

# CARTA DEI SERVIZI



# I PRINCIPI E LE FINALITÀ

La **Carta dei Servizi** ha le seguenti finalità:

- Fornire agli utenti e alle loro famiglie informazioni chiare sui loro diritti;
- Informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- Indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- Assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del servizio e controllando che vengano raggiunti attraverso azioni di verifica e monitoraggio.

La **Carta dei Servizi** si ispira ai seguenti principi:

- Tutte le persone hanno pari dignità e valore, devono essere trattate con rispetto e tolleranza e accettate con i loro punti di forza e debolezze;
- L'attività di assistenza deve essere svolta in modo affidabile, responsabile, coscienzioso e cortese;
- I rapporti professionali ed interpersonali tra gli Operatori sono improntati alla stima reciproca, allo scambio di informazioni, all'affidabilità e alla sincerità;
- Il Personale del servizio di assistenza domiciliare persegue l'obiettivo di una costante crescita, mirando ad un continuo miglioramento e mantenimento degli standard qualitativi.

# Home Medicine - Consorzio Libere Imprese

Il Raggruppamento temporaneo d'impresa (RTI) tra Home Medicine e Consorzio Libere Imprese è nato per la gestione delle prestazioni infermieristiche, riabilitative, di aiuto infermieristico e sanitarie e dell'implementazione della Telemedicina per il servizio delle Cure Domiciliari nell'ambito dei distretti ASL della regione Abruzzo; si è dotata di una propria Carta dei Servizi, in ottemperanza del capitolato, quale strumento a supporto dei Pazienti destinati del servizio di assistenza domiciliare integrata.

La volontà del RTI è quella di comunicare in modo chiaro, attraverso la presente Carta dei Servizi, i propri impegni qualitativi e quantitativi, rispettarli, monitorare e migliorare le modalità di erogazione dei servizi.

La presente Carta dei Servizi è costituita da:

- Una parte "fissa", con validità pluriennale, che descrive l'organizzazione del servizio di assistenza domiciliare integrata, illustra i servizi offerti e fornisce tutte le informazioni utili a garantirne l'accessibilità e la fruizione del servizio;
- Una parte "dinamica", con validità triennale, composta da alcune pagine che danno informazioni sul servizio erogato secondo quanto stabilito nel capitolato speciale d'appalto.

# OBIETTIVI CURE DOMICILIARI

La RTI al fine di migliorare la qualità di vita degli assistiti, persegue le seguenti **finalità e valori** fondamentali, che sono gli obiettivi delle Cure Domiciliari :

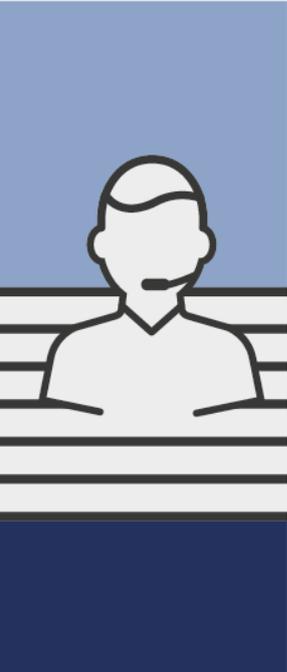
- permettere all'utenza di rimanere al proprio domicilio rimuovendo gli ostacoli tramite interventi professionali adeguati ai bisogni, nel pieno rispetto delle volontà e degli stili di vita espressi dalla persona;
- prefiggersi il benessere psico-fisico dell'assistito, grazie ad interventi che prevengano le complicanze nelle patologie croniche invalidanti e, per quanto possibile, il deterioramento collegato all'età;
- mantenere le capacità residue delle persone non autosufficienti parzialmente non autosufficienti;
- valorizzare e sostenere le risorse della rete parentale che quotidianamente sono impegnate nella cura di persone non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti;
- evitare ricoveri impropri in strutture sanitarie o socio-sanitarie;
- mantenere ed elevare la continuità, la qualità e la professionalità delle prestazioni, assicurando organicità e unitarietà ai diversi interventi, la formazione e il coordinamento del personale, ed una organizzazione che si impegna ad un uso ottimale delle risorse umane e tecniche.

