ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA VIVISOL

La carta dei servizi

SOLGROUP

VIVISOL
Home Care Services

Contattaci ai numeri verdi gratuiti

Lombardia **800 990161**

Lazio **800 312314**

Sicilia **800 022303**

ATTIVI 7 GIORNI SU 7 - 24 ORE SU 24

oppure compila il modulo presente nella sezione "Contatti" del sito
www.vivisol.it

Indice

La carta dei servizi	1
Principi Generali	1
Chi siamo	1
Qualità e sicurezza	2
Norme	2
Introduzione ai servizi Vivisol	3
I servizi Vivisol	4
Modalità di accesso al servizio di assistenza	5
Criteri di accesso e destinatari	5
Valutazione multidimensionale	5
Conclusione e dimissioni dal servizio	5
Descrizione e compiti delle risorse nell'organizzazione sanitaria Vivisol	6
Diritti e doveri degli operatori	7
Doveri degli Utenti/Pazienti	7
Reclami e suggerimenti	7
Customer Satisfaction	8
La verifica del gradimento	8

La carta dei servizi

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

La Carta dei Servizi Vivisol contiene informazioni su:

> Chi è Vivisol
> I servizi che Vivisol offre ai propri utenti e relative modalità di accesso
> Orari di attività
> Modalità con cui Vivisol assicura il rispetto dei diritti dell'assistito/utente, anche in termini di monitoraggio e verifica qualitativa.

Principi Generali

La Carta dei servizi rappresenta l'impegno di Vivisol nel definire e tutelare i diritti di coloro che beneficiano dei servizi offerti, secondo i principi fondamentali dell'erogazione dei servizi sanitari sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

> **Eguaglianza** - l'erogazione del servizio Vivisol è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi quali sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.
> **Imparzialità** - Vivisol ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
> **Continuità** - l'erogazione del servizio Vivisol, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni.
> **Diritto di scelta** - per Vivisol l'utente ha diritto e piena libertà di scelta tra i soggetti che erogano il servizio.
> **Partecipazione** - per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, e favorire la collaborazione nei confronti dell'azienda, è garantita la partecipazione dell'ASSISTITO alla prestazione del servizio. Vivisol provvede a dare riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate.
> **Efficienza ed efficacia** - i servizi offerti dalla Vivisol vengono erogati in modo da garantire efficienza ed efficacia, misurabili con indicatori appropriati.

Chi siamo

Vivisol nasce in Italia nel 1986 ed oggi è uno dei principali gruppi europei operanti nel settore delle Cure domiciliari. Attivo in 20 Paesi nel mondo grazie a oltre 40 centrali territoriali, è in grado di erogare servizi di assistenza domiciliare ed ospedaliera a più di 550.000 pazienti ogni giorno.

Inizialmente focalizzata sulla cura delle patologie respiratorie con servizi di ossigenoterapia, ventilazione meccanica, diagnostica e trattamento dei disturbi del sonno, Vivisol ha diversificato nel corso degli anni le proprie competenze nella gestione di numerose altre cronicità, ampliando la propria offerta con l'**assistenza sanitaria domiciliare**, i servizi di nutrizione artificiale e altre terapie infusionali, la dialisi domiciliare, l'ortopedia su misura e servizi di telemedicina e telemonitoraggio.

Siamo uno dei principali Homecare Provider europei e assistiamo ogni giorno migliaia di pazienti in tutto il mondo.

