



CARTA DEI SERVIZI AEVA SRL

Revisione n.2 del 21/03/2022

INDICE

1.	GENERALITA'	3
2.	SERVIZI ADI	4
3.	TIPOLOGIA DI PAZIENTI	5
4.	SERVIZI EROGATI	6
4.1	ASSISTENZA DOMICILIARE	6
4.2	SERVIZI SANITARI SPECIALISITICI	6
4.3	ASSISTENZA OSPEDALIERA	7
4.4	TELEMEDICINA	8
5.	ACCESSO ED ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	8
5.1	CONTATTI E RICHIESTA ACCESSO DEL SERVIZIO	8
5.2	Erogazione del servizio	8
5.2.1	Utenza Privata	8
5.2.2	Utenza Convenzionata	8
5.2.2.1	Preso in carico	8
5.2.2.2	Valutazione iniziale e designazione case manager	9
5.2.2.3	Redazione del PAI	9
5.2.2.4	Rivalutazione delle condizioni dell'assistito	9
5.3	COLLEGAMENTO CON LE STRUTTURE ESTERNE	9
5.4	RICHIESTA DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA	10
5.5	SOSPENSIONI/DIMISSIONI	10
6.	MATERIALE INFORMATIVO E DOCUMENTAZIONI	10
7.	D.LGS 231/2001	10

1. GENERALITA'

La Carta dei Servizi è il principale strumento di un'organizzazione che illustra i servizi, i progetti, gli interventi, che realizza e informa sugli aspetti tecnico-organizzativi e gestionali, sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento.

I servizi erogati da Aeva vengono eseguiti dal personale attraverso il marchio Xenior che a tutti gli effetti rappresenta l'attività di assistenza domiciliare svolta dalla società.

La Carta dei Servizi è uno strumento di tutela dei diritti del cittadino-utente e permette sia agli enti erogatori che agli utenti di orientarsi nell'accesso ed utilizzo dei servizi.

La Carta dei Servizi è una forma di impegno verso i cittadini-utenti, è un potente strumento di gestione interna e di coinvolgimento degli operatori professionali sugli obiettivi di miglioramento delle prestazioni e del servizio.

La Carta dei Servizi è la sintesi dinamica, aggiornata periodicamente, dell'esistente e della sua proiezione, cioè di ciò che l'ente erogatore è in grado di offrire e dei suoi margini di miglioramento.

La Carta dei Servizi di AEVA costituisce uno strumento per fornire ai cittadini informazioni utili sul servizio ADI, sulle procedure per accedervi, sugli interventi e prestazioni specifici, sulle figure professionali che vi operano, sulle modalità di lavoro utilizzate, sui loro diritti.

È pensata, inoltre, per essere uno strumento che permetta ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, e la possibilità di esprimere, in termini collaborativi, i propri suggerimenti al fine di migliorare nell'erogazione dei servizi stessi e di raggiungere l'obiettivo ultimo rappresentato dalla soddisfazione dell'utente.

A tal fine l'utente può compilare, se preferisce in modo anonimo, il questionario per la valutazione della qualità del servizio "Mod. 03 PG 08_3 Questionario soddisfazione del cliente". Potrà così esprimere il suo giudizio e proporre le sue osservazioni sui servizi offerti. Ogni indicazione sarà presa in esame per venire incontro, nel modo più completo possibile, alle attese ed esigenze dei pazienti.

Inoltre per segnalare disfunzioni o reclami l'utente può compilare il modello "Mod. 03 PG 08_1 Scheda reclami paziente".

La Carta dei Servizi e tutta la modulistica sono pubblicate sul sito internet www.xenior.it

Tutti gli Utenti e/o Visitatori possono riceverne inoltre copia presso la reception della Struttura.

AEVA adotta la Carta Europea dei diritti dei pazienti "PATIENTS' RIGHTS HAVE NO BORDERS" La Carta europea dei diritti del malato è il risultato di un lavoro congiunto tra il Tribunale per i Diritti del Malato e 15 organizzazioni civiche dei paesi dell'UE. Elaborata nel 2002, si basa sia sulla esperienza del Tribunale per i diritti del malato, in particolare sulle precedenti Carte per i diritti del malato promulgate in Italia, a livello nazionale, regionale e locale, sia sulla Carta Europea dei diritti Fondamentali.