# DESTINATARI

Possono usufruire del servizio tutti i soggetti bisognosi di assistenza temporaneamente o permanentemente impossibilitati ad essere curati presso strutture ospedaliere o a livello ambulatoriale (persone allettate, con invalidità elevata o con patologie degenerative).

Più nello specifico l'ADI è rivolta a persone in situazioni di fragilità, caratterizzate da:

- Presenza di una condizione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- Presenza di una condizione di non deambulabilità;
- Non trasportabilità presso presidi sanitari ambulatoriali in grado di rispondere ai bisogni della persona;
- Presenza di un supporto nella rete familiare/parentale o informale;
- Presenza di condizioni abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza acquisita anche a seguito di azioni necessarie per il superamento di eventuali fattori ostativi (esempio: abbattimento di barriere architettoniche).



# COSA SONO LE CURE DOMICILIARI

I complessi bisogni assistenziali della popolazione anziana e meno autosufficiente, la progressiva diffusione di patologie croniche, l'attenzione crescente per la qualità della vita hanno portato alla ricerca di nuove forme di assistenza alternative al ricovero ospedaliero.

L'assistenza domiciliare configura una modalità innovativa ed quello di evitare il ricorso improprio al ricovero, assicurare la continuità assistenziale, favorire il recupero della capacità di autonomia e relazionali, nonché sostenere la famiglia.



## Vantaggi delle Cure Domiciliari:

- l'ambiente familiare consente di percepire in modo meno negativo la condizione di malattia, migliorando lo stato d'animo e la qualità della vita;
- possibile adattare le terapie ai ritmi quotidiani;
- si eliminano i problemi psicologici e comportamentali che, soprattutto nei bambini possono essere determinati dalle permanenze in ospedale;
- si riducono i rischi di infezioni, causate spesso dalla degenza ospedaliera;
- l'assistenza altrettanto qualificata, continuativa e puntuale rispetto a quella ospedaliera;
- si riducono i costi sociali dovuti all'assenza delle attività lavorative dei familiari del paziente.

Il servizio erogato dalla RTI garantisce la continuità assistenziale delle persone al proprio domicilio, provvedendo alla completa gestione delle sue necessità e assicurando il monitoraggio clinico generale, il controllo dei parametri vitali, l'educazione sanitaria comprensiva della corretta gestione dei materiali, la valutazione igienica del domicilio e dell'assistito e la prestazione come da prescrizione nel Piano Esecutivo elaborato dal Distretto Sanitario competente per territorio, nei limiti imposti dal capitolato speciale di appalto.

Il servizio offerto dalla RTI è attivo sui Distretti Sanitari della Regione Abruzzo e comprende:

- Centrale Operativa
- Equipe Sanitaria
- Qualità' Assistenziale
- Servizi Di Telemedicina
- Team dedicato al controllo qualità' dell'equipe sanitaria

Le prestazioni prescritte dei Piani Assistenziali comprendono accessi di:

- Medici Specialisti (MS);
- Infermieri (I);
- Fisioterapisti (FTP);
- Logopedisti (LOG);
- Psicologi (PS);
- Operatori Socio Sanitari (OSS)

Gli operatori dovranno effettuare le prestazioni prescritte sui Piani Assistenziali Individuali ed espletare la propria attività a domicilio del paziente, presso il quale devono recarsi con mezzi aziendali o con mezzi propri.

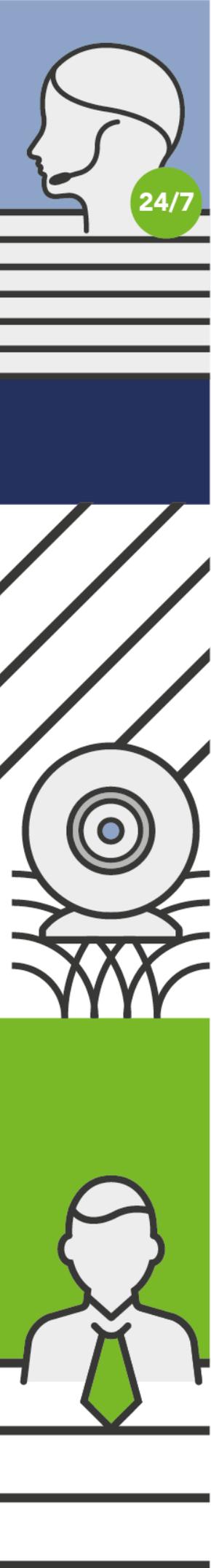
È inoltre possibile erogare, su indicazione della PUA le seguenti prestazioni di Telemedicina:

- Telemonitoraggio;
- Televisita;

# PERCORSO ADI



ATTIVITA'	COMPETENZA
Segnalazione, accesso e orientamento	MMG/PLS o OSPEDALE o SERVIZI SOCIALI/FAMILIARI
Accettazione e valutazione	PUA
Presenza in carico e progettazione intervento	PUA
Attivazione equipe multidisciplinare per valutazione bisogno	PUA
Redazione del PAI	UVM//UVMD
Attivazione dei servizi inclusi nel PAI	Centrale Operativa RTI
Erogazione assistenza	Operatori socio sanitari del RTI
Monitoraggio del paziente	Operatori socio sanitari /Centrale Operativa del RTI
Chiusura Piano Assistenziale/Dimissioni	PUA



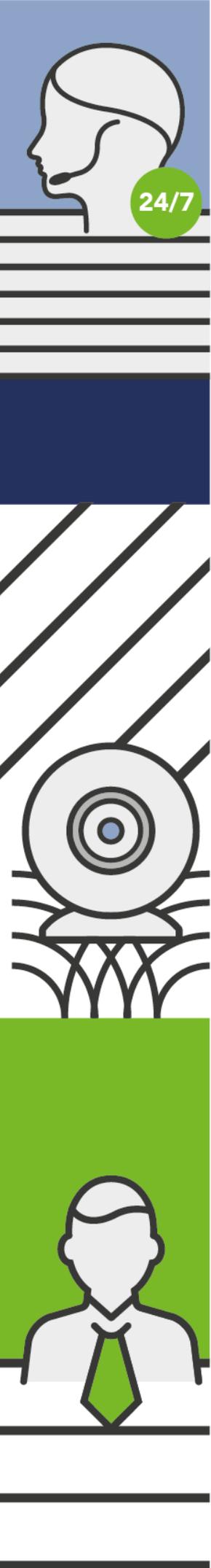
# OPERATIVITÀ DEL SERVIZIO

**Il servizio sarà attivato dalla RTI entro 48 ore dalla ricezione della richiesta da parte del Distretto di competenza, in caso di urgenza entro 24 ore.**

Al primo accesso gli operatori del RTI forniranno tutte le informazioni utili per lo svolgimento delle attività: il PAI redatto dal UVMD/UVI, la presente Carta dei Servizi e i prospetti con i recapiti telefonici utili per ogni evenienza.

**L'assistenza domiciliare necessita di almeno una persona che conviva e/o si occupi dell'assistito e che collabori con il servizio. Questo significa, ad esempio, agevolare l'accesso dei professionisti sanitari nella propria casa nel giorno previsto per l'assistenza o informare la Centrale Operativa in caso di impossibilità ad accogliere l'operatore per l'esecuzione dell'assistenza programmata.**

Le prestazioni previste sono erogate in accordo al nomenclatore regionale.



# LA CENTRALE OPERATIVA

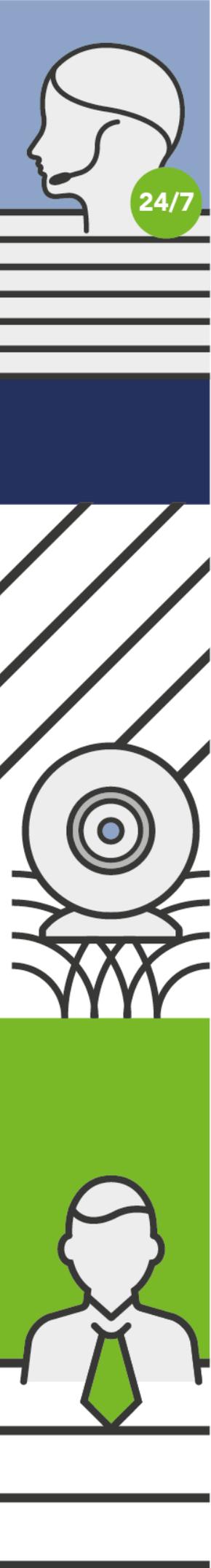
La **Centrale Operativa** costituisce il punto di riferimento per tutti gli Operatori che operano nel servizio ed il punto di ascolto per tutti i Pazienti che vengono presi in carico.

