

# CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO DI CURE DOMICILIARI PER I PAZIENTI  
RESIDENTI NEL TERRITORIO DELL'ASL NAPOLI 3 SUD



**VIVI**Home



# 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.

**VIVIHOME** si compone delle seguenti realtà:

- **Vivisol Napoli** società del gruppo SOL S.p.A.;
- **Home Medicine** società del gruppo Nippo Gases Italia

Il partenariato del progetto aggrega conoscenze e competenze multidisciplinari, in grado di coprire tutte le richieste del CSA, in termini di Esperienza ed Ambiti:

Esperienze pregresse nella gestione di Progetti Complessi per l'erogazione di Cure Domiciliari di I, II, III livello e Cure Palliative di I e II Livello, Progetti e Servizi di Telemedicina, Organizzazione di Centrali Operative e Attività di Ricerca & Sviluppo;

Referenze d'eccellenza e casi di successo conseguiti, tra l'altro, presso l'ASL Salerno, Asl Na1, Asl Na2, Asl Na3, Asl BN, Asl AV, Asl Caserta, Asp Cosenza, Asp Reggio Calabria, ASReM Molise, Regione Lazio con una media annua di circa 30.000 pazienti ed il coordinamento di circa 500 operatori domiciliari per l'erogazione h24 di circa 12.000 PAI/mese, ottenendo dei risultati che hanno consentito il pieno rispetto dei parametri LEA;

Inoltre il gruppo Vivisol gestisce in altri 29 Paesi circa 400.000 assistiti con 4300 dipendenti coinvolti.

# VIVIHOME

**VIVIHOME** si propone quale primo ed efficace project integrator per l'assistenza domiciliare offrendo ai suoi clienti conoscenza **GESTIONALE, ORGANIZZATIVA e OPERATIVA**. **ABBIAMO UNA VISIONE:** vogliamo rendere realmente accessibili l'assistenza domiciliare ad un numero sempre crescente di persone, in un quadro di sostenibilità nell'impiego delle risorse.

Le Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) rappresentano un'attività molto complessa che non può e non deve essere lasciata all'improvvisazione ma richiede conoscenza continua, innovazione tecnologica e capacità organizzative avanzate. La forza di VIVIHOME è concentrata nella nostra **STELLA DEL VALORE** che orientata alle esigenze del paziente:

- conoscenza di tutto il processo di assistenza domiciliare; formazione continua delle risorse umane, a tutti i livelli, per sviluppare sempre nuova conoscenza;
- tecnologia innovativa ricercata e selezionata su scala globale per consentire il trasferimento del paziente a casa, tra i suoi affetti e le sue cose, preservando la sicurezza e aumentando la qualità e l'efficacia terapeutica;
- qualità su misura, al fine di poter erogare un servizio di assistenza domiciliare costruito intorno alle esigenze di ciascun paziente.

# OBIETTIVI CURE DOMICILIARI

VIVIHOME 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 prevenano 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 acquisite 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 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.

# PERCORSO ADI

Il servizio erogato da VIVIHOME garantisce la continuità assistenziale della persona 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 così come da prescrizione.

VIVIHOME riceve il Piano di Assistenza Individuale (PAI) elaborato dal personale incaricato delle Aziende Sanitarie Locali e condiviso dall'assistito e dalla famiglia.

Tale PAI sarà erogato tramite le figure professionali coinvolte, coordinate dal personale della Centrale Operativa che effettueranno le prestazioni previste al domicilio del paziente.

## **Il servizio in convenzione con l'ASL è totalmente gratuito:**

VIVIHOME, 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.

# PERCORSO ADI

ATTIVITA'	COMPETENZA
Segnalazione, accesso e orientamento	MMG/PLS o OSPEDALE o SERVIZI SOCIALI/FAMILIARI
Accettazione e valutazione	ASL
Presenza in carico e progettazione intervento	ASL
Attivazione equipe multidisciplinare per valutazione bisogno	ASL
Redazione del PAI	UVM//UVMD
Scelta dell'erogatore	ASL/Paziente
Invio alla centrale operativa Home Medicine da parte del distretto	Centrale Operativa VIVIHOMe
Erogazione assistenza	Centrale Operativa VIVIHOMe
Monitoraggio del paziente	Centrale Operativa VIVIHOMe
Chiusura Piano Assistenziale/Dimissioni	ASL

# ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Il percorso di erogazione dell' ADI ha inizio con la fase denominata "segnalazione, accesso e orientamento", la quale si svolge presso l'ufficio PUA

Il PUA rappresenta l'unico organismo abilitato ad orientare il percorso di accesso al sistema delle Cure Domiciliari Integrate e svolge la funzione di accoglienza delle richieste, lettura, decodifica e orientamento del bisogno.

