

	CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI Regione Lazio	P-ADI Lazio Rev. 01 01/04/2023
		Pag. 1 di 20

CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI

Regione Lazio

Finisterre S.r.l.
Via Varese 25/D – 21047 Saronno (VA)
segreteria@finisterre.medicair.it

	CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI Regione Lazio	P-ADI Lazio Rev. 01 01/04/2023
		Pag. 2 di 20

Gentile Signora, Egregio Signore

Finisterre S.r.l. con la propria Carta dei Servizi dichiara le modalità e la cura con cui ha intenzione di progettare e realizzare i servizi sociosanitari consentendo agli utenti di controllare e verificare il livello di qualità raggiunto, fornire i propri suggerimenti/reclami finalizzati al miglioramento del servizio stesso. La Carta dei Servizi è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso l'esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia degli operatori che degli utenti.

Finisterre S.r.l., impegnandosi a fornire risposte esaurienti alle sue esigenze e per garantire un percorso di cura ottimale, chiede la collaborazione e l'aiuto dei familiari permettendo così all'Assistito di rimanere nel proprio ambiente accanto alle persone care. Il ruolo del care-giver è determinante per migliorare il servizio e, di riflesso, il benessere della persona assistita. Perché questa è la nostra mission.

La Direzione

SOMMARIO

1.	CHI SIAMO	4
2.	MISSION E OBIETTIVI.....	4
3.	STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	4
4.	IL SERVIZIO DI CURE DOMICILIARI	4
4.1.	A CHI È RIVOLTO IL SERVIZIO	5
4.2.	I SERVIZI DOMICILIARI	5
4.3.	ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO.....	6
4.4.	RECAPITI.....	6
4.5.	PRESA IN CARICO DELL'ASSISTITO	6
4.6.	CARTELLA DOMICILIARE.....	7
4.7.	PIANIFICAZIONE DEGLI INTERVENTI (PAI, PEI, PRI).....	8
4.8.	EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI.....	8
4.9.	DIMISSIONE.....	8
5.	ADI PRIVATA	9
6.	MODIFICHE DELL'ATTIVITÀ PROGRAMMATA	9
7.	CONTINUITÀ ASSISTENZIALE.....	9
8.	PREVENZIONE E GESTIONE DEI DISSERVIZI.....	10
9.	ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA	10
10.	VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO	10
11.	SISTEMA INFORMATIVO	11
12.	CONTABILITÀ ANALITICA	11

	CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI Regione Lazio	P-ADI Lazio Rev. 01 01/04/2023
		Pag. 4 di 20

1. CHI SIAMO

Finisterre S.r.l. si occupa di progettazione ed erogazione dei servizi di assistenza domiciliare e collabora con diverse ASL/ATS italiane per le Cure Domiciliari.

Finisterre S.r.l. è una società in grado di offrire percorsi di cura e assistenza sanitaria e socio-sanitaria domiciliare avvalendosi della competenza, della professionalità e dell'umanità degli operatori che operano all'interno dell'organizzazione.

2. MISSION E OBIETTIVI

La *mission* di Finisterre è prendersi cura della salute, della sicurezza, del benessere dei suoi Assistiti (*scopo*) attraverso la progettazione, la realizzazione e la gestione di servizi sanitari e socio-assistenziali (*attività*) che soddisfano i bisogni degli Assistiti nel rispetto della dignità umana (*vision*) e nell'applicazione della Carta Europea dei diritti del malato.

I nostri campi prioritari d'azione riguardano non solo la cura del paziente e l'accuratezza del servizio, ma anche il controllo della cura e della qualità con cui agisce ogni nostro operatore al fine di instaurare un rapporto umano e professionale con il nostro Assistito e la sua famiglia perché questi sono i valori a cui ci ispiriamo quotidianamente per svolgere e migliorare i nostri servizi.

Finisterre si avvale della collaborazione di personale e collaboratori con qualificata competenza e con maturata esperienza nell'ambito socio-sanitario e del servizio ADI (Assistenza Domiciliare Integrata) al fine di:

- personalizzare e dare continuità al percorso assistenziale del paziente
- ricercare l'appropriatezza e l'efficacia delle cure
- realizzare una gestione integrata ed efficiente del processo di cura.

3. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio offerto da Finisterre si basa sui seguenti standard di qualità:

- **continuità assistenziale:** è il rapporto tra le giornate di servizio prestate all'Assistito e le giornate in cui l'operatore assegnato è stato effettivamente in servizio con quell'Assistito. Non deve scendere sotto l'80%
- **tempestività delle sostituzioni:** misura il tempo che intercorre tra la comunicazione dell'assenza di un operatore e l'arrivo a domicilio del sostituto. La sostituzione deve avvenire entro mezz'ora rispetto all'orario concordato.
- **puntualità delle sostituzioni:** misura la quantità di sostituzioni avviate all'orario previsto dal piano di lavoro dell'operatore assente, in rapporto al totale delle sostituzioni effettuate. L'orario dev'essere rispettato nell'80% dei casi.

I dati che attestano il rispetto dei suddetti standard di qualità delle prestazioni erogate sono resi disponibili sul sito web della società Finisterre.

4. IL SERVIZIO DI CURE DOMICILIARI

Le cure domiciliari si collocano nella rete di servizi socio-sanitari volti a garantire alle persone in condizioni di fragilità e non trasportabilità, prestazioni socio-sanitarie integrate presso "il domicilio". L'attivazione è realizzabile tramite l'emissione da parte dell'ASL locale, a seguito di una valutazione socio-sanitaria, di una prescrizione per l'erogazione delle prestazioni richieste.

