

# CARTA DEI SERVIZI ADI Assistenza Domiciliare Integrata

REGIONE LAZIO

*La carta dei servizi definisce in modo chiaro l'offerta dei servizi, le modalità di accesso, le modalità di funzionamento, la qualità minima garantita e le condizioni per facilitarne la valutazione da parte dell'utente.*

*È lo strumento attraverso il quale la New Care Srl dichiara la sua mission e gli impegni assunti verso il Cittadino e le Istituzioni.*

La Carta dei Servizi è uno strumento "dinamico", che viene adeguato con tempestività alla evoluzione dello scenario dei servizi ed è atto a tutelare il diritto alla salute, offrendo ai cittadini, alle loro associazioni di rappresentanza e agli enti sanitari pubblici e privati la possibilità di valutare la qualità dei servizi socio-sanitari erogati e il rispetto degli impegni aziendali dichiarati.



## Sommario

1. COMPANY PROFILE .....	3
VISION.....	3
MISSION.....	4
RIFERIMENTI SEDE LEGALE E SEDE OPERATIVA.....	4
PRINCIPALI INCARICHI DI RESPONSABILITA' .....	4
PRINCIPI ISPIRATORI .....	5
RETE .....	7
2. PRESTAZIONI E SERVIZI EROGATI DA NEW CARE Srl .....	7
RISORSE UMANE.....	7
FORMAZIONE.....	8
RAPPORTO CON GLI UTENTI.....	8
DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE E DELLE LORO FAMIGLIE.....	9
3. I NOSTRI PERCORSI ASSISTENZIALI IN AREA SANITARIA.....	10
L'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA.....	10
TELEMEDICINA.....	15
SISTEMA INFORMATIVO ASSISTENZA TERRITORIALE - SIAT.....	15
4. QUALITÀ DEI SERVIZI .....	16
E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE.....	16
SODDISFAZIONE.....	16
GESTIONE DEI RECLAMI E SUGGERIMENTI.....	18
MANTENIMENTO DEGLI STANDARD .....	19
SEDE E CONTATTI - COME RAGGIUNGERCI .....	20
ALLEGATI.....	21

## 1. COMPANY PROFILE

La **NEW CARE S.r.l.** con sede in Cassino (FR) e operante sul territorio provinciale e nazionale, è specializzata nella gestione, consulenza e coordinamento di servizi per assistenza domiciliare.

Gli interventi erogati sono proposti a privati e/o Enti relativamente all'assistenza domiciliare, con l'obiettivo sempre di contribuire al miglioramento della qualità della vita degli assistiti. Il servizio di assistenza si avvale di un programma operativo che si adatta alle diverse esigenze degli assistiti e viene effettuato presso il domicilio dello stesso, svolto da personale selezionato, qualificato e professionale, sottoposto con regolarità a controlli sanitari ed assicurato con polizza RC. L'attività della NEW CARE s.r.l. si declina attraverso la promozione e la realizzazione di specifiche attività socio-sanitarie e assistenziali.

La società si pone come obiettivo prioritario il raggiungimento della soddisfazione dei propri clienti, in primo luogo utenti, dei loro familiari o persone di riferimento.

Gli obiettivi sono:

- Soddisfare i bisogni assistenziali dell'utente nel pieno rispetto della dignità della persona e dei suoi diritti;
- Osservare e garantire gli impegni assunti e sottoscritti con i committenti circa le modalità di erogazione dei servizi;
- Ricercare il benessere dei propri lavoratori;
- Garantire un grado elevato delle prestazioni mediante un'organizzazione responsabile e consapevole, nonché la continuità dell'assistenza socio-sanitaria degli utenti con personale preparato e adeguatamente formato;
- Rispettare il sistema di qualità UNI EN ISO 9001, applicando le procedure per controllare i processi aziendali;
- coinvolgere tutti i lavoratori nell'attuare la politica della qualità;
- perseguire il miglioramento continuo del sistema di qualità.

Ciò premesso **NEW CARE S.r.l.** ha adottato un sistema di Governance tradizionale, adottando la seguente ripartizione organica:

**A) Assemblea dei soci;**

**B) Amministratore Unico** – Macciotta Francesco

**C) Organismo di Vigilanza monocratico:** Prof. Giuseppe Russo.

## VISION

L'azione della **New Care** è dedicata alla promozione della prevenzione e cura del disagio psicosociale delle persone in condizione di fragilità e delle loro famiglie.

Coordiniamo e gestiamo servizi socio-sanitari per la promozione umana e per l'integrazione sociale dei cittadini, nell'interesse generale della comunità.

Ci rivolgiamo ad anziani, persone in difficoltà, portatori di disagi fisici e psichici, offrendo prestazioni e servizi per la prevenzione, la cura, l'assistenza e la riabilitazione.

## MISSION

La nostra mission aziendale consiste nell'offrire una cooperazione, a fianco delle Istituzioni, a sostegno della qualità della vita di tutti coloro che hanno perso, in via temporanea o permanente, la capacità di provvedere autonomamente ed in modo soddisfacente a se stessi/e alle loro famiglie.

**New Care srl** fornisce quotidianamente una risposta professionale competente e concreta ai bisogni degli utenti e delle famiglie, valorizzando tutte le risorse territoriali per garantire un lavoro di rete di qualità tra i vari attori, favorendo anche un'integrazione delle persone con il contesto sociale in cui vivono.

Al fine di promuovere e curare stili di vita positivi, **New Care srl** pone al centro dei suoi obiettivi la persona, anziana, minore o disabile, non dimenticando mai che l'essere umano è sempre espressione di valori da custodire e proteggere da ogni malattia o disagio. Noi, nel nostro operato quotidiano, ci impegniamo a far sì che i bisogni non diventino mai problemi.

**New Care** intende garantire gli standard di qualità e quantità dichiarati, secondo i criteri di trasparenza al fine di creare un rapporto chiaro e di reciproca fiducia tra chi eroga il servizio e chi ne usufruisce.