La Carta Europea raggruppa i diritti inalienabili del paziente che ogni paese dell'Unione Europea deve tutelare e garantire.

Diritti

1. Diritto a misure preventive

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

2. Diritto all'accesso

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse.

3. Diritto alla informazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.

4. Diritto al consenso

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere 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 alla ricerca scientifica.

5. Diritto alla libera scelta

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

6. 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 della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.

7. Diritto al rispetto del tempo dei pazienti

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

8. 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 precisi standard.

9. Diritto alla sicurezza

Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpratica e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

10. Diritto alla innovazione

Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

11. 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.

12. Diritto a un trattamento personalizzato

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

13. Diritto al reclamo

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.

14. Diritto al risarcimento

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.

2. SERVIZI ADI

Aeva si propone di erogare servizi di assistenza domiciliare sia privatamente e sia in convenzione, per conto del Servizio Sanitario Regionale. Le caratteristiche del servizio potranno differire tra le due diverse tipologie di utenti, essendo quello sull'utente privato un approccio di natura prestazionale, dipendente dalle volontà/capacità di spesa dell'assistito e/o dei suoi familiari, mentre quello sull'utente in convenzione un approccio tipicamente integrato e basato sui requisiti espressi dal soggetto che commissiona le prestazioni (ASL/regione).

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) è costituito dal complesso delle prestazioni di natura socio-sanitarie-assistenziali (mediche, infermieristiche, riabilitative, psicosociali, educative) prestate al domicilio del paziente, secondo piani individuali, al fine di consentire la permanenza nel normale ambiente di vita e di ridurre le esigenze di ricorso a strutture residenziali.

AEVA nello svolgimento dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari, ispira la propria attività al rispetto dei seguenti principi, che rappresentano gli impegni assunti nei confronti di utenti e cittadini.

Eguaglianza

AEVA si impegna ad erogare servizi nel rispetto di regole uguali per tutti senza distinzione di sesso e sessualità, etnia, lingua, nazionalità, di religione, di condizioni psicofisiche, economiche e sociali (grado di istruzione, opinione politica ecc.).

Il personale del Centro prende in considerazione l'individuo come "persona", cui prodigare l'assistenza socio-assistenziale con la consapevolezza di svolgere un servizio "vitale" che come tale deve essere prestato a tutti coloro che lo necessitano, senza discriminazione di alcun genere;

Imparzialità

Tutti gli operatori del Centro sono impegnati a svolgere le loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.

Continuità

I servizi sono erogati con regolarità senza soluzione di continuità e nel rispetto degli impegni concordati e programmati.

Umanità

L'attenzione alla persona avviene nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali.

Gli operatori si rivolgono agli utenti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità.

Partecipazione

L'assistito ha la possibilità di produrre documenti, fornire informazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano e può compilare periodicamente appositi questionari per la valutazione della qualità percepita del servizio a lui erogato.

Appropriatezza

Tutti gli operatori, adeguatamente supportati e coordinati, perseguono obiettivi di cura ed assistenza efficaci per lo stato di salute degli assistiti ed il miglioramento della qualità della loro vita.

3. TIPOLOGIA DI PAZIENTI

L'assistenza domiciliare può essere svolta a favore di diverse tipologie di utenti, che hanno come caratteristica comune il non essere in grado di accedere alle strutture o ai servizi sanitari ambulatoriali/ospedalieri.

L'ADI è rivolta a persone in situazione di fragilità, caratterizzate dalla presenza di una condizione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo.

4. SERVIZI EROGATI

4.1 ASSISTENZA DOMICILIARE

Aeva eroga servizi di assistenza domiciliare con lo scopo di favorire la permanenza dell'anziano o del paziente non autosufficiente presso la propria abitazione, fra i propri cari, le proprie comodità e gli oggetti di una vita.

In base alle specifiche necessità l'assistenza può essere diurna, notturna, part time, di poche ore, o soltanto occasionale.

