

	CARTA DEI SERVIZI	COD: AS 02
	PER TE SRL	REV. 1.0 del 14.2.24

Gentile Utente,

la Carta dei Servizi sanitari informa i cittadini sui servizi erogati e ricorda a tutti i diritti e i doveri in tema di assistenza sanitaria.

Con questa guida pratica vogliamo offrire informazioni semplici e chiare su come accedere ai nostri servizi. Vi troverete indicazioni e riferimenti che riguardano le attività sanitarie domiciliari in regime di solvenza.

Si tratta di un documento che le permetterà di conoscere la nostra organizzazione, i servizi offerti e gli obiettivi che perseguiamo, al fine di rispondere in modo attento e mirato alle sue aspettative.

I suoi consigli saranno sempre importanti e graditi, la invitiamo quindi a volerci segnalare i suoi suggerimenti e raccomandazioni: la nostra organizzazione farà tutto il possibile per comprendere le sue esigenze e garantirle prestazioni sanitarie-assistenziali d'avanguardia. Per ogni ulteriore informazione ci contatti presso la nostra Centrale di Ascolto al numero 0687368001.

Grazie per averci scelto.

Per Te presta servizi socio sanitari domiciliari a favore di soggetti fragili, in forza di un'ideonea Autorizzazione rilasciata dalla Regione Lazio, garantendo il possesso di tutti i requisiti richiesti dalla normativa regionale e il loro mantenimento nel tempo.

Ponendo il paziente al centro delle proprie attenzioni, Per Te si occupa della cura della sicurezza e della qualità di vita in ambito domiciliare:

- Interventi di Assistenza Infermieristica
- Interventi di Assistenza Socio-Sanitaria
- Interventi di Assistenza Riabilitativa
- Interventi di Assistenza Medico-Specialistica

Per Te si impegna:

- a soddisfare i bisogni assistenziali dell'utente nel pieno rispetto della dignità della persona e dei suoi diritti;
- a garantire un grado elevato delle prestazioni mediante un'organizzazione responsabile e consapevole, nonché la continuità dell'assistenza agli utenti con personale preparato, attrezzature e infrastrutture di alto livello;
- a riconoscere il lavoro dei propri operatori assistenziali valorizzandone competenze e capacità;
- a osservare e garantire gli impegni assunti e sottoscritti con i committenti sulle modalità di erogazione dei servizi;
- a mantenere un sistema di qualità ISO 9001: 2015 e ISO 27000:2022 per la progettazione e la gestione di servizi di assistenza domiciliare integrata a bassa, media e alta intensità; la progettazione e la gestione di servizi di telemedicina, ad applicare le procedure per controllare i processi aziendali, a coinvolgere tutti i lavoratori nell'attuare la politica della qualità, a perseguire il miglioramento continuo della stessa.

Il servizio è erogato nel territorio della ASL Roma 2.

L'assistenza domiciliare

Le nostre cure domiciliari si integrano con le prestazioni di assistenza sociale e di supporto alla famiglia. Una volta acquistato il pacchetto di servizi, l'utente o il caregiver verranno contattati dalla Centrale di Ascolto per valutare il bisogno clinico-assistenziale, che sarà accertato tramite idonei strumenti di valutazione

	CARTA DEI SERVIZI	COD: AS 02
	PER TE SRL	REV. 1.0 del 14.2.24

multiprofessionale e multidimensionale che consentono la presa in carico globale della persona ispirati ad un "Progetto di Assistenza Individuale".

I servizi potranno essere definiti come l'insieme coordinato, ed integrato di prestazioni sanitarie, mediche, infermieristiche, riabilitative e di natura socio-assistenziale erogate a domicilio e rivolte a soddisfare le esigenze di pazienti parzialmente, temporaneamente o totalmente non autosufficienti, affetti da malattie cronico-degenerative, in condizione di non deambulabilità, che hanno necessità di un'assistenza continuativa, e della loro famiglia.

Destinatari del Servizio

Sono candidati ad usufruire del servizio tutti i soggetti bisognosi di cure sanitarie temporaneamente o permanentemente impossibilitati a essere curati in quanto in situazione di fragilità caratterizzate da:

- presenza di una condizione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- presenza di una condizione di non deambulabilità;
- presenza di un supporto nella rete familiare/parentale o informale;
- presenza di condizioni abitative che garantiscono la praticabilità dell'assistenza acquisita anche a seguito di azioni necessarie per il superamento di eventuali fattori ostativi (esempio: abbattimento di barriere architettoniche).

