



Struttura accreditata con le AATTSS
di BERGAMO, BRESCIA, MILANO
CITTA' METROPOLITANA,
INSUBRIA, PAVIA, BRIANZA, VAL
PADANA per offrire il servizio di
Assistenza Domiciliare Integrata
tramite Voucher Socio-Sanitario

Carta dei Servizi

2020

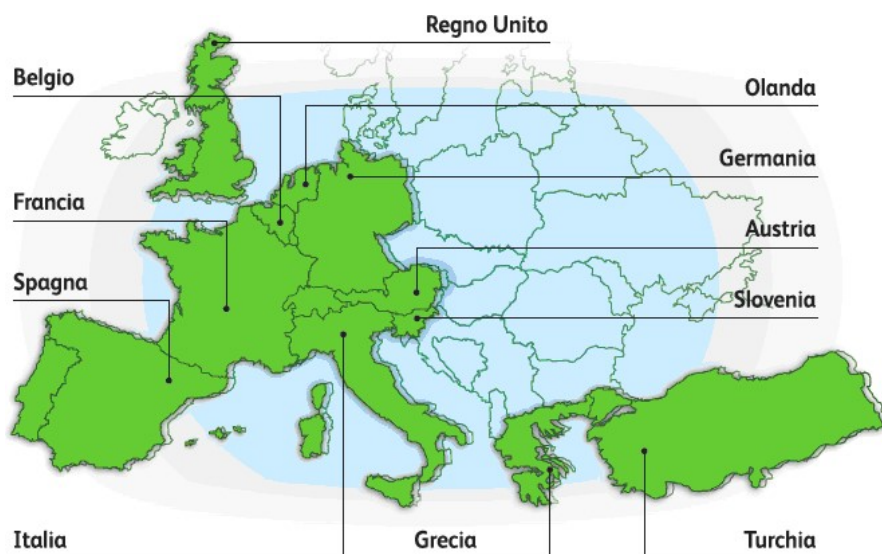
1. ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

VIVISOL è uno dei principali gruppi europei operanti nel settore delle cure domiciliari. Inizialmente dedicata alle cure respiratorie con servizi di ossigenoterapia, ventilazione meccanica, diagnostica e trattamento dei disturbi del sonno, ha diversificato nel corso degli anni la propria offerta attraverso servizi di nutrizione artificiale, telemedicina, assistenza sanitaria, prevenzione e terapia delle lesioni da decubito e comunicazione aumentativa-alternativa.

VIVISOL propone soluzioni assistenziali efficaci e sostenibili al mondo della sanità e dell'assistenza socio-sanitaria. La gestione ottimale delle risorse disponibili, il monitoraggio della compliance terapeutica e l'utilizzo di strumenti informatici e informativi innovativi facilitano il mantenimento della stabilità clinica del paziente e garantiscono la congruità tra spesa pubblica sostenuta e prestazione privata erogata.

1.1. IL GRUPPO VIVISOL IN EUROPA

VIVISOL nasce in Italia nel 1986 ed oggi opera nei principali paesi dell'Unione Europea quali Austria, Belgio, Francia, Germania, Grecia, Italia, Olanda, Regno Unito, Slovenia, Spagna, Portogallo e Turchia con oltre 40 centri territoriali in grado di erogare servizi di assistenza domiciliare ed ospedaliera ad oltre 400.000 pazienti ogni giorno.



1.2. LA QUALITÀ E LA SICUREZZA PRIMA DI TUTTO

VIVISOL pone nella qualità e sicurezza i cardini del proprio modello di sviluppo. In questa ottica VIVISOL ha adottato, strutturando adeguatamente la propria organizzazione interna, la Certificazione UNI EN ISO 9001:2008 VISION per tutti i servizi erogati certificando tutti i Centri Servizio Territoriali VIVISOL (CSTV) della propria rete.

La certificazione UNI EN ISO 9001:2008 VISION è estesa alla progettazione ed erogazione di tutti i servizi erogati per conto della Sanità, tra cui la gestione dei processi di manutenzione e sanificazione di apparecchiature elettromedicali e, nella fattispecie, il lavaggio e la sanificazione di presidi antidecubito.

Analoga attenzione è stata riservata alla corretta gestione ambientale con l'adozione della Certificazione Ambientale UNI EN ISO 14001:2004.

