

# CARTA DEI SERVIZI

Autorizzazione all'esercizio ADI ASL Roma 1 n. G11066 10/08/2023

## Presidente

Dott. Emilio Innocenzi

## Direttore Sanitario

Dr. Vincenzo Galassi



GVM NEXT  
CARE

SERVIZI OSPEDALIERI A CASA TUA

*Vi presentiamo la nostra Società e le prestazioni che fornisce per l'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI).*

*La collaborazione delle persone assistite, dei loro familiari / caregivers è preziosa per la nostra Società, per offrire il livello delle cure migliore e più appropriato alle persone assistite.*



## L'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA - ADI COS'È?

È l'insieme delle cure prestate dagli operatori sanitari e socio-sanitari alle persone fragili o non-autosufficienti, al loro domicilio, in modalità integrata, programmata e coordinata, con carattere continuativo, per un tempo prolungato. Le attività di assistenza vengono svolte da medici, infermieri, terapisti della riabilitazione, operatori socio-sanitari (OSS), logopedisti, dietisti, psicologi e assistenti sociali.

L'attuazione dell'assistenza domiciliare integrata è disciplinata da normative nazionali e regionali e viene effettuata secondo le direttive e sotto il controllo della ASL territorialmente competente per il domicilio dell'assistito. Prestazioni di qualità, tenendo conto delle differenti esigenze degli utenti relative all'età, al genere e a particolari condizioni di salute e fragilità fisica e psicologica, tenendo conto delle specificità religiose, culturali e linguistiche, nel rispetto della dignità del paziente - aiuto e sostegno domiciliare a persone e famiglie con disabili fisici, psichici e sensoriali

## L'OBIETTIVO

Lo scopo è quello di fornire alle persone fragili o non-autosufficienti l'assistenza di cui hanno necessità, presso la loro abitazione, senza dover ricorrere al ricovero in un Ospedale o una Casa di Cura. L'assistenza domiciliare integrata assicura, quindi, alle persone assistite, presso il loro domicilio, tutto ciò che è necessario alla soddisfazione dei diritti di salute, nel massimo rispetto della loro dignità, avvalendosi delle risorse e delle comodità domiciliari, integrandosi in questa azione quanto più è possibile con le attività dei suoi familiari / caregivers.

## PRINCIPI ISPIRATORI

### UGUAGLIANZA

Le prestazioni di assistenza vengono fornite senza discriminazioni di sesso, razza, lingua o religione, opinioni personali o condizioni sociali, in modalità uguale per tutti, in armonia con l'articolo 3 della Costituzione.

### SICUREZZA

Le prestazioni di assistenza vengono effettuate unicamente nelle condizioni e secondo le procedure di massima sicurezza clinica, strumentale e ambientale.

### EFFICACIA ED EFFICIENZA

Le prestazioni di assistenza vengono fornite con le modalità che ne assicurano la massima **efficacia** (obiettività del risultato) e la massima **efficienza** (rapporto tra il costo sostenuto per fornirle, inteso nel suo senso più ampio e non solo economico, e il beneficio realmente ottenuto).

### DIRITTO DI SCELTA

Viene rispettato e garantito il diritto della persona assistita a scegliere il fornitore dell'assistenza tra gli Enti erogatori accreditati dalla Regione Lazio, in armonia con la normativa vigente.

## DIRITTO DI PARTECIPAZIONE

Viene sempre assicurata la completa e corretta informazione delle persone assistite e dei loro *caregivers* circa le attività assistenziali prestate e viene sempre richiesto, e comunque assicurato, il loro diritto ad esprimere critiche e suggerimenti al riguardo, che costituiscono momenti essenziali per il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni fornite.

## TRASPARENZA

Tutte le attività assistenziali vengono svolte nelle condizioni di massima trasparenza, con particolare attenzione agli aspetti clinico-terapeutici e riabilitativi, all'impiego delle risorse professionali e strumentali e alla valutazione dei risultati.



# GLI STANDARD DI QUALITA'

## INFORMAZIONE

Il personale sanitario e amministrativo assicura la più completa e corretta informazione alle persone assistite e ai caregivers circa il Piano Assistenziale Individuale (PAI) definito dalla ASL e su tutte le prestazioni assistenziali in esso previste, quanto a tipologia, numero, frequenza, durata e modalità di erogazione da parte degli operatori sanitari e socio-sanitari.

## PROFESSIONALITA'

Tutti gli operatori sono iscritti ai relativi Ordini o Albi Professionali e in regola con la formazione continua prevista dalla normativa vigente. Viene promossa la formazione specifica degli operatori anche per tutte le iniziative di specializzazione attinenti alle attività assistenziali prestate.

## IDENTIFICAZIONE DEGLI OPERATORI

Il personale sanitario, all'ingresso nel domicilio, deve esporre e mostrare il cartellino di riconoscimento, deve presentare sé stesso, la società e il servizio, rispondere con chiarezza e cortesia a dubbi, perplessità o richieste da parte dell'assistito/familiare e illustrare e fornire la documentazione necessaria allo svolgimento dell'attività (PAI, Consenso Informato, Autorizzazione al trattamento dei dati sensibili etc.).