L'assistenza domiciliare prevede la presenza al domicilio dell'Assistito degli Operatori Professionali richiesti, specificatamente preparati e formati alle attività.

	CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI Regione Lazio	P-ADI Lazio Rev. 01 01/04/2023
		Pag. 5 di 20

In ogni caso il modello ed il percorso organizzativo che Finisterre propone ai propri utenti prevede sempre una serie di passaggi propedeutici alla fase prettamente erogativa del servizio, tra i quali rivestono particolare significato e rilevanza:

- l'instaurazione di rapporti di proficua collaborazione con i medici curanti, di fatto protagonisti istituzionali dell'assistenza territoriale, gli operatori assicurano l'integrazione dei propri interventi ed il trasferimento reciproco delle informazioni.
- l'integrazione a livello territoriale con le strutture ed istituzioni presenti (reti).

L'impegno assunto da Finisterre nei confronti dei propri assistiti è definire tipologie differenziate di risposta in ragione della prevalenza dei bisogni sanitari e sociali e della loro intensità; rapidi percorsi di attivazione saranno attivati nei confronti di bisogni che richiedono maggiore impegno sanitario, soprattutto nei casi di post acuzie e di fasi terminali della malattia. Nondimeno Finisterre garantisce una valutazione multidimensionale volta a predisporre percorsi di cura personalizzati.

4.1. **A CHI È RIVOLTO IL SERVIZIO**

L'assistenza domiciliare è offerta a persone che si trovano in situazione di fragilità caratterizzata dalla presenza di una condizione di non autosufficienza parziale o totale di carattere temporaneo o definitivo.

L'accesso alle cure domiciliari viene garantito a tutte le persone in condizione di non autosufficienza, di fragilità e con patologie in atto o esiti delle stesse che richiedono un trattamento a domicilio, in quanto paziente non deambulate e/o non trasportabile.

4.2. **I SERVIZI DOMICILIARI**

Finisterre eroga servizi in ambito di:

- Assistenza Domiciliare Integrata
- cure domiciliari di base di livello "LEA" prestazionale o prelievo, di durata occasionale o continuativa, sempre di bassa intensità
- cure domiciliari di I, II e III livello, attraverso la presa in carico dei bisogni sociosanitari dei suoi Assistiti sulla base di un Piano di Assistenza Individuale (PAI) e/o Piano Riabilitativo Individuale (PRI) redatto da un gruppo di diversi professionisti sanitari adeguatamente qualificati; il piano assistenziale coinvolge operatori professionalmente qualificati (infermieri, fisioterapisti, medici specialisti, operatori socio-assistenziali) al fine di erogare un piano di cura e assistenza comprendente la fornitura del relativo materiale sanitario.

Le aree professionali di competenza sono:

- **area infermieristica:** educazione sanitaria/terapeutica, monitoraggio parametri vitali, prevenzione lesioni da pressione, medicazione lesioni da pressione/vascolari/diabetiche, gestione stomie, gestione accessi venosi, gestione sondino NG/PEG/alimentazione enterale e parenterale, gestione derivazioni urinarie esterne, gestione alvo
- **area fisioterapica:** rieducazione motoria, rieducazione respiratoria, mobilizzazione, educazione famiglia/addestramento ausili etc...

	CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI Regione Lazio	P-ADI Lazio Rev. 01 01/04/2023
		Pag. 6 di 20

Finisterre assicura la messa in campo di professionisti sanitari altamente qualificati e dall'elevata competenza clinica acquisita attraverso percorsi formativi e professionali specifici.

4.3. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

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

La richiesta viene inviata alla ASL di riferimento che attraverso il proprio Centro di Assistenza Domiciliare (CAD) effettua una valutazione del caso per definire un Piano di Assistenza Individuale (PAI). Nel PAI sono indicati gli obiettivi assistenziali, la durata, la modalità di erogazione delle cure e i professionisti coinvolti (infermiere, fisioterapista, etc). Il PAI, dopo essere stato condiviso e firmato dall'assistito o dal caregiver, viene trasmesso all'ente erogatore scelto dal paziente o dal suo caregiver, tra la lista degli enti accreditati messa a disposizione dalla propria ASL di riferimento.

Finisterre S.r.l. metterà, poi, a disposizione del paziente i professionisti necessari a soddisfare i suoi bisogni assistenziali, secondo quanto indicato nel PAI.

4.4. RECAPITI

Per attivare la presa in carico è necessario contattare telefonicamente la sede operativa

Viale dell'università, n.25 – Roma (RM) 00185

roma1@finisterre.medicair.it

Tel. 0698968215

Cel. 334 3571041

La sede operativa è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 18:00, il sabato dalle 09:00 alle 13:00.

È garantita la reperibilità telefonica della sede 7 giorni su 7, H24.

Viene assicurato il servizio dal lunedì al sabato nella fascia oraria 07:00 – 20:00, garantendo al contempo la reperibilità del Coordinatore.

4.5. PRESA IN CARICO DELL'ASSISTITO

L'operatore di Finisterre, in qualità di Case Manager, dopo aver ricevuto dal distretto ASL il PAI, dovrà dare riscontro alla richiesta entro 24 ore, comunicando la data di inizio della presa in carico.

