



## **SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE**

### **REGOLAMENTO INTERNO**

#### **PRESENTAZIONE**

#### **MODALITÀ DI CIRCOLAZIONE DELLE INFORMAZIONI**

#### **COMPORTAMENTO DEGLI OPERATORI**

#### **IDENTIFICAZIONE DEGLI OPERATORI**

#### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

#### **COLLEGAMENTI E PRENOTAZIONI**

#### **INFORMAZIONI UTILI**

#### **ADI: SERVIZI IN FAVORE DI PERSONE PARZIALMENTE, TEMPORANEAMENTE O TOTALMENTE NON AUTOSSUFFICIENTI**

#### **COSTI E FATTURAZIONE**

#### **MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA**

#### **INDAGINE PERMANENTE SULLA QUALITÀ PERCEPITA DALL'UTENZA, RECLAMI**

### **PRESENTAZIONE**

Premesso che:

- la SERENISSIMA S.r.l. con sede legale in via Verga, 9 – Bomarzo (VT), C.F: 01324660560, costituita con atto del 13/03/1989 è operativa nel settore di assistenza agli anziani, gestisce direttamente la Residenza Myosotis autorizzata e accreditata come RSA con atto di accreditamento definitivo DCAU00484 del 18/12/2013 e come Casa di Riposo autorizzata con Delibera regionale n. 1194 del 26/06/1998,
- la SERENISSIMA S.r.l. fa parte del progetto residenziale per anziani della Lusan S.r.l., la quale gestisce la Residenza Magnolia autorizzata e accreditata come RSA con atto di accreditamento definitivo DCAU00002 dell'8/01/2016 ed autorizzata come Casa di riposo con Determina Dirigenziale del Comune di Roma, n. 872 del 6/05/2003,



considerato che svolgendo tali attività nell'ambito del progetto residenziale di assistenza sociosanitaria orientato ad “un nuovo modo di vivere l'anziano” ha maturato una comprovata esperienza nel settore delle prestazioni socio-assistenziali e socio-sanitarie, sia a livello operativo professionale che amministrativo e manageriale, si pone l'obiettivo di creare una struttura di ampia competenza e diversificazione, in grado rispondere in modo efficace ai bisogni di prestazioni sanitarie sempre più decentrate, rapide ed efficaci e rese a domicilio dell'Utente/Paziente.

La SERENISSIMA S.r.l. ha previsto l'attivazione dell'Assistenza Domiciliare Integrata presso la sede operativa di Via VIII Marzo, 4 - Soriano nel Cimino (VT), quale ulteriore servizio a supporto del territorio viterbese, in particolare nel distretto di Soriano nel Cimino al fine di garantire una maggiore assistenza sanitaria delle Persone non più autosufficienti (disabili) attraverso la cura della Persona direttamente nel proprio contesto abitativo ed è stata accreditata dalla Regione Lazio con Regione Lazio , DGR n. 1139 .del 23.12.2024- Accreditamento Assistenza Domiciliare rivolta a persone parzialmente temporaneamente o totalmente non autosufficienti.

## MODALITÀ DI CIRCOLAZIONE DELLE INFORMAZIONI

La SERENISSIMA S.r.l. ha adottato il presente regolamento interno che è rivolto a tutti gli operatori ed al personale che si interfaccia con gli assistiti e con gli utenti in genere, che individua le modalità di circolazione delle informazioni.

Sono previste procedure specifiche finalizzate ad evitare: un'assenza di informazione, un fraintendimento o un'omissione, che sarebbero sufficienti ad inceppare la macchina organizzativa; generando una serie di disservizi nocivi al servizio erogato.

La comunicazione interna ha efficacia se finalizzata al lavoro da svolgere e agli obiettivi da raggiungere; ciascun operatore deve avere le informazioni necessarie alla specifica attività.

E' necessario programmare una gerarchizzazione delle informazioni che sono rese disponibili rispetto a tre livelli:

**Livello 1.** Sono le informazioni che tutti devono possedere. Per esempio, le intestazioni esatte della società e/o i nominativi dei collaboratori esterni. Indispensabili i riferimenti dei contatti di tutti i dipendenti (e-mail, interno telefonico, cellulare di servizio), con le indicazioni sulle mansioni di ciascuno. Ciascuno deve essere capace di indirizzare opportunamente le richieste in entrata a chi di dovere.

