

REGIONE LAZIO

SAN GABRIELE SRL
ASSISTENZA DOMICILIARE
INTEGRATA



CARTA DEI SERVIZI

CARTA DEI SERVIZI

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 principali.

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.

La Carta dei Servizi non è un semplice mezzo di consultazione, bensì uno strumento completo di informazione su tutte le prestazioni offerte dalla **SAN GABRIELE SRL** affinché i cittadini possano conoscere le metodologie adottate, la struttura operativa e le modalità per accedervi. Lo scopo principale è quello di garantire ai cittadini il pieno rispetto dei loro diritti e, in quanto pazienti, la massima dignità. Essere informato correttamente permette infatti al cittadino una scelta consapevole. Con questo spirito la persona che usufruisce del nostro servizio è invitata ad esaminare le indicazioni contenute nella nostra "CARTA DEI SERVIZI" offrendoci la propria collaborazione, presentando eventuali osservazioni o suggerimenti atti al raggiungimento di un ulteriore miglioramento nella qualità dell'assistenza.

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 le nostre centrali operative o al nostro numero telefonico.

DIRITTI E DOVERI DEL MALATO

I diritti dei cittadini utenti delle strutture sanitarie sono tutelati dalla legge. La **SAN GABRIELE SRL** pone al centro della sua azione la persona e i suoi diritti, nella consapevolezza che l'organizzazione delle attività e il lavoro degli operatori sono al servizio del cittadino.

- DIRITTO AL RISPETTO DELLA PERSONA

La persona ha diritto ad essere curata e assistita con premura e attenzione, nel pieno rispetto della sua dignità e delle proprie convinzioni etiche e religiose.

- DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

La persona ha il diritto di partecipare al proprio progetto di cura, ottenendo dalla struttura sanitaria le informazioni relative alle prestazioni erogate e alle modalità di accesso ad esse, e ricevendo comunicazioni complete e comprensibili circa la diagnosi, la cura e la prognosi della sua malattia. Ha altresì il diritto di poter identificare immediatamente le persone che l'hanno in cura.

- DIRITTO ALLA PERSONALIZZAZIONE DELLA CURA

Ogni persona assistita ha diritto al riconoscimento della sua specificità derivante da età, sesso, nazionalità, condizione di salute, cultura, religione e a ricevere – in ragione di tale specificità – trattamenti differenziati.

- DIRITTO ALLA NORMALITÀ

Ogni persona assistita ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le proprie abitudini di vita.

- CONSENSO INFORMATO

Rappresenta una modalità con cui la persona esercita il diritto all'informazione e rende lecito l'atto medico e assistenziale. La persona, prima di essere sottoposta a procedure mediche o a terapie più o meno invasive, ha il diritto di ricevere le notizie opportune e necessarie ad esprimere un consenso per una scelta consapevole.

- DIRITTO ALLA RISERVATEZZA

La persona ha diritto che le informazioni riguardanti il proprio stato di salute e ogni altra notizia personale siano sottoposte al vincolo della riservatezza, cui è tenuto tutto il personale di cura. L'utilizzo dei dati personali da parte della struttura è regolato dalla «Legge sulla privacy».

- DIRITTO DI TRASMETTERE RECLAMI E SUGGERIMENTI

La persona e i suoi familiari hanno il diritto di presentare reclami e suggerimenti utili al miglioramento dell'attività sanitaria e sociale.

- DOVERI DEL MALATO

La persona in cura ha il dovere, nel rispetto dei regolamenti interni alla struttura, di mantenere un atteggiamento responsabile e corretto verso gli altri, il personale, gli ambienti e le attrezzature. Rispettare il lavoro e la professionalità degli operatori sanitari diviene condizione indispensabile per attuare un corretto programma terapeutico e assistenziale.

Direttore Sanitario

Dott. Maurizio D'Ercole

GRAZIE per averci scelto.



SAN GABRIELE SRL

Il 23/03/2023 viene costituita la società SAN GABRIELE SRL, P.IVA 03226780603, Legale Rappresentante DI FOLCO FULVIO. Ottiene l'Autorizzazione all'Esercizio con Determina Regione Lazio n. G04997.

Il direttore sanitario è il **Dott. D'Ercole Maurizio**, medico chirurgo specializzato in IGIENEE MEDICINA PREVENTIVA presso Università degli Studi di Tor Vergata ed iscritto all'Ordine dei Medici e Odontoiatri della Provincia di Chieti con n.° 4637 dal 25/10/2008.