La segnalazione al PUA FO può essere presentata da parte di uno dei seguenti soggetti:

- medico curante dell'assistito;
- medico del reparto ospedaliero in fase di pre-dimissione;
- medico responsabile di struttura residenziale (RSA);
- responsabile della struttura socio-assistenziale (Casa di riposo - Comunità protetta);
- servizi sociali;
- associazioni di volontariato, cooperative sociali;
- familiari dell'assistito;
- altri soggetti (vicinato, rete amicale, ecc.)

## SCELTA DELL'EROGATORE

Il PAI predisposto dall'ASL viene assegnato, a rotazione al soggetto erogatore del servizio.

Il paziente potrà richiedere di cambiare soggetto erogatore delle cure entro 6 ore successive alla notifica di assegnazione

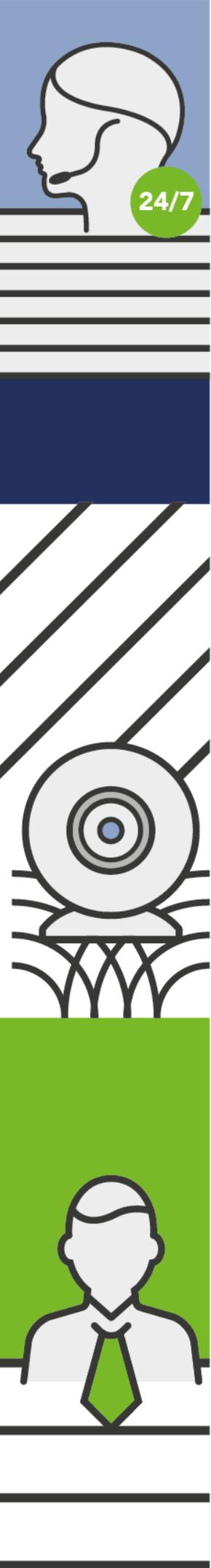
# OPERATIVITÀ DEL SERVIZIO

**Il servizio sarà attivato da VIVIHOME entro 24 ore dalla ricezione della richiesta da parte del Distretto di competenza, in caso di urgenza entro 12 ore.**

Al primo accesso gli operatori VIVIHOME forniranno tutte le informazioni utili al domicilio dell'assistito per lo svolgimento delle attività, compresa 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 in convenzione con il Sistema Sanitario Regionale sono erogate in accordo al nomenclatore regionale.



# TIPOLOGIE DI CURE DOMICILIARI

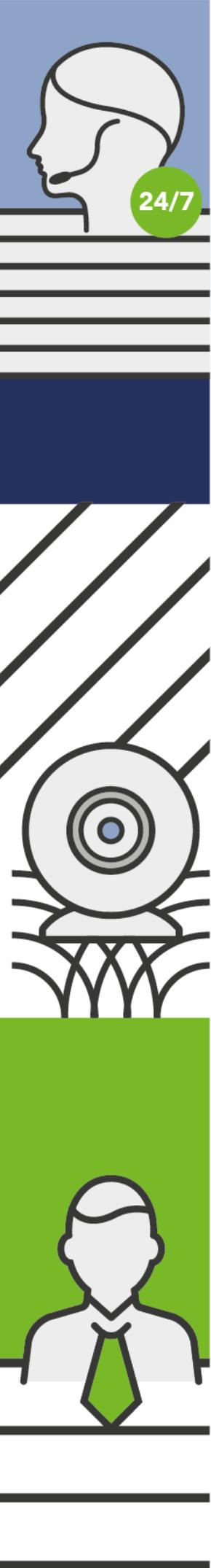
Le prestazioni che VIVIHOMÉ eroga sono quelle relative alle:

**Cure domiciliari integrate di I livello:** costituite da prestazioni professionali prevalentemente di tipo medico-infermieristico-assistenziale ovvero prevalentemente di tipo riabilitativo-assistenziale a favore di persone con patologie o condizioni funzionali che richiedono continuità assistenziale ed interventi programmati, caratterizzate da:

- un CIA compreso tra 0,14 e 0,30, in relazione alla criticità e complessità del caso;
- l'erogazione di accertamenti diagnostici;
- la fornitura dei farmaci di cui all'art. 9 del DPCM 14/1/2017;
- la fornitura dei dispositivi medici

**Cure domiciliari integrate di II livello:** costituite da prestazioni professionali prevalentemente di tipo medico-infermieristico-assistenziale ovvero prevalentemente di tipo riabilitativo-assistenziale a favore di persone con patologie o condizioni funzionali che richiedono continuità assistenziale ed interventi programmati caratterizzati da:

- un CIA compreso tra 0,31 e 0,50, in relazione alla criticità e complessità del caso;
- l'erogazione di accertamenti diagnostici;
- la fornitura dei farmaci di cui all'art. 9 del DPCM 14/1/2017;
- la fornitura dei dispositivi medici di cui agli articoli 11 e 17 del DPCM 14/1/2017;
- la fornitura dei preparati per nutrizione artificiale



# TIPOLOGIE DI CURE DOMICILIARI

**Cure domiciliari integrate di III livello:** erogate a favore di persone che presentano patologie con elevato livello di complessità, instabilità clinica e sintomi di difficile controllo, richiedono continuità assistenziale ed interventi programmati caratterizzati da:

- un CIA maggiore di 0,50, anche per la necessità di fornire supporto alla famiglia e/o al caregiver;
- la valutazione multidimensionale;
- la presa in carico della persona e la definizione di un «Progetto di assistenza individuale» (PAI);
- l'erogazione di prestazioni professionali di tipo medico, infermieristico e riabilitativo;
- l'erogazione di accertamenti diagnostici; f. la fornitura dei farmaci di cui all'art. 9 del DPCM 14/1/2017;
- la fornitura dei dispositivi medici di cui agli articoli 11 e 17 del DPCM 14/1/2017;
- la fornitura dei preparati per nutrizione artificiale;
- il medico di medicina generale o il pediatra di libera scelta assumono la responsabilità clinica dei processi di cura, valorizzando e sostenendo il ruolo della famiglia.

**Cure domiciliari palliative di livello base** costituite da interventi coordinati dal medico di medicina generale o dal pediatra di libera scelta che garantiscono un approccio palliativo attraverso l'ottimale controllo dei sintomi e una adeguata comunicazione con il malato e la famiglia.

**Cure domiciliari palliative di livello specialistico** costituite da interventi da parte di équipe multiprofessionali e multidisciplinari dedicate, rivolti a malati con bisogni complessi per i quali gli interventi di base sono inadeguati;

# TIPOLOGIA DI SERVIZI OFFERTI

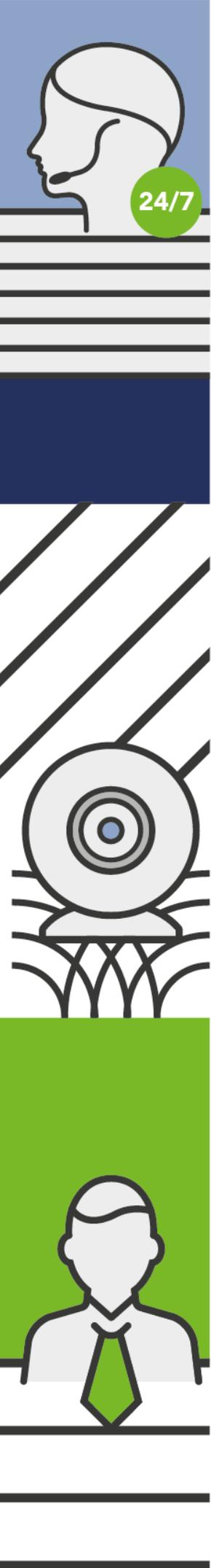
Il servizio comprende prestazioni di tipo socio-assistenziale e sanitario che si articolano per aree di bisogno. Le prestazioni prescritte dei Piani assistenziali comprendono accessi di:

- Medici Specialisti;
- Infermieri;
- Fisioterapisti;
- Logopedisti ;
- Tecnico di riabilitazione occupazionale;
- Terapista della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva ;
- Psicologi;
- Operatori Socio Sanitari.

