



**Gemelli A Casa S.p.A.**

**Autorizzazione Sanitaria N. G13508 del 9 ottobre 2019**

Voltura dell'autorizzazione all'esercizio di assistenza domiciliare per servizi rivolti a  
persone parzialmente, temporaneamente o totalmente non autosufficienti

**Centrale Operativa di Via Carlo Pirzio Biroli n. 117/b Ciampino**

**REGOLAMENTO INTERNO  
SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE  
V. 01.11.2019**

## **INDICE**

- 1. SCOPO**
- 2. CAMPO DI APPLICAZIONE**
- 3. RUOLI E RESPONSABILITÀ**
- 4. MODELLO ORGANIZZATIVO ASSISTENZA DOMICILIARE E MODALITA' ESECUTIVE**
  - 4.1. Accesso al servizio**
  - 4.2. Punti di informazione e accoglienza**
  - 4.3. Attivazione Case manager GAC**
  - 4.4. Attivazione Centrale Operativa GAC**
  - 4.5. Il Piano Assistenziale Individuale**
  - 4.6. Primo intervento assistenziale**
  - 4.7. Adempimenti degli operatori**
  - 4.8. Addestramento e formazione**
  - 4.9. Variazione, riattivazione del piano assistenziale e cessazione del servizio**
  - 4.10. Dispositivi medico chirurgici e di protezione individuale**
  - 4.11. Farmaci contingenti**
  - 4.12. Dispositivi medici e strumentario chirurgico non ordinario**
  - 4.13. Farmaci previsti dal PAI**
- 5. PIANIFICAZIONE DELLE RISORSE UMANE, SOSTITUZIONI E REPERIBILITÀ**
- 6. DOTAZIONI, APPROVVIGIONAMENTO E RILEVAZIONE PRESENZE**

# Gemelli A Casa Spa (GAC)

## Regolamento Interno

### 1. SCOPO

Definire responsabilità e modalità di erogazione del servizio di Assistenza Domiciliare

### 2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente regolamento si applica al servizio di Assistenza Domiciliare

### 3. RUOLI E RESPONSABILITÀ'

#### AMMINISTRATORE DELEGATO

- Rappresentante dell'impresa;
- Da esecuzione delle delibere del CDA;
- Responsabile della tutela dei dati personali;
- Predisporre il budget annuale e propone il progetto di bilancio;
- Sovrintende e coordina la struttura organizzativa, amministrativa e contabile e i sistemi di pianificazione, programmazione e controllo, nonché i sistemi informativi;
- Conferisce incarichi a professionisti e società per la prestazione di consulenze e servizi professionali;
- Verifica con la Direzione Sanitaria l'andamento dei singoli servizi e la rispondenza con gli obiettivi assistenziali ed economici e con i modelli organizzativi prefissati;
- Richiede azioni correttive laddove vi siano scostamenti significativi;
- Compie ogni atto di gestione ordinaria della società.

#### DIRETTORE SANITARIO

- Titolare delle attività sanitarie previste dalla normativa nazionale e regionale vigente in materia;
- Cura ogni interlocuzione con il Medico di Medicina Generale del paziente, qualora necessarie;
- Cura ogni interlocuzione con le Direzioni Sanitarie degli ospedali e/o con i Responsabili dei Servizi Territoriali, qualora necessarie;
- Organizza l'erogazione delle attività in collaborazione con il Medico Coordinatore della Centrale e con i Coordinatori dei servizi;
- Controlla le attività di carattere sanitario, a garanzia della correttezza e della fondatezza scientifica delle procedure dei protocolli adottati e del loro effettivo uso e della rispondenza alle prescrizioni riportate nei piani assistenziali;
- Sviluppa, dà attuazione e verifica i modelli assistenziali e le relative procedure;
- Effettua la verifica delle competenze tecnico/sanitarie del personale in ingresso;
- Verifica e monitora l'adeguatezza dei titoli di studio e iscrizioni agli albi professionali del personale sanitario e sociosanitario coinvolto nei servizi;
- Cura la supervisione tecnica delle attività di tutti gli operatori sanitari, al fine di garantire il miglior livello possibile di prestazione offerta all'utenza;
- Verifica e monitora l'appropriatezza della tenuta della documentazione sanitaria;
- Controlla i flussi informativi relativamente agli outcome di efficacia ed efficienza;
- Risponde della gestione dei rifiuti sanitari speciali;
- Collabora all'analisi dei bisogni formativi e alla formulazione dei programmi di formazione specifici
- Promuove, sostiene, contribuisce ad elaborare e diffondere le linee di indirizzo basate su *EBM* e *Best Practice*, nonché alla diffusione di strumenti di gestione del rischio;
- Collabora con l'Unità del Gestione del Rischio;
- Elabora e diffonde progetti volti all'umanizzazione e personalizzazione dell'assistenza quali la rilevazione della qualità percepita e la formazione e supporto dei *caregiver*;
- Cura il rapporto con istituzioni scientifiche al fine di migliorare la qualità dei servizi.

