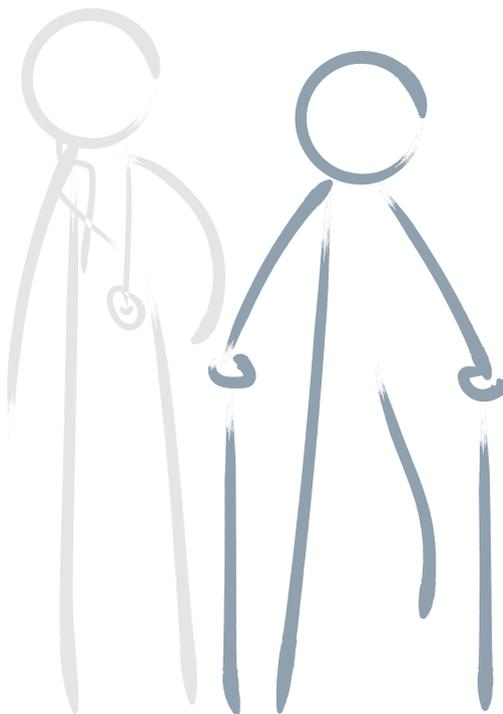




BETAMEDICA S.R.L.
la Cura, il Comfort e la Professionalità'

FIRMA DEL DS _____

FIRMA DEL LR _____



CARTA DEI SERVIZI

VBG - ADI

Via Catignano 2/4 - 00132 Roma

Tel. 06 90 21 36 56 - numero verde 800 076 076

www.villabenedettagroup.it - segreteria@hospicesantarita.it

BETAMEDICA S.r.l.

Sede legale: Via Yser 8 - 00198 Roma

C.F.: 14380421009 | P.IVA: 15434171003

2 Assistenza Domiciliare Integrato

1. I SERVIZI ADI

VBG - ADI intende promuovere e facilitare l'accesso al servizio di Assistenza Domiciliare da parte dei cittadini, garantendo prestazioni efficienti ed efficaci monitorate attraverso il Sistema Gestione Qualità.

VBG – ADI, si rivolge a persone parzialmente, temporaneamente o totalmente non autosufficienti residenti nella ASL di competenza quali, a mero titolo di esempio, anziani, disabili e soggetti fragili, persone che hanno subito un intervento chirurgico che necessitano di interventi di fisioterapia o assistenza sanitaria ed assistenziale, assistiti per cure palliative.

La tipologia di servizi offerti

Come partner ASL, garantiamo l'effettuazione dei servizi nell'ambito di quanto definito ed indicato formalmente nel Piano di Assistenza Individuale del singolo assistito, quali:

- Assistenza Infermieristica
- Assistenza Riabilitativa
- Assistenza Medico Specialistica (es. visite anestesiolgiche, emotrasfusioni a domicilio)
- Assistenza O.S.S.
- Supporto Psico-Sociale (es. consulenze con psicologi, supporto con assistenti sociali)
- Servizi di supporto (es. trasporto con ambulanza)
- Reperibilità h24

VBG – ADI garantendo uniformità di accesso ai servizi tramite imparzialità nella presa in carico, qualità tecnica degli interventi, la collaborazione di professionisti qualificati e competenti, qualità organizzativa monitorando quotidianamente le prestazioni erogate, sicurezza degli operatori tramite applicazione delle normative in materia di sicurezza sul lavoro e degli utenti, intende erogare, ai suoi assistiti, le prestazioni di seguito elencate, se previste nel Piano di Assistenza:

1. Visita domiciliare (comprensiva di valutazione clinica/funzionale/ sociale e monitoraggio)
2. Prelievo ematico
3. Esami strumentali
4. Trasferimento competenze/educazione del caregiver/colloqui/nursing/ addestramento