La **Centrale Operativa** si occupa della gestione dei bisogni socio-sanitari ed assistenziali emergenti, della formazione, della comunicazione e del coordinamento delle prestazioni domiciliari come strumento di garanzia del rispetto dei principi cardini dell'assistenza erogata.

Diviene quindi, non solo uno strumento di supporto informatico all'attività di organizzazione ed erogazione dell'assistenza domiciliare ma costante punto di riferimento, di comunicazione ed informazione per gli utenti e le famiglie.

La **Centrale Operativa**, dunque:

- consente la **gestione** e la **presa in carico** dei pazienti ed il coordinamento tra operatori che erogano il servizio;
- gestisce il processo di raccolta ed inoltro delle richieste;
- organizza gli interventi domiciliari;
- controlla la **qualità** del servizio erogato; gestisce le situazioni critiche; garantisce la presenza territoriale;
- predispone e consegna di KIT Operativi e delle documentazioni necessarie a prestare il servizio di assistenza domiciliare;
- organizza e patrimonializza le informazioni che mette a disposizione dei committenti dei servizi e delle famiglie;
- effettua il **triage telefonico**.



# OPERATORI DOMICILIARI

## IL PROFESSIONISTA IN PRIMA LINEA

L'assistito deve sentirsi al sicuro e deve poter contare sempre sulla presenza di una figura professionale dedicata il cui obiettivo è quello di aiutarlo, supportarlo e migliorare, per quanto possibile, la sua qualità di vita, a supporto dell'impegno che la famiglia si è già assunta.

L'operatore domiciliare ha un ruolo fondamentale poiché è la figura che ha il rapporto più stretto e comunicativo con l'assistito, con il quale si stabiliscono rapporti di fiducia fondamentali per il buon esito delle cure, può avere un peso decisivo sul modo di vivere la malattia, e può individuare con l'assistito quali adattamenti è possibile fare per continuare a gestire la propria vita nonostante la malattia.

L'operatore domiciliare è un professionista inserito in un'organizzazione e svolge il suo lavoro secondo le indicazioni, i tempi e le modalità concordate con la Centrale Operativa in rispetto del PAI.

Per ogni nuovo operatore si stabilisce un periodo di affiancamento, successivo alla formazione sulle procedure della RTI, al fine di consentire il miglior apporto di ogni risorsa impiegata nell'assistenza.

*La RTI ispirando la sua attività a principi etici di lealtà e trasparenza COMUNICA che nell'erogazione del servizio ADI nulla è dovuto agli operatori da parte degli assistiti*

# SERVIZI DI TELEMEDICINA



24/7

## Telemonitoraggio e teleassistenza

Per i casi segnalati dalle ASL e/o altre richieste specifiche, RTI mette a disposizione il servizio di telemonitoraggio e teleassistenza.

Grazie all'impiego delle nuove tecnologie, la famiglia viene fornita di un tablet munito di videocamera e SIM, attraverso il quale poter contattare la Centrale Operativa e ricevere assistenza e monitoraggio delle condizioni di salute.

La RTI fornisce, inoltre, la possibilità per il Medico di Famiglia dell'assistito o gli specialisti coinvolti nel percorso assistenziale di seguire da remoto l'andamento della terapia permettendo il controllo in tempo reale dei parametri biomedicali, le cui soglie di monitoraggio vengono definite dai medici all'interno del PAI.

# TUTELA DELLA PRIVACY

La riservatezza dei dati personali, in particolare di quelli “sensibili”, è garantita dalle norme contenute nel “CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI”, il quale prevede che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e libertà fondamentali di ogni individuo, nonché della dignità di ciascuno con particolare riferimento alla riservatezza delle informazioni ed all’identità personale.