550 mila
pazienti

52 mln di Km
effettuati per attività domiciliari

+2 mln
di accessi domiciliari

Attraverso la propria organizzazione sanitaria, Vivisol eroga prestazioni sanitarie e soluzioni assistenziali grazie a personale medico, infermieristico e assistenziale **altamente qualificato e specializzato**, terapie riabilitative e fisioterapiche, attività di supporto e tutoraggio del nucleo familiare, supportati da tecnologia medicale avanzata e strumenti digitali innovativi. La gestione ottimale delle risorse, il monitoraggio della compliance terapeutica e l'utilizzo di software e piattaforme digitali innovativi **facilitano il monitoraggio del paziente e il suo mantenimento a domicilio**.
I professionisti sanitari che operano con Vivisol sono attentamente selezionati e costantemente formati e aggiornati per poter rispondere in maniera efficace ai molteplici bisogni degli assistiti.
Tutti i servizi sanitari offerti sono uniformemente erogati ed accessibili sul territorio nazionale grazie ad una rete logistica capillarmente distribuita e al costante controllo della qualità.

Qualità e sicurezza

Vivisol considera un proprio obiettivo primario la sicurezza e la soddisfazione dei propri pazienti, soddisfazione che intende perseguire attraverso la qualità dei servizi prestati. L'azienda ha adottato un Sistema di Gestione Integrato per le aree della qualità, della sicurezza e dell'ambiente, esteso anche ai collaboratori terzi, che viene costantemente monitorato per individuare gli eventuali punti deboli ed apportare i miglioramenti necessari.
Il Sistema di Gestione di Vivisol fa riferimento alle norme internazionali di seguito elencate, ed è stato certificato da DNV, organismo accreditato SINCERT.

Ad oggi sono attive le certificazioni in accordo alle seguenti Norme:

- dal 1997: UNI EN ISO 9001: 2015 "Sistema di gestione per la qualità", che copre le attività di progettazione ed erogazione di tutti i Servizi erogati dalle Unità VIVISOL presenti in Italia;
- dal 2013: UNI EN ISO 45001: 2018 "Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro", che copre gli aspetti di sicurezza delle medesime attività, siano esse svolte all'interno delle Unità VIVISOL, che presso i clienti e pazienti;
- dal 2006: UNI EN ISO 14001: 2015 "Sistema di gestione ambientale", che copre gli aspetti ambientali delle attività svolte;
- dal 2012: EN ISO 13485: 2016 "Sistema di gestione dei dispositivi medici", che copre le attività di gestione e manutenzione degli stessi;
- dal 2012: EN ISO 27001: 2013 "Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni", che copre la protezione e la riservatezza dei dati sensibili
- dal 2019: ISO 22301: 2012 "Gestione, conduzione operativa, assistenza, monitoraggio dei servizi IT erogati centralmente per le società appartenenti al Gruppo SOL. Progettazione, sviluppo e manutenzione di programmi applicativi a supporto dei processi di business nei settori industriale, medicale, farmaceutico e home care".

Tutti i dipendenti e i collaboratori di Vivisol sono costantemente formati all'utilizzo del Sistema di Gestione Integrato come strumento operativo ed al rispetto delle prescrizioni riportate nel Codice Etico del Gruppo.

Norme

Queste le principali norme, nazionali e regionali, di riferimento per i servizi di assistenza domiciliare:

- DPCM 12 gennaio 2017 (aggiornamento LEA)
- Rep. Atti n. 151/CSR del 4 agosto 2021
- DPCM 12 gennaio 2017 D.Lgs del 30 dicembre 1992, n. 502 e successive modifiche e integrazioni (Riordino della disciplina in materia sanitaria)
- DPCM del 21 aprile 2022
- Delibera sostitutiva dell'intesa della Conferenza Stato-regioni, relativa allo schema di decreto del Ministro della salute, concernente il regolamento recante «Modelli e standard per lo sviluppo dell'assistenza territoriale nel Servizio sanitario nazionale». GU Serie Generale n.102 del 03-05-2022

Introduzione ai servizi Vivisol

Le cure domiciliari (C-DOM) sono un setting assistenziale rivolto a persone non autosufficienti o in condizioni di fragilità che prevede prestazioni mediche, riabilitative, infermieristiche e assistenziali necessarie e appropriate in base alle specifiche condizioni di salute della persona.