## RIFERIMENTI SEDE LEGALE E SEDE OPERATIVA

<p>ASL Roma 1: Centrale Operativa: Via Cassia 1777 - 00123 Roma Tel.: 06-83986864 – Fax: 06-83796005.</p> <p>Sito: <a href="http://www.new-care.it">www.new-care.it</a> E-mail: <a href="mailto:adi.roma1@new-care.it">adi.roma1@new-care.it</a> Pec: <a href="mailto:newcaresrl@pec.it">newcaresrl@pec.it</a></p>	<p>ASL Roma 3: Centrale Operativa: via Capitan Consalvo 23 - 00122 Roma Tel.: 06-83937724 - Fax: 06-83937717.</p> <p>Sito: <a href="http://www.new-care.it">www.new-care.it</a> E-mail: <a href="mailto:adi.roma3@new-care.it">adi.roma3@new-care.it</a> Pec: <a href="mailto:newcaresrl@pec.it">newcaresrl@pec.it</a></p>
<p><b>Sede Legale New Care Srl</b></p> <p>Partita IVA 03000300602 - numero REA:193081. Sede Legale: Via degli Eroi snc 03043 Cassino (FR). Tel. 0776-25569 - Fax 0776-24977. Sito: <a href="http://www.new-care.it">www.new-care.it</a> E-mail: <a href="mailto:info@new-care.it">info@new-care.it</a> Pec: <a href="mailto:newcaresrl@pec.it">newcaresrl@pec.it</a></p>	
<p>ASL Frosinone: Centrale Operativa: Via Degli Eroi snc – 03043 Cassino FR Tel. 0776-25569 - Fax 0776-24977.</p> <p>Sito: <a href="http://www.new-care.it">www.new-care.it</a> E-mail: <a href="mailto:adi.fr@new-care.it">adi.fr@new-care.it</a> Pec: <a href="mailto:newcaresrl@pec.it">newcaresrl@pec.it</a></p>	<p>ASL Roma 5: Centrale Operativa: via Monte Nero n°101-103, 00012 – 00012 Guidonia Montecelio. Tel. 0774/035508 – Fax: 0774/033804.</p> <p>Sito: <a href="http://www.new-care.it">www.new-care.it</a> E-mail: <a href="mailto:adi.roma5@new-care.it">adi.roma5@new-care.it</a> Pec: <a href="mailto:newcaresrl@pec.it">newcaresrl@pec.it</a></p>

## PRINCIPALI INCARICHI DI RESPONSABILITA'

<b>Legale Rappresentante</b>	Dr. Francesco Macciotta
<b>Direttore Generale</b>	Dr. Mario Nardoiani
<b>Direzione Sanitaria</b>	Dott. Giovanni Violo
<b>Direzione Amministrativa</b>	Dr.ssa Manuela D'Errico
<b>Responsabile Qualità</b>	Dr.ssa Nadia Lullo
<b>DPO</b>	Dr. Marco Verrengia
<b>RSPP</b>	Dr.ssa Giulia Varone

## PRINCIPI ISPIRATORI

La presente Carta dei Servizi ha come fondamento i **6 principi fondamentali** relativi all'erogazione dei servizi sanitari sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, che ha recepito e fatto propri. Questi sono:

### ➤ **Eguaglianza**

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti alla opportunità di accesso e trattamento all'assistenza. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

### ➤ **Imparzialità**

**New Care** ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### ➤ **Continuità delle cure**

L'erogazione del servizio, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Anche i casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio vengono espressamente regolati dalla normativa di settore, fatto salvo il dovere per l'azienda di adottare, in tali casi, misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

### ➤ **Diritto di scelta**

L'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

### ➤ **Partecipazione**

Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, e favorire la collaborazione nei confronti dell'azienda, è garantita la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio.

In particolare, l'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano, e può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. **New Care** provvede a dare riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

### ➤ **Efficienza ed efficacia**

I servizi offerti da **New Care** vengono erogati in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia.

### ➤ **Riservatezza**

Il trattamento dei dati riguardanti gli utenti dei diversi servizi è effettuato nel rispetto della riservatezza dovuta. Il personale di **New Care** è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni delle quali viene a conoscenza, secondo le prescrizioni del GDPR 679/2016 D. Lgs. 101/2018.

## OBIETTIVI ED IMPEGNI

L'attività della **New Care** si declina attraverso la promozione e la realizzazione di specifiche attività socio sanitarie e assistenziali finalizzate al recupero funzionale, nonché alla prevenzione di qualsiasi forma di disagio.

**New Care** si pone come obiettivo prioritario il raggiungimento della soddisfazione dei propri clienti, in primo luogo utenti, dei loro familiari o persone di riferimento, nonché dei dipendenti e collaboratori; pertanto, decliniamo quali nostri obiettivi:

- **Soddisfare i bisogni assistenziali dell'utente nel pieno rispetto della dignità della persona e dei suoi diritti;**
- **Umanizzazione delle prestazioni. L'utente al centro di ogni attenzione:** ogni attività proposta dal servizio parte dal presupposto di fornire una risposta di qualità ai bisogni dell'utente e della sua famiglia. Tutti i soggetti operanti agiscono in maniera integrata e interdisciplinare, svolgendo le proprie mansioni, ma ricordando bene l'importanza di tale obiettivo.
- **Osservare e garantire gli impegni assunti e sottoscritti con i committenti circa le modalità di erogazione dei servizi;**
- **Ricercare il benessere dei propri lavoratori e collaboratori;**
- **Rendere le prestazioni efficaci e misurabili;**
- **Garantire un grado elevato delle prestazioni** mediante un'organizzazione responsabile e consapevole, nonché la continuità dell'assistenza socio-sanitaria degli utenti con personale preparato e adeguatamente formato;
- **Rispettare il sistema di gestione qualità UNI EN ISO 9001** 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 di tutti i processi aziendali.

Ogni presa in carico di un nuovo servizio è preceduta da una analisi multidisciplinare di **risk assesment** al fine di minimizzare la possibilità di insuccessi e ottimizzare la qualità delle attività erogate. Per raggiungere tali obiettivi, sono utilizzati i seguenti strumenti:

- **PRESENTAZIONE** della **Società** alla famiglia dell'utente per facilitare il rapporto professionale e personale e per attivare un efficace sistema di informazioni sulle prestazioni erogate e relative modalità di accesso;
- **MONITORAGGIO CONTINUO** della qualità del servizio erogato attraverso telefonate ed incontri periodici con la famiglia, effettuate da personale qualificato previo appuntamento, momenti in cui il *\*caregiver (\*un familiare che occupa un ruolo informale di cura, supporto e di vicinanza e che è partecipe dell'esperienza di malattia del malato e che si impegna nelle attività quotidiane di cura della persona)* può condividere progetto ed obiettivi rispetto al servizio erogato;
- **ADOZIONE** di metodologie specifiche per rispondere in modo efficace alle diverse esigenze, rispettando gli standard qualitativi del servizio di assistenza;
- **PROMOZIONE del CONTINUO MIGLIORAMENTO** della propria organizzazione in sintonia con gli indirizzi programmatici della Regione.