**Livello 2.** Sono le informazioni che devono essere a disposizione soltanto di un gruppo di persone riconoscibili in gruppi di lavoro, team di progetto, aree di servizio. Ogni gruppo avrà la sua area informativa dedicata. La dirigenza potrà accedere a tutte queste aree informative. In sostanza, si



tratta di tutte le comunicazioni che competono a quel gruppo di lavoro, siano esse momentanee perché legate allo sviluppo di un progetto oppure permanenti perché essenziali allo svolgimento ed erogazione del servizio. L'ufficio amministrativo, per esempio, avrà una sua area informativa dedicata, non disponibile ad altri.

*Livello 3.* Sono le informazioni più strette, di competenza soltanto della dirigenza. Occasionalmente, altre figure possono essere chiamate a condividere spazi informativi di questo tipo. Tutti gli altri dipendenti devono essere esclusi dall'accesso a queste informazioni. La dirigenza può sempre decidere di condividere alcune di queste informazioni con altri gruppi (per esempio la fascia media di dirigenza) o con tutti i dipendenti, a seconda dell'opportunità.

La gestione delle informazioni e dei dati relativi agli assistiti ed agli utenti in genere, avviene nel rispetto della normativa sulla privacy e come indicato nel Documento di Protezione e Sicurezza dei dati che viene aggiornato annualmente.

Al momento del primo contatto tra Utente e SERENISSIMA S.r.l. viene richiesta l'autorizzazione al trattamento dei dati personali, come richiesto dal Regolamento UE 679/2016 GDPR Protezione dei dati sensibili.

La documentazione è conservata in luoghi riservati, non accessibili a tutti; gestita dal personale direttamente coinvolto nell'assistenza e consegnata, su richiesta, al diretto interessato o a persona da lui espressamente delegata. La conservazione dei dati sensibili è gestita con apposito Documento di gestione dei dati.

La Direzione della SERENISSIMA S.r.l. ha posto la tutela della privacy tra gli obiettivi prioritari nei rapporti intercorrenti con i suoi Utenti ed assistiti.

Tutto il personale è appositamente preparato per tutelare la riservatezza degli utenti e dei loro famigliari nello svolgimento delle attività di carattere sanitario e relativamente ad ogni altra questione attinente alla vita privata dell'assistito.

Per la concreta attuazione dei principi legislativi sul rispetto della Privacy (Regolamento UE 679/2016), si può attraverso la sottoscrizione di appositi moduli disponibili presso l'ufficio clienti, richiedere che per l'Assistito sia mantenuto il completo anonimato, individuare le persone alle quali può essere comunicato il suo stato di salute, ad esclusione di altre, conoscere le modalità per il rilascio della documentazione socio-sanitaria e per tutto quanto concerne la consegna dei referti.

A tal fine sono predisposte procedure scritte per il rispetto della privacy.



## **Gli strumenti della comunicazione interna:**

Per attuare lo scambio di informazioni all'interno della propria azienda sono utili molti strumenti e una mentalità aperta di condivisione. Due irrinunciabili strumenti sono: la condivisione dei documenti sui vari pc, e tablet dei dipendenti, e l'e-mail.

*Condivisione dei documenti.* Una costante condivisione permette di arrivare facilmente a tutti i dipendenti, divisi in gruppi o nel loro insieme. Intanto serve per rendere pubblici gli elenchi telefonici interni, gli indirizzi e-mail interni e i contatti condivisi. Per ciascun dipendente o contatto esterno può essere approntata anche una semplice e breve scheda descrittiva che raccolga le informazioni-base sulla sua attività. In questo modo, tutti possono sempre sapere chi fa che cosa, e indirizzare al meglio ogni comunicazione. Inoltre, con la condivisione dei documenti possono trovare spazio i singoli obiettivi o progetti d'attualità all'interno dell'organizzazione, le modalità di erogazione del servizio e tutte le notizie utili ai fini del servizio stesso. Ovviamente, ciascuno di questi ambiti ha bisogno di caratterizzazione e importanza diversa. Alcune aree possono essere riservate a singoli gruppi secondo lo schema della gerarchia delle informazioni.