5. Supporto psicologico équipe-paziente-famiglia
6. Terapie iniettive attraverso le diverse vie di somministrazione
7. Terapia infusione SC e EV
8. Emotrasfusione
9. Paracentesi, Toracentesi e altre manovre invasive, gestione di cateteri spinali o sistemi di neuromodulazione del dolore
10. Gestione ventilazione meccanica - tracheostomia - sostituzione cannula - broncoaspirazione - ossigenoterapia
11. Gestione nutrizione enterale (SNG PEG)
12. Gestione nutrizione parenterale - gestione cvc
13. Gestione cateterismo urinario comprese le derivazioni urinarie
14. Gestione alvo comprese le enterostomie
15. Igiene personale e mobilitazione
16. Medicazioni semplici (lesioni cutanee da pressione, vascolari, neoplastiche, post chirurgiche, post attiniche, cavo orale ecc.)
17. Medicazioni complesse (lesioni cutanee da pressione, vascolari, neoplastiche, post chirurgiche, post attiniche, ecc.)
18. Fasciature semplici, bendaggi, bendaggi adesivo elastici
19. Trattamento di rieducazione motoria – respiratoria
20. Trattamento di rieducazione del linguaggio
21. Trattamento di rieducazione dei disturbi neuropsicologici

Il Servizio di Assistenza Domiciliare predisposto da VBG - ADI è organizzato nelle seguenti fasi di attività:

1.1 Accoglienza della richiesta

Il familiare o l'utente contatta la Centrale Operativa per la richiesta di attivazione dell'Assistenza Domiciliare. Il Coordinatore del servizio pianifica la presa in carico dell'Assistito.

1.2 Presa in Carico

Verrà fissato e definito un incontro al domicilio dell'Assistito. L'incontro verrà effettuato dal Coordinatore del servizio e/o dall'operatore che prenderà in carico l'Assistito e suoi familiari o care-giver. Il colloquio avrà i seguenti obiettivi: raccogliere informazioni sull'utente riguardanti gli aspetti assistenziali, verificare l'idoneità dell'utente per l'accoglimento in modo che i servizi erogati rispondano alle esigenze della persona. L'idoneità è condizionata dalle condizioni fisiche e psico-comportamentali dell'Assistito e quindi dal tipo di assistenza che tali condizioni rendono necessaria per poter assicurare una risposta adeguata.



4 Assistenza Domiciliare Integrato

1.3 Presa Visione del PAI

Si prenderà visione del PAI e sarà strutturato il piano organizzativo di intervento.

1.4 Attuazione del PAI

Si erogheranno le prestazioni previste e programmate. Il servizio verrà attivato entro 5 giorni dalla formale richiesta dell'utente, ed entro 48 ore in casi di particolare urgenza segnalata dal servizio sociale professionale del comune di residenza dell'Utente. L'attività verrà costantemente registrata nella documentazione sanitaria relativa all'Assistito.

1.5 Verifica e monitoraggio

Il Coordinatore attraverso uno strumento scritto appositamente predisposto, verificherà il raggiungimento degli obiettivi assistenziali previsti.

1.6 Ascolto

All'utente e/o ai familiari verrà consegnato un questionario di valutazione della qualità percepita del servizio che, dopo la riconsegna, contribuirà a costruire un archivio dati i cui risultati saranno analizzati e resi disponibili per il Riesame della Direzione.

1.7 Azioni di Miglioramento

Qualora sopraggiungano dal Riesame necessità di miglioramento, verranno programmate azioni volte a tale scopo. In ogni momento dell'Assistenza verranno raccolti dati, compilata la documentazione sanitaria e saranno assicurati i flussi informativi con il Sistema Sanitario Regionale, anche grazie allo strumento informatico gestionale in uso integrato con il Sistema SIAT. La Centrale Operativa, presente nel territorio della ASL nella quale si esercita attività domiciliare, in prossimità di fermata di mezzo pubblico, garantisce l'a-pertura 6 giorni a settimana nella fascia oraria 8.00 - 18.00 dal lunedì al venerdì e 9.00 - 13.00 il sabato, con supporto del sistema di segreteria, per 7 giorni a settimana e h24 per consentire il dirottamento delle chiamate verso il personale disponibile. La reperibilità h24 è garantita chiamando il numero 06 90 21 36 56. È presente una stanza per il colloquio con i pazienti/o familiari, una sala per le riunioni dell'equipe, la stanza del Direttore Medico, lo spazio (magazzino) per la dotazione di presidi, attrezzature e dispositivi per l'assistenza. È assicurata la reperibilità h12 del Coordinatore del servizio medico per ADI di secondo livello.



la Cura, il Comfort e la Professionalità'

REV. 01 06.06.2023



5 Assistenza Domiciliare Integrato

Durante il primo accesso viene illustrata e consegnata al paziente e/o care giver la seguente documentazione:

- PAI: da far firmare per accettazione solo dopo aver accertato che il paziente o suo tutore legale ne abbiano compreso il contenuto e le modalità di erogazione delle prestazioni.
- Consenso informato: da far firmare al paziente o suo tutore legale solo dopo aver accertato che ne sia stato compreso il contenuto.
- Autorizzazione al trattamento dei dati sensibili: da far firmare al paziente o suo tutore legale.
- Carta dei servizi: l'operatore descriverà le informazioni contenute nella carta dei servizi che verrà inviata in PDF ad un indirizzo mail fornito dall'utente e dietro richiesta verrà fornita in formato cartaceo.
- Materiale informativo: l'operatore consegnerà gli opuscoli informativi contenente i seguenti dati:
 - nomi dei Responsabili della Centrale Operativa;
 - orari di apertura della Centrale Operativa;
 - recapiti telefonici {ordinari e per emergenza};
 - numeri per servizio reperibilità;
 - informazioni sul sito web aziendale;
 - modulo segnalazioni e reclami;
 - questionario di soddisfazione dell'Assistito

La documentazione informativa può essere anche scaricata dal sito web aziendale e lo stesso consente anche la trasmissione di eventuali reclami da parte dei pazienti o familiari.



2. COS'È L'ADI

L'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) si può definire come un insieme di attività sanitarie e socio-sanitarie (mediche, infermieristiche, riabilitative, psicosociali, educative) svolte in modo coordinato a casa del paziente.

La responsabilità assistenziale del paziente è attribuita al Medico di Medicina Generale (il Medico di Famiglia), la sede organizzativa è posta nel distretto della ASL.

L'assistenza sanitaria, a seconda delle condizioni del paziente, può essere integrata con prestazioni socio assistenziali a carico dei Comuni.

3. Gli obiettivi dell'ADI sono:

- assistere le persone con patologie trattabili a domicilio nel proprio ambiente familiare, evitando il ricovero improprio in ospedale o in altra struttura residenziale;
- favorire un pronto e graduale reinserimento del paziente dimesso dall'ospedale, coinvolgendo attivamente e supportando i familiari nell'attività assistenziale;
- sviluppare la collaborazione e l'integrazione tra servizi territoriali e ospedalieri del Servizio Sanitario Nazionale con il pieno coinvolgimento delle organizzazioni no profit (cooperative, volontariato etc.).

4. L'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA: COS'È E COME SI ATTIVA

Possono usufruire dell'Assistenza Domiciliare Integrata tutti i cittadini che per motivi sanitari e/o sociali si trovano nella condizione di non poter accedere autonomamente alle strutture e/o ai servizi sanitari in via temporanea o definitiva. Possono usufruire dell'Assistenza Domiciliare Integrata anche gli stranieri residenti nei paesi dell'U.E. provvisoriamente domiciliati nella Regione per motivi di studio e/o di lavoro e gli stranieri temporaneamente presenti (S.T.P.) che si trovano in situazioni e condizioni di salute che richiedano interventi sanitari domiciliari.

Le tipologie di assistiti individuate, coerentemente con la normativa regionale, sono:

- persone non autosufficienti;
- persone con disabilità complessa.

L'attivazione del servizio avviene a partire dalla compilazione della Scheda Unica di Segnalazione, compilata dal Medico/Pediatra di Famiglia, dal Medico Ospedaliero o da medici operanti in altri servizi della ASL.



la Cura, il Comfort e la Professionalità'

REV. 01 06.06.2023



7 Assistenza Domiciliare Integrato

La richiesta viene inviata alla ASL che effettua una valutazione del caso per definire un Piano di Assistenza Individuale (PAI). Nel PAI sono indicati gli obiettivi assistenziali, la durata, la modalità di erogazione delle cure e i professionisti coinvolti (infermiere, fisioterapista, etc).

Il PAI viene condiviso e firmato dall'assistito o dal familiare. La Cooperativa VBG - ADI, una volta ricevuto il PAI, organizza con i suoi professionisti l'assistenza del paziente a domicilio, garantendo la continuità assistenziale.