# Gemelli A Casa Spa (GAC)

## Regolamento Interno

### **MEDICO COORDINATORE**

- È il responsabile medico del servizio;
- Supervisiona i Coordinatori Infermieri e Fisioterapisti della Sede Operativa ed i Case manager al fine di verificare l'andamento delle attività assistenziali;
- Collabora con la Direzione Sanitaria per la corretta applicazione/aggiornamento delle procedure in essere;
- E' Responsabile delle attività di Valutazione Multidimensionale per la valutazione dei bisogni, la definizione di un Piano di Assistenza Individualizzato e la programmazione degli interventi;
- Organizza, in collaborazione con i Coordinatori dei servizi infermieristici e fisioterapici, riunioni periodiche con i professionisti per monitorare l'andamento delle attività assistenziali e discutere problematiche tecnico-organizzative;
- Garantisce la continuità assistenziale richiesta dai pazienti in collaborazione con i Coordinatori infermieristici e fisioterapici e gli specialisti coinvolti nell'assistenza;
- Supervisiona l'attività dei medici specialisti coinvolti nel servizio;
- Cura, insieme ai coordinatori infermieristici e fisioterapici ed ai Case Manager, la comunicazione e la relazione con gli assistiti e i famigliari in relazione alla presa in carico e alla continuità assistenziale

### **INFERMIERE e FISIOTERAPISTA COORDINATORE**

- Coordina l'attività assistenziale delle equipe di un determinato settore operativo a lui affidato;
- Cura, insieme al Medico Coordinatore ed ai Case manager, la comunicazione e la relazione con gli assistiti e i famigliari in relazione alla presa in carico e alla continuità assistenziale;
- Collabora con il Medico Coordinatore per la corretta applicazione/aggiornamento delle procedure in essere;
- Partecipa se necessario all'attività di Valutazione Multidimensionale e dunque alla valutazione di bisogni sanitari;
- Supporta i professionisti infermieri e della riabilitazione nella redazione di relazioni assistenziali;
- Garantisce la continuità assistenziale richiesta dal paziente in collaborazione con i Case Manager e gli specialisti coinvolti nell'assistenza;

### **INFERMIERE CASE MANAGER**

- È il responsabile dei singoli casi a lui affidati;
- Somministra gli strumenti di Valutazione Multidimensionale adottati dalla Società;
- Coordina l'attività infermieristica delle equipe eventualmente a lui affidate;
- Cura, insieme al Medico Coordinatore ed ai coordinatori infermieristici e fisioterapici, la comunicazione e la relazione con gli assistiti e i famigliari in relazione alla presa in carico e alla continuità assistenziale.

### **INFERMIERE**

- Contribuisce a definire ed eseguire, per la parte di propria competenza, l'intervento assistenziale più adeguato ad ogni singolo paziente, nel rispetto delle procedure cliniche interne e delle Linee Guida e raccomandazioni predisposte dalla Direzione.
- Partecipa alle riunioni di équipe e cura i rapporti con l'ospite e la famiglia.

### **FISIOTERAPISTA**

- Contribuisce a definire, per la parte di propria competenza, l'intervento riabilitativo più adeguato ad ogni singolo paziente, nel rispetto delle procedure cliniche interne e delle Linee Guida e raccomandazioni predisposte dalla Direzione.
- Partecipa alle riunioni di équipe e cura i rapporti con l'ospite e la famiglia.