## PRIVACY

I dati personali delle persone assistite e dei caregivers sono trattati nella più rigorosa osservanza della normativa vigente.

## SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Alle persone assistite e ai caregivers viene fornita un'apposita modulistica per esprimere l'eventuale grado di soddisfazione o insoddisfazione in relazione alle attività assistenziali prestate, al fine di raccogliere le relative informazioni, osservazioni, critiche e i possibili suggerimenti migliorativi, sia in forma periodica che in forma occasionale. A questa attività di ascolto e informazione partecipano in ogni occasione gli operatori della Centrale Operativa. Le informazioni così raccolte sono preziose, come accennato nella premessa, per il miglioramento continuo della qualità dell'assistenza fornita, che costituisce l'obiettivo primario e più ambizioso del servizio offerto.



QUALITY

## IL PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE

L'assistenza domiciliare integrata fornita alle singole persone fragili o non-autosufficienti viene stabilita dal **PAI (Piano di Assistenza Individuale)**.

Il PAI definisce la tipologia, il numero, la frequenza e la durata delle prestazioni di assistenza domiciliare fornite, unitamente alle figure professionali che, di volta in volta, le assicurano.

Viene redatto dalla **UVMD (Unità di Valutazione Multi-Dimensionale)** della **ASL** competente per il territorio e viene preventivamente condiviso con la persona assistita o suo familiare/*caregiver*.

L'attuazione del PAI è affidata dalla ASL alla nostra Società, quale **Ente accreditato dalla Regione**, anche in relazione alla scelta delle persone assistite o loro familiari/*caregivers*.

### LO SCHEMA DI FUNZIONAMENTO

AZIONE	COMPETENZA	DESTINATARIO
Valutazione preliminare e prescrizione	Medico di Medicina Generale Pediatria di libera scelta Ospedale RSA	ASL Paziente
Valutazione Multi-Disciplinare e redazione del PAI	ASL UVDM (Unità di Valutazione Multi-Dimensionale)	ASL Paziente
Condivisione del PAI e scelta dell'Erogatore Accreditato	Paziente	ASL
Accettazione del PAI	Erogatore Accreditato	Paziente
Attivazione del PAI Entro 48 ore	Erogatore Accreditato	Paziente
Chiusura del PAI	ASL Erogatore Accreditato	ASL Paziente



## STAFF DIREZIONALE

**Direttore Sanitario**  
**Dr. Vincenzo Galassi**

**Medico Coordinatore**  
**Dr.ssa Rita Santori**

**Infermiere Coordinatore**  
**Dr. Mauro Teofilo**



## I PROFESSIONISTI

**Medici**

**Infermieri**

**Fisioterapisti**

**Terapisti della Riabilitazione**

**Terapisti Occupazionali**

**Operatori Socio-Sanitari (OSS)**

**Dietisti**

**Logopedisti**

**Psicologi**

**Assistenti Sociali**

## LA CARTELLA CLINICA

La documentazione clinica di ciascuna persona assistita è contenuta nella sua Cartella Clinica, conservata presso la Centrale Operativa e registrata nel Sistema Informativo.

La Cartella Clinica è sempre disponibile agli operatori sanitari e socio-sanitari che prestano l'assistenza.

Può essere richiesta in qualunque momento dalla persona assistita, o suo delegato ai sensi della normativa vigente, con una e-mail indirizzata a [centraleoperativa@gvmnextcare.it](mailto:centraleoperativa@gvmnextcare.it) e viene consegnata all'avente titolo entro sette giorni dalla richiesta.





# LE PRESTAZIONI ASSISTENZIALI

Le prestazioni di assistenza domiciliare che la nostra Società può assicurare sono riportate qui di seguito, in un elenco esemplificativo, che non esclude altre prestazioni specifiche, programmabili su richiesta.

Ai soli fini informativi, le prestazioni sono state suddivise per livello di intensità bassa, media e alta, in relazione al loro grado crescente di specializzazione, tipologia e impegno professionale richiesto per la loro effettuazione.

## PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE

- **Agocannula: posizionamento / sostituzione / rimozione**
- **Agocannula + somministrazione terapia endovenosa**
- **Agocannula + somministrazione terapia con endovenosa (attacco e stacco)**
- **Sorveglianza terapia endovenosa/h**
- **Bendaggio semplice**
- **Bendaggio complesso**
- **Bendaggio vascolare ed elastocompressivo ad arto**
- **Catetere vescicale: posizionamento/rimozione**
- **Catetere vescicale: assistenza**
- **Clistere evacuativo (compresa igiene)**
- **Drenaggi: controllo**
- **Estrazione fecalomi (compresa igiene)**