## RETE

**New Care** lavora nella convinzione che produrre soluzioni assistenziali adeguate è possibile coordinandosi con tutti gli interventi del territorio in un **sistema a rete aperto e flessibile**, che metta al centro la persona e non la sommatoria dei suoi problemi, superando logiche professionali e "locali" e trovando soluzioni più attente al reale vissuto della persona interessata" in un'ottica di **welfare generativo**.

**Il Servizio diventa quindi un "luogo" aperto**, un *luogo* di crescita comunitaria ed un luogo di condivisione di percorsi anche educativi e collettivi; un *luogo* dove si costruiscono sinergie con le Associazioni, i Centri Sociali, le Scuole, attraverso l'attività del Coordinatore e la realizzazione di specifici progetti innovativi rivolti agli anziani, ai minori, agli adulti fragili e alle loro famiglie.

## 2. PRESTAZIONI E SERVIZI EROGATI DA NEW CARE Srl

**New Care Srl** eroga, in convenzione con Aziende Sanitarie ed Enti locali, servizi di Assistenza sanitaria domiciliare integrata ed ha lo scopo di assistere e contribuire al miglioramento della qualità della vita delle persone fragili nel proprio domicilio.

**New Care srl** gestisce le seguenti strutture e servizi:

- ✚ **Erogazione Di Servizi Di Assistenza Socio-Sanitaria Domiciliare;**
- ✚ **Erogazione Del Servizio Di Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.);**
- ✚ **Erogazione Di Servizi Di Telemedicina;**
- ✚ **Erogazione Del Servizio Di Cure Palliative In Regime Domiciliare**

Gli operatori della **New Care** sono a disposizione a domicilio del paziente per l'erogazione di prestazioni di assistenza domiciliare sanitaria e socio-assistenziale, come:

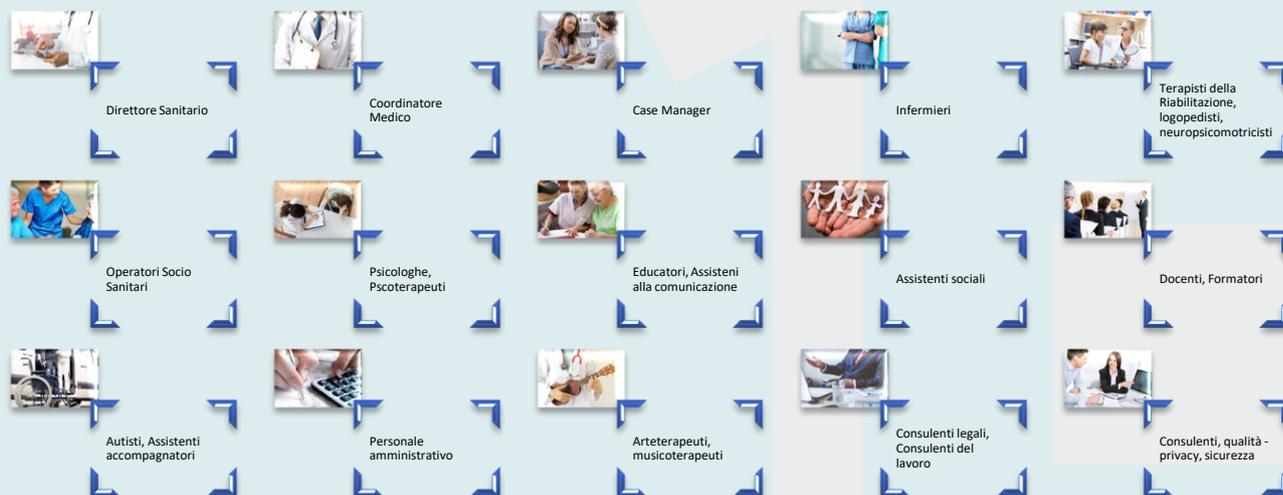


## RISORSE UMANE

*“ Chi lavora con le sue mani è un lavoratore.  
Chi lavora con le sue mani e la sua testa è un artigiano.  
Chi lavora con le sue mani e la sua testa ed il suo cuore è un artista.”*  
San Francesco D'Assisi

**New Care** è dotata di una pianta organica del personale addetto ai servizi, conforme agli standard previsti dalla normativa vigente, della DGR n.223/2016 e della documentazione concernente i titoli di studio e professionali conseguiti dai singoli operatori.

La struttura, per l'organizzazione dei servizi assistenziali e socio-sanitari, contempla un organico operativo composto dalle seguenti figure professionali:



## FORMAZIONE

Il personale è coinvolto in percorsi di aggiornamento continuo tramite corsi di formazione, seminari e incontri specifici su temi di rilievo proposti a seguito di analisi dei fabbisogni e verifica sui servizi, e programmati nel Piano Annuale della Formazione aziendale; nel quale, in particolare, **New Care** ha definito politiche e procedure per la partecipazione e il coinvolgimento dei pazienti e dei familiari/caregiver ai processi di gestione del rischio clinico, assicurando il previo adempimento agli obblighi di cui al D. Lgs. 81/08 e alla formazione specifica. L'obiettivo finale rimane quello di migliorare continuamente l'erogazione dei servizi.