La società SAN GABRIELE SRL presta servizi sociosanitari domiciliari a favore di soggetti fragili, o in condizione di non autosufficienza, parziale o totale. garantendo il possesso di tutti i requisiti richiesti dalla normativa regionale e il loro mantenimento nel tempo.

La società si pone come obiettivo prioritario il raggiungimento della soddisfazione degli utenti, dei loro familiari o delle persone di riferimento, operatori sociali, Comuni, Enti Pubblici, nonché del proprio personale.

I nostri impegni

LA **SAN GABRIELE SRL** 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 buon 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 per la progettazione e la gestione di servizi di assistenza domiciliare integrata a bassa, media e alta intensità; 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 FROSINONE**.

L'Assistenza Domiciliare - ADI

LA **SAN GABRIELE SRL** ha lo scopo di garantire alle persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità, con patologie in atto o esiti delle stesse, percorsi assistenziali nel proprio domicilio denominati “cure domiciliari” consistenti in un insieme organizzato di trattamenti medici, infermieristici e riabilitativi, necessari per stabilizzare il quadro clinico, limitare il declino funzionale e migliorare la qualità della vita.



I Servizi domiciliari – adattandosi ai luoghi, ai tempi e alle abitudini della persona – contribuiscono fortemente, più di altri setting assistenziali, a conservare l'autodeterminazione della persona.



Il modello organizzativo proposto è definito sulla base di due valori fondamentali:

- centralità della persona, che è soggetto attivo e interlocutore principale del percorso di cura

- inclusione sociale, che riconosce ad ogni persona il diritto di vivere all'interno della propria comunità di appartenenza e il dovere, da parte della società, di attuare politiche di accessibilità.

Le principali finalità del servizio ADI sono:

- sostenere la permanenza a domicilio della persona in cura
- ridurre i ricoveri impropri in ospedale o in altra struttura residenziale
- mantenere o potenziare le autonomie di base e funzionali – favorire il graduale adattamento alla dimissione dall'ospedale
- aumentare la capacità di autodeterminazione dell'assistito e del suo familiare
- favorire la continuità delle cure e l'integrazione con la rete territoriale.

• *Attivazione del Servizio*

La **SAN GABRIELE SRL** si propone di erogare servizi di assistenza domiciliare sia privatamente sia in accreditamento, per conto del Servizio Sanitario Regionale. Le caratteristiche del servizio potranno differire tra le due diverse tipologie di utenti, essendo quelle sull'utente privato un approccio di natura prestazionale, dipendente dalle volontà/capacità di spesa dell'assistito e/o dei suoi familiari, mentre quello sull'utente in accreditamento un approccio tipicamente integrato e basato sui requisiti espressi dal soggetto che commissiona le prestazioni (ASL/regione).

Erogazione del Servizio

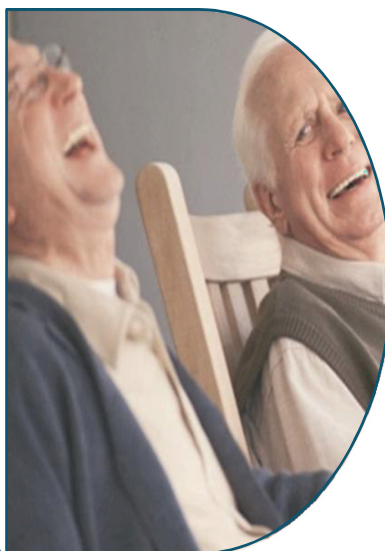
Utenza Privata

La **SAN GABRIELE** effettua assistenza in ADI agli utenti privati che la richiedono attraverso i canali di comunicazione messi a disposizione. Dal momento che un paziente richiede un servizio, il personale Della **SAN GABRIELE** raccoglie tutte le informazioni anagrafiche e sanitarie utili al fine di poter redigere un preventivo. In caso di accettazione del preventivo la **SAN GABRIELE** stipula con il paziente un contratto diretto di assistenza nel quale saranno esplicitati tutti i servizi erogati e le condizioni contrattuali pattuite. La presain carico del paziente (ossia il tempo che trascorre dalla data del primo contatto allo svolgimento della prestazione) viene garantito entro i termini concordati direttamente con il cliente prendendo in considerazione: la gravità del caso, la disponibilità degli operatori e delle attrezzature, etc.