Certificazione UNI EN ISO 9001:2008 VISION per la "Progettazione ed erogazione dei servizi Home-care relativi ad ossigenoterapia, ventiloterapia, nutrizione artificiale, sistemi antidecubito ed Assistenza Domiciliare Integrata comprensivi degli aspetti socio-assistenziali e sanitari".

Certificazione Ambientale UNI EN ISO 14001:2004 per aver adottato e mantenuto un "Sistema di Gestione Ambientale" per le attività della sede sociale, inclusi il monitoraggio e controllo di aspetti ambientali nella fornitura di servizi Home-care nei vari settori di attività.

1.3. LE CURE DOMICILIARI

L'Assistenza Domiciliare Integrata è un servizio rivolto all'assistenza a persone che si trovino in una condizione temporanea o permanente di non autosufficienza o affette da patologie croniche a medio lungo decorso o da patologie acute trattabili a domicilio che necessitino di assistenza da parte di una équipe multi professionale: possono rappresentare una valida alternativa al ricovero in lungodegenza, consentono una dimissione protetta dopo un ricovero ospedaliero.

L'intervento prevede l'integrazione di diverse figure professionali sanitarie e socio assistenziali (medici specialisti, infermieri, fisioterapisti, personale di assistenza,

logopedisti, psicologi, educatori, etc.) che erogano cure e servizi sanitari a domicilio secondo un piano concordato con il Case Manager e con lo scopo di migliorare la qualità di vita del paziente stesso.

Facendo leva su figure professionali correttamente addestrate e formate, l'Assistenza Sanitaria Domiciliare si sviluppa con un progetto di presa in carico globale, in funzione della valutazione multidimensionale e tramite il coinvolgimento del medico di famiglia/PLS, puntando sui valori di efficacia e di efficienza terapeutica rispondendo ai bisogni socio assistenziali e di cure sanitarie.

2. IL SERVIZIO ADI CON IL **VOUCHER SOCIO SANITARIO**

Il servizio consiste nell'attuazione del "piano assistenziale individuale" (PAI), elaborato in accordo con il Medico di Medicina Generale/PLS dell'assistito e con la Asst, mediante l'attivazione di interventi di professionisti a domicilio. Il "Voucher" è un titolo di acquisto rilasciato dalla Regione agli aventi diritto (ovvero persone che si trovino in una condizione temporanea o permanente di non autosufficienza o affette da patologie croniche a medio lungo decorso o da patologie acute trattabili a domicilio che necessitino di assistenza da parte di una équipe multi professionale) e su indicazione del medico di famiglia che dà diritto alle prestazioni necessarie e **alla libera scelta, da parte dell'utenza, dell'erogatore accreditato.**

Presa in carico da parte di Vivisol

- ✓ Il paziente o parente in possesso del Voucher contatta Vivisol telefonicamente tramite il numero verde 800.990.161 o recandosi personalmente presso le sedi operative.
- ✓ L'ufficio Vivisol concorda subito con il paziente la data della prima visita.
- ✓ Successivamente viene fatta una pianificazione dell'attività indicando le date delle visite successive e le figure professionali che le effettueranno.

Il costo del Voucher è interamente sostenuto dal Servizio Sanitario Nazionale: **tutte le prestazioni domiciliari vengono erogate senza costi a carico dell'utente.**

Il servizio viene attivato previa sottoscrizione da parte del paziente/parente del trattamento dei dati personali e sensibili e del consenso alle cure.

VIVISOL si avvale, per tutte le prestazioni previste, di personale qualificato in possesso dei requisiti di legge previsti per l'esercizio della professione.

2.1. FIGURE DISPONIBILI PER IL SERVIZIO

In accordo con il Medico di Medicina Generale (MMG)/PLS dell'assistito, diverse figure vengono selezionate per portare assistenza al domicilio del paziente:

- ✓ Infermiere;
- ✓ Equipe riabilitativa (fisioterapista, logopedista, terapeuta occupazionale, etc.);
- ✓ Equipe assistenziale (ASA, OSS, etc.);
- ✓ Medici Specialisti.

I singoli professionisti intervengono sulla base delle indicazioni contenute nel PAI.

