS REV 3 |
|----------------------------|---|----------|

da DNV, 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: UNI EN ISO 45001:2018 “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 14001:2015 “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 27001:2013 “Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni”, che copre la protezione e la riservatezza dei dati sensibili
- dal 2019: ISO 22301:2012 “Gestione, conduzione operativa, assistenza, monitoraggio dei servizi IT erogati centralmente per le società appartenenti al Gruppo SOL. Progettazione, sviluppo e manutenzione di programmi applicativi a supporto dei processi di business nei settori industriale, medicale, farmaceutico

|                            |   |          |
|----------------------------|---|----------|
| Carta Servizi Vivisol 2025 |  | CS REV 3 |
|----------------------------|---|----------|

e home care”.

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**

Queste le principali norme regionali di riferimento per i servizi di assistenza:

- DGR n. XI/6867/2022
- DGR n. X/2569/2014
- Decreto RL. 6032/2012
- DGR n.3541/2012
- DGR n. 7770/2018
- Rep. Atti n. 151/CSR del 4 agosto 2021
- D.P.C.M. 12 gennaio 2017



**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** 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 Cure Domiciliari 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.

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 ASST, e al PAI (Piano Assistenziale Individuale):







**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. Vivisol eroga cure domiciliari prestazionali, di I, II e III livello (LEA 2017) nonché Cure Palliative Domiciliari e Ospedalizzazione Domiciliare.



**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.

**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.

Vivisol, inoltre, in base alle necessità identificate dell'assistito, alle indicazioni della ASST e al PAI (Piano Assistenziale Individuale) 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.

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

|                            |   |          |
|----------------------------|---|----------|
| Carta Servizi Vivisol 2025 |  | CS REV 3 |
|----------------------------|---|----------|

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.

**Il Servizio è erogato dalle 7 giorni su 7 dalle ore 8.00 alle ore 20.00 così organizzati:**

- 5 giorni a settimana (da lunedì a venerdì) per i percorsi che prevedono solo attività prestazionali o mono professionali
- 7 giorni settimanali per i percorsi che prevedono attività domiciliari integrate

**Il numero verde Vivisol è attivo 24 ore al giorno 7 giorni su 7**



|                            |   |          |
|----------------------------|---|----------|
| Carta Servizi Vivisol 2025 |  | CS REV 3 |
|----------------------------|---|----------|

## MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO DI ASSISTENZA

### Criteri di accesso e destinatari

Le CD di base e le CD integrate si rivolgono a persone residenti in Regione Lombardia, di qualunque età, che necessitano di cure domiciliari. Per accedere al servizio devono essere presenti le seguenti condizioni:

- bisogni sanitari e sociosanitari gestibili al domicilio;
- non autosufficienza, parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- impossibilità a deambulare e non trasportabilità, con i comuni mezzi, presso i servizi ambulatoriali territoriali;
- presenza di una rete familiare formale e/o informale di supporto;
- caratteristiche abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza.

### Attivazione del servizio e modalità di presa in carico

L'attivazione delle cure domiciliari avviene con prescrizione del MMG/PDF su ricettario regionale per utenti che necessitano di assistenza/riabilitazione e non possono recarsi presso strutture sanitarie poiché impossibilitati a spostarsi dal domicilio con i comuni mezzi di trasporto. Può essere attivata anche all'esito della dimissione ospedaliera.

La prescrizione deve indicare:

- la diagnosi di patologia o di condizione;
- i bisogni o le motivazioni della richiesta di attivazione delle CD, con modalità
- differenziate per le CD erogabili in forma di percorsi standardizzati e per le Cure Domiciliari.

La scheda unica di triage) è compilata dal MMG/PLS nell'ambito del sistema di gestione digitale del territorio in corso di sviluppo e trasmessa, attraverso il sistema stesso, al Distretto di residenza o di domicilio dell'assistito. Nelle ipotesi in cui il MMG/PLS non possa procedere a tale compilazione, ferma restando in capo allo stesso la prescrizione sulla ricetta, vi provvede l'EVM del distretto ai fini della formulazione del Progetto individuale (PI).