# Gemelli A Casa Spa (GAC)

## Regolamento Interno

- TERAPISTA OCCUPAZIONALE**
- Contribuisce a definire ed eseguire, per la parte di propria competenza, l'intervento riabilitativo finalizzato a valutare, sviluppare, recuperare o mantenere le competenze della vita quotidiana e lavorativa delle persone con disabilità cognitive, fisiche e psichiche.
  - Individua ed elimina barriere ambientali per incrementare l'autonomia.
- LOGOPEDISTA**
- Partecipa alle riunioni di équipe e cura i rapporti con l'ospite e la famiglia
  - Contribuisce a definire ed eseguire, per la parte di propria competenza, l'intervento assistenziale finalizzato allo studio, alla prevenzione, alla valutazione ed alla cura delle patologie e dei disturbi del linguaggio, della deglutizione, della comunicazione e dei disturbi cognitivi connessi
- OPERATORE SOCIO SANITARIO**
- Collabora con l'assistito e la famiglia al governo della casa e dell'ambiente di vita;
  - Collabora alla preparazione e assunzione dei pasti;
  - Esegue attività finalizzate all'igiene personale, al cambio biancheria e all'espletamento delle funzioni fisiologiche;
  - Esegue attività finalizzate all'aiuto nella deambulazione, all'uso corretto di presidi, ausili ed attrezzature, all'apprendimento e mantenimento di posture corrette;
  - Collabora alla corretta assunzione dei farmaci prescritti dal Medico e al corretto utilizzo di apparecchi medicali di semplice uso, su indicazione del personale preposto;
  - Osserva, riconosce e segnala i più comuni sintomi di allarme che l'assistito può presentare;
  - Collabora ed educa al movimento e favorisce movimenti di mobilitazione semplici.
- ASSISTENTE SOCIALE**
- Formula un quadro dei bisogni sociali dell'assistito individuandoli nella loro esplicitazione verbale o nella manifestazione indiretta;
  - Contribuisce alla formulazione del piano di intervento in collaborazione con gli altri operatori dell'équipe;
  - Svolge attività di segretariato sociale, informando ed orientando l'ospite e il familiare lungo i percorsi per l'ottenimento di diritti quali: invalidità civile, indennità di accompagnamento, assistenza protesica, sostegno all'integrazione della retta da parte del Comune di residenza e amministrazione di sostegno (L. n.6/04, art.404-413 del codice civile);
  - Partecipa alle riunioni di équipe curando l'aggiornamento dei piani di assistenza.
- OPERATORE CENTRALE (Pianificatore)**
- DI**
- Dà attuazione a quanto indicato dal Coordinatore del servizio in relazione alle varie fasi di pianificazione ed attuazione delle attività assistenziali, secondo una distribuzione delle attività definita dal Coordinatore stesso;
  - Cura la comunicazione e la relazione con gli assistiti e i familiari nelle varie fasi di pianificazione e attuazione delle attività assistenziali.
- PSICOLOGO**
- Fornisce Consulenza Psicologica ed ha come obiettivo l'analisi del bisogno, la valutazione della situazione/problema, la restituzione delle indicazioni volte alla sua gestione (come agire, come comportarsi, ecc.);
  - Fornisce Sostegno Psicologico: in genere ha una durata più lunga nel tempo della consulenza psicologica ed è finalizzato a stimolare risorse presenti nella persona e nella famiglia e alla gestione del vissuto emotivo; può avere come beneficiario:
    - la Famiglia per percepire di avere risorse (autoefficacia percepita), sapere come comunicare col familiare, prevenire l'esaurimento emotivo (burnout).
    - la Persona: soddisfare il bisogno di ascolto, fornire strumenti per la gestione di vissuti ansiosi depressivi, riorientare le risorse, costruire un intervento funzionale alla gestione del problema e alla riabilitazione
    - gli Operatori Sanitari.
- MEDICO SPECIALISTA**
- Fornisce prestazioni mediche inerenti la sua specialità di competenza laddove siano incluse nel Piano Assistenziale collaborando attivamente qualora necessario sia con il Medico di Medicina Generale che con altri specialisti.

