



CARTA DEI SERVIZI ADI

REV.03 del 14.02.2024

Titolare del Documento



Progetto Vita Assistenza - ADI

Indirizzo: **Via Trento, 21 – 00053 Civitavecchia**

Telefono: **0766/732109 – 3474044209**

Sito Web: info@progettovitassistenza.it

Rev.	Motivazione	Data
1	Ampliamento servizio di assistenza domiciliare integrato ADI	04/10/2021
2	Inserimento ADI	14.02.2024

*Il presente documento contiene informazioni e dati di **Progetto Vita Assistenza Cop. Soc.**
Pertanto, documento e contenuti non sono divulgabili in nessuna forma senza esplicito consenso da parte del Rappresentante Legale,
Dott. PASQUALE COZZOLINO*

INDICE

COSA E' E PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI	2
SEZIONE I	3
PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA	3
ORIGINE ED OBIETTIVI DELLA SOCIETÀ.....	3
PRESIDENTE CDA – LEGALE RAPPRESENTANTE	3
DIREZIONE SANITARIA	3
ACCESSO ALLE PRESTAZIONI	3
ORARI DI ACCESSO.....	4
DOCUMENTI NECESSARI	4
DOCUMENTAZIONE SANITARIA	4
RELAZIONI CON IL PERSONALE ED INFORMAZIONE ALL'UTENTE.....	4
SEZIONE II.....	5
COME RAGGIUNGERCI	5
COME CONTATTARCI.....	5
PRINCIPI FONDAMENTALI - VALORI	5
SEZIONE III.....	6
VISIONE, MISSIONE ED OBIETTIVI	6
SEZIONE IV.....	7
STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI ANNUALI.....	8
MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA	8
RECLAMI	8
DIRITTI E DOVERI	9
RIFERIMENTI.....	9

Nell'accoglierla Le presentiamo la nostra **"Carta dei Servizi Sanitari"**. Tale guida Le permetterà di conoscere le nostre strutture, le prestazioni, i servizi disponibili e Le fornirà tutte le informazioni utili per accedervi.

È stata elaborata con l'apporto di tutto il Personale, ponendo grande attenzione ai suggerimenti dei nostri Pazienti.

La invitiamo, inoltre, a presentarci idee e suggerimenti che contribuiranno al miglioramento continuo della nostra Struttura.

Quanto è stato fatto è dovuto non solo alla volontà di operare in una prospettiva di qualità e di miglioramento continuo, ma anche di perseguire con maggiore impegno i valori deontologici ed etici che caratterizzano da sempre l'attività dell'Organizzazione.

COSA È E PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è una dichiarazione che espone in maniera chiara gli impegni programmatici ed operativi assunti dal servizio Adi nei confronti dei Cittadini, per una migliore qualità dei servizi medico/sanitari.

Esponendo i principi che sono alla base dell'attività di **Progetto Vita Assistenza**, la Carta dei Servizi diventa una sorta di progetto contrattuale necessario ad informare i possibili Utenti di quelle che sono le proposte e, quindi, i possibili servizi di cui si può usufruire.

SEZIONE I

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

ORIGINE ED OBIETTIVI DELLA SOCIETÀ

Legale Rapp.Te	Dott. Pasquale Cozzolino
Direttore Sanitario	Dott. Moccia Bonaventura

Progetto Vita Assistenza, inizia l'attività come assistenza domiciliare socio-assistenziale e grazie all'esperienza maturata nel territorio e nel settore dell'assistenza amplia i suoi servizi attivando l'attività di assistenza domiciliare integrata ADI, riservata a pazienti non autosufficienti anche anziani.

L'assistenza domiciliare 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 di condizioni ambientali, secondo piani individuali, programmati per l'assistenza, definiti con la partecipazione delle diverse figure professionali coinvolte nella presa in carico, 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 a carico dei comuni. Il servizio di assistenza domiciliare si può configurare come attività autonoma ovvero rappresentare una delle modalità di un percorso assistenziale più articolato che prevede l'erogazione degli interventi in regime residenziale, semiresidenziale, ambulatoriale e domiciliare. Destinatari L'assistenza domiciliare può essere svolta a favore di diverse tipologie di utenti che hanno come caratteristica comune di non essere in grado di accedere autonomamente alle strutture e/o ai servizi sanitari in modo temporaneo o permanente, anche con riferimento alla deliberazione di giunta regionale n. 326/2008:

- persone non autosufficienti totalmente o parzialmente.