Ogni riammissione al servizio, a seguito di precedente dimissione, richiede una nuova prescrizione medica.

Non occorre una nuova prescrizione per le seguenti casistiche:

- rivalutazione periodica
- sospensione temporanea del servizio
- rivalutazione a fronte di mutate condizione cliniche

**Nei casi in cui la Centrale Operativa Sanitaria destinata all'ATS del paziente non fosse aperta al pubblico, il personale amministrativo, di concerto con le funzioni di coordinamento provvede all'organizzazione di un colloquio informativo rispetto al servizio di Cure Domiciliari presso il domicilio del paziente. In tale colloquio sono illustrate e fornite tutte le informazioni utili al paziente per l'avvio e le modalità di svolgimento del servizio.**

**Tempi di presa in carico:**

- entro 72 ore fatte salve eventuali necessità di continuità assistenziale da garantire in corso di dimissioni protette
- anche successive alle 72 ore per prestazioni differibili a giudizio dell'inviante

|                            |   |          |
|----------------------------|---|----------|
| Carta Servizi Vivisol 2025 |  | CS REV 3 |
|----------------------------|---|----------|

### **Valutazione Multidimensionale**

Con specifico riferimento alle cure domiciliari, sono definiti gli strumenti per eseguire la valutazione dei bisogni del paziente:

- il livello di dipendenza (non autosufficienza), mediante una valutazione
- multidimensionale (bisogno sociosanitario, funzionale e sociale)
- il livello di integrazione e di pianificazione degli interventi, finalizzati entrambi
- alla scelta del percorso assistenziale più appropriato.

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 ed altre figure riabilitative, OSS e tutti quegli operatori sanitari che possono ottemperare alle indicazioni riportate nel PAI.



### **Conclusione e dimissioni dal servizio**

Il servizio può essere concluso in caso di:

- GUARIGIONE
  - RICHIESTA CAMBIO ENTE GESTORE
  - DECESSO
  - RICOVERO OSPEDALIERO
  - RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI DI PRESA IN CARICO
  - PASSAGGIO AD ALTRA UNITA' DI OFFERTA
  - RICHIESTA DELL'UTENTE
  - ALTRO
- 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. Il trasferimento è accompagnato da una lettera di dimissione,



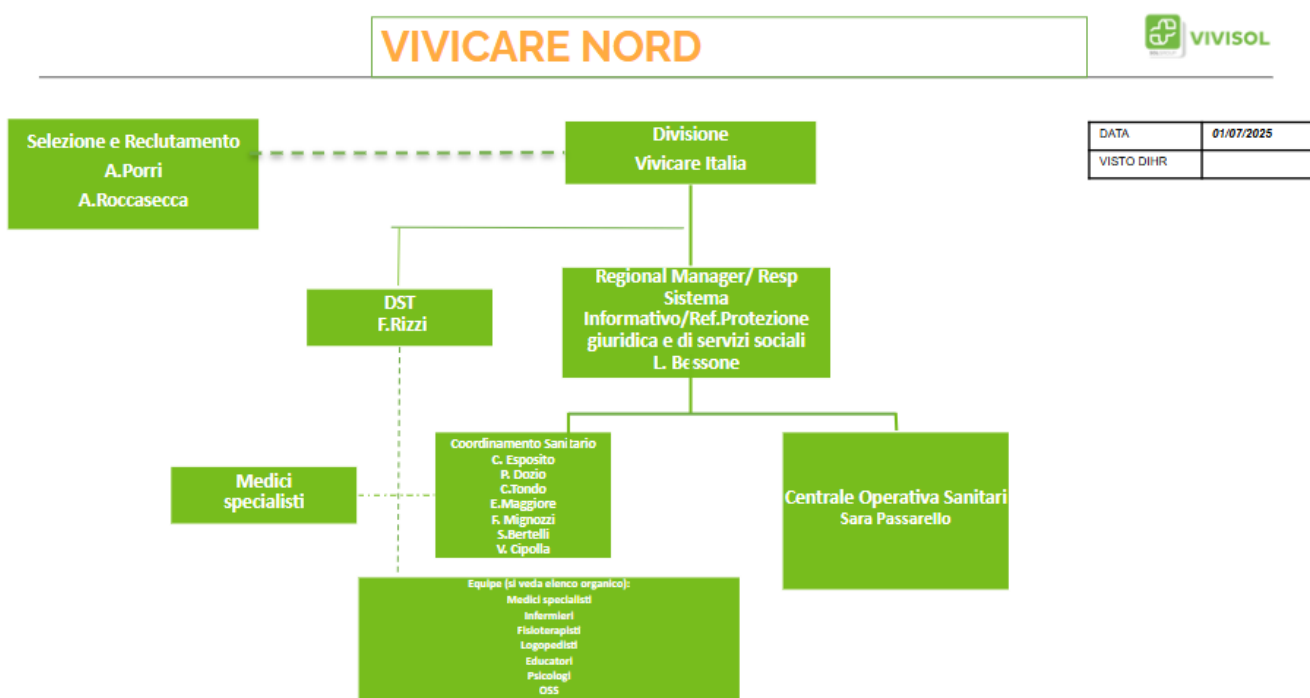
|                            |   |          |
|----------------------------|---|----------|
| Carta Servizi Vivisol 2025 |  | CS REV 3 |
|----------------------------|---|----------|