## **Gemelli A Casa Spa (GAC)**

### **Regolamento Interno**

- REFERENTE DELLA FARMACEUTICA**
- Verifica i farmaci, i dispositivi e gli strumentari chirurgici inseriti nei prontuari al fine di un controllo di coerenza tecnico economica;
  - Verifica la corretta tenuta dei registri di carico e scarico delle scorte farmaceutiche ed i soggiacenti adempimenti;
  - Soprintende all'approvvigionamento delle specialità previste nei prontuari interni GAC.

#### **4. MODELLO ORGANIZZATIVO SERVIZI ASSISTENZA DOMICILIARE**

##### **Accesso al servizio**

L'accesso al servizio di Assistenza Domiciliare è a titolo esclusivamente privato.

Il servizio è caratterizzato da modalità di presa in carico che garantiscono l'effettuazione di una singola prestazione o la definizione di un Piano di Assistenza Individualizzato, in accordo con il paziente e i suoi familiari o *caregiver* e la sua successiva attuazione da parte dei professionisti che operano all'interno del servizio.

L'accesso potrà avvenire tramite richiesta telefonica, richiesta e-mail da sito aziendale, accesso alla sede legale aziendale, accesso ai Punti di Informazione dislocati all'interno del Policlinico Gemelli o accedendo direttamente alla Centrale Operativa.

La richiesta può essere formulata dal paziente o dai suoi familiari (o *caregiver*) e può prevedere sia l'attivazione di singole prestazioni sanitarie che valutazioni per una presa in carico complessiva, globale. In tal caso alla richiesta segue una Valutazione Multidimensionale con strumenti di terza generazione e la stesura di un Piano di Intervento Personalizzato al quale corrisponde un preventivo di spesa/ contratto che deve essere accettato dal paziente o dal suo garante.

L'attivazione delle singole prestazioni sanitarie potrà essere effettuata solo previa valutazione e prescrizione medica; laddove il medico prescrittore sia esterno rispetto a GAC, la società si riserva una valutazione al fine di dare un contributo al sistema in termini di appropriatezza.

##### **Organizzazione**

Il servizio di Assistenza Domiciliare svolto da GAC prevede la presenza di una Centrale Operativa, quale punto di riferimento permanente sia per l'assistito e la sua famiglia, che per gli eventuali attori coinvolti nel servizio (Medici, Ospedali di riferimento, operatori della Società stessa).

La Centrale Operativa (disponibile dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.30 e il sabato dalle 8.30 alle 13) è il luogo dove avviene la programmazione e la pianificazione dell'assistenza nonché il coordinamento e la verifica sistematica degli interventi. Da un punto di vista strutturale ed organizzativo, la Centrale Operativa dovrà sempre essere perfettamente aderente agli standard previsti dalla normativa regionale vigente.

Oltre alla Centrale Operativa, la società prevede di attivare dei Punti di Informazione dedicati ai pazienti ed ai loro familiari, presso i quali ottenere informazioni ed attivare il servizio. I Punti di Accoglienza saranno attivati presso il Policlinico Gemelli ed in altre localizzazioni che GAC riterrà di individuare.

## **Gemelli A Casa Spa (GAC)**

### **Regolamento Interno**

Da un punto di vista operativo GAC:

- Valuta il paziente ed elabora un progetto assistenziale individualizzato;
- Mette in atto i progetti assistenziali individualizzati, predisponendo, comunicando e monitorando tutti gli interventi da eseguire presso il domicilio degli assistiti;
- Garantisce il coordinamento e la verifica costante del servizio;
- Qualora si rendesse necessario e/o venisse proposto/ confermato dal paziente, GAC si mette a disposizione e collabora con tutti gli attori socio-sanitari (MMG, Servizi ASL, Servizi Ospedalieri, Servizi Sociali) nei processi di presa in carico e continuità assistenziale.

GAC si avvale di una propria Direzione Sanitaria che ha funzione di coordinamento e supervisione delle attività di tutti gli operatori sanitari, al fine di garantire il miglior livello possibile di prestazione offerta agli assistiti.

Il servizio di Assistenza Domiciliare svolto da GAC concepisce un modello assistenziale di presa in carico del paziente che può prevedere, laddove necessario e richiesto, l'assolvimento del fabbisogno farmaceutico o di dispositivi medico chirurgici necessari alla buona esecuzione del PAI.