*E-mail.* Sicuramente è lo strumento principe per la comunicazione aziendale interna ed esterna. Ogni dipendente deve avere un indirizzo personale, che potrà essere usato anche per scopi privati, a patto di adottare chiare regole di comportamento. Inoltre, la SERENISSIMA S.r.l. adotta l'utilizzo di mail certificata (PEC) per comunicazioni di carattere tecnico-amministrativo. L'e-mail deve essere accessibile anche via Web, per favorire le comunicazioni in viaggio o comunque dall'esterno.

*Gli strumenti più avanzati:* Oltre alla condivisione dei documenti ed e-mail esistono molti altri strumenti avanzati per far fronte alla necessità di condivisione informativa. Per esempio, strumenti di distribuzione dei fax in entrata sui Pc, oppure l'invio di sms, specifici per il lavoro sul progetto.

*Una mentalità aperta:* Più che gli strumenti, ampiamente disponibili in soluzioni per tutte le necessità, ciò che conta è la mentalità. Infatti, condividere le informazioni vuol dire realizzare una fitta rete di informazioni, in cui i dipendenti sono stimolati e messi a proprio agio, responsabilizzati nella misura in cui è possibile rispetto alle loro mansioni. Prima di tutto bisogna far conoscere ai dipendenti questa opportunità di comunicazione, stimolarli a crescere e far crescere gli altri, responsabilizzarli sull'uso delle tecnologie (in generale e quelle di condivisione in particolare). Organizzare incontri periodici, educare i nuovi arrivati e dare un costante esempio sulla volontà di condividere le informazioni sono i passaggi necessari per creare una nuova reale circolarità delle informazioni.



## COMPORTAMENTO DEGLI OPERATORI

Gli operatori si rivolgeranno agli assistiti con rispetto, professionalità e cortesia, rispondendo tempestivamente ad ogni chiamata o richiesta e agendo nel rispetto della privacy.

Il comportamento degli operatori e di tutti i professionisti coinvolti nell'erogazione del servizio, sono strettamente correlati al codice deontologico della propria professione.

Il personale impiegato è qualificato secondo la normativa vigente di riferimento del profilo e dimostrate capacità trasversali di comunicazione corretta ed efficace e corretto e funzionale utilizzo di strumenti e dispositivi informativi.

Nell'organico generale sono presenti varie figure professionali, con conoscenza specifica nei campi di attività ai quali sono assegnati.

Il Personale impiegato nei vari servizi in base a riferimenti contrattuali di appalto e secondo le valutate esigenze di gestione del servizio sono:

Assistente sociale, infermieri, assistenti domiciliari, ausiliari, operatori socio-sanitari, fisioterapisti, terapisti occupazionali salvo necessità di integrazione di profili sanitari necessari per la gestione del servizio in base ai Piani Assistenziale condivisi con il Cliente/la Committenza. Qualora si rendesse necessario integrare altro personale per implementazione dei servizi, questa integrazione avverrà a carico di tutte le figure socio-sanitarie previste per l'appalto.

Il personale che rappresenta la nostra realtà è composto da operatori sia del settore sociale che sanitario, che attraverso la professionalità e competenza forniscono all'utente cliente una gamma di prestazioni multidisciplinari.

La SERENISSIMA S.r.l. garantisce che il personale è in possesso dei necessari requisiti formativi di legge ed in regola con la normativa relativa al personale comunitario ed extracomunitario.

Tutto il personale viene selezionato in relazione alle caratteristiche del servizio richiesto ed inserito nei servizi attraverso procedure che garantiscono l'affiancamento e la formazione/addestramento continuo. Il personale è soggetto a continua supervisione da parte della Direzione della SERENISSIMA S.r.l. e dai coordinatori dei singoli servizi che costituiscono un punto di raccordo.

Continui interscambi informativi sull'andamento del servizio e il comportamento degli operatori sia in termini di professionalità che di correttezza, garantiscono il monitoraggio per l'intervento rapido in situazioni critiche che dovessero presentarsi nello svolgimento del servizio.