disponibile sia per l'assistito che per la struttura ricettiva.

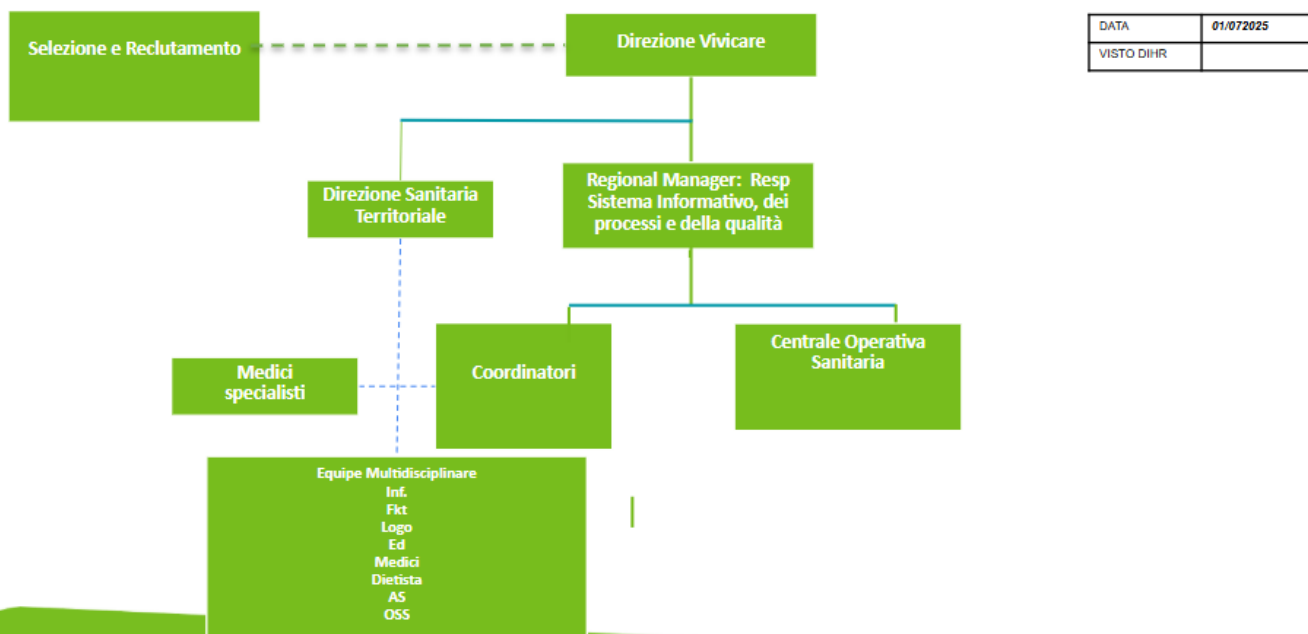
## Sezione IV - Organigramma Aziendale

### ORGANIGRAMMA

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:



## VIVICARE Funzionigramma



### DESCRIZIONE E COMPITI DELLE RISORSE NELL'ORGANIZZAZIONE SANITARIA VIVISOL

Descrizione delle figure professionali sanitarie Vivisol:

#### Direttore del Servizio/Responsabile 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 ASST

|                            |   |          |
|----------------------------|---|----------|
| Carta Servizi Vivisol 2025 |  | CS REV 3 |
|----------------------------|---|----------|

- 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 ASST di riferimento.
- Supervisore della corretta applicazione delle procedure.
- Formatore e referente del Caregiver mediante collaborazione del Case Manager.

|                            |   |          |
|----------------------------|---|----------|
| Carta Servizi Vivisol 2025 |  | CS REV 3 |
|----------------------------|---|----------|

## 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.

### 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.



|                            |   |          |
|----------------------------|---|----------|
| Carta Servizi Vivisol 2025 |  | CS REV 3 |
|----------------------------|---|----------|

### 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 rispondenze 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 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.

- Psicologo
- Colloquio Psicologico
- Assessment Psicologico
- Formulazione del colloquio clinico

|                            |   |          |
|----------------------------|---|----------|
| Carta Servizi Vivisol 2025 |  | CS REV 3 |
|----------------------------|---|----------|

- Intervento Psicologico
- Psicoeducazione
- Consulenza Psicologica
- Lavoro di équipe multidisciplinare

#### **Referente Amministrativo Area Sanitaria**

Persona dedicata alla gestione amministrativa della presa in carico, al controllo e alle comunicazioni operative tra gli operatori e il centro servizio territoriale anche al fine di adempiere al debito informativo rispetto ai flussi dati verso le ATS e Regione Lombardia.

#### **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.

|                            |   |          |
|----------------------------|---|----------|
| Carta Servizi Vivisol 2025 |  | CS REV 3 |
|----------------------------|---|----------|

## **Sezione V - Informazioni Varie**

### **ONERI A CARICO DELL'ASSISTITO**

Tutti i servizi erogati da Vivisol 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 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. La copia della cartella clinica **è consegnata gratuitamente.**

|                            |   |          |
|----------------------------|---|----------|
| Carta Servizi Vivisol 2025 |  | CS REV 3 |
|----------------------------|---|----------|

## *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** - 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.

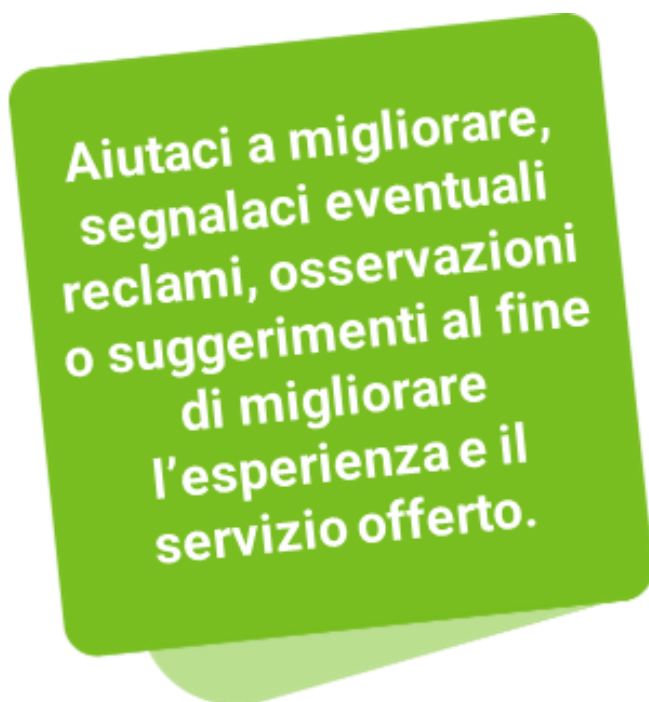
|                            |   |          |
|----------------------------|---|----------|
| Carta Servizi Vivisol 2025 |  | CS REV 3 |
|----------------------------|---|----------|

- 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 ASST..