Anche attraverso specifici Service Contrattualizzati, GAC mette a disposizione (in termini di coordinamento e supervisione del Piano Individualizzato di Assistenza), ulteriori servizi sanitari come ad esempio i servizi di Laboratorio Analisi e di Radiologia; in questi specifici casi di Service la fatturazione al cliente sarà effettuata direttamente dal soggetto erogatore della prestazione, detentore di specifica Autorizzazione Sanitaria Regionale.

#### **Punto di informazione e accoglienza**

È il luogo dove il paziente ovvero un familiare o il *care giver* possono ottenere informazioni riguardanti la tipologia di servizi offerti ed il tariffario. Il personale provvede una prima analisi dei bisogni assistenziali, prende in carico la richiesta e l'inoltra alla Centrale Operativa.

In ragione di queste viene stilato un preventivo di spesa; in caso di accettazione viene offerta la possibilità di sottoscrivere immediatamente il contratto.

#### **Attivazione Case manager GAC presso un reparto**

Rimane impregiudicato per il paziente ricoverato presso il Policlinico Gemelli, il diritto di essere informato in maniera adeguata sui percorsi previsti dalle normative e regolamenti regionali in termini di dimissioni protette o di specifici percorsi territoriali; in caso di esplicita richiesta da parte di un paziente solvente, è prevista la possibilità di attivazione da parte di GAC di un Case manager. Questi si reca al letto di ricovero ed effettua un assessment delle condizioni di salute su piattaforme proprietarie (GAC detiene le licenze sia di Contact Assessment che di InterRAI Home Care). Sulla base dell'esito dell'assessment viene condiviso il Piano Assistenziale, elaborata la proposta economica derivante e ne viene offerta l'accettazione. Il Case manager coordina il processo di dimissione del paziente in collaborazione con la centrale operativa.



## **Gemelli A Casa Spa (GAC)**

### **Regolamento Interno**

Il PAI elaborato dal Case manager viene inoltrato alla Centrale Operativa GAC al fine della sua attivazione.

#### **Attivazione Centrale Operativa GAC**

Presso la Centrale Operativa si provvede all'attivazione del PAI qualificando le risorse umane e materiali necessarie alla corretta esecuzione dello stesso.

Qualora il paziente bisognoso di valutazione si trovasse al domicilio o presso una struttura di ricovero differente dal Gemelli, viene inoltrata la richiesta alla Centrale Operativa GAC. Un case manager si reca presso il paziente al fine dell'assessment delle sue condizioni e sottopone al paziente (familiare/care giver) la proposta economico assistenziale ai fini dell'accettazione.

Definito il PAI il case manager qualifica le risorse umane e materiali necessari e ad avviarne l'esecuzione.

#### **Metodologia di valutazione del paziente**

L'intervento valutativo prevede l'utilizzo di strumenti che si affiancano al normale inquadramento nosologico delle patologie del paziente permettendone una più globale ed approfondita conoscenza, in particolare, sul piano funzionale, cognitivo e sociale. Gli strumenti di Valutazione Multidimensionale (VMD), devono essere utilizzati secondo la metodologia di lavoro della Centrale Operativa che, tramite il sistema del "case management" realizza un piano di intervento finalizzato al miglioramento della qualità di vita del paziente e alla ottimizzazione delle risorse disponibili. La VMD verrà effettuata con lo strumento InterRAI-HC, attraverso il quale è possibile:

- l'identificazione dei bisogni e delle problematiche assistenziali del singolo paziente;
- la guida alla identificazione degli obiettivi assistenziali ("*problem solving*");
- la programmazione degli interventi assistenziali (prevenzione, cura, riabilitazione);
- la verifica degli obiettivi raggiunti (follow-up);

InterRAI Home Care è uno strumento validato e riconosciuto nella letteratura internazionale, per la gestione dei percorsi di cure domiciliari e per la valutazione delle persone per le quali è richiesta la definizione di un piano di assistenza individualizzato. È un supporto fondamentale alle decisioni dell'equipe, ed alla realizzazione del programma di cura ed intervento sul paziente.