Il trattamento dei dati personali sarà pertanto improntato a principi di correttezza, liceità, legittimità, indispensabilità, pertinenza e non eccedenza rispetto agli scopi per i quali sono raccolti gli stessi.

La RTI, in quanto titolare del trattamento dei dati, si impegna a porre in essere le misure idonee a garantire l’attuazione della normativa in materia di privacy.

**L’operatore assicura e tutela la riservatezza dei dati relativi al Paziente non solo per obbligo giuridico, ma per intima convinzione e come espressione concreta del rapporto di fiducia con il Paziente.**

# QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION

Il questionario di soddisfazione consegnato in occasione della prima visita domiciliare permette di valutare il grado di soddisfazione dei clienti rispetto alla qualità dei servizi erogati. La rilevazione permette anche di individuare le aree che necessitano di miglioramento, al fine di rendere l'assistenza sempre più corrispondente alle aspettative e alle esigenze degli utenti stessi.

		✓	✓	✓	✓	✓
VALUTAZIONE DEL SERVIZIO E MATERIALI IMPIEGATI	L'accesso al servizio di assistenza domiciliare è semplice e veloce					
	Il materiale illustrativo indica in modo dettagliato le modalità di accesso al servizio					
	I materiali forniti a domicilio (carta dei servizi, diario clinico) sono chiari					
VALUTAZIONE OPERATORE	L'Operatore è sempre e comunque cortese con i pazienti					
	L'Operatore spiega sempre, con un linguaggio accessibile, il significato di esami, indagini ed interventi effettuati					
	L'Operatore coinvolge sempre attivamente i familiari del paziente					
	L'Operatore presta sempre il servizio in maniera puntuale					
VALUTAZIONE CENTRALE OPERATIVA	Il personale della Centrale Operativa ascolta il paziente evitando qualsiasi forma di pregiudizio					
	Il personale della Centrale Operativa comprende le esigenze specifiche dei pazienti					
	Il personale della Centrale Operativa spiega sempre con precisione al paziente quando verrà erogato il servizio					
	Il personale della Centrale Operativa ha le conoscenze necessarie per rispondere alle domande dei pazienti					
VALUTAZIONE COMPLESSIVA	Home Medicine ha risposto in maniera efficace ai suoi bisogni					
	In generale, come valuta il servizio erogato da Home Medicine					

Scarso ✓      Mediocre ✓      Sufficiente ✓      Buono ✓      Ottimo ✓

# MODULO DI SEGNALAZIONE RECLAMI O ELOGI

Le segnalazioni o eventuali reclami saranno ricevute dalla Centrale Operativa che le condividerà con la Direzione, in modo da gestirle nel minor tempo possibile, di norma. Ogni informazione o riferimento riportato sarà trattato in forma totalmente anonima. Sulla base della procedura interna definita, agli utenti che avranno inoltrato reclami sarà inviata una risposta scritta, contenente le spiegazioni necessari ed, eventualmente, le determinazioni assunte a seguito di quanto segnalato.

RECLAMO  ELOGIO

## Chi effettua la segnalazione

cognome \_\_\_\_\_  
nome \_\_\_\_\_ sesso: m  f   
nato a \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_ ) il \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_  
residente a \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_ )  
via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_  
cap \_\_\_\_\_ telefono \_\_\_\_\_  
e-mail \_\_\_\_\_

## segnala

- per se stesso  
 per conto dell'assistito (compilare spazio sottostante)

cognome \_\_\_\_\_  
nome \_\_\_\_\_ sesso: m  f   
nato a \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_ ) il \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_  
grado di parentela \_\_\_\_\_

Racconto dell'episodio

Data \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ ora \_\_\_\_ Luogo \_\_\_\_\_ in cui è avvenuto l'episodio.