Attivazione del Servizio

Lei potrà acquistare i nostri servizi accedendo al portale www.perte.app e sottoscrivendo un abbonamento secondo le sue necessità e successivamente acquistando il pacchetto che meglio si addice alle sue esigenze. Oppure potrà telefonare alla Nostra Centrale di Ascolto al 06 87368001 e chiedendo al personale infermieristico del triage la prestazione di cui ha necessità.

Tutta la documentazione informativa compresa la presente Carta dei Servizi sarà sempre accessibile sul sito web di Perte.app

Tempi di Presa in Carico

Il servizio di Per Te potrà essere attivato entro 48 ore dalla ricezione della richiesta da parte dell'Utente. Le visite domiciliari degli operatori saranno programmate di comune accordo con il paziente o il caregiver.

Supporti informatici

Per Te metterà a disposizione una WebApp utilizzabile da smartphone ed un repository dove sarà possibile caricare i propri documenti sanitari costituendo così un fascicolo sanitario. Il fascicolo potrà essere integrato da documenti prodotti dagli operatori assistenziali e dai medici di Per Te. Oltre ad una soluzione per lo smartphone il fascicolo sarà accessibile tramite WEB, e potrà essere condiviso con il team assistenziale.

Per coloro che avranno sottoscritto l'abbonamento XteSalute Monitor verrà altresì consegnato un dispositivo da polso biomedicale di Classe IIA per la rilevazione dei parametri vitali.

Durante la prima visita domiciliare le sarà spiegato il funzionamento di tutti gli strumenti.

Il servizio si sviluppa attraverso:

- Visite domiciliari programmate del personale sanitario e socio-sanitario (medico, infermiere, operatore socio-sanitario, psicologo, fisioterapista, dietista, ecc.).
- Disponibilità del medico su appuntamento
- Teleconsulti medici o di personale assistenziale

Il Team Assistenziale

Per Te è in grado di offrire servizi assistenziali domiciliari con livello di intensità basso, medio e alto.

	CARTA DEI SERVIZI	COD: AS 02
	PER TE SRL	REV. 1.0 del 14.2.24

Il servizio coinvolge un organico operativo composto dalle seguenti figure professionali:

- Direttore sanitario
- Medico coordinatore della centrale operativa
- Infermiere Professionale con funzioni di coordinamento del servizio
- Infermieri Professionali
- Fisioterapisti
- Operatori Socio Sanitari
- Assistente sociale

Il Medico Coordinatore di Centrale Operative è il referente che prende in carico il paziente e coordina l'equipe domiciliare. Tra i suoi compiti elenchiamo a titolo esemplificativo:

- variare se necessario il Piano di Assistenza Individuale
- sostenere il personale assistenziale
- eseguire alcune procedure domiciliari
- collaborare con il Medico di Medicina Generale
- fornire informazioni semplici e dettagliate sulla situazione clinica al malato ed ai suoi referenti.

L'infermiere funge da anello di congiunzione fra l'utente, la famiglia e i componenti dell'equipe (per utenti complessi), tra i suoi compiti elenchiamo a titolo esemplificativo:

- valutazione dei bisogni del paziente
- monitoraggio dei parametri vitali
- medicazione di ferite-lesioni/piaghe da decubito
- formazione sanitaria di sua competenza rivolta alla famiglia ed al paziente stesso
- rilevazione e monitoraggio dei sintomi

L'operatore socio sanitario (OSS) ha tra i suoi compiti:

- aiuto, complementare o in autonomia per alcune prestazioni, alle attività di assistenza dell'infermiere per il miglioramento delle condizioni di vita, igieniche, di mobilità e relazionali del paziente
- monitoraggio dei parametri vitali (in collaborazione con l'infermiere di riferimento)
- formazione sanitaria, per quanto di sua competenza, rivolta alla famiglia e al paziente stesso
- monitoraggio di alcuni sintomi (in collaborazione con l'infermiere di riferimento).