I RESPONSABILI:

PRESIDENTE CDA – LEGALE RAPPRESENTANTE Dott. Pasquale Cozzolino	DIREZIONE SANITARIA Direttore Sanitario , Dott. Mocchi Bonaventura.
---	--

ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

Per accedere alle prestazioni è possibile fissare un appuntamento telefonicamente o recandosi personalmente presso la centrale Operativa di via trento, 21 Civitavecchia.

Il Servizio di segreteria è a disposizione per ogni tipo di informazione.

Indirizzo: **Via Trento, 21 – 00053 Civitavecchia**
Telefono: **0766/732109 – 3474044209**
Sito Web: info@progettovitassistenza.it

ORARI DI ACCESSO

L'apertura della centrale operativa è garantita per 5 giorni a settimana, l'attività di servizio si svolge, di norma, per almeno 6 giorni a settimana.

DOCUMENTI NECESSARI

All'atto dell'Accettazione è necessario fornire:

- Documentazione sanitaria aggiornata
- Un documento di riconoscimento
- Codice fiscale e tesserino sanitario

Al momento dell'accettazione il Paziente viene informato, ai sensi del RUE 2016/679 circa il trattamento dei suoi dati sensibili e viene richiesta la sottoscrizione delle necessarie autorizzazioni.

DOCUMENTAZIONE SANITARIA

- Viene utilizzata una cartella individuale che contiene i dati relativi al paziente (dati anagrafici, data inizio programma, operatori di riferimento, diagnosi) gli strumenti di valutazione utilizzati, il piano di trattamento con aggiornamenti, le prestazioni erogate, le verifiche, i risultati raggiunti e motivazione della chiusura del programma;
- È presente a domicilio una documentazione che contiene i dati relativi al paziente, il piano di intervento individuale e le prestazioni erogate;
- Inoltre sono programmate ed effettuate regolarmente riunioni di équipe e aggiornamento periodico;

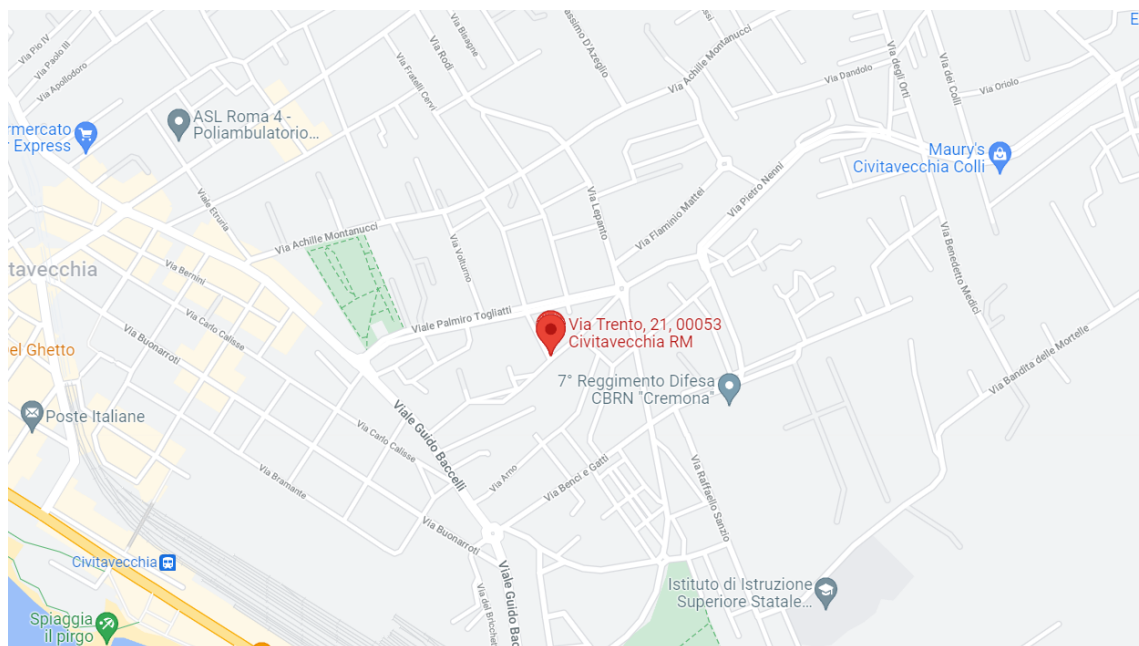
RELAZIONI CON IL PERSONALE ED INFORMAZIONE ALL'UTENTE

- Il personale della Cooperativa adotta tesserino nominativo e qualifica per il riconoscimento al momento dell'accesso al domicilio del Paziente;
- E' assicurata la piena disponibilità a fornire informazioni secondo le rispettive competenze degli operatori.