## RAPPORTO CON GLI UTENTI

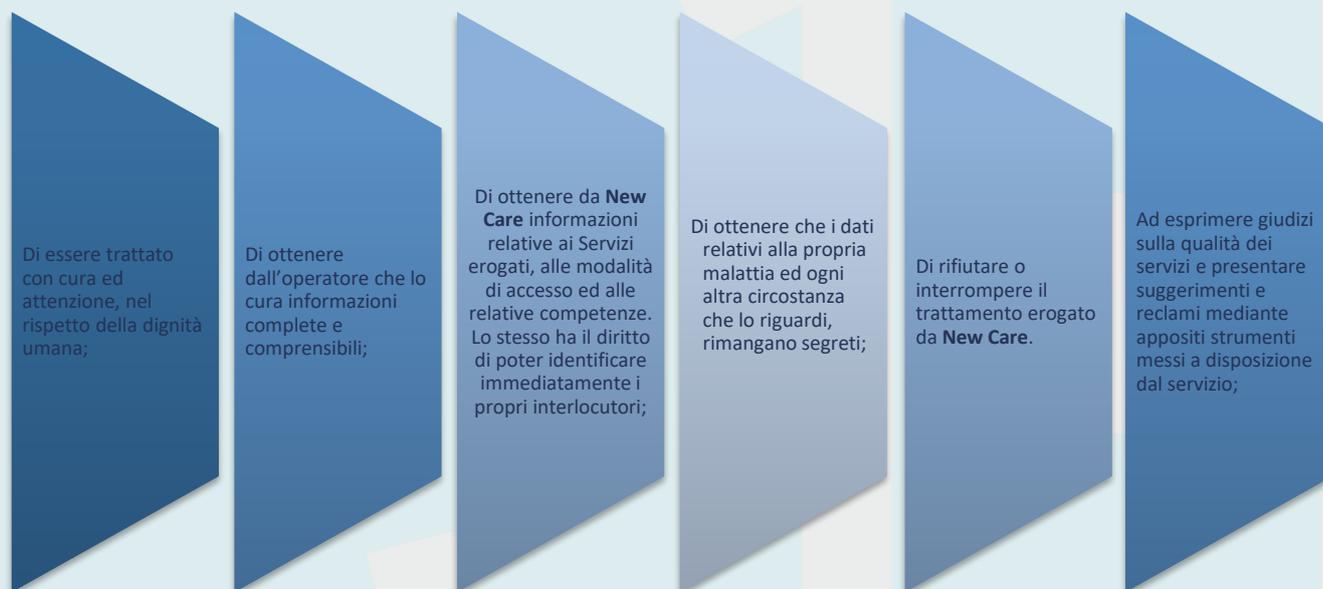
Nei rapporti con gli utenti, l'équipe di **New Care** si impegna alla massima cortesia e richiede lo stesso impegno ai propri dipendenti e collaboratori. I dipendenti sono tenuti a indicare le proprie generalità sia nel rapporto personale con gli utenti che nelle comunicazioni telefoniche.

La Struttura e i dipendenti si impegnano ad agevolare gli utenti nella fruizione dei Servizi. Presso l'ufficio accettazione/reception sono disponibili tutte le informazioni utili agli utenti.

## DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE E DELLE LORO FAMIGLIE

### DIRITTI

L'utente ha diritto:



Infine, **New Care** garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e la tutela dei diritti di partecipazione.

Gli strumenti ad oggi utilizzati per garantire ciò sono:

- Linea telefonica fissa e mobile dedicata;
- Sito internet ([www.newcare.it](http://www.newcare.it));
- Carta dei Servizi;
- Guida alla Carta dei Servizi;

L'utente ha inoltre il diritto di partecipare attivamente e di contribuire alla realizzazione di tutti i progetti che lo riguardano.

### DOVERI

Il principio della partecipazione comporta che agli utenti/pazienti ed alle loro famiglie oltre ai sopra citati diritti venga richiesto altresì il rispetto di alcuni precisi doveri:

#### Rispetto verso gli altri

Vanno evitati comportamenti di disturbo, maleducazione o intolleranza per sesso, razza, età;

#### Rispetto degli operatori

Al fine di costruire un proficuo rapporto di fiducia e collaborazione, l'utente/paziente (e la sua famiglia) è tenuto al rispetto dell'operatore, tanto dal punto di vista umano che professionale;

#### Rispetto dell'organizzazione delle attività

Non devono essere pretese prestazioni non dovute, in tempi e modi non corretti, con mancato rispetto della precedenza, ecc.;

**Rispetto di leggi e regolamenti:** il riconoscimento dei diritti di coloro che utilizzano i servizi di **New Care** si fonda sul rispetto delle disposizioni di legge e dei regolamenti che normano il settore dei servizi sanitari e l'attività della \;

#### **Collaborazione**

L'organizzazione dei servizi è finalizzata a dare una pronta ed efficace risposta ai bisogni di assistenza degli utenti/pazienti; per questo motivo a loro ed alle rispettive famiglie è richiesto di collaborare segnalando le disfunzioni riscontrate ed agevolando gli interventi.

### **3. I NOSTRI PERCORSI ASSISTENZIALI IN AREA SANITARIA**

#### **L'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA**

Il Servizio di Assistenza Sanitaria Domiciliare Integrata (A.D.I.), ha lo scopo di assistere e contribuire al miglioramento della qualità della vita delle persone fragili nel proprio domicilio. La propria casa è infatti il miglior luogo di cura e l'ambiente ideale per conservare e stimolare le capacità residue di autonomia, grazie proprio alla presenza della rete di parenti amici e caregiver che, quotidianamente accompagnano l'assistito nella vita e nell'integrazione diretta con il territorio. Il Servizio viene attuato attraverso l'applicazione di quanto previsto dal Piano di Assistenza Individuale (**PAI**), predisposto dal personale delle Aziende Sanitarie Locali e conosciuto e condiviso dall'assistito e dalla sua famiglia. Il **PAI**, Inviato dalle Aziende Sanitarie Locali alla **New Care**, sarà erogato al domicilio dell'assistito dai professionisti coinvolti, coordinati dal personale della Centrale Operativa, in modo da rendere un servizio puntuale, efficiente ed efficace.

L'assistenza Sanitaria Domiciliare è del tutto gratuita.

Non sono previsti contributi integrativi da parte dell'assistito né per il personale **New Care** né per l'eventuale materiale sanitario. Il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI), infermieristica e riabilitativa, consente ai pazienti di rimanere nel proprio domicilio ed evitare l'ospedalizzazione. Il tempo trascorso in famiglia, tra le mura domestiche, può costituire un punto di forza per il malato, che non si sente trascurato pur ricevendo le cure necessarie.

Il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) garantisce alle persone non autosufficienti e terminali oncologici e non, e/o 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.

Il servizio è erogato dalle Aziende ASL e le richieste di intervento devono essere accompagnate dalla richiesta del medico di famiglia su sollecitazione del reparto ospedaliero di dimissione.

La nostra organizzazione garantisce:



## ➔ TARGET

Possono usufruire del servizio tutti i pazienti parzialmente, temporaneamente o totalmente non autosufficienti e pazienti terminali oncologici e non. Nello specifico, il nostro servizio è rivolto a persone in situazioni di fragilità, caratterizzata da:

- Presenza di una condizione di non autosufficienza parziale o totale, temporanea o Definitiva;
- Presenza di una condizione di non deambulabilità;
- Assenza di supporto di rete familiare/parentale o informale;
- Presenza di condizioni abitative che garantiscono la praticabilità dell'assistenza acquisite a seguito di azioni necessarie per il superamento di eventuali fattori ostativi.

## ➔ LA NOSTRA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La **New Care srl Assistenza Domiciliare** è dotata di una pianta organica del personale addetto all'assistenza domiciliare integrata, conforme agli standard previsti e della documentazione concernente i titoli di studio e professionali conseguiti dai singoli operatori.