Utenza Accreditata

Il Servizio ADI viene attivato dal Medico di Medicina Generale, dal Pediatra di Libera Scelta, dal Medico Ospedaliero o Medico Specialista Ambulatoriale attraverso la compilazione del Modulo di attivazione del percorso domiciliare. La ASL, attraverso l'Unità Valutativa Multidimensionale, definisce l'idoneità e il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), in cui sono specificati gli obiettivi assistenziali, le modalità di erogazione dell'assistenza e i professionisti coinvolti.

Le richieste di trattamento caricate sulla piattaforma SIAT vengono così inoltrate alle strutture del territorio. La SAN GABRIELE SRL entro 48 ore dalla richiesta prende in carico il paziente e organizza gli interventi richiesti affidando l'assistenza all'équipe multidisciplinare dedicata. È cura dell'ufficio programmazione (Centrale Operativa) della Struttura comunicare settimanalmente all'assistito, o al referente da lui designato, gli orari degli accessi. Durante la prima visita viene consegnata l'informativa del Servizio, in cui sono riportate le modalità di erogazione dell'assistenza e i contatti telefonici della Struttura, dell'Infermiere Coordinatore e del Medico Coordinatore.



- ***Organizzazione del Servizio***

Il Servizio è organizzato in una Centrale Operativa composta da: Medico Coordinatore, Infermiere Coordinatore, Operatori dedicati alla programmazione degli interventi e Operatori dedicati all'assistenza diretta (medici specialisti, infermiere case manager, infermieri, fisioterapisti, logopedista, terapeuta occupazionale, dietista, assistente sociale, psicologo, operatori socio-sanitari). La valutazione dei bisogni globali di cura, l'uniformità dell'approccio e delle strategie di intervento, la continuità delle cure sono garantiti dal confronto costante tra gli operatori nel corso della riunione d'équipe periodiche. Tutti gli operatori sono dotati di strumenti informatizzati per la compilazione e la consultazione della documentazione sanitaria. L'aggiornamento continuo di tale documentazione garantisce la tempestività e l'appropriatezza degli interventi. La qualità delle cure è garantita dalla formazione professionale costante che la San Gabriele SRL assicura ai propri dipendenti. Il Servizio è attivo tutti i giorni, compresi i festivi, in base a quanto definito dalla ASL nel Piano Assistenziale Individuale.

• II P.A.I.

Definizione del Piano Assistenziale Integrato n°				FOGLIO E		
del /la Sig.r/ra : Nome Cognome						
Data			Problemi Clinico - assistenziali	Obiettivi	Interventi terapeutici, clinici, socio-assistenziali	Operatori
11	05	08				
DEMENTIA DEGENERATIVA			Mantenimento della socializzazione e delle abilità cognitive residue	<i>Attività occupazionali</i>		
OSTEOPOROSI CON CROLLI VERTEBRALI			Mantenimento delle abilità motorie residue	<i>Attività motoria personalizzata</i>		
INSUFFICIENZA VENOSA CON ULCERE TRAUMATICHE ARTI INFERIORI			Guarigione e prevenzione delle recidive	<i>Collaborazione tra SID e personale del Centro Diurno e badante</i>		

Il **PAI**, o Piano Assistenziale Individuale, è il documento che descrive gli obiettivi di cura e assistenza da raggiungere, definendo così la tipologia e la quantità delle prestazioni da erogare, i tempi, la frequenza degli accessi e l'attivazione delle figure professionali maggiormente indicate per la cura dello specifico caso. Tali obiettivi sono sottoposti a verifica e adeguamento periodico al variare dei bisogni del paziente e devono essere, quindi, misurabili e quantificabili.

Il PAI viene compilato dall'équipe DI VALUTAZIONE multidisciplinare della asl di appartenenza e trasmesso al SIAT (SISTEMA INFORMATIVO DI ASSISTENZA TERRITORIALE) Sarà erogato dalla SAN GABRIELE SRL con le figure professionali coinvolte, che accederanno al domicilio DEL PAZIENTE al fine di fornire un servizio puntuale, efficiente ed efficace secondo quanto definito dalla ASL.