Il supporto degli operatori può essere mirato ad aiutare il paziente in una o più attività della vita quotidiana come:

- Cucina e aiuto ai pasti
- Vestizione e cura del guardaroba
- Igiene personale e dell'ambiente domestico
- Gestione dell'incontinenza
- Deambulazione e mobilizzazione
- Gestione dei farmaci
- Spesa, servizi esterni e compagnia
- Utilizzo di ausili e device

Gli operatori, attentamente e rigorosamente selezionati, sono in possesso di tutte le qualifiche necessarie a prestare assistenza ad un paziente al suo domicilio. Ognuno di loro è inoltre supportato da un'equipe di personale sanitario che lo coordina e affianca laddove emergano eventuali necessità specialistiche, attivando così un processo di prevenzione che in alcuni casi può risultare di vitale importanza. La capacità di integrazione fra assistenza domiciliare non sanitaria e servizi sanitari e specialistici garantisce il miglior programma di assistenza domiciliare in relazione alle caratteristiche dell'assistito.

4.2 SERVIZI SANITARI SPECIALISTICI

RIABILITAZIONE E BENESSERE COGNITIVO

- Problematiche nella comunicazione
- Problematiche nella deglutizione
- Riabilitazione alle attività di vita quotidiana (igiene personale, abbigliamento, ecc.)
- Riabilitazione alle attività domestiche (pasti, pulizie, ecc.)
- Riabilitazione all'uso di strumenti della vita quotidiana (telefono, radio/tv, ecc.)
- Programmi di rafforzamento cognitivo della memoria
- Programmi di rafforzamento cognitivo dell'orientamento spazio-temporale
- Programmi di rafforzamento cognitivo dell'attenzione
- Programmi di rafforzamento cognitivo della capacità logica
- Programmi di rafforzamento cognitivo della produzione linguistica
- Logopedia
- Terapia occupazionale

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

- Prelievi a domicilio
- Somministrazione medicinali
- Esami strumentali
- Medicazioni semplici e complesse
- Terapie iniettive attraverso le diverse vie
- Terapia infusione SC e EV
- Gestione Cateterismi
- Gestione Incontinenze

- Gestione ventilazione meccanica, tracheostomia, sostituzione cannula, bronco aspirazione e ossigenoterapia
- Alimentazione con PEG-PEJ o SNG
- Nutrizione parentale gestione cvc
- Paracentesi, toracentesi ed altre manovre
- Prevenzione e cura piaghe
- Gestione stomie
- Cure igieniche
- Veglia notturna
- Fasciature semplici e bendaggi

VISITE MEDICHE E DIAGNOSTICA A DOMICILIO

- Visite geriatriche
- Visite cardiologiche
- Visite pneumologiche
- Visite ortopediche
- Visite fisiatriche
- Visite neurologiche
- Visite chirurgiche
- Visite urologiche
- Visite ginecologiche
- Visite gastroenterologiche
- Visite otorinolaringoiatriche
- Visite dietologiche
- Visite psichiatriche
- Radiografie
- Ecografie

RIABILITAZIONE E BENESSERE FISICO

- Fisioterapia attiva e passiva
- Riabilitazione Neuromotoria
- Riabilitazione Ortopedica
- Riabilitazione Post Chirurgica
- Rieducazione Posturale
- Ginnastica respiratoria
- Ginnastica per Parkinson
- Programmi di ginnastica dolce
- Linfodrenaggio Manuale
- Massaggi
- Elettroterapia (Tens, Magnetoterapia)

SUPPORTO PSICOLOGICO

Aeva fornisce supporto psicologico domiciliare per gestire al meglio le comunicazioni tra equipe, paziente e famiglia allo scopo di migliorare i rapporti e rendere più efficace il percorso assistenziale.

4.3 ASSISTENZA OSPEDALIERA

- Veglia diurna con operatore socio-sanitario o infermiere professionale
- Veglia notturna con operatore socio-sanitario o infermiere professionale
- Assistenza ai pasti
- Cura dell'igiene personale
- Mobilizzazione
- Compagnia e stimolazione cognitiva

- Supporto Deambulazione

4.4 TELEMEDICINA

Il servizio di Telemedicina Aeva consente di essere adeguatamente seguiti anche fra le proprie mura domestiche. Tramite appositi misuratori, ogni giorno la centrale operativa Aeva controlla i parametri di salute più rilevanti per la patologia di cui soffre il paziente. In caso di valori anomali si provvederà a contattare l'abitazione, un familiare, il medico di famiglia o lo specialista di riferimento attivando le misure necessarie a prevenire l'insorgenza di crisi acute.