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 le seguenti prestazioni di Telemedicina:

- Telemonitoraggio;
- Televisita;
- Teleconsulto;
- Teleconsulenza;
- Teleassistenza;
- Telerefertazione.



# LA CENTRALE OPERATIVA

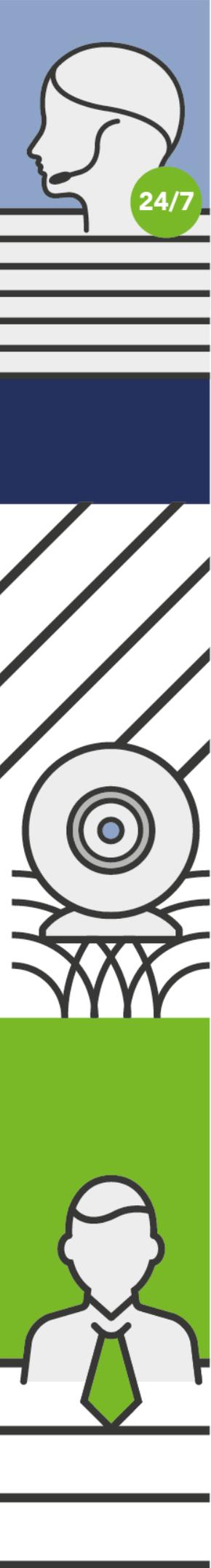
La **Centrale Operativa** costituisce il punto di riferimento per tutti gli Operatori che operano nel servizio ed il punto di ascolto per tutti i Pazienti che vengono presi in carico.

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**.



# ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

## Cartella clinica

Tutta la documentazione relativa al Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario, a conclusione del percorso assistenziale, sarà consultabile presso la sede operativa di pertinenza e richiedibile, gratuitamente, in copia inviandone domanda scritta a mezzo e-mail all'indirizzo [centraleoperativa@vivihome.org](mailto:centraleoperativa@vivihome.org)

La documentazione sanitaria viene rilasciata entro 10 giorni; per eventuali richieste di urgenza contattare

il numero verde 800 77 57 57

a mezzo mail all'indirizzo [centraleoperativa@vivihome.org](mailto:centraleoperativa@vivihome.org)

## URGENZE

VIVIHOMÉ garantisce la pronta disponibilità di un infermiere 7/7 giorni e 24/24 ore.

Dopo aver valutato il caso clinico, il servizio di reperibilità determinerà se:

- attivare il proprio personale domiciliare;
- far contattare il Medico di Medicina Generale e la continuità assistenziale negli orari stabiliti;
- Far attivare il servizio di 118.

# SERVIZI DI TELEMEDICINA



24/7

## Telemonitoraggio e teleassistenza

Per i casi segnalati dalle ASL e/o altre richieste specifiche, VIVIHOME 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.

VIVIHOME 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”, 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.

Home Medicine, 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.**

# TUTELA DELLA PRIVACY

Io sottoscritto/a \_\_\_\_\_ dichiaro di aver ricevuto informazioni che mi hanno permesso di comprendere il trattamento che mi è stato proposto, anche alla luce degli ulteriori chiarimenti da me richiesti.

Data  
...../...../.....

Firma del paziente  
.....

## ESPRESSIONE DEL CONSENSO

Le viene qui richiesto di dichiarare o di rifiutare il suo consenso per il trattamento che le riguarda. In ogni caso lei potrà comunque, in qualsiasi momento successivo, ritirare il consenso che qui sta esprimendo.

Io sottoscritto/a \_\_\_\_\_, valutate le informazioni ricevute:

- **ACCONSENTO**
- **NON ACCONSENTO**

a quanto mi è stato proposto dal/lla dott./ssa

\_\_\_\_\_

## TRATTAMENTO DEI DATI articoli 13-14 del GDPR 2016/679

Si informa che:

- Tutti i dati personali (comuni identificativi, sensibili e/o sanitari) comunicati a Home Medicine saranno trattati per le finalità istituzionali e per le finalità consentite dalla legge nel rispetto delle prescrizioni previste dal Regolamento Generale sulla protezione dei dati personali 679/2016 dell'Unione Europea;
- Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatico-digitali;
- Il titolare del trattamento dei dati personali è Home Medicine srl - Via Benigno Crespi 19- 20159 Milano (MI);
- L'interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento UE 679/2016 ai seguenti recapiti: E-mail: [info@homemedicine.it](mailto:info@homemedicine.it) PEC: [homemedicine@pec.it](mailto:homemedicine@pec.it);
- L'informativa completa redatta ai sensi degli art. 13 e 14 del regolamento UE 679/2016 e reperibile presso gli uffici Home Medicine e/o consultabile sul sito [www.homemedicine.it](http://www.homemedicine.it)

# 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	ViviHome ha risposto in maniera efficiente ai suoi bisogni					
	In generale, come valuta il servizio erogato da ViviHome					

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 Sanitaria, 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.



