

ADIT

ADI – ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

Societa ADIT S.r.L.  
(P. Iva 17050431000)

1.1

# CARTA DEI SERVIZI

**Un valido strumento  
per conoscere  
il centro  
ed i diritti del paziente**

Societa ADIT S.r.L. (P. Iva 17050431000)

sede Legale via Sabotino, 22 cap 00195 Roma; sede operativa Largo Cirri, 5 cap 04100 Latina

|                                                       |                                             |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| <b>ADIT</b><br>ADI – ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA | Societa ADIT S.r.L.<br>(P. Iva 17050431000) |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------|

### PREMESSA

*L'adozione della Carta dei Servizi rappresenta un importante passo nel processo di miglioramento della qualità dei servizi e del coinvolgimento dei cittadini utenti.*

*La Carta dei Servizi è stata redatta con l'apporto dei responsabili della struttura organizzativa e con ampio coinvolgimento del personale interno all'azienda.*

*Con questo strumento si mira ad incentivare la tutela al diritto alla salute, offrendo a propri clienti un'ampia informazione sull'organizzazione dei servizi e definendo precise modalità di tutela, nel rispetto e in adesione dei principi di trasparenza amministrativa.*

*In ciò, con senso di responsabilità, ci affidiamo a specifiche procedure che abbiamo messo in campo. Procedure particolarmente complesse proprio per garantire al meglio i clienti.*

*La carta, di certo, è solo un punto di partenza per costruire insieme ai clienti un laboratorio in grado di svolgere costantemente il proprio impegno ed il proprio ruolo. Una carta dinamica, in via di costante aggiornamento e definizione in base ai nuovi e continui standard qualitativi che il mercato impone.*

*In quest'ottica riteniamo più opportuno parlare di carte al plurale perché questa iniziativa non si esaurisca con una semplice elencazione di ciò che si offre e di ciò che si potrebbe offrire.*

*Altresi riteniamo opportuno che questa nuova presa di coscienza da parte del centro ADIT gestito dalla ADIT SRL coinvolga tutti i clienti nell'ottica della trasparenza dei comportamenti e nella certezza dell'equità di trattamento.*

*L'utente, in qualità di cliente, dovrà sempre più essere ascoltato, informato e garantito dal laboratorio.*

*Tutto ciò attraverso la consapevolezza e le motivazioni professionali del personale altamente qualificato del ADIT.*

*Questo primo documento sarà suscettibile di revisioni periodiche, man mano che il processo di miglioramento innestato progredirà e comunque con periodicità almeno annuale.*

L'AMMINISTRATORE UNICO



**ADIT S.R.L.**  
Via Sabotino n. 22  
00195 ROMA (RM)  
C. F. e P. IVA 17050431000

|                                                       |                                             |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| <b>ADIT</b><br>ADI – ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA | Società ADIT S.r.L.<br>(P. Iva 17050431000) |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------|

## PRESENTAZIONE

La *ADIT* gestita dalla Società ADIT S.r.l.. ha sede legale e operativa in Largo Cavalli n.5 - LATINA.

Nella *ADIT* si realizza un modo nuovo di concepire la sanità privata: una gestione qualificata dei servizi integrata in un polo culturale di riferimento.

Rappresentante Legale: Umberto Redi

Direttore Sanitario: Dr. Umberto Redi

Autorizzazione sanitaria:  
Determinazione Regionale nr. G 17070 del 24 novembre 2023

*Il CENTRO ADIT, attenta alla qualità dei servizi, riconosce la propria grande responsabilità nell'attività in essere.*

*Responsabilità in merito al rapporto con il cliente, alla professionalità dei propri dipendenti, alla qualità del servizio, alla idoneità delle strutture.*

*A tal fine il Centro cerca, costantemente, di adeguare il proprio servizio in funzione dei requisiti del cliente, delle innovazioni tecnologiche e della ricerca scientifica.*

Il *ADIT* è un'organizzazione dinamica, in grado di offrire servizi che consentono di soddisfare le esigenze della clientela.

|                                                                  |                                                        |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <p><b>ADIT</b></p> <p>ADI – ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA</p> | <p>Societa ADIT S.r.L.</p> <p>(P. Iva 17050431000)</p> |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|

## *I servizi offerti dal ADIT*

### **Assistenza Domiciliare Integrata**

- persone parzialmente, temporaneamente o totalmente non autosufficienti,

### ***ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA***

L'utente ha il diritto di conoscere i progetti in cui è impegnato/coinvolto, gli strumenti che si utilizzeranno e le figure di riferimento che lo accompagneranno nel suo percorso. Per tradurne operativamente tali principi l'Ente adotta strumenti e procedure idonee a:

- definire gli standard di qualità dei Servizi erogati e valutarne l'efficacia;
- semplificare il più possibile gli aspetti burocratici;
- gestire i reclami.