Servizi personalizzati in base alla patologia: Diabete - Ipertensione - Fibrillazione Atriale - Scompenso Cardiaco - Broncopneumopatia cronica ostruttiva.

5. ACCESSO ED ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

La Struttura ha definito procedure per regolamentare i processi di accettazione e presa in carico, incentrate sui bisogni del paziente/utente secondo il sistema di gestione qualità certificato.

5.1 CONTATTI E RICHIESTA ACCESSO DEL SERVIZIO

La richiesta di un servizio a Aeva può avvenire presso le sedi operative negli orari di apertura (da lun. a ven. ore 9:00-18:00 e sabato 9:00-13:00). Le sedi di Aeva si trovano in:

- **Via Prisciano 42**, sul territorio della ASL RM1.
- **Via Cristoforo Colombo 440**, sul territorio della ASL RM2.
- **Largo ns sig.ra di Coromoto 12**, sul territorio della ASL RM3.
- **Via Nazionale Tiburtina 149**, sul territorio della ASL RM5.

La richiesta può anche avvenire tramite il sito dalla sezione *Contatti*, oppure telefonando al numero 06/65796125 (attivo h24 mediante servizio di trasferimento di chiamata), o ancora inviando un'email a info@aeva.cloud La risposta agli utenti è fornita da un operatore che oltre a prendere in carico la richiesta illustra tutti i servizi offerti.

5.2 Erogazione del servizio

5.2.1 Utenza Privata

Aeva effettua assistenza in ADI agli utenti privati che la richiedono attraverso i canali di comunicazione messi a disposizione. Dal momento che un paziente richiede un servizio, il personale di Aeva raccoglie tutte le informazioni anagrafiche e sanitarie utili al fine di poter redigere un preventivo. In caso di accettazione del preventivo Aeva stipula con il paziente un contratto diretto di assistenza "Mod. 02 PG 08_1 Mandato di assistenza domiciliare" nel quale saranno esplicitati tutti i servizi erogati e le condizioni contrattuali pattuite. La presa in carico del paziente (ossia il tempo che trascorre dalla data del primo contatto allo svolgimento della prestazione) viene garantito entro i termini concordati direttamente con il cliente prendendo in considerazione: la gravità del caso, la disponibilità degli operatori e delle attrezzature, etc.

5.2.2 Utenza Convenzionata

5.2.2.1 Presa in carico

La presa in carico del paziente (ossia il tempo che trascorre dalla data del primo contatto) viene garantita entro 48 ore, salvo urgenze segnalate dal medico curante o dalla struttura ospedaliera dimettente, che devono essere prese in carico entro 24 ore, fatta esclusione per le prestazioni a carattere riabilitativo eventualmente previste dal PAI, le quali possono essere attivate anche

successivamente alle 48 ore. Il servizio verrà costantemente assicurato per sei giorni a settimana nella fascia 07:00/20:00 assicurando la reperibilità h 24 del coordinatore del servizio medico per i pazienti di ADI LIVELLO III e h12 per i pazienti ADI LIVELLO II.

Dal momento dell'avvio del Programma, viene messo a disposizione della famiglia/assistito un collegamento ad un portale internet dotato di credenziali di accesso mediante il quale la famiglia potrà monitorare ogni informazione relativa all'assistenza (cartella clinica, diario, contatti etc). Su richiesta, la seguente documentazione verrà consegnata anche cartacea:

- Un modello con tutti i contatti normali ed in emergenza
- Fascicolo socio-assistenziale e sanitario comprensivo di:
 - piano di assistenza individuale (PAI) così come predisposto dalla Unità di Valutazione della ASL, aggiornato in relazione al variare dei bisogni, nel quale sono indicati tutti gli interventi assistenziali;
 - diario assistenziale per la registrazione delle prestazioni erogate dai diversi operatori, datate e controfirmate dall'operatore e dall'assistito (o da suo tutore/amministratore di sostegno);
 - consenso informato dell'assistito (o del tutore/amministratore di sostegno di quest'ultimo).
 - Modulo reclami

5.2.2.2 Valutazione iniziale e designazione case manager

Nel corso del primo accesso verrà effettuata una valutazione complessiva dell'assistito; laddove richiesto dalla ASL, verrà inoltre effettuata una valutazione multidimensionale completa mediante lo strumento adottato dalla Regione.