# ALLEGATO 1

## IL SERVIZIO GARANTITO ALL'ASSISTITO

Il servizio offerto da VIVIHOME comprende:

1. la predisposizione di una centrale operativa funzionante per un tempo minimo di almeno dodici ore al giorno dal lunedì al venerdì e di sei ore il sabato e i prefestivi;
2. la presenza di personale adeguato per l'interfaccia con l'ASL NAPOLI 3, con i Distretti, con gli utenti delle Cure Domiciliari, e per la pianificazione degli accessi previsti dal Piano Personalizzato;
3. la reperibilità infermieristica per tutto l'arco della giornata, 24h/24h, ininterrottamente, per tutti i giorni dell'anno, tramite un numero telefonico dedicato;
4. l'erogazione delle prestazioni entro 24/48 ore dall'invio del Piano Assistenziale Individuale o comunque dalla comunicazione del Direttore del Distretto territorialmente competente;
5. un'equipe socio-sanitaria in possesso dei titoli e delle qualifiche necessarie per l'espletamento del servizio richiesto, adeguatamente formata ed aggiornata sui protocolli afferenti alle prestazioni da erogare;
6. un'equipe socio-sanitaria dedicata alla gestione dei pazienti complessi costituita da medici, infermieri, fisioterapisti, operatori socio-sanitari esperti in nutrizione artificiale (NED e NPD) e nella gestione dei cateteri venosi periferici e centrali;
7. l'impiego delle attrezzature informatiche e di comunicazione connesse sia alla gestione clinica del paziente che alla informatizzazione dell'attività;
8. un team dedicato al controllo qualità dell'operatore dell'equipe socio-sanitaria;
9. l'utilizzo del fascicolo sanitario domiciliare con registrazione formale delle prestazioni sanitarie;
10. la tendenziale continuità del rapporto assistenziale nei confronti delle persone assistite;
11. l'immediata sostituzione dei propri operatori assenti per qualsiasi motivo, nonché quelli che dovessero risultare inadeguati allo svolgimento del servizio;
12. il corretto trattamento dei dati personali nel rispetto della normativa vigente.



# ALLEGATO 2

## VIVIHOME RISPONDE

Di seguito sono riportate le risposte ad alcune delle domande più comuni che vengono poste in merito al servizio di Cure Domiciliari assicurato da VIVIHOME

### 1. COME FARE PER AVERE UN AUMENTO O UNA INTEGRAZIONE DEGLI ACCESSI?

La richiesta del bisogno deve pervenire al Distretto Sanitario competente da parte del Medico di Medicina Generale e/o Pediatra di Libera Scelta.

Per ricevere ulteriori chiarimenti chiamare sempre la Centrale Operativa che è in grado di risolvere tutte le criticità e di fornire una risposta completa e puntuale.

### 2. COME FARE PER AVERE AUSILI PER DISABILI (SEDIA-GIRELLO)?

La richiesta del bisogno deve pervenire al Distretto Sanitario competente da parte del Medico di Medicina Generale e/o Pediatra di Libera Scelta.

Per ricevere ulteriori chiarimenti chiamare sempre la Centrale Operativa che è in grado di risolvere tutte le criticità e di fornire una risposta completa e puntuale.

### 3. COME FUNZIONA LA REPERIBILITA' INFERMIERISTICA?

Funziona esclusivamente attraverso la Centrale Operativa, quindi l'accesso infermieristico in reperibilità NON può essere richiesto direttamente all'operatore assegnato.

Per ricevere ulteriori chiarimenti chiamare sempre la Centrale Operativa che è in grado di risolvere tutte le criticità e di fornire una risposta completa e puntuale.

### 4. COME OTTENERE IL RINNOVO DELLE PRESTAZIONI FISIOTERAPICHE?

La richiesta del bisogno deve pervenire al Distretto Sanitario competente da parte del Medico di Medicina Generale e/o Pediatra di Libera Scelta.