## ***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.



|                            |   |          |
|----------------------------|---|----------|
| Carta Servizi Vivisol 2025 |  | CS REV 3 |
|----------------------------|---|----------|

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.

**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:  
Ing. Leonardo Daniele Ferrari
- Servizio Corporate Garanzia Qualità Homecare:  
Ing. 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.


## Sezione VIII - Attuazione Carta dei Servizi Vivisol

|                            |   |          |
|----------------------------|---|----------|
| Carta Servizi Vivisol 2025 |  | CS REV 3 |
|----------------------------|---|----------|

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 |

|  |   |   |
|--|---|---|
| Carta Servizi Vivisol 2025                   |    | CS REV 3  |
| 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 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

|                            |   |          |
|----------------------------|---|----------|
| Carta Servizi Vivisol 2025 |  | CS REV 3 |
|----------------------------|---|----------|



o compilando il modulo presente nella sezione “Contatti” al sito [www.vivisol.it](http://www.vivisol.it)

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

Il numero verde è attivo anche per tutte le informazioni e richieste riguardanti le forniture e le tecnologie:

- 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
- Case Manager
- Responsabile del Servizio / Direttore Sanitario

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

|                            |   |          |
|----------------------------|---|----------|
| Carta Servizi Vivisol 2025 |  | CS REV 3 |
|----------------------------|---|----------|

#### **SEDE LEGALE**

**VIVISOL HEADQUARTERS - VIVISOL S.r.l - Home Care Services**

**Via Gerolamo Borgazzi, 27 20900 - MONZA (MB)**

**Tel: +39 039 2396359**

**E-mail: [info@vivisol.it](mailto:info@vivisol.it)**

#### **SEDE ORGANIZZATIVA**

## ATS MILANO CITTA' METROPOLITANA

via D. Brambilla 17

Cinisello Balsamo, 20092 Milano

### Orario di apertura

dalle 9.00 alle 17.00 dal Lunedì al venerdì

### SEDE APERTA AL PUBBLICO

e-mail [curedomiciliari.lombardia@vivisol.it](mailto:curedomiciliari.lombardia@vivisol.it)

Raggiungibile tramite metropolitana linea gialla (M3) fino a Zara poi linea lilla (M5) fino al capolinea Bignami ed infine metrotranvia 31 oppure linea 728 (Greco FS/Cusano Milanino Viale Unione).

In auto uscire dalla A4 (Torino-Venezia) all'uscita "Cinisello Balsamo", si prenda Via Matteotti in direzione di Via Luigi Cadorna a Cinisello Balsamo Via Luigi Cadorna. Guida in direzione di Via Domenico Brambilla

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



## SEDI OPERATIVE

## ATS MONZA BRIANZA

via E. Fermi, 1

Burago di Molgora, 20875

### Orario di reperibilità



Dalle 9.00 alle 17.00 dal lunedì al venerdì **SEDE CHIUSA AL PUBBLICO**

e-mail [curedomiciliari.lombardia@vivisol.it](mailto:curedomiciliari.lombardia@vivisol.it)

**ATS INSUBRIA**

In via Veratti 3 - 21100  
Varese, 21100

**Orario di reperibilità**

dalle 8.00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 17.00 dal Lunedì al venerdì

**SEDE CHIUSA AL PUBBLICO**

e-mail [curedomiciliari.lombardia@vivisol.it](mailto:curedomiciliari.lombardia@vivisol.it)

|                            |   |          |
|----------------------------|---|----------|
| Carta Servizi Vivisol 2025 |  | CS REV 3 |
|----------------------------|---|----------|