L'assistente sociale ha tra i suoi compiti:

- la gestione dei percorsi all'interno e fuori la rete locale di cure
- servizi di segretariato sociale (notizie sulle prassi per accedere alle risorse sociosanitarie, amministrazione di sostegno, ecc.)
- l'attivazione e il coordinamento dei servizi offerti dalle associazioni di volontariato presenti sul territorio (sollevio a supporto al caregiver e/o al paziente, supporto spirituale al paziente e alla famiglia).

Il fisioterapista ha tra i suoi compiti:

- assicurare il trattamento previsto per il paziente stabilito dal piano assistenziale.

Gli operatori sono dotati di idonei cartellini di riconoscimento.

Tutte le figure seguono costantemente programmi di aggiornamento professionale che – oltre ad essere previsti dalla normativa sull'Educazione Continua in Medicina (Ecm) - sono pianificati secondo procedure interne.

	CARTA DEI SERVIZI	COD: AS 02
	PER TE SRL	REV. 1.0 del 14.2.24

La collaborazione con la Famiglia

Veniamo a casa vostra per darvi sollievo. Quando il nostro team entra a casa vostra lo fa per dare sollievo al vostro familiare bisognoso di cure. Se i nostri operatori danno dei consigli, se chiedono anche qualche cambiamento alle abitudini della vita quotidiana della famiglia, è solo per offrire aiuto. La buona interazione fra l'operatore sanitario e l'assistito è uno degli elementi importanti della cura. Fiducia e collaborazione sono fondamentali per il buon esito dell'assistenza. È importante che l'assistito impari a farsi curare da più persone. Il team assistenziale viene scelto infatti per massimizzare la qualità della cura. Lavoriamo quindi insieme per il bene del vostro caro.

Tele monitoraggio, teleconsulti e teleassistenza

Per Te segue i suoi assistiti anche con i servizi di telemonitoraggio, teleconsulti e teleassistenza da parte dei medici.

Il Diario Clinico

Il Diario Clinico registra giornalmente:

- la valutazione dell'assistenza che devono effettuare gli Infermieri (INF) con l'ausilio degli Operatori Socio Sanitari (OSS) che quotidianamente si prendono cura del paziente;
- la valutazione delle esigenze di riabilitazione e riattivazione motoria messa a punto dal fisioterapista (FKT);
- la valutazione di aspetti più personali, di relazione e socializzazione, effettuata da Assistente Sociale (AS)
- Le registrazioni degli interventi dei medici.

Gestione Reclami e Valutazione del grado di Soddisfazione del Servizio

È possibile contribuire al miglioramento del servizio attraverso l'apposito modulo on line. Tale modulo si può compilare sul sito o consegnare al proprio personale assistenziale. Appena arrivata in Centrale di Ascolto la segnalazione sarà gestita immediatamente. Ogni informazione o riferimento riportato verrà trattata in forma completamente anonima e sarà prezioso per aiutarci a risolvere eventuali problemi segnalati.

Rispetto della Privacy

Per Te S.r.l. con sede in Piazzale Sturzo 15, 00144 Roma si impegna a rispettare i diritti della persona ai sensi degli art. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.

Per Te gestirà i dati secondo modalità adeguate ai principi di liceità, correttezza, pertinenza, necessità e non eccedenza degli stessi durante tutte le operazioni di trattamento. I trattamenti stessi saranno effettuati facendo attenzione alla trasparenza e tutelando la riservatezza, la dignità ed i diritti dei pazienti.

	CARTA DEI SERVIZI	COD: AS 02
	PER TE SRL	REV. 1.0 del 14.2.24

Codice Etico

Per Te, aderisce alle regole e ai principi etici e di comportamento che, considerati sin dalla costituzione come una responsabilità sociale, improntano le relazioni verso il personale e verso i terzi e che, più in generale, caratterizzano lo svolgimento di tutte le attività societarie.

Tali principi sono contenuti nel Codice Etico e di Comportamento che esprime gli impegni e le responsabilità etiche nella conduzione degli affari e delle attività aziendali assunti dai collaboratori di Per Te.

Orari di apertura e contatti della Centrale di Ascolto

Orari H24 / 7su 7

Email: Centrale@xtesalute.it

Tel. 06 87368001

www.xtesalute.it

Roma, il 13.7.23

Il Direttore Sanitario

Dr. Rodolfo Buccico