Per ricevere ulteriori chiarimenti chiamare sempre la Centrale Operativa che è in grado di risolvere tutte le criticità e di fornire una risposta completa e puntuale.

### 5. COME OTTENERE UNA VISITA SPECIALISTICA?

La richiesta del bisogno deve pervenire al Distretto Sanitario competente da parte del Medico di Medicina Generale e/o Pediatra di Libera Scelta.

Per ricevere ulteriori chiarimenti chiamare sempre la Centrale Operativa che è in grado di risolvere tutte le criticità e di fornire una risposta completa e puntuale.

### 6. COME RINNOVARE UN PIANO PERSONALIZZATO DI ASSISTENZA?

Il prosieguo del Piano Personalizzato di Assistenza è di esclusiva competenza del Distretto Sanitario.

Per ricevere ulteriori chiarimenti chiamare sempre la Centrale Operativa che è in grado di risolvere tutte le criticità e di fornire una risposta completa e puntuale.

### 7. COME APPROVVIGIONARSI DEI MATERIALI (garze, siringhe, medicazioni, disinfettanti, guanti, ecc) E DEI DISPOSITIVI NECESSARI ALL'ASSISTENZA (cateteri vescicali, sonde gastostomiche, cannule tracheali)?

Le relative necessità e disponibilità al domicilio del paziente sono stabilite dal Distretto Sanitario competente. NON possono essere richiesti a VIVIHOME che assicura solo la distribuzione al domicilio del materiale e dei dispositivi ricevuti dal Distretto Sanitario competente.

Per ricevere ulteriori chiarimenti chiamare sempre la Centrale Operativa che è in grado di risolvere tutte le criticità e di fornire una risposta completa e puntuale.

# ALLEGATO 2

## VIVIHOME RISPONDE

### 8 . COME APPROVVIGIONARSI DEI FARMACI?

NON possono essere richiesti a VIVIHOME. La relativa disponibilità al domicilio è di competenza del Care Giver attraverso la prescrizione del Medico di Medicina Generale e/o Pediatra di Libera Scelta o della Continuità Assistenziale (Guardia Medica) negli orari stabiliti. Per ricevere ulteriori chiarimenti chiamare sempre la Centrale Operativa che è in grado di risolvere tutte le criticità e di fornire una risposta completa e puntuale.

### 9. SE SCADE UN PIANO PERSONALIZZATO DI ASSISTENZA COSA FACCIO IN ATTESA DI RINNOVO?

Occorre sempre chiamare la Centrale Operativa che garantirà comunque l'assistenza in attesa delle autorizzazioni distrettuali.

### 10. COSA FARE SE IL PAZIENTE HA BISOGNO DI PRATICARE UNA TERAPIA FARMACOLOGICA NON PREVISTA DAL PIANO ESECUTIVO ASSISTENZIALE?

Occorre sempre chiamare la Centrale Operativa, ricordando che qualsiasi terapia farmacologica da somministrare al paziente prevede una prescrizione medica sottoscritta che il Care Giver avrà cura di procurarsi preventivamente.

### 11. COSA FARE SE SI DISLOCA IL CATETERE VESCICALE, IL SONDINO NASOGASTRICO, LA SONDA GASTOSTOMICA O SI PERDE L'ACCESSO VENOSO?

Occorre sempre chiamare la Centrale Operativa che provvederà alla risoluzione della problematica.

**12. COME MI COMPORTO NELLE SITUAZIONI DI EMERGENZA:** dislocazione di cannula tracheale, emorragia, ipotensione e ipertensione, traumi, perdita di coscienza?  
Chiamare immediatamente il Medico di Medicina Generale e/o il Pediatra di Libera Scelta e la Continuità Assistenziale (guardia medica) negli orari stabiliti o il Servizio 118.

# RICHIESTE INFORMAZIONI COMUNICAZIONI

## Centrale operativa

*Sede principale-territoriale:*

via Alcide de Gaspari 177 Castellammare di  
Stabia 80053 Napoli  
Tel. 081 3623560

*Sede centrale:*

via Wenner 71 Salerno 84131

Lunedì - Venerdì

8:00-20:00

Sabato E Prefestivi

8:00-14:00

Reperibilità infermieristica

24/7