### ATS VAL PADANA

Via Castel D'Ario, 1  
San Giorgio Bigarello, 46051 Mantova

#### Orario di apertura

dalle 8.00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 17.00 dal Lunedì al venerdì

#### SEDE CHIUSA AL PUBBLICO

e-mail [curedomiciliari.lombardia@vivisol.it](mailto:curedomiciliari.lombardia@vivisol.it)

### ATS BERGAMO

Via Dante 32,  
Seriate, 24068 Bergamo

#### Orario di reperibilità

dalle 8.00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 17.00 dal Lunedì al venerdì

#### SEDE CHIUSA AL PUBBLICO

e-mail [curedomiciliari.lombardia@vivisol.it](mailto:curedomiciliari.lombardia@vivisol.it)

### ATS BRESCIA

In Via Artigianale 46,  
Montirone, 25010 Brescia

#### Orario di reperibilità

dalle 8.00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 17.00 dal Lunedì al venerdì

#### SEDE CHIUSA AL PUBBLICO

e-mail [curedomiciliari.lombardia@vivisol.it](mailto:curedomiciliari.lombardia@vivisol.it)

|                            |   |          |
|----------------------------|---|----------|
| Carta Servizi Vivisol 2025 |  | CS REV 3 |
|----------------------------|---|----------|

MODULO RECLAMI

|                     |   |  |
|---------------------|---|--|
| REGOLAMENTO INTERNO |  |  |
|---------------------|---|--|

MODULO DI RECLAMO

Dati Segnalante:

|  |  |
|--|--|
| Cognome e Nome                                       |  |
| Ruolo<br>(es- paziente, caregiver, infermiere, ecc.) |  |
| Recapito telefonico                                  |  |
| Recapito email                                       |  |

Segnalazione:


|  |  |
|--|--|
| Data Evento  |  |
| Luogo evento   |  |
| Nominativo assistenza coinvolta<br>(Cognome e Nome paziente) |  |
| Descrizione del fatto  |  |
| Presenza di allegati   | <input type="checkbox"/> SI (inserire di seguito l'allegato) <input type="checkbox"/> NO |

PAG.1

CUSTOMER SATISFACTION

|                       |                |             |            |                |         |          |
|-----------------------|----------------|-------------|------------|----------------|---------|----------|
| CUSTOMER SATISFACTION | Non Applicabil | Pessimo - 1 | Discreto-2 | Sufficient e-3 | Buono-4 | Ottimo-5 |
|-----------------------|----------------|-------------|------------|----------------|---------|----------|