Durante la presa in carico, l'operatore sanitario di Finisterre S.r.l. eseguirà la propria valutazione attraverso la redazione del e verificherà l'effettiva congruenza con il **PAI** (Piano Assistenziale Individuale) o del **PEI** (Piano Educativo Individuale) o del **PRI** (Programma Riabilitativo Individuale) elaborato dal distretto ASL. Valutazione finalizzata al mantenimento ed al miglioramento delle abilità in relazione agli specifici bisogni e la definizione degli obiettivi assistenziali. I piani individuali di assistenza saranno aggiornati costantemente sulla base di valutazioni periodiche dei bisogni.

Il Case Manager ha la responsabilità globale dell'assistito, dalla presa in carico alla gestione durante tutto il percorso di cura, oltre che mantenere costanti rapporti con familiari/care-giver.

Si ricorda, come detto precedentemente, che il medico di medicina generale (MMG) rimane il referente clinico assistenziale durante tutta la presa in carico. Gli operatori di Finisterre si impegnano a condividere i percorsi di cura con MMG.

	CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI Regione Lazio	P-ADI Lazio Rev. 01 01/04/2023
		Pag. 7 di 20

La presa in carico (cioè il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del PAI) deve essere garantita entro 72 ore, salvo criteri di urgenza previsti dal legislatore la tempistica di presa in carico si può ridurre a 24/48 ore.

4.6. CARTELLA DOMICILIARE

Gli operatori Finisterre sono tenuti ad ogni accesso domiciliare alla compilazione di apposita modulistica che costituisce la cartella domiciliare composto da diverse sezioni atte a rendere evidenza del progetto di presa in carico dell'utente, degli interventi pianificati ed attuati, nel rispetto della situazione individuale e relazionale dell'utente, assicurati dall'unità d'offerta.

Il fascicolo è composto da:

- sezione anagrafica, riepilogativa dei dati dell'Assistito
- sezioni anamnestiche/schede di analisi e valutazione, per la raccolta di aspetti sanitari e/o assistenziali e/o psico-sociali attestanti le valutazioni cliniche, relazionali e abilità funzionali dell'utente. Tali sezioni vengono debitamente aggiornate con gli esiti delle eventuali rivalutazioni che dovessero rendersi necessarie nel periodo di presa in carico dell'utente. In particolare, dovranno contenere l'indicazione degli strumenti validati in uso per le valutazioni (scale di valutazione) e le valutazioni dei diversi professionisti in funzione del bisogno rilevato. Le aree tematiche coinvolte possono essere:
 - area medica
 - area psicologica
 - area sociale
 - area infermieristica
 - area riabilitativa
 - area educativo-animativa
 - area dell'assistenza tutelare
- sezione relativa al percorso dell'Assistito, che dà evidenza della progettazione, pianificazione e attuazione degli interventi, dei protocolli assistenziali e del piano individuale attraverso
 - i piani di cura individuale (PAI), educativo (PEI) e riabilitativo (PRI)
 - diario assistenziale, che deve essere compilato da tutte le figure professionali coinvolte nel percorso di cura con data, ora inizio e fine dell'accesso, spiegazione dell'intervento, materiale utilizzato ed eventuale evoluzione della condizione clinica in esame. Il diario deve essere firmato ad ogni accesso dall'operatore Finisterre e dall'Assistito o familiare/care-giver
- sezione relativa alla modulistica comprendente il consenso alle cure, il consenso al trattamento dei dati personali, eventuali triage relativi a situazioni pandemiche in atto, questionario di gradimento del servizio (customer satisfaction), scheda per la segnalazione di eventi avversi, modulo reclamo/encomio.

La cartella domiciliare sarà mantenuta presso il domicilio dell'Assistito per tutta la durata del servizio. Ad ogni Assistito e/o familiare è richiesta la collaborazione per la corretta conservazione cartella domiciliare e la sottoscrizione del consenso alle cure e al trattamento dei dati, del diario assistenziale e del piano individuale. Saranno lasciati, inoltre, presso il domicilio dell'Assistito anche la presente Carta dei Servizi, la documentazione relativa all'attivazione del servizio e una brochure informativa della società.

	CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI Regione Lazio	P-ADI Lazio Rev. 01 01/04/2023
		Pag. 8 di 20

4.7. PIANIFICAZIONE DEGLI INTERVENTI (PAI, PEI, PRI)

Nel PAI (Piano di Assistenza Individualizzato) sono riportati i bisogni di natura sanitaria e assistenziale dell'assistito, rilevati dal Medico di Medicina Generale e dal CAD del distretto ASL di riferimento.

Il PAI prevede:

- gli obiettivi e la durata dell'intervento assistenziale;
- le attività previste e la loro pianificazione settimanale;
- le figure professionali coinvolte;
- l'informativa e il relativo consenso alle cure domiciliari.

Il PAI iniziale può essere modificato in base alle necessità che emergono durante il periodo di assistenza. Per qualsiasi comunicazione l'Assistito o il familiare dovrà attenersi alle istruzioni illustrate in fase di avvio del servizio.

4.8. EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Finisterre si impegna ad erogare le prestazioni previste dal PAI/PEI/PRI nel miglior modo possibile con operatori professionalmente preparati e qualificati.

Il nuovo paziente viene inserito nel piano di lavoro dell'operatore che ne seguirà l'assistenza.