Le cure domiciliari hanno lo scopo di stabilizzare il quadro clinico, limitare il declino funzionale e migliorare la qualità della vita della persona nel proprio ambiente familiare, evitando per quanto possibile, il ricorso al ricovero ospedaliero. Vivisol eroga cure domiciliari prestazionali, di I, II e III livello (LEA 2017) nonché Cure Palliative Domiciliari e Ospedalizzazione Domiciliare.

Da oltre un decennio, attraverso l'erogazione al domicilio di cure e di assistenza sociosanitaria da parte di personale professionale qualificato, Vivisol si propone quale partner specializzato a supporto della rete di assistenza territoriale pubblica, in particolare nelle aree più critiche del bisogno attraverso la personalizzazione di servizi in linea con i modelli di acquisto e di erogazione espressi dalle differenti realtà dalla Sanità locale.

Tutti questi servizi sono supportati dalle **Centrali Operative** diffuse sul territorio nazionale e da **piattaforme informatiche avanzate** in grado di assicurare un'ottimale gestione dei flussi informativi tra l'erogatore e l'ente sanitario deputato al governo clinico.

Le cure domiciliari erogate per conto delle ASL/ATS del Sistema Sanitario Nazionale, possono essere definite come l'insieme coordinato di attività sanitarie e sociosanitarie (mediche, infermieristiche, riabilitative, psicosociali, educative), integrate fra loro, effettuate al domicilio del paziente sulla base di criteri di eleggibilità clinici, sociali e ambientali, secondo piani individuali programmati per l'assistenza e definiti con la partecipazione delle diverse figure professionali coinvolte nella presa in carico (tra cui il Medico di Medicina Generale) e periodicamente verificate. In funzione delle condizioni del paziente, le C-DOM possono essere integrate con prestazioni socioassistenziali.

Vivisol, inoltre, in base alle necessità prescritte dal Piano Assistenziale Individuale dell'assistito, garantisce:

- **Percorsi di salute su misura**, costruiti su formazione del paziente e caregiver, erogazione delle prestazioni terapeutiche e di diagnostica, arrivando fino al follow-up e al monitoraggio.
- **Servizio tecnico** necessario per la gestione di manutenzione e riparazione delle apparecchiature e dei dispositivi medici presenti e in uso al domicilio.
- **Reperibilità h24 e 7gg/7** grazie alla reperibilità di personale sanitario raggiungibile al numero verde Vivisol che garantisce la continuità assistenziale.
- **Fornitura del materiale monouso** indispensabile allo svolgimento delle cure quotidiane dell'assistito, come circuiti di ventilazione, catheter mount, filtri, medicazioni, cannule, sonde PEG, sondini per la broncoaspirazione.

Vivisol nell'espletamento dei servizi si impegna a garantire:

- **continuità, qualità, valutazione e monitoraggio** dei servizi forniti e della soddisfazione degli assistiti, in costante riferimento alle unità clinico- specialistiche responsabili del programma di cura.
- **i diritti, la privacy, la formazione e l'informazione** sulle responsabilità dell'assistito.
- **Valutazione e partecipazione** alla formazione e all'aggiornamento dei propri operatori.

I servizi Vivisol

Ossigenoterapia

Consiste nella somministrazione di ossigeno in concentrazione maggiore di quella presente nell'aria ambiente, allo scopo di trattare o prevenire i sintomi e le manifestazioni dell'ipossiemia arteriosa.
Questa terapia può essere applicata sia in situazioni di acuzie, per il periodo necessario a superare l'evento acuto, sia a lungo termine, quando esiste una grave ipossiemia cronica stabilizzata.

Telemedicina

Comprende tutte quelle soluzioni tecnologiche che, attraverso i sistemi di comunicazione di tipo telematico e informatico, permettono la trasmissione delle informazioni tra medico e cittadino o tra gli addetti ai lavori limitando al massimo gli spostamenti del paziente. Sfruttando questo potente strumento, è possibile offrire ai cittadini servizi di assistenza socio-sanitaria in un'ottica di miglioramento della qualità offerta e di soddisfazione del cliente.