Descrizione del reclamo, di eventuali richieste e/o suggerimenti

---

---

---

## Acquisizione del consenso

Ai sensi del Regolamento Europeo 679/2016 (GDPR) dopo aver preso visione dell'Informativa sulla Privacy do il consenso per quanto riguarda l'utilizzo del mio indirizzo e-mail e/o del mio numero di telefono per la migliore gestione del reclamo in caso di difficoltà di comunicazione e/o per rendere più rapidi i tempi di risposta

Data \_\_\_\_\_ Firma leggibile \_\_\_\_\_

# DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI

I DIRITTI E LE RESPONSABILITÀ DEGLI ASSISTITI (RIELABORATA DAL DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 19-05-1995 E DELLA CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO)

## I DIRITTI

- Ogni individuo ha il diritto di essere assistito e curato con professionalità ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni etiche, morali, filosofiche e religiose.
- Ogni individuo ha il diritto al rispetto del proprio ambiente di vita da parte degli operatori.
- Ogni individuo ha il diritto di ricevere un'assistenza adeguata alle necessità dettate dal proprio stato di salute psico-fisico.
- Ogni individuo ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, ed alle modalità di accesso.
- Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
- Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.
- Quando l'individuo non sia in grado di decidere per se stesso in piena autonomia, tutte le informazioni sul suo stato di salute psico-fisico e sui trattamenti proposti dovranno essere fornite ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.
- Ogni individuo ha il diritto di ottenere dall'equipe che lo segue informazioni complete e comprensibili in merito alla terapia proposta e di ricevere notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto ad interventi diagnostici e terapeutici, nel rispetto della privacy.
- Le informazioni vanno fornite all'utente con modalità che tengano conto del livello culturale, dell'emotività e della sua capacità di comprensione.
- Ogni individuo ha il diritto di rinunciare a prestazioni programmate informando tempestivamente i sanitari che lo seguono delle sue intenzioni, espressione della sua volontà.
- Ogni individuo ha il diritto di presentare segnalazioni ed inoltrare reclami che debbono essere sollecitamente esaminati dai responsabili, ed essere informato tempestivamente sull'esito degli stessi.

# DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI

**I DIRITTI E LE RESPONSABILITÀ DEGLI ASSISTITI (RIELABORATA DAL DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 19-05-1995 E DELLA CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO)**

- I rapporti con l'utenza e l'accesso ai servizi si esplicano senza discriminazioni e nel rispetto dell'uguaglianza dei diritti degli utenti.
- Costituisce impegno prioritario garantire un'erogazione dell'assistenza continua, regolare e senza interruzioni, ridurre nei limiti del possibile la durata di eventuali disservizi. In caso di funzionamento irregolare vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
- L'individuo può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, collaborando così al miglioramento dei servizi sanitari. L'individuo può altresì esprimere il proprio gradimento sui servizi ricevuti.

• Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari. Senza il consenso sottoscritto della persona assistita, il personale sanitario non può intraprendere alcuna attività di diagnosi e cura, eccetto nei casi previsti dalla legge: necessità ed urgenza; oppure quando la persona, al momento incapace di esprimere la propria volontà, si trovi in pericolo di vita.

• L'utente ha diritto di usufruire di quanto previsto dalla Carta dei Servizi di del RTI

## **I DOVERI**

- L'accesso alle cure domiciliari comporta da parte dell'individuo una predisposizione alla fiducia e al rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico assistenziale e riabilitativo.
- È dovere di ogni individuo informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate, attenendosi alle procedure interne.
- Ogni individuo ha il dovere di comunicare ai sanitari le informazioni riguardanti il proprio stato di salute, utili al buon andamento del PAI e necessarie a tutelare la salute del personale che lo cura.
- Ogni individuo si impegna a rispettare le norme che assicurano il corretto svolgimento dell'attività assistenziale e terapeutica.