L'operatore provvede ad avvisare il paziente dei giorni e degli orari in cui verranno erogate le prestazioni. Per il buon esito della cura è molto importante che si stabilisca un buon rapporto tra operatore e paziente: l'operatore si impegna a svolgere le prestazioni con scrupolosa professionalità e il paziente si predispone a seguire con spirito collaborativo le cure del caso, accettando eventuali cambi di operatore qualora esigenze di servizio le rendessero necessarie.

Per verificare il gradimento del servizio Finisterre ha adottato un questionario di gradimento (customer satisfaction) da compilare a cura dell'Assistito/familiare e un modulo reclamo/encomio allegati alla Carta dei servizi. La raccolta e l'elaborazione dei dati per valutare la qualità del servizio erogato avviene secondo una tempistica stabilita di volta in volta.

4.9. DIMISSIONE

Per dimissione si intende la chiusura del percorso di cura, la quale può avvenire per:

- guarigione
- ricovero in struttura sanitaria o sociosanitaria
- decesso
- rinuncia dell'Assistito
- raggiungimento del termine del piano assistenziale.

Alla dimissione viene emessa specifica relazione clinica per il medico curante.

In caso di decesso dell'Assistito la data di dimissione coincide con la data del decesso, mentre in caso di ricovero ospedaliero superiore a 15 giorni la data di dimissione coincide con il giorno del ricovero.

Nel caso la dimissione coincida con un cambio di ente erogatore o un passaggio ad altro servizio su richiesta dell'Assistito verrà consegnata una relazione esaustiva sul periodo di presa in carico.

La dimissione deve essere dettagliata nel diario assistenziale.

Alle dimissioni dell'Assistito gli operatori di Finisterre provvedono alla chiusura della cartella domiciliare avendo cura di controllarne la conformità di compilazione e lo consegnano alla sede organizzativa di

	CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI Regione Lazio	P-ADI Lazio Rev. 01 01/04/2023
		Pag. 9 di 20

competenza per archiviazione.

5. ADI PRIVATA

Finisterre prevede la cura a casa in regime privato.

Finisterre S.R.L. offre servizi alla persona di qualità accessibili a tutti.

Ogni giorno entriamo nelle case con i nostri infermieri, medici, fisioterapisti ed assistenti portando umanità, esperienza e professionalità garantendo il miglior rapporto qualità/prezzo per soddisfare l'esigenza di assistenza dei cittadini.

La gestione dei Servizi alla persona è coordinata dalla Centrale Operativa, vera e propria regia di controllo e centro di comunicazione tra l'operatore, l'assistito e tutti gli attori della rete territoriale.

Operiamo con l'idea che l'assistenza debba essere realizzata in base alle differenti necessità della persona, per questo motivo il Servizio deve prendersi in carico il cittadino nella sua globalità garantendo dei percorsi che possano ottemperare o indirizzare alla risoluzione di bisogni sia occasionali, per emergenza, che continuativi.

Per il dettaglio delle prestazioni offerte si rimanda all' Allegato 1 del presente documento. A titolo meramente esemplificativo i principali servizi proposti sono:

- assistenza infermieristica
- assistenza fisioterapica
- interventi di assistenza diretta alla persona
- visite specialistiche al domicilio

Le nostre Centrali Operative sono pronte ad accogliere le richieste al numero 0698968215 o al numero 334 3571041, email roma1@finisterre.medicair.it o con accesso diretto agli uffici.

6. MODIFICHE DELL'ATTIVITÀ PROGRAMMATA

Il Care Manager provvede a sostituire gli operatori in caso di assenza e a riorganizzare l'agenda settimanale delle attività programmate, al fine di garantire la necessaria continuità assistenziale al paziente in carico al servizio. Provvede inoltre a comunicare al paziente o ad i suoi familiari le modifiche apportate al planning delle attività previste ed eventualmente i cambi operatore.

7. CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

La Direzione ha predisposto specifica procedura per la gestione delle urgenze o eventi imprevisti (clinici, organizzativi, tecnologici).

In caso di assenze programmate Finisterre garantisce la sostituzione degli operatori domiciliari. In merito alle assenze straordinarie si garantisce la sostituzione entro le 24 ore dalla comunicazione da parte dell'operatore. Tutti gli Assistiti affidati all'operatore domiciliare assente saranno avvisati dalla Segreteria della sostituzione straordinaria.

In caso di trasferimento presso altra unità di offerta, gli operatori di Finisterre supporteranno i familiari e l'utente nel trasferimento, contattando in prima istanza l'MMG/PLS, qualora non fosse ancora stato informato e attivando i servizi necessari (112, trasporto volontari, Hospice, RSA, etc). Finisterre, inoltre, si

	CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI Regione Lazio	P-ADI Lazio Rev. 01 01/04/2023
		Pag. 10 di 20

impegna a mantenere rapporti con le strutture sanitarie di riferimento per garantire continuità di assistenza al paziente.

L'utente al termine del percorso di cura e ad obiettivo raggiunto sarà dimesso.

In caso di particolari motivi assistenziali e in risposta a specifiche necessità di continuità delle cure, l'utente sarà accompagnato nella scelta dell'erogatore più idoneo al proseguimento della corretta assistenza.

Il paziente o suo delegato potrà avere accesso alla propria cartella clinica gratuitamente con apposita richiesta.