Disturbi respiratori del sonno

Sono frequenti e comuni, e variano dal semplice russamento alle interruzioni respiratorie complete o parziali denominate rispettivamente apnee ed ipopnee notturne. La Medicina del Sonno è una disciplina, ormai ben conosciuta e in costante aggiornamento, basata sul riconoscimento, la diagnosi e la cura di questi disturbi.

Terapie infusionali

Per l'accompagnamento dei pazienti che necessitano di terapia farmacologica per via endovenosa o sottocutanea a domicilio, Vivisol (in sinergia con esperti del settore), ha progettato una serie di servizi dedicati: servizi per la nutrizione artificiale, per l'insulinoterapia con pompa, per l'immunoterapia, per il trattamento del dolore e per la malattia di Parkinson. Ogni servizio prevede un'attenta selezione del dispositivo medico da parte di un team multidisciplinare altamente specializzato.

Ventiloterapia

È un supporto alla respirazione realizzato mediante l'ausilio di un dispositivo che assiste la respirazione per coloro che non sono in grado di svolgere spontaneamente e in modo efficace questa funzione.
Si tratta di un prezioso trattamento di supporto, talvolta vitale, che può essere erogato sia durante una degenza ospedaliera che prescritto a domicilio, nei casi in cui la condizione di insufficienza respiratoria sia cronica.

Aerosolterapia

Consiste nella somministrazione di farmaci nebulizzati direttamente nelle vie respiratorie per il trattamento di diverse patologie. Si tratta di un metodo antico, efficace e naturale: la nebulizzazione del farmaco e la sua inspirazione mediante un atto spontaneo, è generalmente senza controindicazioni e con riconosciuti effetti benefici, requisiti fondamentali soprattutto quando a dover ricevere le cure sono anziani e bambini.

Nutrizione artificiale

È una tecnica di prevenzione e cura della malnutrizione, che permette di nutrire il paziente che non può alimentarsi sufficientemente per via naturale.
La malnutrizione favorisce il verificarsi di complicanze legate alle malattie di base, aumentando il tasso di mortalità dei pazienti e allungando i tempi di convalescenza. In generale, rende meno efficaci le terapie somministrate e meno efficienti i percorsi di guarigione, producendo una lievitazione dei costi farmaceutici, di ricovero e di assistenza.

Gestione ausili terapeutici

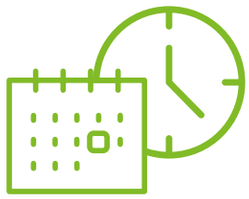
Gli ausili terapeutici sono attrezzature per la riabilitazione che permettono ai pazienti di riacquistare l'autonomia domestica e la libertà di movimento. Gli ausili che offriamo sono realizzati dai più validi produttori sul mercato e rispettano le caratteristiche tecnico-funzionali e qualitative previste dalle normative vigenti e in particolare dall'NTP secondo quanto stabilito dal decreto ministeriale n.332/99 per le prestazioni di assistenza protesica.

Al Paziente e ai suoi familiari è invece richiesto di:

- Rispettare i regolamenti generali e specifici di VIVISOL e mantenere un atteggiamento responsabile e corretto verso il personale e le attrezzature ricevute in dotazione.
- Rispettare il lavoro e la professionalità degli operatori sanitari, condizione indispensabile per attuare un corretto programma terapeutico ed assistenziale.