Sistema Informativo Assistenza Territoriale (SIAT)



Il Sistema delle Cure Domiciliari del Centro è svolto con il Sistema Informativo Assistenza Territoriale (SIAT) della Regione Lazio. Tale sistema informativo nasce per dare supporto alla rete di servizi territoriali, sviluppando una forte integrazione fra tutti i partecipanti ai servizi, migliorando e velocizzando la circolazione delle informazioni per l'erogazione di prestazioni sempre più efficaci, garantendo uno standard minimo omogeneo fra tutte le strutture del territorio regionale.

OBIETTIVI:

- introduzione di un nuovo modello organizzativo omogeneo e integrato per la definizione e la gestione di un progetto assistenziale;
- introduzione in tutte le Aziende Sanitarie di strumenti di valutazione multidimensionale che garantiscono omogeneità, appropriatezza ed equità nei criteri valutativi degli assistiti;
- razionalizzazione e ottimizzazione di processi e risorse in termini di produttività, efficacia ed efficienza nell'erogazione dei servizi di assistenza territoriale;
- garanzia di strumenti centralizzati a supporto delle attività di monitoraggio e programmazione strategica e operativa. Il servizio è supportato dalla registrazione delle presenze del personale.

• *Destinatari del Servizio*

Possono usufruire del servizio, in forma privata o accreditata, 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;
- non trasportabilità presso presidi sanitari ambulatoriali in grado di rispondere al

bisogno della persona;

- presenza di un supporto nella rete familiare/parentale o informale;

Il nostro personale medico, infermieristico e riabilitativo, assicura prestazioni professionali qualificate a domicilio ed è in grado di eseguire qualunque tipologia di prestazione richiesta per rispondere alle diverse esigenze dei suoi pazienti.

Le *“Cure Domiciliari Integrate di I° livello e II °livello “*, sono rivolte a persone che, pur non presentando criticità specifiche o sintomi particolarmente complessi, necessitano di continuità assistenziale ed interventi programmati. Le *“Cure Domiciliari integrate di III° livello”* sono caratterizzate da prestazioni erogate da equipe multi professionali, in possesso di specifiche competenze, per una risposta intensiva a bisogni di elevata complessità, riferite anche a:

- malati portatori di malattie neurologiche degenerative/progressive in fase avanzata (Sclerosi Laterale Amiotrofica, Sclerosi Multipla, Distrofia muscolare, etc.);
- pazienti con necessità di nutrizione artificiale;
- pazienti con necessità di assistenza per le ulcere cutanee con medicazioni avanzate;
- pazienti con necessità di ventilazione assistita;
- pazienti in stato vegetativo e stato di minima coscienza.

- ***Tempi di Presa in Carico***

Il servizio della SAN GABRIELE S.r.l. verrà attivato **entro 48 ore** dalla ricezione della richiesta da parte del Distretto di competenza, in caso di urgenza entro le 24.

Durante la prima visita domiciliare verrà depositata presso il Suo domicilio la documentazione che servirà agli operatori nello svolgimento delle attività.

24/48 ore

Al suo interno troverà anche i prospetti con i recapiti telefonici che le potranno essere utili per ogni evenienza.

Le visite domiciliari degli operatori sono programmate secondo quanto previsto dal Piano Assistenziale redatto dall'area di pertinenza della ASL.

Il servizio si sviluppa attraverso:

- Visite domiciliari programmate del personale sanitario e sociosanitario (medico, infermiere, operatore sociosanitario, psicologo, fisioterapista, dietista, ecc.).



- Pronta disponibilità del medico e dell'infermiere (per i pazienti di II-III Livello).

• ***Richiesta della Documentazione Sanitaria***

Al termine dell'assistenza, il Direttore del Servizio rilascia copia autentica della documentazione sanitaria su richiesta dell'utente e/o dei familiari ovvero di persona autorizzata o autorità/enti sovraordinati, che ne abbiano diritto, entro giorni 30 dalla richiesta.

• ***Liste di Attesa***

Nel caso di utenza accreditata:

la lista d'attesa è gestita direttamente dalla Asl di Frosinone.

Nel caso di utenza privata:

Premesso che la **SAN GABRIELE SRL** è in grado di far fronte a tutte le domande pervenute e ammissibili nei tempi concordati, l'ipotesi contraria verrà gestita redigendo una lista d'attesa che tenga conto dei seguenti indicatori di priorità:

- persone che vivono sole e senza rete familiare e/o solidale di supporto;
- persone con necessità elevate di carico assistenziale (assistenza/sorveglianza continua);
- persone anziane o invalide che non ricevono aiuto dai familiari vicini e/o lontani;
- persone con disagi prevalentemente imputabili alla solitudine;
- soggetti appartenenti a nuclei familiari multiproblematici.