Tutti gli operatori sanitari Finisterre sono in grado di riconoscere una situazione di emergenza, intesa come evento anomalo in grado di pregiudicare la salute e la sicurezza dell'Assistito e decidere tempestivamente come agire in modo corretto allo scopo di tutelare la salute e ridurre il rischio di danno. A seconda del tipo di emergenza riscontrata l'operatore Finisterre è in grado di attivare manovre di primo soccorso e/o allertare il numero unico di emergenza, monitorando costantemente la situazione clinica del paziente.

Inoltre, a maggiore garanzia della serietà, dell'efficienza e della trasparenza del proprio operato, Finisterre ha certificato il proprio sistema gestionale secondo gli standard di qualità ISO 9001:2015, ed ha adottato:

- ❖ un Codice Etico
- ❖ un Documento Organizzativo Gestionale
- ❖ un Documento ex D.Lgs. 231

8. PREVENZIONE E GESTIONE DEI DISSERVIZI

L'Assistito o i familiari possono segnalare disservizi di varia natura riscontrati durante l'erogazione delle prestazioni assistenziali attraverso due modalità:

- **segnalazione**, comunicazione informale espressa verbalmente agli operatori della Sede Operativa al numero 334 3571041 con l'intento di fornire suggerimenti, spunti di miglioramento e di prevenzione immediati relativi a disservizi non critici
- **reclamo**, rimostranza formale (scritta) atta a segnalare evidente criticità (errori, mancanze, atteggiamenti scorretti) riguardanti la messa in atto del piano assistenziale da inviare all'indirizzo e-mail urp@finisterre.medicair.it e valutata direttamente dalla Direzione Sanitaria. Il reclamo è inteso come elemento utile per porre in essere adeguate azioni correttive volte a modificare le modalità operative che hanno portato al disservizio.

9. ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA

L'Assistito o suo delegato/tutore legale può fare gratuitamente richiesta di copia della sua cartella clinica attraverso posta ordinaria all'indirizzo della sede organizzativa di riferimento o posta elettronica.

La copia della cartella clinica potrà essere ritirata presso la sede organizzativa di riferimento trascorsi 15 giorni lavorativi dalla richiesta.

10. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

La valutazione della soddisfazione dell'Assistito viene svolta attraverso la compilazione di un questionario finalizzato a rilevare il giudizio ed il gradimento sui servizi erogati. I questionari saranno analizzati in equipe e i dati da essi estrapolati saranno la base per il miglioramento continuo del servizio. L'Assistito per la compilazione può avvalersi dell'aiuto di un familiare o di altra persona di fiducia.

	CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI Regione Lazio	P-ADI Lazio Rev. 01 01/04/2023
		Pag. 11 di 20

I dati che attestano il grado di soddisfazione degli assistiti sono resi disponibili sul sito web della società Finisterre.

11. SISTEMA INFORMATIVO

Il soggetto gestore individua i bisogni informativi, predisporre le strutture organizzative e le strumentazioni necessarie a garantire la qualità dei dati.

Finisterre si avvale di un sistema informatico adatto a gestire i bisogni informativi garantendo la qualità dei dati.

L'istituto ha ottenuto la Certificazione UNI-EN-ISO 9001.

Lo standard internazionale SISTEMA DI GESTIONE SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI ci permette di elaborare e mantenere un sistema ragionato che esalti le capacità della struttura di garantire confidenzialità, integrità e disponibilità dei dati gestiti dalla società con speciale attenzione ai dati sensibili e in particolare modo relativi ai pazienti.

- 1) **Confidenzialità:** garanzia che i dati societari siano accessibili solo ed esclusivamente da personale autorizzato
- 2) **Integrità:** garanzia che i dati societari siano conservati nella loro interezza grazie a procedure ragionate di replicazione degli stessi e di disaster recovery
- 3) **Disponibilità:** garanzia che i dati societari siano sempre disponibili al personale autorizzato per lo svolgimento delle proprie mansioni.

Questa struttura documentale permette un percorso di miglioramento continuo delle prestazioni dell'organizzazione e con specifico accento sulla protezione dei dati.

Attraverso il suo percorso di certificazione l'Istituto vuole raggiungere il massimo stato di benessere raggiungibile in relazione alle condizioni di autonomia funzionale esistente, rispetto alle esigenze fisiche, psichiche e sociali nei confronti del paziente.

12. CONTABILITA' ANALITICA

Il soggetto gestore si dota di un sistema di contabilità analitica, riferito alla singola UdO, nel rispetto della normativa vigente e delle indicazioni regionali

L'Istituto si avvale di un sistema informatico sia di contabilità economica che di contabilità analitica che permette la suddivisione di costi e ricavi secondo i Driver di allocazione dei costi condivisi come stabilito da Regione Lombardia.

	CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI Regione Lazio	P-ADI Lazio Rev. 01 01/04/2023
		Pag. 12 di 20

Allegati integranti alla Carta dei Servizi:

1. Tariffario Privati
2. Questionario di gradimento (customer satisfaction)
3. Modulo Reclami e Encomi
4. Accesso agli atti
5. Come raggiungere la nostra sede

	CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI Regione Lazio	P-ADI Lazio Rev. 01 01/04/2023
		Pag. 13 di 20

ALLEGATO 1: Tariffario Privati

TARIFFARIO PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE		
	Tariffa	Durata minuti
Valutazione infermieristica di un Utente	€ 50,00	60
Sorveglianza di cateteri venosi centrali ed altri accessi venosi impiantati da un medico	€ 55,00	60
Somministrazione dei medicinali prescritti per via enterale	€ 18,00	10
Somministrazione dei medicinali prescritti per via IM e SC	€ 18,00	10
Somministrazione dei medicinali prescritti per via topica	€ 18,00	10
Somministrazione dei medicinali prescritti per alta via	€ 18,00	10
Perfusione: incanalare una vena superficiale con ago o catetere venoso periferico	€ 30,00	20
Perfusione: controllo di una perfusione a termine o a permanenza	€ 20,00	15
Perfusione: gestione di una perfusione a termine o a permanenza	€ 26,00	30
Perfusione: gestione di una perfusione a termine o a permanenza	€ 50,00	60
Perfusione in bolo	€ 25,00	15
Bendaggio semplice (per arto)	€ 20,00	15
Bendaggio complesso (per arto)	€ 35,00	20
Medicazione semplice singola	€ 28,00	20
Medicazione complessa singola	€ 55,00	40
Prelievo capillare o venoso mediante esami estemporanei	€ 25,00	10
Prelievo capillare o venoso mediante esami estemporanei in urgenza	€ 30,00	10
Rivalutazione domiciliare di un paziente	€ 30,00	15
Mantenimento della pervietà delle vie aeree superiori, aspirazioni delle secrezioni sia in paziente intubato che tracheotomizzato	€ 55,00	30
Cura del tracheostoma e controllo della cannula di un tracheotomizzato	€ 30,00	30
Posizionamento di un sondino naso-gastrico a scopo nutrizionale, diagnostico o evacuativo	€ 80,00	40
Controllo assistenza delle stomie delle vie urinarie	€ 35,00	20
Posizionamento di un catetere vescicale a permanenza	€ 50,00	30
Assistenza ordinaria ad un paziente portatore di catetere vescicale a permanenza	€ 25,00	15
Educazione alla gestione dei presidi utilizzati per facilitare la funzione di eliminazione (es sostituzione sacche...)	€ 25,00	15
Igiene della zona genitale nella donna e nell'uomo	€ 30,00	30
Raccolta di un campione di urine	€ 18,00	10
Raccolta di un campione di urine mediante cateterismo estemporaneo	€ 45,00	30
Educazione del paziente e/o della sua famiglia in caso di stomia intestinale	€ 55,00	40
Controllo ed assistenza corrente a stomie delle vie intestinali	€ 30,00	20
Clistere con controllo ampolla	€ 50,00	40

	CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI Regione Lazio	P-ADI Lazio Rev. 01 01/04/2023
		Pag. 14 di 20

Rettoclisi	€ 80,00	60
Educazione del familiare e/o del paziente a vestirsi, svestirsi e all'uso di ausili in rapporto a particolari condizioni patologiche o invalidanti	€ 60,00	60
Bagni terapeutici e medicati	€ 50,00	60
Frizioni impacchi	€ 30,00	25
Bagno a letto completo	€ 50,00	60
Bagno in vasca/doccia in tutte le sue fasi	€ 50,00	60
Toilette in una parte del corpo	€ 30,00	30
Cure igieniche di apparecchi correttivi e protesi	€ 25,00	15
Prevenzione lesioni da pressione	€ 40,00	30
Trattamento e sorveglianza di ulcere cutanee croniche	€ 60,00	40
Rilevazione parametri vitali	€ 20,00	15
TARIFFARIO PRESTAZIONI FISIOTERAPICHE		
	Tariffa	Durata minuti
Valutazione Fisioterapica	€ 50,00	60
Consulenza Professionale	€ 50,00	60
RIEDUCAZIONE FUNZIONALE		
Cinesiterapia segmentaria	€ 50,00	60
Terapie Manuali e Miofasciali	€ 55,00	60
Riabilitazione Neuromotoria	€ 55,00	60
Riabilitazione Respiratoria	€ 55,00	60
Riabilitazione Cardiologica	€ 55,00	60
Riabilitazione Vescicale	€ 65,00	60
Riabilitazione/Educazione Psicomotoria	€ 55,00	60
Valutazione Ausili/ Protesi/Ortesi	€ 45,00	60
Rieducazione Posturale individuale	€ 55,00	60
TARIFFARIO PRESTAZIONI COMPRESIVE DI MACCHINARIO		
TERAPIE FISICHE E STRUMENTALI	Tariffa	
Prestazione fisioterapica + Elettroterapia Antalgica (Ionoforesi, Tens,)	€ 70,00	
Prestazione fisioterapica + Elettroterapia di Stimolazione	€ 70,00	
Prestazione fisioterapica + Laserterapia I.R. / He	€ 75,00	
Prestazione fisioterapica + Magnetoterapia	€ 70,00	
Prestazione infermieristica + Aerosol / Inalazioni (escluso farmaco)	€ 50,00	
Prestazione fisioterapica + Kinetec	€ 75,00	

	CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI Regione Lazio	P-ADI Lazio Rev. 01 01/04/2023
		Pag. 15 di 20

Ambiti e criteri di applicazione

I compensi per le prestazioni infermieristiche effettuate nei giorni festivi sono maggiorate del 15% per cento.

I presidi ed il materiale sanitario d'uso corrente utilizzati dall'operatore, sono a carico dell'assistito.

Sarà discrezione della società applicare una scontistica su pacchetti di prestazioni erogate.

Verrà emessa regolare fattura detraibile.