I servizi offerti hanno caratteristiche specifiche:

- le richieste di attivazione dell'ADI che pervengono alla ASL vengono attivate entro le 72 ore secondo le disposizioni del DCA 525 del 30 dicembre 2019 entro una programmazione degli interventi che tiene conto dei criteri di priorità clinica, territoriale e organizzativa in base ai quali verranno gestite eventuali liste di attesa.
- l'Assistenza Domiciliare Integrata 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 a ricevere l'assistenza programmata;
- l'Assistenza Domiciliare Integrata opera secondo una programmazione degli interventi rispondendo a bisogni legati a condizioni di cronicità e disabilità, non di emergenza o urgenza;
- gli orari di esecuzione delle prestazioni concordati con gli assistiti secondo il Piano di Assistenza Individuale sono indicativi e possono variare a causa di vari fattori quali, ad esempio, il traffico.

Sarà obiettivo dell'Assistenza:

- attuare il piano assistenziale organizzando ed effettuando tutte le attività e le prestazioni a casa degli assistiti con i professionisti dedicati (infermieri, professionisti della riabilitazione, medici etc.);
- costruire un rapporto di fiducia con l'assistito e la sua famiglia attraverso un ascolto attento dei bisogni e una risposta rapida e concreta grazie alla flessibilità dell'organizzazione;
- garantire il coordinamento e la verifica costante del servizio svolto;
- collaborare con tutti i soggetti coinvolti nell'assistenza (ASL, Medici di famiglia, Ospedali, Servizi Sociali).

L'organizzazione dell'assistenza

La Direzione Sanitaria svolge funzione di coordinamento e supervisione dei servizi offerti, al fine di tutelare gli assistiti e le loro famiglie garantendo interventi e prestazioni di qualità.



la Cura, il Comfort e la Professionalità'

REV. 01 06.06.2023



Assistenza Domiciliare Integrata 8

Il servizio è organizzato presso una Centrale Operativa VBG - ADI che ha sede nello stesso territorio della ASL. La Centrale Operativa è il luogo dove l'assistito e la sua famiglia possono trovare costantemente ascolto, disponibilità e soluzioni in risposta ai bisogni e ad eventuali problematiche riguardo ai servizi ricevuti.

Gruppo di coordinamento della Centrale Operativa:

- Medico Coordinatore - Responsabile del servizio
- Coordinatore Operativo delle attività amministrative
- Infermiere Coordinatore
- Staff dedicato alla pianificazione degli interventi ed alle comunicazioni con assistiti ed operatori.

I professionisti VBG - ADI dedicati all'assistenza

- Medici specialisti
- Infermieri
- Professionisti della riabilitazione (fisioterapisti, logopedisti, neuro psicomotricisti dell'età evolutiva, etc.)
- Operatori Socio Sanitari
- Psicologi (se richiesti dal PAI inviato dalla ASL)
- Assistenti Sociali (se richiesti dal PAI inviato dalla ASL).

Tutti i nostri operatori sono professionisti altamente qualificati in possesso del relativo titolo abilitante all'esercizio della professione, verificato dalla Direzione Sanitaria VBG - ADI.

La qualità percepita e la condivisione del vissuto

Viene dedicata particolare attenzione alla qualità percepita dai nostri assistiti e dalle loro famiglie, attraverso l'uso di questionari cartacei e in formato digitale.

Suggerimenti, encomi e reclami

Qualunque segnalazione può essere comunicata verbalmente o inviando una e-mail all'indirizzo: adi.betamedica@villabenedettagroup.it oppure scaricando i moduli dedicati dal sito internet: <https://www.villabenedettagroup.it> e consegnandolo via mail o brevi mano all'operatore. In tutti i casi copia del modulo Reclami è lasciata al domicilio al primo accesso. Ci impegniamo a rispondere e ad intervenire nel più breve tempo possibile (mai oltre i 30 gg lavorativi) dopo aver approfondito e valutato con attenzione quanto segnalato.

Accesso alla documentazione sanitaria

Copia della documentazione sanitaria può essere richiesta dal Titolare della



la Cura, il Confort e la Professionalità

REV. 01 06.06.2023



9 Assistenza Domiciliare Integrato

documentazione, o da una persona da lui espressamente delegata o le altre figure in possesso di legittimo status. La richiesta della documentazione sanitaria deve essere indirizzata alla Direzione Sanitaria VBG - ADI, con apposito modulo scaricabile dal sito VBG - ADI, corredata di documento di identità, che potrà essere consegnata direttamente alla Centrale Operativa VBG - ADI o spedita all'indirizzo e-mail adi.betamedi-ca@villabenedettagroup.it. La documentazione sanitaria disponibile verrà consegnata all'interessato o suo delegato entro 7 giorni dalla presentazione della richiesta da parte degli interessati aventi diritto, eventuali integrazioni verranno fornite entro 30 giorni dalla presentazione della medesima. (Legge 8 Marzo 2017 n.24 Art.4 "Trasparenza dei dati").