### ***ORGANIZZAZIONE***

### ***PROFESSIONISTI DEL COORDINAMENTO***

#### **L'INFERMIERE**

L'infermiere professionale si occupa dell'assistenza completa dell'infermo;

- somministrazione dei medicinali prescritti ed esecuzione dei trattamenti speciali curativi ordinati dal medico;
- sorveglianza e somministrazione delle diete;
- assistenza al medico nelle varie attività di reparto e di sala operatori
- rilevamento delle condizioni generali del paziente, del polso, della temperatura, della pressione arteriosa e della frequenza respiratoria;
- effettuazione degli esami di laboratorio più semplici;
- raccolta, conservazione ed invio in laboratorio del materiale per le ricerche diagnostiche;

|                                        |                                             |
|----------------------------------------|---------------------------------------------|
| <b>ADIT</b>                            | Società ADIT S.r.l.<br>(P. Iva 17050431000) |
| ADI – ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA |                                             |

- disinfezione e sterilizzazione del materiale per l'assistenza diretta al malato; opera di educazione sanitaria del paziente e dei suoi familiari;
- opera di orientamento e di istruzione nei confronti del personale generico, degli allievi e del personale esecutivo;
- interventi d'urgenza (respirazione artificiale, ossigenoterapia, massaggio cardiaco esterno, manovre emostatiche) seguiti da immediata richiesta di intervento medico; somministrazione dei medicinali prescritti ed esecuzione dei seguenti trattamenti diagnostici e curativi ordinati dal medico

### **LOGOPEDISTA**

- *Il logopedista* ha come obiettivo la tutela della salute del cittadino individualmente e della collettività, in un sistema al cui centro c'è sempre la persona, sana o malata, non la sua malattia. Verso questa persona sono dovuti atteggiamenti responsabili e maturi attraverso maggiori informazioni, capacità di scelta e possibilità di controllo dei componenti stessi.
- Nello specifico professionale esplica l'attività riabilitativa attraverso forme di natura diversa: preventiva, educativa e consulenziale. E' responsabile dell'inquadramento, della valutazione con il bilancio complessivo, nonché dei programmi di riabilitazione in risposta ai problemi linguistico-comunicativi, specifici e complessi, ai problemi comunicativo-cognitivi primari e secondari, ai problemi linguistico-strumentali, come lettura, scrittura e calcolo, e ai problemi delle funzioni orali come la voce e la disfagia.

### **TERAPISTA OCCUPAZIONALE**

*Il Terapista occupazionale* è l'operatore sanitario che opera nell'ambito della prevenzione, cura e riabilitazione promuovendo la performance occupazionale in tutte le età della vita umana, e in tutte le disfunzioni fisiche e mentali, sia temporanee che permanenti. Le aree della performance occupazionale sono le attività della di vita quotidiana, lavoro/studio e attività produttive, gioco e attività ricreative. Il terapista occupazionale interviene sulle componenti della performance grazie all'analisi dell'attività, facendo migliorare o acquisire le abilità di esecuzione, anche attraverso strategie di compenso, anche mediante l'adattamento dell'ambiente di vita e di lavoro. Interviene sull'ambiente fisico sociale e culturale rendendolo accessibile per sostenere la partecipazione dell'individuo e promuoverne l'autonomia. Il mezzo elettivo del Terapista Occupazionale è l'occupazione ossia l'attività che ha un significato personale e socioculturale, classificata come cura personale, produttività e/o tempo libero.