2.2. DURATA DEL SERVIZIO, DIMISSIONI/TRASFERIMENTO AD ALTRA STRUTTURA E PER ASSICURARE LA CONTINUITA' DELLE CURE

Il Voucher può avere una durata dai 30 ai 90 giorni e l'assistenza può essere rinnovata in accordo tra l'ente erogatore (ATS, Asst, ecc.) ed il MMG/PLS in base alle reali necessità del paziente e al piano assistenziale. In caso di dimissioni (che possono avvenire per completamento del programma assistenziale, decesso, trasferimento ad altra struttura), viene redatta e consegnata la lettera di dimissioni dal servizio, mentre nel caso l'utente necessiti di trasferimento ad altro servizio viene compilata la scheda di trasferimento, nella quale sono presenti : anagrafica del paziente; scale di valutazione (Barthel, Braden, RNS e scheda lesioni); Pai, P.I e relazione sanitaria; Viene effettuata un' adeguata informazione all'assistito e alla sua famiglia sulla modalità del trasferimento.

2.3. ORARI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Le prestazioni sanitarie professionali possono essere erogate tutti i giorni, compresi i festivi, dalle ore 8.00 alle ore 20.00, in base alle necessità.

2.4. COME CONTATTARE VIVISOL

E' possibile contattare VIVISOL digitando il numero verde gratuito:



Il numero verde, utilizzabile da rete fissa e da cellulare, è a disposizione tutti i giorni compresi i festivi 24 ore su 24. Nei giorni feriali dalle 9.00 alle 18.00 le chiamate saranno direzionate all'ufficio Vivisol, mentre fuori dagli orari di ufficio, risponderà il coordinatore infermieristico reperibile.

SEDE LEGALE:

VIVISOL – Via Gerolamo Borgazzi, 27 - 20900 Monza

Lun – giov dalle 9.00 alle 17.00 - Ven dalle 9.00 alle 16.00

SEDI OPERATIVE per ATS:

MILANO Vivisol – via D. Manin, 167 - Sesto San Giovanni (MI)

MONZA Vivisol – via Borgazzi, 27 – MONZA

PAVIA Vivisol ADI c/o SOL – Viale Certosa, 10 – PAVIA

BRESCIA Vivisol – via Artigianale, 46 – Montirone (BS)

GALLARATE Vivisol – Via Monterosso, 24 - Gallarate

Orario di apertura delle Sedi Operative:

Dal lunedì al giovedì: dalle 8.00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 17.00

Il venerdì: dalle 8.00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 16.00

COME RAGGIUNGERE LA SEDE OPERATIVA REGIONALE:

Vivisol – via D. Manin, 167 - Sesto San Giovanni (MI)

- IN AUTO:

- tangenziale est: uscita Cologno M. Sud
- tangenziale nord: uscita Sesto S. Giovanni Sud

- COI MEZZI PUBBLICI:

- M2 fermata Cologno Centro o Cologno Nord, autobus 702 (dir. Sesto FS) fermata via G. Di Vittorio - Sesto S. Giovanni
- M1 fermata Sesto FS, autobus 702 (dir. Cologno Nord) fermata via G. Di Vittorio - SSG

2.5. GESTIONE SEGNALAZIONI

Per presentare suggerimenti, reclami, ringraziamenti è possibile compilare l'apposita "Scheda segnalazione apprezzamenti/reclami" (Mod.CR.033.DVNO.17.2/A) presente sul sito web (www.vivisol.it sezione Assistenza Sanitaria Domiciliare) oppure rivolgersi telefonicamente al numero verde:



Le segnalazioni ed i reclami verranno gestiti entro 72 ore, secondo le specifiche del Sistema Qualità della società VIVISOL. È consigliato effettuare le segnalazioni urgenti per via telefonica, in modo da velocizzarne la presa in carico di queste ultime da parte del personale preposto.

L'utente sarà comunque aggiornato sullo stato di lavorazione della sua segnalazione.

Le segnalazioni saranno raccolte ed analizzate periodicamente con l'obiettivo di ottimizzare la gestione dei servizi offerti mediante un continuo miglioramento del sistema di qualità aziendale.

Periodicamente gli utenti saranno invitati a compilare un questionario di Customer Satisfaction (Mod.CR.033.DVNO.17.3/A) scaricabile dal nostro sito web (www.vivisol.it sezione Assistenza Sanitaria Domiciliare) per valutare le prestazioni ricevute.

2.6. DOCUMENTAZIONE

Per ogni assistito, gli operatori socio-sanitari coinvolti compilano il FASAS (Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario), che viene lasciato al domicilio del paziente per tutta la durata del servizio.

Se l'utente o un suo care giver desidera conservare copia del FASAS potrà farne richiesta al numero verde 800 990 161 o via mail all'indirizzo adissg@vivisol.it. Vivisol provvederà a fornire tale documento gratuitamente, entro 7 giorni.