Il personale è tenuto ad assistere la persona nel migliore dei modi, offrendo quanto richiesto. Particolare attenzione è dedicata alla formazione professionale del personale che partecipa



periodicamente a riunioni interne, corsi, conferenze e seminari su indicazione della SERENISSIMA S.r.l. e che è addestrato ad intervenire, anche in caso di emergenza.

## IDENTIFICAZIONE DEGLI OPERATORI

Il personale della SERENISSIMA S.r.l. all'interno dei servizi indossa una divisa composta da casacca e pantaloni di colore diverso secondo la qualifica professionale contrassegnato con logo della SERENISSIMA S.r.l. e con un cartellino di riconoscimento dal quale è rilevabile nominativo e qualifica.

Possono essere previste variazioni/integrazioni della divisa corrente a seguito di specifiche esigenze e accordi con l'Ente Committente o in base alla specifica del servizio svolto.

Le divise sono fornite dalla SERENISSIMA S.r.l. che provvede a garantirne le caratteristiche igieniche, di confort e di funzionalità.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

Il principio sul quale si basa l'assistenza sanitaria della SERENISSIMA S.r.l. è quello della "priorità del Paziente".

Tutte le risorse interne strutturali, tecnologiche e professionali son quindi finalizzate alla soluzione dei problemi di salute dell'Utente, garantendogli una corretta informazione sull'organizzazione e sull'accesso ai servizi, sugli interventi diagnostici, terapeutici e riabilitativi necessari, ed assicurandogli il migliore conforto assistenziale ed il rispetto della Sua persona.

In particolare, la SERENISSIMA S.r.l. intende salvaguardare i seguenti diritti del Paziente:

**Diritto** al rispetto della dignità personale e delle convinzioni morali, politiche e religiose, garantendo:

- protezione da qualsiasi interferenza, diretta o indiretta sulle convinzioni del cittadino paziente, come condizione di base per una relazione di fiducia tra il paziente e gli operatori sanitari;
- riservatezza nell'esecuzione di visite e trattamenti, nelle condizioni ambientali, tali da evitare ogni personalizzazione ed isolamento dovuto dalla sua condizione di salute.

**Diritto** alla libertà di scelta delle equipe medica e piena condivisione delle tecniche di cura:



- diritto a rifiutare il metodo diagnostico e terapeutico proposto;
- accesso alle prestazioni in tempi previsti.

**Diritto** alla qualità delle cure, garantendo:

- sicurezza nell'esercizio della diagnosi, nell'esecuzione dei trattamenti e nell'assistenza ai pazienti;
- qualità delle prestazioni tramite aggiornamento e applicazione dei processi scientifici nel campo medico, diagnostico e terapeutico;
- disponibilità per il medico di ogni mezzo necessario nell'ambito della sua attività di diagnosi e cura nel rispetto della sua indipendenza professionale con la sola limitazione degli imperativi etici inerenti alla professione;
- formazione di base e specialistica del personale medico ed infermieristico, anche mediante i corsi di aggiornamento;
- attivazione del processo interno per il conto della qualità.

**Diritto** all'informazione, garantendo:

- un'informazione adeguata sulle caratteristiche della SERENISSIMA S.r.l., sulle prestazioni e sui servizi erogati, sulle modalità di accesso, sull'organizzazione interna e sulla possibilità di ulteriori indagini e trattamenti eventualmente disponibili presso altre strutture;
- un aggiornamento appropriato e comprensibile sulle indagini e gli atti terapeutici, al fine di poter esprimere un consenso effettivamente informato;
- la riservatezza dei dati relativi alla persona del Paziente ed alla sua storia clinica;
- l'agevole identificazione del personale interno;
- un ragguglio preciso sulle condizioni alberghiere praticate o su altre prestazioni relative al maggiore comfort;
- la possibilità, da parte dei congiunti, di avvalersi del diritto all'informazione, qualora l'Assistito non fosse in grado di esercitarlo compiutamente.

**Diritto** al reclamo, garantendo:

- la possibilità di presentare reclami;
- precise informazioni sulle modalità di trasmissione dei reclami;
- specifiche comunicazioni in ordine all'esito dei reclami;
- la possibilità di esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni.