### **FISIOTERAPISTA**

*Il Fisioterapista*, svolge in collaborazione con l'équipe multi professionale gli interventi di prevenzione, cura e riabilitazione nelle aree della motricità, delle funzioni corticali superiori, e di quelle viscerali 2. In riferimento alla diagnosi e alle prescrizioni del Medico, nell'ambito delle proprie competenze, il fisioterapista: elabora, anche in équipe multidisciplinare, la definizione del programma di riabilitazione volto, all'individuazione ed al superamento del bisogno di salute del disabile; pratica autonomamente attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità D motorie, psicomotorie e cognitive utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapiche ed occupazionali; propone l'adozione di protesi ed ausili, ne addestra all'uso e ne verifica l'efficacia; provvede alla custodia delle apparecchiature e delle dotazioni del servizio verifica le risposdenze della

|                                        |                                             |
|----------------------------------------|---------------------------------------------|
| <b>ADIT</b>                            | Societa ADIT S.r.L.<br>(P. Iva 17050431000) |
| ADI – ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA |                                             |

metodologia riabilitativa attuata agli obiettivi di recupero funzionale; 3. Svolge attività di studio, didattica e consulenza professionale, nei servizi sanitari ed in quelli dove si richiedono le sue competenze professionali.

## OSS

E' quell'operatore che ha acquisito le competenze necessarie per soddisfare tutti i bisogni di primo livello, svolgendo attività finalizzate a garantire l'igiene alla persona, l'espletamento delle funzioni biologiche, l'aiuto o sostegno nella mobilizzazione/deambulazione e il mantenimento di una corretta postura. L'Oss sviluppa competenze riguardo il controllo e l'assistenza durante la somministrazione delle diete, assicurando al paziente una nutrizione adeguata;

Competenze relazionali: l'Operatore Socio Sanitario sa lavorare in équipe multiprofessionale, garantendo il suo contributo all'assistenza sanitaria al paziente; sa coinvolgere la famiglia dell'assistito fornendo sostegno; agisce secondo norme etiche e gestisce i propri interventi assistenziali con riservatezza garantendo la privacy all'utente. Molti studi hanno dimostrato come, oltre alle competenze tecnicamente caratterizzanti le figure sanitarie e quindi anche quella dell'Oss, le competenze di natura relazionale abbiano un ruolo fondamentale nel processo assistenziale, la cui non osservanza è spesso causa di fallimenti e aumentati costi sanitari e sociali.

Dal punto di vista formativo, affiancandosi ai tirocinanti, sa trasmettere i propri contenuti operativi; Competenze specifiche: l'Oss è in grado di riconoscere le situazioni ambientali e le condizioni dell'utente per le quali è necessario mettere in atto le differenti competenze tecniche, rilevando e segnalando problemi generali e specifici relativi ai bisogni dell'utente ; conosce le condizioni di rischio e le più comuni sindromi da prolungato allettamento e immobilizzazione; attua i principali interventi semplici di educazione alla salute e prevenzione delle complicanze in pazienti con compromesso stato di benessere.

## DIETISTA

*Il Dietista* ha il compito di prescrivere e fare osservare correttamente una dieta. Collabora per lo più con gli enti interessati alla salvaguardia igienico-sanitaria dei servizi di alimentazione comunitari, studiando la composizione dei menù e pianificando l'organizzazione dei servizi stessi. Il dietista può lavorare a stretto contatto con medici e mense per la formulazione di diete sia per singoli pazienti che per comunità; può svolgere inoltre attività educativa relativa all'alimentazione presso le scuole.

In dettaglio le sue attività possono comprendere:

- La formulazione (in collaborazione col medico curante) di diete per pazienti che hanno necessita di seguire diete specifiche sia per motivi di salute che per desiderio di dimagrire;*
- *la pianificazione dell'alimentazione e la supervisione dei servizi di ristorazione di strutture quali asili, scuole, ospedali, case di riposo, centri estivi;*
- la progettazione e realizzazione di progetti di educazione alla salute anche tramite incontri informativi sul' alimentazione con studenti e altri gruppi di persone interessate.*

L'attività è svolta in forma autonoma o come dipendente di mense, ospedali, case di riposo, etc. Si tratta di una professione riconosciuta dallo Stato, vale a dire che per il suo svolgimento

|                                        |                            |
|----------------------------------------|----------------------------|
| <b>ADIT</b>                            | <b>Societa ADIT S.r.L.</b> |
| ADI – ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA | (P. Iva 17050431000)       |

e necessario il conseguimento di un titolo di studio specifico che pennette l'iscrizione in un albo professionale.