# CONTATTI HOME MEDICINE

Centrale Operativa

viale G. Marconi n.100, Pescara (PE)

**Sede Operativa Avezzano – Sulmona - L'Aquila**

Via Ugo Piccinini, 28/G - 67100 L'Aquila (AQ)

## Orari

Lunedì- Venerdì

8:00 – 20:00

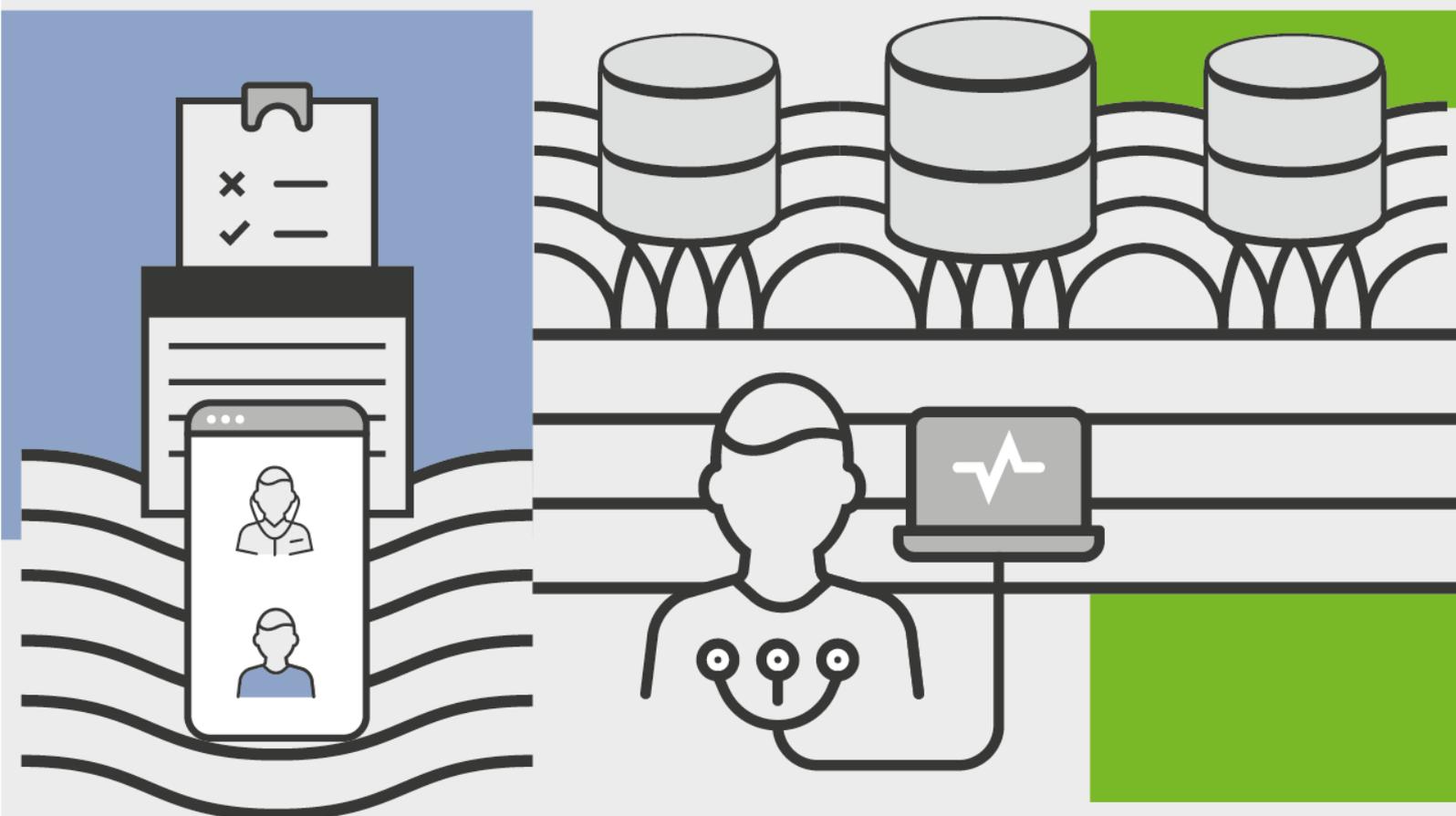
Sabato

8:00 – 14:00

**Reperibilità telefonica h 24**

**Numero Verde 800 121620**

**Email: [coaquila@homemedicine.it](mailto:coaquila@homemedicine.it)**



Per tutte le informazioni e richieste riguardanti il Servizio di Assistenza Sanitaria Domiciliare, si può contattare Home Medicine telefonando al numero verde gratuito:

Numero Verde  
**800-121620**

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