In caso di più domande con le medesime caratteristiche, la priorità di ammissione è determinata dalla data di presentazione della domanda.

• ***Il Team Assistenziale***

La **SAN GABRIELE SRL** è in grado di offrire servizi assistenziali domiciliari con livello di intensità basso, medio e alto. Il servizio coinvolge un organico operativo composto dalle seguenti figure professionali:

- Direttore Sanitario
- Medico Coordinatore
- Care Manager - Infermieri Professionali con funzioni di coordinamento del servizio
- Infermieri Professionali
- Fisioterapisti
- Ausiliari Socio-Assistenziali/Operatori Socio Sanitari

Per l'effettuazione di consulenze la struttura è supportata da medici specialisti:

Cardiologo, Anestetista, Psicologo, Pneumologo, Ortopedico, Geriatra, Fisiatra, Neurologo, Chirurgo, Urologo, Ginecologo, Gastroenterologo, Nutrizionista, Otorinolaringoiatra.



• *La Collaborazione con la Famiglia*

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 di 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 buonesito 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.



• *Valutazione del Servizio*



INDAGINE SUL GRADO DI
SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

La valutazione del grado di soddisfazione del servizio è un importante fattore per la SAN GABRIELE S.r.l. .

Si può contribuire a rendere migliore il servizio attraverso l'apposito modulo online che viene consegnato anche al primo accesso.

Tale modulo si può compilare sul sito o consegnare al proprio personale assistenziale.

Appena la segnalazione giunge alla Centrale Operativa, sarà gestita entro 30 giorni.

• *Rispetto della Privacy*

La società **SAN GABRIELE S.r.l.** con p. IVA 03226780603, e sede legale in via San Giuliano Sura n.20, Sora (FR), si impegna a rispettare i diritti della persona ai sensi degli art. 13 e

14 del Regolamento UE2016/679 del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.

Essa 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.



• *Codice Etico*

La società **SAN GABRIELE S.r.l.**, 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 della società.

La SALUTE e lo sviluppo di modelli integrati di assistenza a ospedalizzazione domiciliare volti al miglioramento della qualità di vita del paziente e dei suoi familiari sono uno degli obiettivi che si pone la società.



LA SAN GABRIELE S.r.l. considera l'imparzialità di trattamento un valore fondamentale nell'ambito di ogni relazione sia interna sia esterna alla Società, e inoltre considera l'individuo, i suoi valori e i suoi diritti, valori intangibili da tutelare.

Il contatto con il Cliente è privilegiato improntando il rapporto a rispetto, cortesia, correttezza e chiarezza.

Allo stesso modo la società si attende dai propri dipendenti e collaboratori comportamenti caratterizzati da principi di responsabilità, lealtà, onestà, disponibilità, e trasparenza, in un'ottica di collaborazione, di solidarietà e scambio delle conoscenze.



SAN GABRIELE S.r.l. considera principi quali diligenza, competenza,

professionalità ed efficienza, di fondamentale importanza per lo svolgimento delle prestazioni professionali da parte dei dipendenti e dei collaboratori della Società, anche al fine di fornire ai clienti ed ai soggetti con i quali si trova ad avere rapporti, prestazioni di elevato livello qualitativo e per assicurare la regolarità e la continuità delle attività produttive.

• **Orari di Attività e Recapiti**

Centrali Operative

Da lunedì a domenica: dalle 8:00 alle 20:00

- Per pazienti di ADI di III livello, la reperibilità telefonica del Coordinatore infermieristico e del Medico Coordinatore è **h/24, 7 giorni su 7**.

- L'équipe operativa per l'erogazione delle prestazioni domiciliari osserva i seguenti orari di servizio:

-

GIORNI	SERVIZI ORARI	REPERIBILITA' INFERMIERISTICA
dal lunedì	dalle 07,00 alle 20,00	08.00 - 20.00 ADI I livello 07.00 - 22.00 ADI II livello H 24 ADI III livello

REPERIBILITA' MEDICA

ADI III livello h24

La Nostra Sede:

SORA – Via San Giuliano Sura, n° 20



PER CONTATTI:

- **Mobile: +39 3533168735**
- **Sito web: <https://www.sangabrielesrl.it>**
- **E mail: sangabrielesrl.segreteria@gmail.com**