Il dietista deve saper gestire le diete speciali per soggetti con patologie o che necessitano di menù diversificato per motivi etico-religiosi. Nell'ambito della ristorazione collettiva il dietista elabora dei prospetti previsionali in cui indica alla cucina il numero e la tipologia di diete speciali da preparare.

## PSICOLOGO

Lo Psicologo in particolare:

- Costruisce ed utilizza gli strumenti diagnostici dei deficit cognitivi, dei disturbi comportamentali ed affettivi/emotivi dei pazienti, rispetto ai quali attua idonei interventi terapeutici, riabilitativi e di sostegno sia individuali che di gruppo.
- Promuove e predispone i provvedimenti di carattere psicologico e sociale diretti a migliorare e mantenere il benessere psico-fisico dei pazienti, in relazione agli obiettivi e ai programmi definiti. Gli interventi svolti nei confronti dei pazienti comprendono la riabilitazione cognitiva, il sostegno psicologico, la consulenza psicologica, il trattamento psicologico (ambientale e comportamentale);
- Nei confronti della Famiglia, attua interventi utili alla migliore integrazione del paziente all'interno della struttura; contribuisce a decongestionare eventuali conflitti;
- Rappresenta una risorsa a disposizione del personale; per tale scopo offre la consulenza sulle opportune modalità di relazione e comunicazione con il paziente;
- Contribuisce a rendere serena e armoniosa la vita all'interno della Residenza;
- Effettua ricerche ed elaborazione dati per conto dell'Amministrazione predisponendo programmi e progetti di intervento anche a lungo/medio periodo;
- Partecipa all'attuazione del sistema di controllo gestionale del risultato di salute dei pazienti attraverso la rilevazione e monitoraggio di indicatori relativi al mantenimento del grado di autonomia, il miglioramento del quadro patologico, l' autopercezione dello stato di salute ecc;
- Nell'ambito delle funzioni proprie del profilo, espleta ogni altro incarico affidato dai diretti superiori.

## MEDICI SPECIALISTI

**ORTOPEDICO:**

L'Ortopedia è la disciplina medicache studia l'apparato locomotore e le sue patologie.

**FISIATRA:**

La medicina fisica e riabilitativa, conosciuta anche come Fisiatria, si riferisce alla branca della medicina che si occupa della prevenzione, diagnosi, terapia e riabilitazione della disabilità conseguente a varie malattie invalidanti, congenite o acquisite.

**NUTRIZIONISTA:**

Il Nutrizionista è una figura che si occupa del rapporto tra alimentazione, nutrizione e stato di benessere psicofisico della persona .

|                                                       |                                             |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| <b>ADIT</b><br>ADI – ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA | Societa ADIT S.r.L.<br>(P. Iva 17050431000) |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------|

## IL SERVIZIO - ADI PER IL PAZIENTE

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. Possono usufruire delle prestazioni tutti i cittadini non autosufficienti in modo permanente o temporaneo per i quali non è indicato il ricovero in strutture ospedaliere. Il servizio è erogato dalle Aziende ASL e le richieste di intervento devono essere accompagnate dalla richiesta del MMG (medico di famiglia).

Le prestazioni assicurate dall'ADI comprendono:

- \*assistenza socio sanitaria
- \*assistenza infermieristica
- \*assistenza riabilitativa
- \*assistenza specialistica

### GLI OBIETTIVI SPECIFICI

Il ADIT si propone di attuare un piano personalizzato di assistenza secondo le diverse esigenze finalizzando l'organizzazione al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- ATTUAZIONE del programma terapeutico secondo la prescrizione medica;
  - GARANZIA di continuità della terapia nei tempi e nelle modalità previste per la salvaguardia della salute del paziente;
  - ADATTAMENTO in tempo reale alle variazioni del programma terapeutico;
  - MASSIMA SICUREZZA personale e ambientale durante il trattamento;
  - MIGLIORAMENTO della qualità di vita dei pazienti e delle loro famiglie;
  - GARANZIA per tutti gli assistiti del medesimo standard di qualità del servizio;
  - OTTIMIZZAZIONE di tutte le risorse professionali ;
  - OTTIMIZZAZIONE del sistema di acquisizione e gestione dei dati paziente/terapia
- 
- DIARIO CLINICO DOMICILIARE

Il diario clinico domiciliare è un documento predisposto dalla ASL sui cui vengono riportate tutte le prestazioni svolte dalle varie figure professionali che assistono il paziente.