SEZIONE II

COME RAGGIUNGERCI

Mezzi privati:



Mezzi pubblici:

Dalla fermata del treno di civitavecchia tramite il pulman C/D per 10 minuti, 11 fermate, scendendo alla fermata di viale plamiro togliatti e procedendo per 100 mt a piedi, verso via Trento, 21.

COME CONTATTARCI

Telefono: 3474044209 – 0766792109 reperibili h24 7 giorni su 7

PRINCIPI FONDAMENTALI - VALORI

La presente Carta dei Servizi, in riferimento alle linee guida ministeriali n.2/95, si ispira ai seguenti principi fondamentali-valori:

Uguaglianza e Rispetto: l'erogazione del servizio è ispirata ad un'eguale considerazione per ogni singola Persona. Questo non significa uniformità degli interventi ma, viceversa, che ogni attività è personalizzata considerando l'unicità di ciascuno. Ogni intervento è gestito con rispetto per la dignità della Persona e delle specificità individuali, senza distinzioni d'etnia, sesso, religione, lingua, condizioni economiche, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

Imparzialità ed Obiettività: ogni Persona che presta servizio opera con imparzialità, obiettività, giustizia al fine di garantire un'adeguata assistenza

Continuità: l'Organizzazione assicura la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio l'Organizzazione è in grado di provvedere ad una effettiva continuità dei servizi tramite la collaborazione con strutture esterne, controllate e certificate.

Diritto di scelta: ogni Persona, ove sia consentito dalle normative vigenti, può esercitare il diritto di "libera scelta" rivolgendosi direttamente alla Struttura prescelta.

Il Paziente ha il diritto di prendere liberamente decisioni riguardo alle cure proposte dai Sanitari.

Partecipazione: è garantito il diritto della Persona a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla correlata erogazione della prestazione ed al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura.

L'Utente può prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La Struttura acquisisce periodicamente la valutazione dell'Utente circa la qualità del servizio reso attraverso la somministrazione di un questionario per esprimere la propria opinione e valutazione sui servizi erogati e fornisce. La struttura, inoltre, dispone di una bacheca riservata alle Associazioni.

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia; la Struttura adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi:

- raggiungere **efficienza** organizzativa attraverso l'attenta rilevazione dei suggerimenti dei Pazienti;
- mantenere **efficacia** tecnica seguendo costantemente l'evoluzione delle scienze.

Formazione Continua

La Struttura attiva una formazione continua ed una partecipazione di tutto il Personale, per crescere insieme e migliorare ogni giorno le offerte di servizi e prestazioni.

SEZIONE III

VISIONE, MISSIONE ED OBIETTIVI

LA VISIONE

La nostra strategia è fare del **Servizio ADI** un riferimento nel proprio bacino di Utente, per l'offerta dei servizi specifici domiciliari.

La realizzazione di tale strategia si persegue attraverso i seguenti punti:

- ❖ realizzare utile da reinvestire nelle risorse tecnologiche e nelle persone;
- ❖ raggiungere e mantenere alta la qualità delle prestazioni tecniche;

- ❖ eccellere nell'erogazione dei servizi.

LA MISSIONE

Progetto vita assistenza, sulla base di una gestione fondata sull'approccio per processi ed in vista della piena soddisfazione delle parti interessate si pone i seguenti principi guida:

1. Contribuire a migliorare la salute dei Pazienti
2. Assicurare la centralità della persona, il rispetto della dignità umana, l'equità e l'etica professionale
3. Assicurare una buona pratica professionale ed un comportamento coerente
4. Operare secondo le best practice, adottando procedure operative standard riconosciute
5. Promozione della crescita professionale e della motivazione dei propri collaboratori
6. Operare in ambiente adeguato
7. Operare nel rispetto delle esigenze dei Pazienti e misurarne il livello di soddisfazione tramite ottenimento di informazioni di ritorno
8. Garantire il segreto professionale
9. Disponibilità a fornire informazioni /assistenza
10. Utilizzo di tecnologie e metodi organizzativi appropriati.

Tali principi trovano applicazione nei seguenti standard, che perseguiamo per il nostro personale e per i nostri Pazienti:

Prestazioni Tecnico Professionali

Effettuare un controllo sui processi che assicuri ai nostri Pazienti l'appropriatezza del risultato.

Prestazioni di Servizio

Migliorare le prestazioni percepibili dai Pazienti e familiari

Risorse Tecnologiche

Rinnovare la strumentazione per il miglioramento continuo delle prestazioni.

Persone

Assicurare il continuo mantenimento delle competenze del Personale attraverso corsi di formazione ECM per offrire un servizio professionalmente adeguato.

Riconoscimento Istituzionale

Mantenere i requisiti autorizzativi e di accreditamento.