Tutte le figure che insistono sull'organizzazione ed erogazione del servizio assistenziale domiciliare sono munite di vestiario e di dispositivi di protezione individuale adeguati alle rispettive funzioni, oltre al cartellino identificativo.

La Struttura, per l'organizzazione del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata, contempla un organico operativo composto dalle seguenti figure professionali:



## ➔ PROCEDURA PER L'INSERIMENTO DI NUOVO PERSONALE

Lo scopo di questa procedura è facilitare l'inserimento dei nuovi operatori all'interno dell'organizzazione del Servizio di Assistenza Domiciliare in modo da ottenere i seguenti vantaggi:

- Favorire l'erogazione di un'assistenza adeguata e sicura in tempi accettabili;
- Riduzione dei tempi richiesti per ambientarsi alla nuova situazione ed iniziare a lavorare in modo autonomo.
- Riduzione dei costi di supervisione e dei livelli di errore e allo stesso tempo un aumento dell'efficacia organizzativa.

Il Coordinatore del Servizio è responsabile della documentazione, dell'inserimento del nuovo personale nel Servizio, della compilazione della scheda informativa, del monitoraggio e della valutazione professionale.

Gli operatori vengono muniti di cartellino di identificazione con indicazione del nome, cognome, qualifica, ente di appartenenza e foto, sono abituati ad usare modi cortesi e ad informare il paziente o i familiari sul proprio operato.

### ➔ MODALITA' DI ACCESSO E PRESA IN CARICO

La **New Care** ha definito il **percorso assistenziale del paziente in ADI dalla presa in carico alle dimissioni**.

Per l'accesso, è necessario rivolgersi al Centro di Assistenza Domiciliare (CAD) della ASL competente per territorio, attraverso segnalazione del medico curante o del sanitario del reparto ospedaliero di dimissione; il CAD stabilisce quindi un piano di assistenza domiciliare, che definisce la tipologia delle prestazioni da assicurare, la frequenza delle attività e la durata.

**New Care**, nel momento in cui prende in carico l'utente attraverso l'assegnazione da parte del Servizio Sanitario, ha l'obbligo di svolgere le prestazioni secondo il piano concordato e di relazionare periodicamente sullo svolgimento dell'attività di assistenza.

**New Care** si impegna a garantire gli standard assistenziali richiesti, in tempo reale e secondo il rispetto dei tempi di valutazione e affidamento dell'Ente committente.

L'Accesso al servizio può avvenire anche a seguito di una segnalazione. Il segnalante può essere chiunque desideri favorire l'assistenza domiciliare per il paziente fragile o non autosufficiente. Anche in caso di segnalazione da parte di una Struttura Ospedaliera e/o Residenziale, in occasione di un ricovero, la stessa deve essere in ogni caso ricondotta al medico curante o MMG.

### LA RICHIESTA DI ACCESSO ALL'ASSISTENZA DOMICILIARE, PUÒ ESSERE EFFETTUATA CON LE SEGUENTI MODALITÀ:

#### Per la ASL di Frosinone:



#### Per la ASL Roma 1:



**Per la ASL Roma 3:**



**Per la ASL Roma 5:**



Una volta ricevuta la richiesta di assistenza, la Centrale Operativa della **New Care** invia il Coordinatore infermieristico al domicilio del paziente, affinché proceda al sopralluogo di rito.

Il **Coordinatore Infermieristico** contatta i familiari di riferimento del paziente, ai fini di:

- Permettere una conoscenza reciproca
- Provvedere alla presentazione del Servizio offerto da **New Care**.
- Effettuare una valutazione della situazione socio-ambientale
- Effettuare il previsto sopralluogo, compilando l'allegata "**Scheda di Sopralluogo**", specificamente predisposta da **New Care**, stabilendo se ci siano o meno i criteri di idoneità per l'attivazione dell'assistenza al paziente presso il suo domicilio.
- Effettuare la valutazione sociale, attraverso la "**Scheda di Valutazione Sociale**", elaborata da **New Care**, necessaria per definire le condizioni economico-sociali del paziente e lo stato dell'abitazione.

In questa sede si concordano le modalità di erogazione dell'assistenza più consona, al fine di individuare la fascia oraria rispondente alle abitudini del paziente e della famiglia.

Lo stesso Coordinatore infermieristico, di concerto con i familiari del paziente, provvede alla predisposizione dell'allestimento ambientale domiciliare necessario all'accoglienza dell'assistito.

## ➔ ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Il nostro personale si impegna a dare attuazione ai protocolli e procedure operative clinico-assistenziali di buona pratica medica e nursing infermieristico.

Durante il periodo di erogazione del servizio è tenuto aggiornato, presso il domicilio della persona assistita, un **diario clinico** per la registrazione delle prestazioni erogate dai diversi operatori, datate e controfirmate dall'operatore e dall'assistito/Tutore/Amministratore di sostegno, al fine di assicurare l'integrazione degli interventi ed il trasferimento reciproco delle informazioni per il raggiungimento degli obiettivi assistenziali.

Se dovessero intervenire delle variazioni nelle condizioni della persona assistita, si procede ad una rivalutazione, a cura dell'Unità Valutativa Multidisciplinare, che può portare alla modifica del PAI.

## ➔ MODULISTICA – DOCUMENTAZIONE

I nostri operatori sono tenuti alla compilazione di vari documenti ogniqualvolta si recheranno presso il domicilio dell'assistito. È chiesta la collaborazione dell'utente o del caregiver per la conservazione della documentazione utilizzata a supporto delle prestazioni erogate.

Tutta la documentazione è tenuta nella cartella domiciliare, che mensilmente viene consegnata al Direttore Sanitario per garantire rispetto della normativa che tutela la privacy dell'utente.

Il **diario clinico** deve essere conservato con cura nella cartella domiciliare insieme agli altri allegati previsti e viene aggiornato quotidianamente dall'operatore. Il **diario infermieristico** è di esclusiva competenza degli infermieri.