**Diritto** alla privacy:

Per la concreta attuazione dei principi legislativi sul rispetto della Privacy (Regolamento UE 679/2016), si può attraverso la sottoscrizione di appositi moduli disponibili presso l'ufficio clienti,



richiedere che per l'Assistito sia mantenuto il completo anonimato, individuare le persone alle quali può essere comunicato il suo stato di salute, ad esclusione di altre, conoscere le modalità per il rilascio della documentazione socio-sanitaria e per tutto quanto concerne la consegna dei referti.

## COLLEGAMENTI E PRENOTAZIONI

La prenotazione delle prestazioni previste da apposito elenco, possono essere effettuate telefonicamente al numero 0761 174176.

È prevista una reperibilità H24, contattando il numero 0761 176 9939.

Inoltre sono attivi:



[ADI@RESIDENZASERENISSIMA.IT](mailto:ADI@RESIDENZASERENISSIMA.IT)



[HTTPS://RESIDENZASERENISSIMA.IT/DOMICILIARE/](https://residenzaserenissima.it/domiciliare/)

## INFORMAZIONI UTILI

Per qualsiasi chiarimento di carattere amministrativo, l'avvio delle procedure di accesso, di dimissione e di pagamento è disponibile presso la Segreteria ubicata in Via 8 Marzo, 4 - Soriano nel Cimino (VT).

Il personale medico, infermieristico e tecnico-sanitario della SERENISSIMA S.r.l. è identificabile dell'apposita targhetta sugli indumenti di lavoro nella quale sono riportati nome, cognome e qualifica professionale.

Le prestazioni di Assistenza Domiciliare Integrata, se non accreditate, sono da considerarsi a regime privato con specifico tariffario revisionato annualmente.

## COSTI E FATTURAZIONE



I Pazienti hanno diritto di richiedere, preventivamente, informazioni sul costo del servizio offerto. Tali informazioni sono disponibili presso la segreteria di Via VIII Marzo, 4 - Soriano nel Cimino (VT) o telefonicamente al numero 0761 174176.

La fatturazione della SERENISSIMA S.r.l. comprende i servizi erogati in ADI privata.

L'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) in convenzione con la Regione Lazio, è un servizio a carico del Sistema Sanitario Nazionale.

Il servizio Assistenza Domiciliare Integrata viene attivato, presso la sede **Punto Unico di Accesso** (PUA) del Distretto di appartenenza dell'utente, dal proprio Medico di Medicina Generale (MMG) o Pediatra di Libera Scelta (PLS), dal Medico Ospedaliero o da medici operanti in altri servizi della ASL, mediante compilazione di apposito modello.

L'ADI non è un servizio attivabile per situazioni di urgenza.

Le prestazioni sono programmate per tutto il periodo della presa in carico.

L'assistenza domiciliare viene erogata mediante l'elaborazione di uno specifico Piano di intervento personalizzato (PAI) definito dall'unità valutativa multidimensionale della ASL e condiviso con:

- il MMG
- la persona assistita, con la partecipazione attiva della famiglia, opportunamente sostenuta ed addestrata.

L'assistenza, previa scelta dell'utente, può essere affidata alle strutture accreditate con la Regione Lazio. L'assistenza a domicilio può essere autorizzata solo in presenza del nucleo familiare della figura di un Care Giver.

## **ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA**

### **SERVIZI RIVOLTI A PERSONE PARZIALMENTE, TEMPORANEAMENTE O TOTALMENTE NON AUTOSUFFICIENTI**

Il servizio si rivolge agli anziani, ai disabili e ai pazienti con malattie croniche ed è volto a promuovere la realizzazione di un sistema integrato di interventi domiciliari a carattere sanitario, al fine di consentire alla persona parzialmente, temporaneamente o totalmente non autosufficiente, di rimanere il più possibile nel proprio ambiente abituale di vita.

Il servizio di ADI della SERENISSIMA S.r.l. garantisce, in relazione ai bisogni dell'Utente, specifiche prestazioni di natura medica, infermieristica, di riabilitazione e di recupero psico-fisico, avvalendosi di un'apposita equipe multidisciplinare secondo le procedure di accesso previste per le prenotazioni in regime ambulatoriale.