GLI OBIETTIVI

L'Organizzazione sviluppa il proprio impegno nel miglioramento continuo, attraverso piani ed azioni finalizzate al miglioramento dei servizi, processi e prestazioni, ed attraverso l'elaborazione di piani con obiettivi misurabili e il raggiungimento degli stessi, come descritto nel riesame della Direzione che la Struttura effettua annualmente.

SEZIONE IV

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI ANNUALI

Standard di Qualità

Progetto vita assistenza assicura che i bisogni e la domanda di salute dei Pazienti siano al centro dell'attenzione, attenzione che guida ed orienta tutta l'attività quotidiana.

Pertanto, è fondamentale l'impegno affinché le risposte alle aspettative dell'Utente siano le più appropriate ed efficaci e siano, inoltre, accolte e curate nel rispetto della dignità delle opinioni personali e della riservatezza.

Progetto vita assistenza:

- ◆ Assicura la presenza di personale qualificato ad ogni accesso
- ◆ Monitora il ritardo negli appuntamenti e le relative cause
- ◆ Utilizza il numero e la tipologia dei reclami come indicatori del livello di servizio e i dati dei programmi di controllo di qualità interni come indicatori della qualità analitica raggiunta.

Impegni e programmi di attività e qualità

Progetto vita assistenza si impegna a migliorare l'efficienza del servizio tramite:

- Audit periodici
- Maggiore controllo sull'intero processo dialitico
- Maggior ascolto dell'Utente tramite predisposizioni di moduli di reclamo disponibile in sede
- Continua formazione ed aggiornamento del nostro personale
- Verifica sistematica da parte del Responsabile Qualità dell'esecuzione dei controlli pianificati e della soluzione dei reclami ricevuti
- Collaborazione e disponibilità di tutto il personale medico, infermieristico ed amministrativo
- Ambienti puliti, sani ed accoglienti
- Mantenere la certificazione ISO 9001:2015 in essere

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

RECLAMI

La Struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Utente anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la funzionalità delle prestazioni.

Il reclamo può essere inoltrato:

- ❖ compilando l'apposito modulo disponibile presso l'accettazione,
- ❖ verbalmente,
- ❖ tramite lettera,
- ❖ mediante segnalazione telefonica, via fax o posta elettronica.

Il Legale Rappresentante provvederà a risolvere le problematiche sollevate nel più breve tempo possibile, informandone il Paziente qualora il reclamo sia stato presentato in forma non anonima. Nei casi di non immediata soluzione, il Legale Rappresentante predisporrà l'attività istruttoria ed il Paziente riceverà risposta scritta entro un massimo di 15 giorni dall'inoltro del reclamo.

Il referente, per qualsiasi reclamo dovesse essere presentato, è **Cozzolino Pasquale**.

DIRITTI E DOVERI

L'Utente ha diritto di:

- ✓ ricevere il miglior servizio possibile con l'utilizzo delle più adeguate tecnologie e conoscenze scientifiche
- ✓ usufruire di un'assistenza prestata in maniera professionale e personalizzata
- ✓ ottenere informazioni relative alle prestazioni fornite, alle modalità di accesso a queste ed alle rispettive competenze
- ✓ ricevere personalmente le notizie che gli permettano di essere effettivamente informato
- ✓ essere informato su tutte le possibilità di accertamenti e trattamenti alternativi, anche se da effettuarsi presso altre strutture
- ✓ riservatezza di tutti i dati della sua malattia e alla riservatezza di tutte le circostanze inerenti alla medesima
- ✓ formulare reclami che debbono essere raccolti ed esaminati ed il cui esito deve obbligatoriamente essergli comunicato.

L'Utente ha il dovere di:

- ✓ mantenere sempre un comportamento responsabile, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti: è opportuno che l'utente collabori con il personale medico, infermieristico, tecnico
- ✓ collaborare con i medici e il personale, fornendo informazioni chiave e precise
- ✓ rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che vi si trovano come se fossero propri
- ✓ osservare l'orario stabilito per il trattamento domiciliare;
- ✓ evitare comportamenti che arrechino disturbo o disagio ad altre persone;
- ✓ rispettare il divieto di fumare;
- ✓ segnalare eventuali disfunzioni riscontrate al fine di contribuire al miglioramento della qualità dei servizi.

RIFERIMENTI

- Norma UNI EN ISO 9001:2015
- DPCM del 19/05/1995 "Guida generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari"
- DPCM del 27/01/1994 "Principi fondamentali dell'erogazione dei servizi"

- Decreto del Commissario ad Acta 6 ottobre 2014, n. U00311 - "Linee guida per l'Elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio"

LEGALE RAPP.TE