- CARTELLA CLINICA

La cartella clinica è un documento che contiene tutte le informazioni anagrafiche e sanitarie del paziente fornite dai CAD, consentendo di avere sempre a disposizione un quadro clinico generale e completo del paziente assistito.

\*E' possibile richiedere una copia della cartella clinica, attraverso richiesta formale. La stessa verrà rilasciata entro 30 giorni dalla richiesta.

|                                                       |                                             |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| <b>ADIT</b><br>ADI – ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA | Societa ADIT S.r.L.<br>(P. Iva 17050431000) |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------|

## MODALITA' DI PRENOTAZIONE

I pazienti vengono assegnati al ADIT dai CAD e l'assistenza viene avviata entro 24 o al massimo 48 ore. I CAD inviano, tramite indirizzo di posta elettronica certificata o e-mail, le autorizzazioni per i pazienti da assistere. Dopo aver verificato l'esattezza di tutti i dati riguardanti il paziente, allo stesso viene assegnato l'operatore sanitario più adatto al caso, secondo il CAD di appartenenza e quindi la zona. Successivamente viene inviata, via e-mail, comunicazione alla ASL dell'avvio dell'assistenza e del nome dell'operatore assegnato.

Il ADIT ha attivato apposite procedure per la tutela della privacy e del segreto professionale.

## FORMAZIONE DEL PERSONALE

Il ADIT studia, valuta e organizza corsi di formazione ed aggiornamento per le figure professionali presenti in azienda. I corsi di formazione organizzati hanno come obiettivo la specializzazione del personale, aumentando così la qualità del servizio e di adempiere alla formazione obbligatoria richiesta dalle normative vigenti. Tutti i corsi sono effettuati da docenti qualificati e con requisiti professionali richiesti per legge ADIT considera la formazione del personale un punto chiave della politica aziendale.

## SISTEMA INFORMATIVO PER L'ASSISTENZA DOMICILIARE

Azienda: ADIT ADI gestita dalla ADIT SRL  
Applicativo: **Vettore Medical**

**Vettore Medical è un applicativo che si occupa di gestire l'intero processo per la gestione dell'assistenza domiciliare sanitaria.**

**Le fasi principali che caratterizzano questa gestione sono:**

- La registrazione anagrafica dei pazienti in assistenza
- La raccolta di piani assistenziali provenienti dalle ASL con relativo affidamento operatore/paziente
- La codifica degli strumenti utili alla rilevazione delle prestazioni domiciliari (dispositivo mobile)
- La sincronizzazione tra centrale operativa e dispositivo mobile

|                                                       |                                             |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| <b>ADIT</b><br>ADI – ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA | Societa ADIT S.r.L.<br>(P. Iva 17050431000) |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------|

**Tramite il dispositivo mobile gli operatori possono:**

- Trasmettere le prestazioni erogate o eventualmente le motivazioni per le quali non sono state svolte.
- Trasmettere informazioni di tipo clinico sullo stato di salute del paziente affidato.

**I vantaggi principali per la centrale operativa sono:**

aggiornamento in tempo reale sull'attività svolta dagli operatori, sullo stato di salute dei pazienti, semplificazione dei contatti con gli operatori.

## INFORMAZIONI

Il ADIT al fine di garantire la massima informazione e trasparenza relativamente ai propri servizi, ha attivato un sito web che verrà, nel corso del tempo, ulteriormente arricchito. Nel sito sono contenute informazioni di interesse generale e specifico, in particolar modo relative alle modalità e preparazione dei servizi erogati ed agli orari di apertura/chiusura .

## CONTROLLO GESTIONALE

Il ADIT adotta un sistema di controllo gestionale attraverso l'ufficio di direzione garantendo dialogo ed ascolto con i clienti, utilizzando opportuni strumenti di informazione.

Gli standard di qualità, continuamente posti sotto verifica, riguardano principalmente le tempestive risposte alle esigenze del cliente, nonché il qualificato comportamento degli operatori, da un punto di vista professionale e relazionale, ottenuto anche attraverso opportuni momenti di formazione.

Gli standard menzionati non possono non tener conto dei singoli clienti e soprattutto della categoria delle persone anziane e dei disabili. A tal fine il ADIT si impegna a verificare costantemente la facilità di accesso alla propria struttura.

Dunque per poter migliorare il proprio operato, monitorando costantemente la soddisfazione del cliente, il ADIT ha individuato in alcuni indici di miglioramento i parametri oggettivi di valutazione.