Società trasparente

Lo scopo della lista d'attesa è di garantire che l'accesso alle prestazioni erogate avvenga secondo criteri di accessibilità, di equità e trasparenza a tutela dei diritti dei pazienti.

Il personale responsabile del servizio si deve attenere alla procedura interna che regola i criteri di accesso in ottemperanza alle disposizioni normative in materia (DCA U00155 del 06/05/2019 "Recepimento del Piano Nazionale di Governo delle liste d'attesa per il triennio 2019-2021"; DCA U00525 del 30/12/2019).

MODALITÀ DI PRESA IN CARICO:

- Le cure infermieristiche, classificate come prestazionali (es. cambio catetere vescicale), a bassa (es. medicazioni lesioni da decubito 2 volte al settimana) e media complessità (es. fleboclisi 3 volte settimana), vengono erogate entro le 72 ore dalla disponibilità di VBG - ADI ad attuare il PAI inviato dal CAD, salvo criteri di urgenza previsti dal legislatore; - l'attivazione dell'assistenza infermieristica e OSS per i pazienti ad alta complessità assistenziale, che necessitano di "pacchetti di sollievo ai sensi del DCA 18 marzo 2020, n. U00047 (es. pazienti che necessitano di un supporto ventilatore invasivo per 24 ore), viene evasa entro le 72 ore dalla disponibilità di VBG - ADI ad attuare il PAI inviato dal CAD, salvo criteri di urgenza previsti dal legislatore;
- L'attivazione dei servizi di riabilitazione avviene entro le 72 ore dalla disponibilità di VBG - ADI ad attuare il PAI inviato dal CAD, salvo criteri di urgenza previsti dal legislatore.
- Nei casi in cui VBG - ADI non è in grado di attivare l'assistenza entro i tempi



la Cura, il Comfort e la Professionalità

REV. 01 06.06.2023



previsti dalla normativa il paziente viene inserito in lista d'attesa. La richiesta di inserimento in lista d'attesa viene gestita secondo una programmazione condivisa con il CAD, seguendo:

1. criteri di urgenza previsti dal legislatore;
2. ordine cronologico della data di arrivo della richiesta di attivazione dell'assistenza autorizzata dal CAD distrettuale di competenza;
3. urgenza segnalata formalmente dal CAD (DCA U00155 del 06/05/2019);
4. variazioni delle condizioni cliniche del paziente.

Ulteriori informazione sulla lista d'attesa sono consultabili sul sito aziendale.

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

Diritto a misure preventive

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

Diritto all'accesso

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.

Diritto all'informazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

Diritto al consenso

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.

Diritto alla libera scelta

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.

Diritto alla privacy e alla confidenzialità

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione



11 Assistenza Domiciliare Integrato

della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medicochirurgici in generale.

Diritto al rispetto del tempo dei pazienti

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

Diritto al rispetto di standard di qualità

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.

Diritto alla sicurezza

Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

Diritto all'innovazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

Diritto a un trattamento personalizzato

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

6. INDICATORI DI QUALITÀ

OBIETTIVI	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ
Personale competente ed aggiornato	% Di Personale Formato/Su Personale Da Formare	100%
Questionario Soddisfazione Cliente	N. Questionari/Su N. Accessi	90% Ottimo
Aderenza a standard	L'architettura del sistema qualità è conforme allo standard UNI EN ISO 2015. E' conforme alle raccomandazioni degli organi (CEE, Ministero Sanità, regioni, ASL, Garante Privacy, ecc.), con particolare riguardo ai temi relativi all'individuazione univoca del paziente ed al disaccoppiamento tra informazioni anagrafiche ed informazioni sanitarie, elemento fondamentale per la compliance con il Codice Europeo per la protezione della Privacy GDPR 679 del 2016.	Ridurre/eliminare errori, danni immagine, denunce. Contenziosi legali
Personalizzazione dell'Assistenza	Soddisfazione delle esigenze personali (lingua, credo religioso, soggetti fragili)	100%