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

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



Modalità di accesso al servizio di assistenza

CRITERI DI ACCESSO E DESTINATARI

Per accedere al servizio di Cure Domiciliari di Vivisol devono essere presenti le seguenti condizioni:

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

TEMPI DI PRESA IN CARICO

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

VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE

Gli strumenti per eseguire la valutazione dei bisogni del paziente:

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

CONCLUSIONE E DIMISSIONI DAL SERVIZIO

Il servizio può essere concluso in caso di:

- GUARIGIONE
- RICHIESTA CAMBIO ENTE GESTORE
- DECESSO
- RICOVERO OSPEDALIERO
- RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI DI PRESA IN CARICO
- PASSAGGIO AD ALTRA UNITÀ DI OFFERTA
- RICHIESTA DELL'UTENTE
- ALTRO

Descrizione e compiti delle risorse nell'organizzazione sanitaria Vivisol

Direttore del Servizio /Direttore Sanitario:
guida, dirige, supervisiona e garantisce la qualità del servizio sanitario Vivisol. È il medico responsabile dell'assistenza sanitaria ai pazienti.

Medici:
iscritti all'albo impiegati nelle visite e negli interventi domiciliari

Medico Coordinatore:
è il referente della direzione sanitaria e dell'attività sanitaria locale. Responsabile della comunicazione professionale tra l'assistito e la Sede Centrale

Coordinatore Sanitario:
è il professionista infermieristico o riabilitativo Coordinatore delle attività assistenziali.

Team Riabilitativo:
professionisti della riabilitazione in possesso del diploma di Laurea o titolo equipollente che lavorano in collaborazione con il Medico e gli altri professionisti.

Case manager:
infermiere operativo responsabile della documentazione clinico assistenziale Vivisol, referente diretto del Coordinatore Infermieristico Locale e Centrale quale responsabile della corretta applicazione delle procedure.

Operatore socio-sanitario:
svolge attività indirizzata a soddisfare i bisogni primari della persona e a favorire il benessere e l'autonomia dell'utente.

Referente Amministrativo Area Sanitaria:
persona dedicata alla gestione amministrativa della presa in carico, al controllo e alle comunicazioni operative tra gli operatori e il centro servizio territoriale anche al fine di adempiere al debito informativo rispetto ai flussi verso le Aziende sanitarie regionali.

Caregiver Familiare:
persona che si prende cura del paziente in condizioni di non autosufficienza e/o disabilità, che necessita di un'assistenza di lunga durata. Componente non professionale della rete di assistenza alla persona.
La presenza del Caregiver è condizione indispensabile per assicurare il corretto svolgimento terapeutico ed assistenziale.

CONSENSO / DINIEGO INFORMATO AL TRATTAMENTO SANITARIO

Vivisol raccoglie al momento della presa in carico del paziente in un modulo predefinito il consenso informato dell'utente o suo familiare sul trattamento da erogarsi.
Qualora il paziente o un suo familiare decida di rifiutare o interrompere il trattamento in atto, la struttura raccoglie questa volontà attraverso la compilazione del medesimo modulo nella parte dedicata, ed il servizio domiciliare non verrà di conseguenza erogato.

RICHIESTA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Per richiedere copia della documentazione sanitaria, nonché laddove necessario ricevere una relazione finale per il medico curante, il paziente e/o caregiver hanno a disposizione un modulo prestabilito che viene consegnato al domicilio nel momento della presa in carico.
Tali richieste vengono evase entro 40 giorni dal momento della ricezione della richiesta.

DIRITTI E DOVERI DEGLI OPERATORI

Il rispetto dei principi elencati comporta che agli utenti/pazienti siano garantiti precisi diritti, dai quali conseguono i doveri degli operatori Vivisol:

> Accesso ed attenzione
> Informazione
> diritto alla riservatezza ed al rispetto della dignità della persona
> Normalità e differenza
> Fiducia e decisione
> Reclami e loro esito

DOVERI DEGLI UTENTI/PAZIENTI

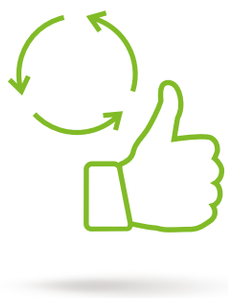
Il principio della partecipazione comporta che agli utenti/pazienti ed alle loro famiglie, oltre ai sopra citati diritti, venga richiesto altresì il rispetto di alcuni precisi doveri:

> Rispetto verso gli altri e gli operatori
> Rispetto dell'organizzazione delle attività
> Rispetto di leggi e regolamenti
> Collaborazione

RECLAMI E SUGGERIMENTI

La possibilità di formulare osservazioni, suggerimenti, e di effettuare reclami è una componente insostituibile della tutela dei diritti degli utenti/pazienti ed è, altresì, risorsa preziosa di confronto e per il miglioramento continuo dei servizi erogati e sono il segno dell'interesse per l'attività e il servizio offerto.

Le osservazioni ed i reclami da parte degli utenti/pazienti vengono raccolti e trasmessi al Coordinatore Infermieristico del servizio competente che provvede ad effettuare le opportune verifiche e ad individuare, a fronte degli eventuali reclami o "non conformità" segnalate, le "azioni correttive" più appropriate a risolvere la problematica segnalata e ad evitarne il ripetersi; del provvedimento eventualmente adottato si fornisce risposta scritta all'utente che ha inoltrato il reclamo entro un massimo di 15 giorni. Tutta la documentazione in merito viene registrata con la procedura prevista dal sistema qualità ISO 9001:2015.



Aiutaci a migliorare l'esperienza e il servizio offerto.

Segnalaci eventuali reclami, osservazioni o suggerimenti ai numeri verdi

Lombardia: 800 990161
Lazio: 800 312314
Sicilia: 800 022303

O compila il form inquadrando il QR code:

CUSTOMER SATISFACTION
L'elemento di controllo della qualità dei servizi erogati da Vivisol in tutte le sue dimensioni è rappresentato in primo luogo dal grado di soddisfazione dell'utente e/o della sua famiglia, che dipende dalla percezione della congruenza o dell'incongruenza tra aspettative e servizi offerti.

Il grado di soddisfazione viene rilevato attraverso l'analisi dei questionari sulla soddisfazione dell'utente, cui sono invitati a rispondere periodicamente (circa una volta l'anno, salvo eventuali verifiche straordinarie ad hoc) gli utenti e/o le loro famiglie. I questionari invitano l'utente/paziente o il familiare ad esprimersi sul funzionamento del Centro/servizio, sugli operatori, e sul rapporto con l'organizzazione.

Modalità di somministrazione:
- Tramite app dal dispositivo operatore sanitario
- Cartacea
- Chiamata da parte del Customer Service Vivisol

LA VERIFICA DEL GRADIMENTO
L'elemento di controllo della qualità in tutte le sue dimensioni è rappresentato in primo luogo dal grado di soddisfazione dell'utente/paziente, che dipende dalla percezione della congruenza o dell'incongruenza tra aspettative e servizi offerti; tale verifica di gradimento viene monitorata attraverso le procedure del sistema di gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2015.

Un secondo elemento di valutazione della qualità è rappresentato dal giudizio espresso dagli operatori che vivono il contatto diretto con gli utenti/pazienti.

Il monitoraggio sul grado di soddisfazione degli operatori viene effettuato mediante la costituzione di gruppi di lavoro su aree tematiche definite finalizzati al miglioramento della qualità del servizio.

La possibilità di misurare la qualità dei servizi e delle prestazioni offerte da Vivisol consegue dal corretto processo di valutazione "incrociata" degli elementi di verifica sopra indicati.

DMKVADIGEN2306I9

We care

tutte le cure di cui necessiti a casa tua

SEDE LEGALE
Vivisol Headquarters - Vivisol srl - Home Care Services
Via Gerolamo Borgazzi, 27 - 20090 Monza (MB)

Numeri Verdi:
Lombardia: 800 990161
Lazio: 800 312314
Sicilia: 800 022303

info@vivisol.it | **www.vivisol.it**

SOLGROUP
VIVISOL
Home Care Services