|    |  |                  |                             |                         |                      |         |          |
|----|--|------------------|-----------------------------|-------------------------|----------------------|---------|----------|
|    |  | e                |                             |                         |                      |         |          |
| 1  | Regione di residenza o in cui le viene/ è stato erogato il servizio  | _____            | _____                       | _____                   | _____                | _____   | _____    |
| 2  | Tipologia di servizio  | Cure Domiciliari | Cure Palliative Domiciliari | Cure domiciliari Minori | Alta Intensità Lazio |         |          |
| 3  | Presentazione e informazione del servizio di assistenza domiciliare da parte della ASL                                 | Non Applicabile  | Pessimo - 1                 | Discreto-2              | Sufficiente-3        | Buono-4 | Ottimo-5 |
| 4  | Rapporto con i referenti ASL   | Non Applicabile  | Pessimo - 1                 | Discreto-2              | Sufficiente-3        | Buono-4 | Ottimo-5 |
| 5  | Presentazione e informazione del servizio di assistenza domiciliare da parte di VIVISOL                                | Non Applicabile  | Pessimo - 1                 | Discreto-2              | Sufficiente-3        | Buono-4 | Ottimo-5 |
| 6  | All'interno del piano assistenziale è previsto un servizio di Telemedicina/Telemonitoraggio? Se si esprima un giudizio | Non Applicabile  | Pessimo - 1                 | Discreto-2              | Sufficiente-3        | Buono-4 | Ottimo-5 |
| 7  | Rapporto con i referenti VIVISOL Coordinatore del servizio   | Non Applicabile  | Pessimo - 1                 | Discreto-2              | Sufficiente-3        | Buono-4 | Ottimo-5 |
| 8  | Rapporto con i referenti VIVISOL Personale Amministrativo  | Non Applicabile  | Pessimo - 1                 | Discreto-2              | Sufficiente-3        | Buono-4 | Ottimo-5 |
| 9  | Esprima la sua valutazione per ogni figura che ha partecipato all'assistenza INFERMIERE                                | Non Applicabile  | Pessimo - 1                 | Discreto-2              | Sufficiente-3        | Buono-4 | Ottimo-5 |
| 10 | Esprima la sua valutazione per ogni figura che ha partecipato all'assistenza FISIOTERAPISTA                            | Non Applicabile  | Pessimo - 1                 | Discreto-2              | Sufficiente-3        | Buono-4 | Ottimo-5 |
| 11 | Esprima la sua valutazione per ogni figura che ha partecipato all'assistenza OSS                                       | Non Applicabile  | Pessimo - 1                 | Discreto-2              | Sufficiente-3        | Buono-4 | Ottimo-5 |
| 12 | Esprima la sua valutazione per ogni figura che ha partecipato all'assistenza MEDICO                                    | Non Applicabile  | Pessimo - 1                 | Discreto-2              | Sufficiente-3        | Buono-4 | Ottimo-5 |
| 13 | Esprima la sua valutazione per ogni figura che ha partecipato all'assistenza LOGOPEDISTA                               | Non Applicabile  | Pessimo - 1                 | Discreto-2              | Sufficiente-3        | Buono-4 | Ottimo-5 |
| 14 | Esprima la sua valutazione per ogni figura che ha partecipato all'assistenza EDUCATORE                                 | Non Applicabile  | Pessimo - 1                 | Discreto-2              | Sufficiente-3        | Buono-4 | Ottimo-5 |
| 15 | Esprima la sua valutazione per ogni figura che ha partecipato all'assistenza TNPEE                                     | Non Applicabile  | Pessimo - 1                 | Discreto-2              | Sufficiente-3        | Buono-4 | Ottimo-5 |
| 16 | Il piano assistenziale fornito dall'équipe rispecchia i bisogni del paziente Tipologia di prestazioni                  | Non Applicabile  | Pessimo - 1                 | Discreto-2              | Sufficiente-3        | Buono-4 | Ottimo-5 |
| 17 | Il piano assistenziale fornito dall'équipe rispecchia i bisogni del paziente Frequenza degli accessi /orari            | Non Applicabile  | Pessimo - 1                 | Discreto-2              | Sufficiente-3        | Buono-4 | Ottimo-5 |

| Carta Servizi Vivisol 2025 |  |  |             |            | CS REV 3      |         |          |
|----------------------------|--|---|-------------|------------|---------------|---------|----------|
| 1<br>8                     | Collaborazione con le strutture territoriali   | Non Applicabile   | Pessimo - 1 | Discreto-2 | Sufficiente-3 | Buono-4 | Ottimo-5 |
| 1<br>9                     | Qualità della vita Prima dell'assistenza domiciliare   | Non Applicabile   | Pessimo - 1 | Discreto-2 | Sufficiente-3 | Buono-4 | Ottimo-5 |
| 2<br>0                     | Qualità della vita (Miglioramento della qualità di vita dei suoi familiari/caregiver con l'assistenza) | Non Applicabile   | Pessimo - 1 | Discreto-2 | Sufficiente-3 | Buono-4 | Ottimo-5 |
| 2<br>1                     | Come valuta in generale il servizio VIVISOL Qualità  | Non Applicabile   | Pessimo - 1 | Discreto-2 | Sufficiente-3 | Buono-4 | Ottimo-5 |

# We care

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