Le prestazioni sono erogate in conformità a quanto previsto da:

D.M. 14 Settembre 1994, n. 739. L. 26 Febbraio 1999, n. 42

Codice deontologico dell'infermiere approvato il 13.04.2019

L. 8 Gennaio 2002, n. 1. Ordinamenti didattici vigenti

Decreto Legge 4 Luglio 2006, n. 223 convertito con Legge 4 Agosto 2006, n. 24

	CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI Regione Lazio	P-ADI Lazio Rev. 01 01/04/2023
		Pag. 16 di 20

ALLEGATO 2: Questionario di gradimento

Gent.mo/ma Signor/a,

Le chiediamo di compilare il presente questionario al fine di valutare la qualità del servizio erogata e identificare gli ambiti di miglioramento dello stesso. Le ricordiamo che la compilazione è facoltativa, ma la sua opinione per noi è fondamentale. Può inoltrare il seguente questionario tramite e-mail di riferimento dell'ufficio, oppure consegnarlo in busta chiusa all'operatore.

DATA: _____

COMPILATO DA: UTENTE FAMILIARE CAREGIVER

GENERE: M F

N.	AREA	DOMANDA	LIVELLO DI SODDISFAZIONE			
			PER NULLA	POCO	BUONO	MOLTO
1	Informativa	È soddisfatto/a delle informazioni ricevute sul servizio?				
2	Medica	È soddisfatto/a dell'assistenza medica (ove presente)?				
3	Infermieristica	È soddisfatto/a dell'assistenza infermieristica (ove presente)?				
4	Riabilitativa	È soddisfatto/a dell'assistenza fisioterapica (ove presente)?				
5	Educativa	È soddisfatto/a dell'assistenza educativa (ove presente)?				
6	Assistenziale	È soddisfatto/a dell'assistenza ASA/OSS (ove presente)?				
7	Organizzativa	È soddisfatto/a delle modalità di erogazione del servizio?				
8	Relazionale	È soddisfatto/a nel complesso della relazione instaurata durante il servizio?				

SPAZIO PER CONSIDERAZIONI PERSONALI – SUGGERIMENTI:

	CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI Regione Lazio	P-ADI Lazio Rev. 01 01/04/2023
		Pag. 17 di 20

ALLEGATO 3: Modulo Reclami e Encomi

**CONTATTARE L'URP PRESSO LA DIREZIONE GENERALE FINISTERRE S.R.L.
ALL'ATTENZIONE DEL RESPONSABILE SERVIZIO
VIALE DELL'UNIVERSITA', 25 – ROMA
TELEFONO 06 98968215 CELLULARE 334 3571041
MAIL: urp@finisterre.medicair.it**

DATA: _____

Sig./Sig.ra: _____

Indirizzo: _____

Telefono: _____ Fax: _____ E-mail: _____

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

Quando si è verificato: _____

Cosa è successo:

Eventuali richieste/suggerimenti:

FIRMA: _____

Desidero che la risposta mia sia comunicata attraverso: LETTERA E-MAIL TELEFONO

Autorizzazione al trattamento dei dati personali, ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 20 giugno 2003 n. 196.

Il/la sottoscritto/a _____ dichiara di essere informato/a, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 del D. Lgs 196/03, che i dati personali raccolti saranno trattati anche con strumenti informatici, esclusivamente ai fini dell'esame del presente reclamo e che il mancato conferimento dei dati da parte dello/a scrivente comporterà l'impossibilità di ricevere comunicazioni in merito all'esito del medesimo. Responsabile del trattamento dei dati è il Legale Rappresentanza.

	CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI Regione Lazio	P-ADI Lazio Rev. 01 01/04/2023
		Pag. 18 di 20

ALLEGATO 4: Accesso agli atti

Il/la Sig./Sig.ra _____ nato/a _____
il _____ Residente a _____ (cap. _____) (Prov. _____)
Via _____ N° _____ Tel. _____

IN QUALITÀ DI:

- Diretto interessato (titolare della cartella clinica)
- Esercente la potestà genitoriale nei confronti del minore _____

allegare modulo debitamente compilato di dichiarazione sostitutiva di certificazione

- Legale rappresentante, tutore, curatore, amministratore di sostegno di _____
- allegare modulo debitamente compilato di dichiarazione sostitutiva di certificazione

- Legittimo erede di _____
- allegare modulo debitamente compilato di dichiarazione sostitutiva di certificazione o di atto di notorietà

CHIEDE COPIA della documentazione sanitaria

Relativa all'assistenza domiciliare effettuata presso Finisterre S.R.L. nel periodo:

Inizio assistenza	Fine assistenza	Data ricovero/prestazione

MOTIVAZIONE DELLA RICHIESTA:

	CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI Regione Lazio	P-ADI Lazio Rev. 01 01/04/2023
		Pag. 19 di 20

L'invio della documentazione può avvenire tramite:

- Invio della documentazione con spese a proprio carico (pagamento tramite contrassegno)**

al/alla Sig./Sig.ra _____

presso il seguente indirizzo: _____

Via _____ N° _____ Prov. _____ Cap. _____

- DELEGA** Il /la Sig./Sig.ra

_____ nato/a _____ il _____ documento d'identità n° _____

al ritiro della/e cartella/e richieste (**allegare fotocopia di un documento d'identità valido del delegato**)

- PROVEDERÀ AL RITIRO PERSONALMENTE PRESSO L'UFFICIO DI ROMA – Viale dell'università, n.25**

Il sottoscritto è **consapevole delle sanzioni penali ed amministrative** previste dall'art. 76 del D.P.R. 28/12/2000 n. 445 in caso di dichiarazioni false, falsità degli atti, uso o esibizione di atti falsi o contenenti dati non rispondenti a verità. Il sottoscritto dichiara di rendere i dati sotto la propria responsabilità ed è consapevole che l'Amministrazione procederà ai controlli previsti dall'art. 71 del succitato D.P.R.