## ➔ LA DIMISSIONE

Come previsto dalla nostra procedura **“Percorso Assistenziale del Paziente in ADI dalla Presa in Carico alle Dimissioni”** il termine del Percorso Assistenziale del paziente in ADI è rappresentato dalla dimissione domiciliare che può avvenire per:

- Miglioramento del paziente
- Cambio di residenza: ingresso del paziente in strutture come RSA, Strutture protette, Hospice e Ospedale
- Decesso

La valutazione del passaggio ad altra forma assistenziale deve avvenire sempre in modo integrato tra gli operatori dell'equipe assistenziale, il paziente, i familiari ed le strutture di riferimento. Per tale ragione **New Care** ha predisposto la **Scheda Relazione Finale dell'Assistenza Domiciliare**, che è costituita da quattro sezioni, di cui tre riguardano rispettivamente l'area clinica, l'area assistenziale e l'area riabilitativa e la quarta è dedicata alla relazione clinica finale. Tale scheda che attesta la dimissione dall'assistenza domiciliare, va inviata al Medico di Medicina Generale, va compilata in ogni sezione dall'operatore di competenza e va firmata dal Medico Coordinatore.

La **cartella clinica** può essere richiesta dal paziente/ familiare utilizzando l'apposito **“modulo ritiro/delega della cartella clinica”**.

La richiesta deve essere inoltrata alla Direzione Sanitaria della **New Care**:

- Via mail a: [info@new-care.it](mailto:info@new-care.it).
- Con segnalazione telefonica Tel: 0776.25569 –Fax: 0776.24977.
- Recandosi presso l'URP degli uffici della **New Care srl** di Cassino 03043 (FR) Via Degli Eroi snc e compilando lo specifico **“Modulo ritiro/delega della Cartella Clinica ”** in allegato.

La segreteria del servizio, contattabile a mezzo telefono allo 0776.25569 – Fax: 0776.24977, osserva i seguenti orari di apertura:

**Dal LUNEDÌ al VENERDÌ**

**Dalle 08:00 alle 18:00**

**SABATO**

**Dalle 09:00 alle 13:00**

L'apertura della Centrale operativa è garantita per 6 (sei) giorni a settimana, dal lunedì al venerdì (dalle ore 8.00 alle ore 18.00 ed il sabato dalle ore 9.00 alle 13.00), con possibilità di reperibilità per i giorni festivi, attraverso un numero telefonico dedicato: 392 900884.

Il servizio di assistenza domiciliare, rivolto a persone parzialmente, temporaneamente o totalmente non autosufficienti, è garantito per sette giorni a settimana, con reperibilità h24 del Coordinatore Infermieristico e Medico, in caso di ADI di III livello e h12 per ADI di II Livello.

**Il nostro sistema di cure domiciliari si integra e completa attraverso la:**

### **TELEMEDICINA**

**New Care** è in grado di completare i propri servizi sanitari con la Telemedicina, una modalità di erogazione dei servizi tramite tecnologie innovative in particolare alle ICT (Information and Communication Technologies) quando il professionista della salute e il paziente non si trovano nel medesimo spazio. Il servizio è ispirato alle linee di indirizzo nazionali del Ministero della Salute.

**New Care** ha attivato, un sistema di telemedicina per la rilevazione dei parametri vitali quali: la frequenza cardiaca, la frequenza respiratoria, la glicemia, la temperatura corporea e l'elettrocardiogramma a domicilio del paziente.

Il servizio fornisce su piattaforma accessibile via web la cartella digitale che permette agli operatori sanitari autorizzati di inserire, visualizzare ed integrare in tempo reale i dati relativi alla storia clinica del paziente (sintomi, diagnosi, esami, terapie farmacologiche).

Il backup e la tutela dei dati trattati avvengono quotidianamente a norma di legge.

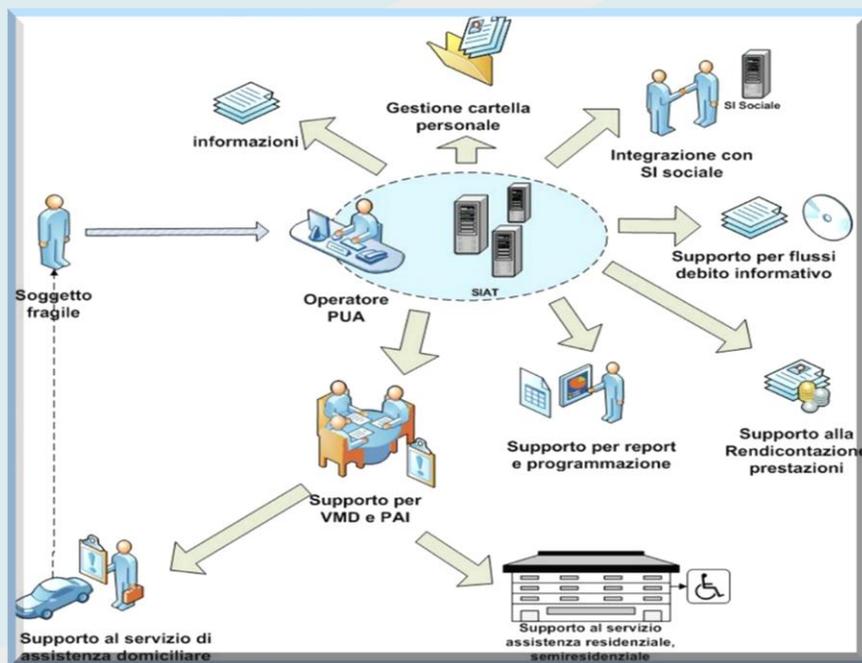
### **SISTEMA INFORMATIVO ASSISTENZA TERRITORIALE - SIAT**

Il sistema delle cure domiciliari di **New Care** dialoga con il Sistema Informativo Assistenza Territoriale (SIAT) della Regione Lazio, attraverso la piattaforma VITAEVER della ditta NETHICAL SRL.

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 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.



**4. QUALITÀ DEI SERVIZI  
E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

**SODDISFAZIONE**

La funzione di partecipazione si realizza attraverso forme di coinvolgimento degli Utenti e degli organismi che li rappresentano.

**New Care** garantisce la verifica degli obiettivi, almeno annualmente, dando pubblicità ai risultati ottenuti, attraverso incontri con i familiari degli utenti o attraverso comunicazione scritta.

La verifica della qualità del servizio, quindi la valutazione della soddisfazione dell'Assistito viene svolta attraverso la compilazione di un **questionario finalizzato a rilevare il giudizio ed il gradimento sui servizi erogati e sullo standard percepito di organizzazione ed efficienza "Questionario per la Valutazione percepita dall'utente"**.

Rilevare la customer satisfaction per **New Care** significa attivare un orientamento verso l'utente e un orientamento verso il miglioramento della qualità dei servizi prodotti.