Il Paziente sarà sottoposto a visita da parte dell'equipe dedicata, la quale provvederà a redigere un progetto sanitario comprensivo dei dati del paziente e delle prestazioni da erogare.

Sarà cura del personale medico, riabilitativo e infermieristico eseguire le prestazioni secondo le modalità e le tempistiche previste nel progetto.

Le relative attività coprono l'intera settimana a garanzia di una migliore assistenza e cura del Paziente non autosufficiente e del Paziente oncologico.

## **MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA**

### **INDAGINE PERMANENTE SULLA QUALITÀ PERCEPITA DALLA CLIENTELA**

Il livello dei servizi offerti dalla SERENISSIMA S.r.l. è sottoposto a verifiche periodiche per la valutazione degli standard, al fine di migliorarli.

La qualità, l'efficienza e l'efficacia delle cure sono un dovere deontologico e contrattuale dei medici.

Poiché l'obiettivo dell'Amministrazione è il miglioramento costante della qualità delle prestazioni offerte alla Clientela, i suggerimenti forniti della stessa sono considerati oltremodo utili per confrontare la coerenza tra le attese esistenti dei servizi effettivamente ricevuti.

Ad ogni Utente viene quindi richiesto di compilare un apposito questionario consegnato in occasione della presa in carico dell'Assistito, la cui analisi è destinata a misurare il livello di soddisfazione percepito e ad identificare gli eventuali problemi e la loro priorità. Ciò, al fine di attuare gli interventi necessari a migliorare l'efficienza globale dell'Azienda. Tale questionario è assolutamente anonimo; se sottoscritto del compilatore, viene trattato con la massima riservatezza (secondo il regolamento UE sulla Tutela della Privacy 679/2016). In ogni caso, i dati così raccolti sono tutelati dal segreto statistico e pertanto possono essere utilizzati esclusivamente in forma aggregata.

## **RECLAMI**

Qualora, per qualsiasi motivo l'Utente ritenga di non aver ricevuto un'adeguata assistenza o comunque sia insoddisfatto per qualsiasi motivo, è pregato di esprimere le sue osservazioni direttamente al Responsabile Medico.

Ogni lamentela o rimostranza inerente problematiche mediche, ovvero all'accoglienza in senso generale, può essere inoltrata alla Direzione Sanitaria, verbalmente o per iscritto, in carta libera o utilizzando la "Scheda reclami" firmata in anonimato.



La consegna può essere effettuata anche per posta o per e-mail.

La Direzione Sanitaria avrà la stessa sollecita considerazione per il reclamo sia esso diretto o anonimo.



## **RIFERIMENTI**

RESPONSABILITA' AZIENDALI E RIFERIMENTI

DIRETTORE AZIENDALE E RAPPRESENTANTE LEGALE - DOTT.SSA MARIAGRAZI MONTALBANO

DIREZIONE AMMINISTRATIVA – DOTT.SSA ELISABETTA PAVANI

DIRETTORE SANITARIO – DOTT.SSA LIVIA ANNESI

MEDICO CORDINATORE – DOTT.SSA CINZIA BIANCHINI

## SEDI E CONTATTI

### SEDE CENTRALE OPERATIVA ADI

VIA 8 MAGGIO, 4 - SORIANO NEL CIMINO (VT)



**+39 0761 174 1476**



**ADI@RESIDENZASERENISSIMA.IT**

GLI UFFICI RICEVONO PREVIO APPUNTAMENTO

DA LUNEDÌ A VENERDÌ DALLE 8:00 ALLE 18:00 E IL

IL SABATO DALLE 9:00 ALLE 13:00.

### SITO WEB



**[HTTPS://RESIDENZASERENISSIMA.IT/DOMICILIARE/](https://residenzaserenissima.it/domiciliare/)**

### REPERIBILITA' TELEFONICA



**+39 0761 176 9939**

REGIONE LAZIO , DGR N. 1139 .DEL 23.12.2024- ACCREDITAMENTO ASSISTENZA DOMICILIARE

RIVOLTA A PERSONE PARZIALMENTE TEMPORANEAMENTE O TOTALMENTE NON AUTOSUFFICIENTI