Tali indici scaturiscono non solo attraverso la raccolta di eventuali lamentele degli utenti del servizio, ma anche e soprattutto attraverso la distribuzione periodica del questionario informativo clienti, facilmente reperibile nell'accogliente sala di attesa.

|                                                       |                                             |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| <b>ADIT</b><br>ADI – ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA | Societa ADIT S.r.L.<br>(P. Iva 17050431000) |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------|

## PRINCIPI INFORMATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI

ADIT opera per la tutela della salute, come diritto fondamentale dell'individuo nel rispetto della dignità e della libertà della persona umana, garantendo:

- l'eguaglianza di ogni cittadino-utente nel ricevere gli atti diagnostici e terapeutici più appropriati, senza discriminazioni di sesso, razza, nazionalità, condizione sociale e religione;
- la qualità e l'appropriatezza degli atti diagnostici e terapeutici;
- il rispetto del tempo dell'utente, riducendo al minimo le attese per l'accesso ai servizi;
- il rispetto della dignità del paziente, favorendo l'umanizzazione dei rapporti e la riservatezza;
- la tutela della privacy, assicurando l'applicazione del D. Lgs. 196/03, con particolare riferimento al trattamento dei dati sensibili;
- l'effettuazione di rilevazioni periodiche del gradimento degli utenti sul servizio offerto;
- il dovere di valutazione della qualità dei servizi per la verifica degli impegni assunti
- tecnologie e professionalità all'avanguardia e costantemente aggiornate.

Il tutto nel rispetto dei principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza e efficacia;

## *POLITICA PER LA QUALITÀ*

La Direzione di ADIT ha deciso di progettare e rendere operante un "Sistema di Garanzia della Qualità" interno relativamente all'ADI conforme ai requisiti della norma internazionale EN ISO 9001:2015.

Scopo di questa decisione è la volontà di fornire un servizio di alto livello qualitativo per ottenere una continua e totale soddisfazione dei Clienti, garantendo nel contempo una crescente efficienza dell'organizzazione dell'ADI.

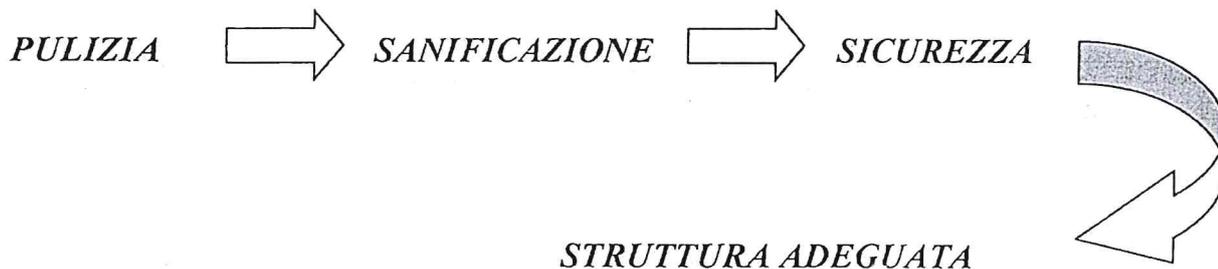
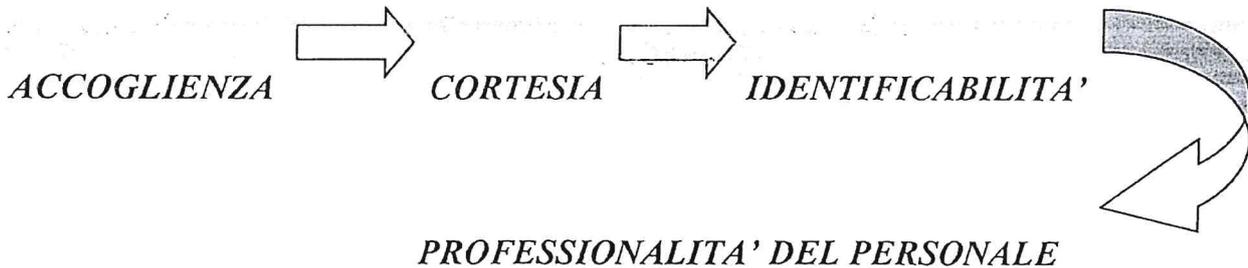
Il Sistema Qualità di ADIT è basato sui seguenti principi fondamentali:

- ✓ Qualità intesa come eccellenza del risultato ed efficienza organizzativa;
- ✓ Costante miglioramento dello standard di qualità del servizio fornito;
- ✓ Qualità come responsabilità di tutti, Direzione e personale dell'ADI;
- ✓ Anteposizione delle esigenze di Qualità del servizio a tutte le altre;
- ✓ Responsabilizzazione del personale nell'assicurare la qualità del lavoro svolto nell'ambito della propria funzione.
- ✓ Diffusione della Politica della Qualità a tutto il personale dell'ADI.

|                                                               |                                                     |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <p><b>ADIT</b><br/>ADI – ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA</p> | <p>Societa ADIT S.r.L.<br/>(P. Iva 17050431000)</p> |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|

### COMUNICAZIONI AL CLIENTE

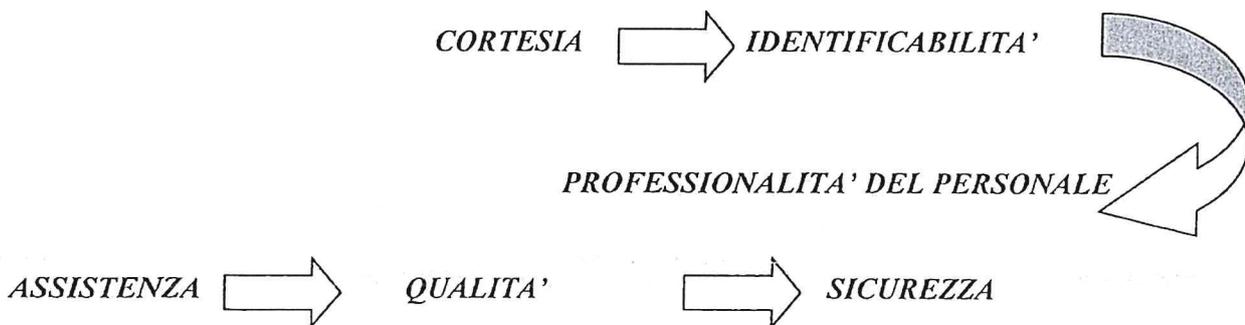
Sulla base dei principi sopracitati il i ADIT nella sede operativa garantisce:



Ed inoltre per i servizi:

- ✓ *Riservatezza – Rispetto della privacy (D.lgs 196/2003 e Reg. EU 679/2016)*
- ✓ *Informazioni sulla preparazione del paziente – Pronte ed immediate*
- ✓ *Chiarezza – informazioni e referti comprensibili da tutti*
- ✓ *Ascolto – Recepimento puntuale delle richieste del cliente*

Inoltre il personale garantisce durante l'attività a domicilio:



|                                                       |                                             |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| <b>ADIT</b><br>ADI – ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA | Società ADIT S.r.l.<br>(P. Iva 17050431000) |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------|

## MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

### RECLAMI

ADIT garantisce la tutela nei confronti dell'utente anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità della prestazione.

La tutela è prevista:

per qualsiasi disservizio, inteso come mancanza di efficacia-efficienza, che abbia limitato o negato, al reclamante, la fruibilità della prestazione:

per qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinano la fruizione dei servizi sanitari e in particolare:

- della carta dei servizi
- dei principi contenuti nel D.P.C.M. 19 maggio 1955 e nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/01/94 contenente principi sull'erogazione di servizi pubblici;
- del piano sanitario regionale e delle norme sull'autorizzazione e l'accreditamento
- dei principi contenuti nel contratto di lavoro sui doveri e comportamenti dei dipendenti
- dei principi etici e deontologici inerenti l'esercizio delle professioni sanitarie dei professionisti iscritti agli Albi.