Per **New Care** la rilevazione della soddisfazione dell'assistito risponde alle seguenti finalità:

- Rilevare il grado di soddisfazione degli assistiti rispetto alle prestazioni erogate;
- Favorire l'emersione di bisogni latenti e l'ascolto dell'assistito;
- Rafforzare il livello di comunicazione di dialogo con l'assistito;
- Progettare e ri-progettare il servizio erogato in un'ottica di miglioramento continuo.

L'ascolto dei pazienti e la rilevazione della **soddisfazione dei clienti** sono diventate attività permanenti e costanti, pianificate ed integrate all'interno delle strategie della **New Care**.

I questionari, che una volta raccolti, sono analizzati in equipe, vengono somministrati, con cadenza annuale, o in seguito alle dimissioni dell'assistito, a tutti gli utenti del servizio, i quali nella compilazione possono avvalersi dell'aiuto di un familiare o di altra persona di fiducia.

Di seguito vengono presentati gli indicatori della qualità dei servizi che **New Care** si impegna a garantire a tutti gli utenti per ciascuno dei servizi erogati, in un'ottica di miglioramento continuo:

Indicatori di Performance		Formula	Valore Obiettivo	Peso sulla performance complessiva del dipendente/collaboratore
(A) obiettivi di performance organizzativi individuali (80%) Efficacia quantitativa, temporale e realizzativa	numero prestazioni giornaliere da erogare <sup>1</sup>	numero di prestazioni erogate giornaliere/numero di prestazioni giornaliere da erogare <sup>2</sup>	100 % degli interventi assegnati giornalmente	20 %
	numero prestazioni erogate e relativi tempi di esecuzioni <sup>3</sup>	numero di prestazioni erogate giornaliere/numero di prestazioni giornaliere da erogate nei tempi stabiliti	100 % degli interventi dev'essere eseguito nei tempi stabiliti per ogni singola prestazione	20 %
	numero di prestazioni erogate e modalità di erogazione <sup>4</sup>	numero di prestazioni erogate giornaliere/numero di prestazioni giornaliere da erogate nel rispetto degli standard previsti <sup>5</sup>	100 % degli interventi erogati nel rispetto degli standard previsti	20 %
	numero di prestazioni erogate e	numero di prestazioni erogate giornaliere/numero di	100 % degli interventi erogato con	20 %

<sup>1</sup> Per ogni prestazione (servizio da erogare) viene stabilito dalla Direzione Sanitario il numero min e max di prestazioni giornaliere erogabili, che saranno alla base della relativa valutazione. Ciò premesso ad ogni operatore verrà assegnato un piano di lavoro con le relative prestazioni giornaliere da erogare.

<sup>2</sup> Il numero di prestazioni giornaliere max erogabili è stabilito in relazione alla tipologia di interventi da erogare da ogni singolo operatore. Es. medicazione circa 20 min., cateterismo circa 20 min, fkt 45 min, ecc..

<sup>3</sup> Per ogni prestazione (servizio da erogare) viene stabilito dalla Direzione Sanitario il tempo necessario per la completa e corretta esecuzione della prestazione.

<sup>4</sup> Per ogni prestazione (servizio da erogare) viene predisposta una scheda di erogazione del servizio che riporta tutti gli interventi che devono essere eseguiti nella prestazione.

<sup>5</sup> Nella carta dei servizi sono evidenziati tutti gli standard di servizi per ogni tipologia o macro-tipologia di prestazioni.

	compilazione della modulistica attestazione prestazione	prestazioni giornalmente erogate con compilazione completa e corretta della modulistica	compilazione completa e corretta della modulistica	
(B) obiettivi comportamenti organizzativi individuali (20%)	<p>Criteria/parametri di valutazione dei comportamenti organizzativi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. capacità comunicative e di empatia con il paziente</li> <li>2. autonomia decisionale e relativa capacità di risoluzione dei problemi (problem solving)</li> <li>3. attitudine al lavoro di gruppo e di collaborazione con il coordinatore</li> <li>4. attitudine all'innovazione e al miglioramento del servizio erogato</li> <li>5. Attenzione alla corretta percezione dello stato psico-fisico del paziente e della relativa percezione del servizio (corretta percezione delle cure, del servizio atteso, dei tempi) e relativa comunicazione al coordinatore del progetto.</li> </ol>			

La qualità dei servizi erogati e il gradimento delle Persone coinvolte saranno monitorati tramite indagini di soddisfazione (mediante la somministrazione di questionari) e tramite il Modulo **Scheda di Rilevazione e Gestione dei Reclami o Disservizi** e suggerimenti.

## GESTIONE DEI RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il suggerimento o il reclamo rappresentano, per la **New Care**, un canale di comunicazione importante, al fine di entrare in contatto con l'utenza, oltre a costituire un utile strumento per migliorare la qualità dei servizi offerti.

Per la gestione dei reclami si attivano le procedure previste dal sistema di Qualità, in termini operativi, utenti/famiglia e/o caregiver possono utilizzare i seguenti canali di comunicazione con l'URP:

- Finestra **Reclami on-line** attiva sul sito [www.new-care.it](http://www.new-care.it);
- In forma diretta si può utilizzare il modulo cartaceo "**Scheda di Rilevazione dei Reclami e Disservizi**" (**MS.28**) allegata alla presente, da richiedere all'operatore e da consegnare all'**URP della Centrale Operativa di Riferimento della New Care srl** di:
  1. **03043 Cassino (FR) - Via degli Eroi snc;**
  2. **00123 Roma - Via Cassia 1777;**
  3. **00122 Roma – Via Capitan Consalvo 23;**

#### **4. 00012 Guidonia - Roma – Via Monte Nero 101 – 103.**

I risultati raccolti sulla rilevazione della soddisfazione degli utenti e dei reclami sono oggetto di considerazione della Direzione aziendale per il riesame annuale del proprio sistema di gestione della Qualità.

### **MANTENIMENTO DEGLI STANDARD**

Per mantenere standard di elevata qualità nei servizi erogati **New Care** predilige, fra le diverse strategie attuate, la flessibilità e la trasparenza. Un approccio flessibile consente di modificare, nel corso della durata di un progetto, il piano di intervento per la persona a cui è destinato il servizio.

INOLTRE, costantemente viene preservato:

- IL RAPPORTO e la COLLABORAZIONE con i responsabili A.S.L. per assicurare la continuità del servizio.
- LA PARTECIPAZIONE alla formazione dei propri operatori ed alla educazione della famiglia del paziente sulle procedure di sicurezza, al fine di minimizzare i rischi correlati alle cure erogate.
- PARTECIPAZIONE alla programmazione delle attività educazionali, di orientamento e di aggiornamento.
- ISTITUZIONE E MANTENIMENTO di un accurato servizio di archiviazione dei dati relativi ai servizi di propria competenza forniti al paziente.
- PREDISPOSIZIONE di rapporti sulla quantità, qualità e adeguatezza dei servizi forniti dai competenti Uffici della A.S.L.