- **Estrazione fecalomi (compresa igiene)**
- **Educazione caregiver e paziente/h**
- **Medicazioni semplici**
- **Medicazioni complesse**
- **Misurazione parametri vitali**
- **Sondino Naso Gastrico: inserimento/sostituzione**
- **Alimentazione enterale (somministrazione tramite sondino naso gastrico o PEG)**
- **PEG: sostituzione domiciliare anche di PEG di 1° impianto**
- **PEG, PEJ, Sondino Naso Gastrico: gestione (medicazione e lavaggio)**
- **PEG, PEJ, Sondino Naso Gastrico: somministrazione alimentazione, idratazione e terapia orale**
- **PICC: gestione (medicazione e lavaggio)**
- **PICC o CVC: prelievo ematico (con trasporto laboratorio)**
- **PICC o CVC: somministrazione terapia endovenosa, alimentazione parenterale**
- **Prelievo a domicilio (con trasporto laboratorio)**
- **Raccolta campioni: secreti, escreti, urine sterili, feci, da catetere (con trasporto laboratorio)**
- **Stomia intestinale (pulizia e cambio sacca)**

- **Stomia urinaria (pulizia e cambio sacca)**
- **Terapia in bolo**
- **Terapia inalatoria**
- **Terapia iniettiva sottocute**
- **Terapia intramuscolare**



## PRESTAZIONI FISIOTERAPICHE

- **Prestazioni di Riabilitazione motoria per i pazienti neurologici, ortopedici o amputati**
- **Fisioterapia Respiratoria**
- **Rieducazione posturale globale**
- **Tecniche di linfo drenaggio**
- **Rieducazione del pavimento pelvico**
- **Prevenzione sindrome di allettamento**
- **Cura degli apparecchi correttivi e protesi e addestramento del caregiver**
- **Aiuto del recupero abilità per le attività quotidiane e addestramento caregiver per la mobilizzazione del paziente**
- **Terapia fisica strumentale (Elettrostimolatore)**



## PRESTAZIONI LOGOPEDICHE

- **Prevenzione e riabilitazione di problemi di lettoscrittura**
- **Trattamento della deglutizione (disfagia, deglutizione atipica)**
- **Trattamento disturbo linguaggio/voce (disfonia, afasia, disartria)**



## PRESTAZIONI OPERATORE SOCIO SANITARIO

- **Cura e igiene della persona e addestramento del caregiver**
- **Bagni a letto e/o in vasca, anche medicati e addestramento del caregiver**
- **Doccia completa e addestramento del caregiver**
- **Preparazione e cambio dei mezzi di protezione del letto, degli indumenti, della pelle e delle mucose e addestramento caregiver**
- **Toilette di parti specifiche del corpo e addestramento del caregiver**
- **Controllo e cura dell'igiene dentale, del naso e della bocca e addestramento del caregiver**
- **Frizioni impacchi e massaggi e addestramento del caregiver**
- **Messa "in situ" di assorbenti, pannolini e addestramento del caregiver**
- **Disinfezione ambientale per la prevenzione delle malattie a trasmissione oro-fecale e addestramento caregiver**
- **Aiuto ad assumere cibo e bevande (anche con l'ausilio di prodotti addensanti) in pazienti disfagici o portatori di handicap e addestramento del caregiver**

## PRESTAZIONI DI SUPPORTO PSICOLOGICO E PSICOTERAPEUTICO

- **Valutazione neuropsicologica per pazienti fragili**
- **Rieducazione per i disturbi neuropsicologici, con particolare riguardo alla memoria e all'attenzione**
- **Sostegno psicologico ai pazienti e ai familiari/caregiver, anche con riunioni di équipe con gli operatori**
- **Incontri informativi e formativi su argomenti di particolare interesse per i familiari/ caregiver e gli operatori dell'assistenza**
- **Monitoraggio psicologico finalizzato alla prevenzione delle condizioni di "burn-out" dei familiari/caregiver e degli operatori**



# INFORMAZIONI

## DOVE SIAMO

La Centrale Operativa si trova in  
**ASL Roma 1: Via Filippo Bernardini, 10 - 00165 Roma**

È raggiungibile attraverso la Linea A della metro – stazione  
Fermata Metro vicina a Via Filippo Bernardini a Roma  
Baldo Degli Ubaldi, 3 min a piedi.

## RCA

A tutela degli assistiti e degli operatori GVM Next Care ha  
attivato una polizza assicurativa come previsto dalla  
normativa vigente.

**Compagnia: GENERALI ITALIA S.P.A.**

**Numero Polizza: 420612578**

**Massimali: Responsabilità Civile Rischi Diversi e  
Sanità € 5.000.000,00**

## ORARI CENTRALE OPERATIVA

**Lunedì-Venerdì 8.00-18.00**

**Sabato 9.00-13.00**

**Telefono 06.88793505**

**Mob. 334.2720243 (reperibilità telefonica – h24)**

**[centraleoperativa@gvmnextcare.it](mailto:centraleoperativa@gvmnextcare.it)**

**[gvmnextcaresrl@legalmail.it](mailto:gvmnextcaresrl@legalmail.it)**

**SITO WEB : [www.gvmnextcare.it](http://www.gvmnextcare.it)**



**GVM** N E  T  
C A R E

SERVIZI OSPEDALIERI A CASA TUA

**Centrali Operative**

**ASL Roma 1: Via Filippo Bernardini, 10 - 00165 Roma**

**ASL Roma 2: Via Giovanni Andrea Badoero, 67 - 00154 Roma**

**ASL Roma 3: Via Laura Mantegazza, 75 - 00152 Roma**