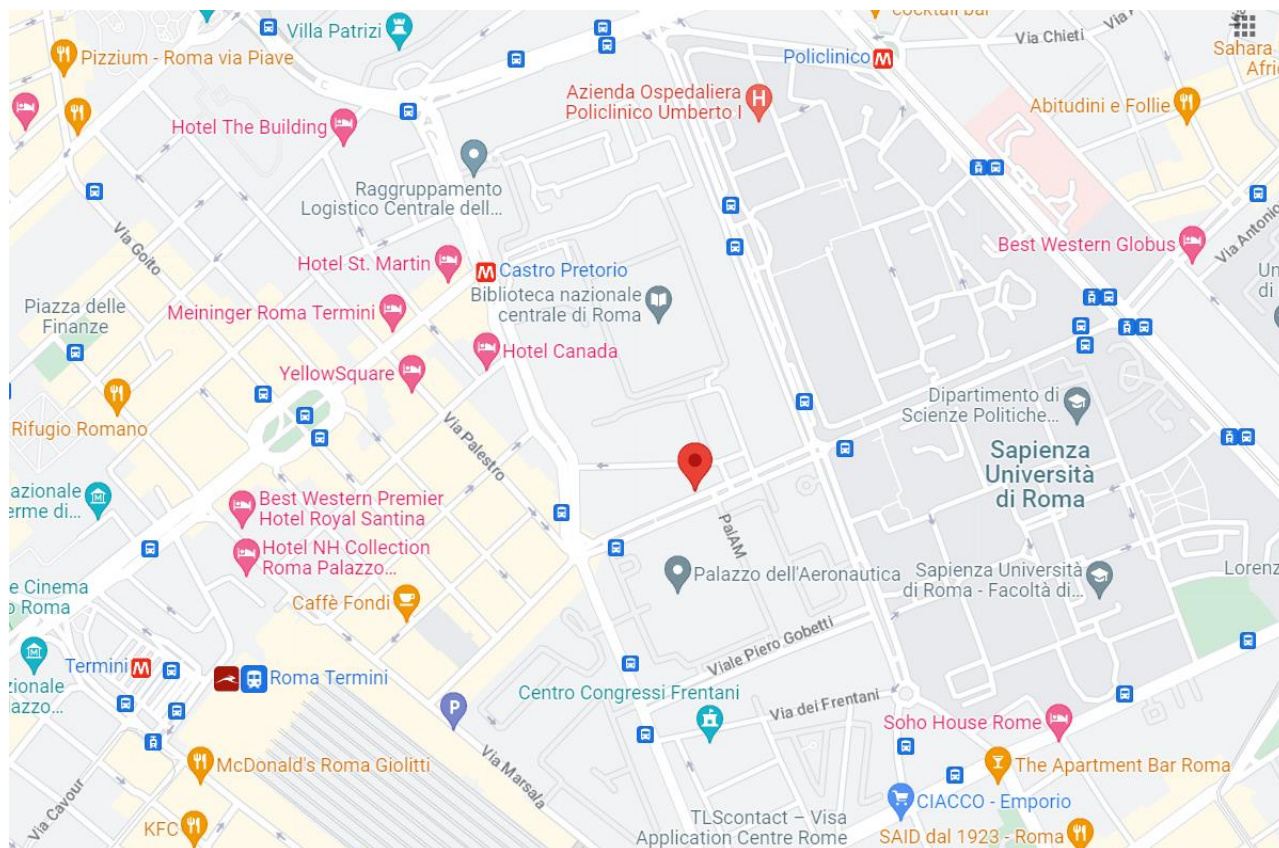
Dichiara di essere stato **informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 del GDPR 679/2016**, che i dati personali contenuti nel presente modulo sono raccolti, anche con strumenti informatici, e conservati presso gli archivi cartacei e informatici della Società Finisterre S.R.L. secondo le disposizioni previste dal Codice in materia di protezione dei dati personali), da personale incaricato, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa. Il titolare del trattamento è Finisterre S.R.L. L'interessato potrà esercitare i diritti di cui all'art. 15 del GDPR 679/2016.

Firma leggibile

dell'interessato/delegante _____

(allegare fotocopia di un documento d'identità valido dell'interessato/delegante)

ALLEGATO 5: Come raggiungere la nostra sede



Viale dell'Università, n.25 – Roma (RM)

Come raggiungerci:

In auto dalla stazione di Roma Termini

Da Piazza dei Cinquecento procedi verso Viale Enrico de Nicola per 180 m. Prendi Viale Enrico de Nicola e Via S. Martino della Battaglia in direzione di Via Palestro per 550 m. Segui Via Palestro fino a Viale dell'Università.

A piedi dalla stazione di Roma Termini

Da Piazza dei Cinquecento procedi verso Via Marsala. Svolta a destra e prendi Via Marsala. Svolta a sinistra e prendi Via del Castro Pretorio. Continua su Viale dell'Università