## SEDE E CONTATTI - COME RAGGIUNGERCI

### **New Care srl Assistenza Domiciliare.**

Sede Legale: 03043 Cassino (FR) Via degli Eroi snc.

Tel. 0776/25569 - Fax: 0776/24977

Sito: [www.new-care.it](http://www.new-care.it)

E-mail: [info@new-care.it](mailto:info@new-care.it)

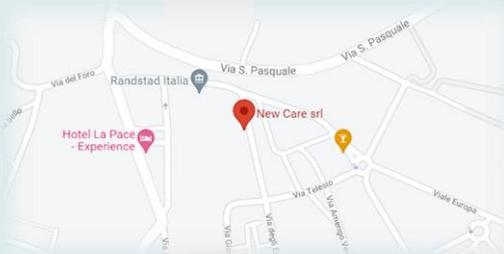
Pec: [newcaresrl@pec.it](mailto:newcaresrl@pec.it)

### **Centrale Operativa ASL Frosinone**

**Via Degli Eroi snc - 03043 Cassino (FR).**

Tel. 0776/403679

Fax: 0776/282994



### **Centrale Operativa Asl Roma 1**

**00123 Roma - Via Cassia 1777**

Tel.: 06-83986864

Fax: 06-83796005



### **Centrale Operativa ASL Roma 3**

**00122 Roma – Via Capitan Consalvo 23**

Tel.: 06-83937724

Fax: 06-83937717



### **Centrale Operativa ASL Roma 5**

**00012 Guidonia - Roma – Via Monte Nero 101 - 103**

Tel.: 06-83937724

Fax: 06-83937717



## ALLEGATI

### ALLEGATO 1 - Scheda Rilevazione e Gestione Reclami o Disservizi (MS28)

Gentile Paziente,

Questo modulo, Scheda Rilevazione e gestione dei reclami e disservizi, Le consente di segnalare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) della **New Care srl**, **eventuali disservizi, reclami o suggerimenti**.

Le chiediamo gentilmente di descrivere il reclamo o il disservizio che intende segnalare e di fare pervenire tale modulo all'U.R.P. a mezzo:

- E-mail: [info@newcare.it](mailto:info@newcare.it).
- Lettera indirizzata all'U.R.P. della **New Care srl** - Via Degli Eroi snc - 03043 Cassino (FR), all'attenzione del Responsabile Qualità.
- Modulo "**Scheda Rilevazione e Gestione dei Reclami**" consegnato a mano ad uno degli operatori **New Care** che si occupano della sua assistenza domiciliare, che a sua volta, lo consegna all'U.R.P. della **Centrale Operativa di Riferimento di New Care srl** di:
  1. **03043 Cassino (FR) - Via degli Eroi snc;**
  2. **00123 Roma - Via Cassia 1777;**
  3. **00122 Roma – Via Capitan Consalvo 23;**
  4. **00012 Guidonia - Roma – Via Monte Nero 101 – 103.**

Ogni informazione o riferimento riportato sarà trattata in forma completamente anonima e sarà prezioso per aiutarci a risolvere i problemi segnalati. Nel caso Lei lo ritenga opportuno, può indicare i suoi riferimenti e sarà contattato entro 24 ore dal ricevimento dello stesso dal Responsabile della Centrale Operativa per eventuali approfondimenti.

RingraziandoLa per la collaborazione, porgiamo cordiali saluti.

#### Descrizione del Reclamo o Disservizio

Nome, Cognome e n° di telefono cui essere contattato

Data

\_\_\_\_\_

(Facoltativo)

## ALLEGATO 2 - MODULO RITIRO/DELEGA CARTELLA CLINICA (MS.15)

La informiamo che, per tutelare la riservatezza dei Suoi dati personali, la documentazione (cartelle clinica/scheda personale) sarà consegnata solo ed esclusivamente a Lei, previa presentazione del presente modulo e di un documento di riconoscimento. Qualora fosse impossibilitato a ritirarla personalmente, potrà delegare per iscritto un'altra persona utilizzando questo stesso modulo; la persona delegata dovrà presentarsi munita di documento di riconoscimento e di quello del delegante in copia.

Il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_  
nato/a \_\_\_\_\_ Prov \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_  
residente a \_\_\_\_\_ Prov \_\_\_\_\_  
in via/piazza \_\_\_\_\_

### CHIEDE

Copia della cartella clinica, contenente copia della cartella domiciliare alla quale è allegata e di cui è parte integrante.

Allega copia del proprio documento di riconoscimento \_\_\_\_\_  
rilasciato da \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

Autorizza la raccolta dei dati ai sensi del GDPR 679/2016 e del D.Lgs. 101/2018.

Luogo e data \_\_\_\_\_

Firma del richiedente

\_\_\_\_\_

### DELEGA

il/la Sig. \_\_\_\_\_  
nato/a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_  
residente a \_\_\_\_\_ in via \_\_\_\_\_

ad effettuare per mio conto il ritiro della cartella clinica relativa al ciclo di cura di

\_\_\_\_\_

effettuato in data \_\_\_\_\_

Luogo e data \_\_\_\_\_

Firma del delegante

\_\_\_\_\_

### CONSEGNA AL SOGGETTO RICHIEDENTE

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ dichiara di ricevere la documentazione di cui sopra.

Data \_\_\_\_\_

(Firma dell'addetto)		(Firma leggibile dell'interessato)
----------------------	--	------------------------------------

### CONSEGNA AL SOGGETTO DELEGATO

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ dichiara di ricevere la documentazione di cui sopra essendo stato all'uopo delegato dall'interessato e si impegna a consegnare tale documentazione al medesimo nel rispetto della vigente normativa sulla privacy.

Documento di riconoscimento \_\_\_\_\_ N. \_\_\_\_\_

Rilasciato da \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

(Firma dell'addetto)

(Firma leggibile dell'interessato)

\_\_\_\_\_

**Rev.1 del 04/01/2022**

**Approvata dalla Direzione Sanitaria e dal Legale Rappresentante**

Distribuzione gratuita

Direzione Sanitaria

Dott. Giovanni Violo

Legale Rappresentante

Dr. Francesco Macciotta

---

---

Cassino 04/01/2022