5.2.2.3 Redazione del PAI

Il PAI individuerà bisogni, problemi e propensioni degli utenti, ed indicherà obiettivi qualitativi e quantitativi, tempi di attuazione, frequenza degli interventi/azioni, figure professionali coinvolte e indicatori di risultato. Le attività del PAI si esplicano in un insieme di prestazioni sanitarie e non, l'equipe di assistenza comprenderà pertanto di norma: medici, terapisti, infermieri e operatori socio-sanitari.

Il piano di assistenza individuale ed il diario assistenziale rimarranno presso il domicilio della persona assistita per l'intera durata della presa in carico, al fine di assicurare l'integrazione degli interventi ed il trasferimento reciproco delle informazioni per il raggiungimento degli obiettivi assistenziali.

Il Case Manager, il DCM e il Responsabile operativo controllano l'avanzamento del Programma e il livello di soddisfazione complessiva circa l'intero servizio.

5.2.2.4 Rivalutazione delle condizioni dell'assistito

Terminato il Programma previsto, il Case Manager, gli operatori e i medici coinvolti, effettueranno una rivalutazione delle condizioni dell'assistito, evidenziando gli eventuali risultati raggiunti o nuove problematiche insorte e stabiliscono se e secondo quali modalità continuare, proponendo un nuovo Programma, oppure sospendere l'attività di assistenza (con eventuale aggiornamento Mod. 06 PG 08_3 Valutazione multidimensionale).

5.3 COLLEGAMENTO CON LE STRUTTURE ESTERNE

Il servizio garantisce l'integrazione degli interventi tra i diversi operatori ed il trasferimento delle informazioni, anche al medico di medicina generale dell'assistito, al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi assistenziali.

MECCANISMI DI TUTELA

La persona assistita, o un suo familiare, in relazione al grado di soddisfazione nei confronti delle prestazioni ricevute, ha la possibilità di segnalare disagi e reclami alla Direzione Aeva. Inoltre, in forma anonima, vengono valutati i questionari di customer satisfaction, con l'obiettivo di migliorare il servizio di ADI.

5.4 RICHIESTA DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Al termine dell'assistenza, il Direttore del Servizio rilascia copia autentica della documentazione sanitaria su richiesta dell'utente e/o dei familiari ovvero di persona autorizzata o autorità/enti sovraordinati, che ne abbiano diritto, entro giorni 15 dalla richiesta.

Verrà addebitato esclusivamente il costo relativo alle spese vive sostenute.

5.5 SOSPENSIONI/DIMISSIONI

Il paziente può sospendere le cure in qualsiasi momento secondo le modalità contrattuali e in caso di ricovero definitivo presso Istituti, qualora i familiari non necessitino ulteriormente del servizio stesso.

Aeva può sospendere nel caso di gravi comportamenti o situazioni causati dall'utenza, tra i quali l'assenza ripetuta nell'orario del servizio senza aver preventivamente avvertito, l'insolvenza nel pagamento previsto contrattualmente dopo un primo sollecito scritto, ed in caso di assenza prolungata dell'utente (un mese o più) esclusi i ricoveri ospedalieri.

6. MATERIALE INFORMATIVO E DOCUMENTAZIONI

Il materiale informativo è distribuito sia in forma cartacea mediante brochure e locandine e sia attraverso il sito internet o a mezzo email. Telefonicamente sarà sempre possibile ricevere tutte le informazioni riguardanti i servizi.

Tutta la documentazione scambiata viene conservata nel rispetto della legge sulla privacy e, su richiesta, consegnata al paziente a conclusione dell'assistenza.

7. D.LGS 231/2001

Aeva garantisce di attuare e mantenere un protocollo di prevenzione dei reati secondo D.Lgs 231/2001.