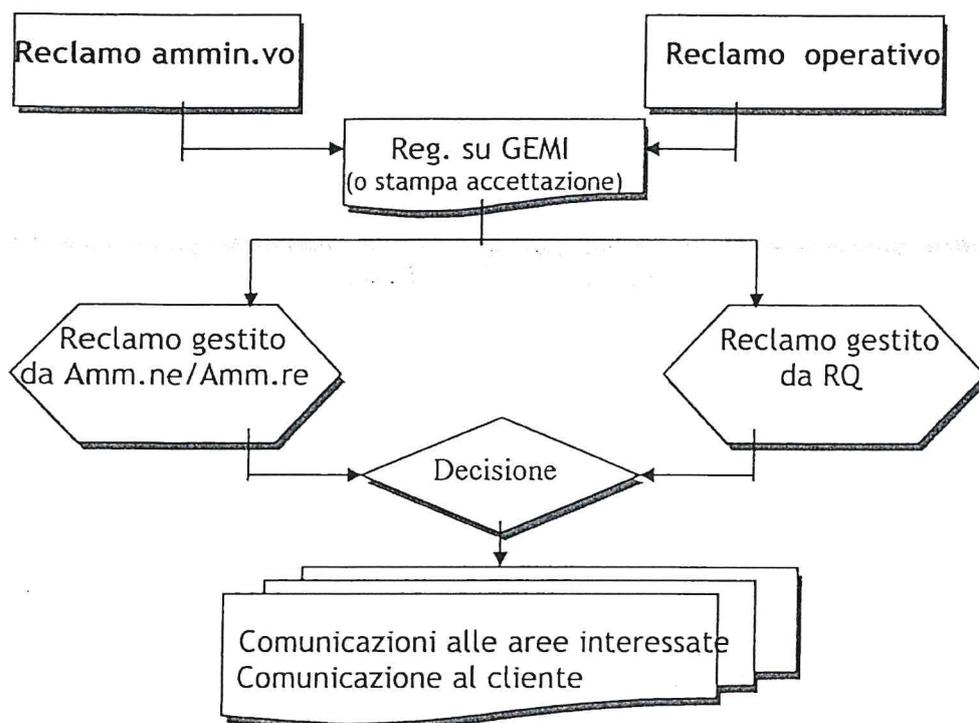
L'utente/cliente può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo predisposto che può essere richiesto in accettazione o direttamente alla Direzione/RQ;
- lettera in carta semplice indirizzata e inviata alla Direzione/RQ o consegnata manualmente in accettazione;
- presentandosi direttamente in Direzione/RQ, fornendo verbalmente le proprie osservazioni;
- segnalazione telefonica o fax firmato indirizzato alla Direzione/RQ.

La Direzione/RQ provvede a dare risposta immediata a quelle segnalazioni che necessitano di subitanea risoluzione; negli altri casi, avvia un'indagine con i responsabili dei servizi interessati e fornisce al reclamante una risposta entro 15 giorni.

Si riporta qui di seguito la procedura adottata per la rilevazione e gestione dei reclami da parte degli operatori interni:

|                                                       |                                             |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| <b>ADIT</b><br>ADI – ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA | Societa ADIT S.r.L.<br>(P. Iva 17050431000) |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------|



Nell'ambito dell'attenzione al cliente vengono tenuti in particolare considerazione le osservazioni, i suggerimenti ed in modo particolari i Reclami. I reclami dei clienti possono essere accolti:

- dall'Accettazione, che esplica attività di front-line, per gli aspetti inerenti l'erogazione del servizio (in tal caso, il tutto viene gestito sulla "Stampa accettazione" )
  - dall'Ufficio Amm.ne/Amm.re, per attività inerenti aspetti amministrativi
- E' compito di chi accoglie il Reclamo aprire una N.C. attraverso la compilazione del modulo (Gestione Miglioramento) oppure gestire il reclamo sulla "Stampa Accettazione".

I reclami vengono poi gestiti:

- nella prima ipotesi, dall'accettazione se trattasi di reclami ordinari; dal RQ, con l'apertura di azione correttiva se trattasi di reclami di maggiore entità
- dall'Amm.re/ Amm.ne nella seconda ipotesi

Una volta analizzato il reclamo, il RQ/Amm.re comunica al Cliente le azioni correttive intraprese per risolvere la non conformità rilevata.

## QUESTIONARI SODDISFAZIONE CLIENTE

Al cliente/utente viene consegnato un questionario (mod. QSC) che la Direzione invita a compilare (anche in forma anonima). Esso è a disposizione nella sala di attesa.

Sulla base delle risposte, la Direzione si impegna ad apportare correzioni alle eventuali fonti di insoddisfazione degli utenti.

## INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Con frequenza annuale, la Direzione analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, provvedendo alla eliminazione di eventuali cause di disservizio ed insoddisfazione.