#### **Il Piano Assistenziale Individuale**

Il PAI, oltre ai dati anagrafici del paziente, deve contenere necessariamente:

- obiettivi assistenziali;
- modalità di realizzazione (tipologia dell'intervento);
- ausili e presidi necessari;
- referente formale (case manager);
- referente informale (care giver, familiare o chi ne fa le veci) a cui fornire il supporto per qualificare l'assistenza;
- modalità di verifica e controllo sugli esiti per il necessario follow-up periodico;
- scadenza (e quindi indicazioni per la rivalutazione periodica).

## Gemelli A Casa Spa (GAC)

### Regolamento Interno

Il PAI viene aggiornato periodicamente, almeno mensilmente, come da indicazioni riportate sul PAI stesso oppure in seguito a modifiche dello stato di salute.

#### Primo intervento assistenziale GAC

In seno al primo intervento di esecuzione del PAI l'operatore provvede a depositare presso la dimora del paziente il materiale ed i farmaci previsti nel Piano. In caso di attività prestazionale non preceduta da una valutazione multidimensionale l'operatore a domicilio raccoglie la documentazione obbligatoria per l'avvio dell'assistenza e suggerisce l'opportunità di valutare globalmente il paziente proponendo un successivo appuntamento.

Al termine dell'esecuzione della prestazione il paziente (familiare/care giver) valida il foglio firme dell'operatore, quest'ultimo provvede a raccogliere il materiale esausto ed i residui dei dispositivi e farmaci conferendoli nel deposito dei rifiuti speciali presso la Centrale Operativa.

Il primo accesso al domicilio costituisce sostanzialmente il momento in cui l'assistito viene preso in carico dal servizio ed il momento iniziale da cui si sviluppa tutto il processo di assistenza.

In occasione del primo accesso, per i casi complessi che prevedono una presa in carico globale del paziente viene effettuata una valutazione multidimensionale attraverso lo strumento InterRAI HC.

L'operatore all'ingresso a domicilio deve esporre il cartellino di riconoscimento.

Durante il primo accesso viene illustrata e consegnata al paziente e/o care giver la seguente documentazione:

PAI	Far firmare per accettazione solo dopo aver accertato che il paziente o suo tutore legale ne abbia compreso il contenuto e le modalità di erogazione delle prestazioni
Consenso informato	Far firmare al paziente o suo tutore legale solo dopo aver accertato che ne sia stato compreso il contenuto
Preventivo di Spesa/Contratto	Far firmare al paziente o suo tutore legale
Autorizzazione al trattamento dei dati sensibili	Far firmare al paziente o suo tutore legale
Carta dei servizi	L'operatore descriverà le informazioni contenute nella carta dei servizi che verrà fornita in formato cartaceo
Materiale informativo	L'operatore consegnerà il materiale dove vengono riportate le seguenti informazioni: <ul style="list-style-type: none"><li>• nomi dei responsabili delle centrali</li><li>• orari di apertura della centrale</li><li>• recapiti di telefono (ordinari e per emergenza)</li><li>• numeri per servizio reperibilità</li><li>• informazioni sito GAC dedicato all'utente per attività di orientamento e accoglienza</li><li>• modulo segnalazioni e reclami</li></ul>

L'operatore deve far firmare al paziente e /o care giver la ricevuta di consegna della documentazione sopraelencata (modulo in allegato). L'operatore riconsegna in centrale operativa il consenso informato, autorizzazione al trattamento dei dati sensibili e ricevuta consegna restante documentazione che verrà archiviata come parte integrante della documentazione sanitaria dell'assistito.

Il professionista che si reca a domicilio dovrà erogare le prestazioni previste dal PAI con professionalità e competenza, mettendo in atto le procedure adottate dal servizio – elaborate sulla base di linee guida in

## **Gemelli A Casa Spa (GAC)**

### **Regolamento Interno**

linea con l'EBM, raccomandazioni ministeriali e buone pratiche. Nell'erogare assistenza deve tener conto delle differenti esigenze degli utenti nel rispetto dell'età, genere, appartenenza religiosa, cultura e lingua.

#### **Adempimenti degli operatori**

L'attività di assistenza domiciliare svolta da infermieri, professionisti della riabilitazione (fisioterapisti, TNPEE), OSS e altro personale non è a partenza dalla centrale operativa, ne consegue che i professionisti si recano periodicamente presso la centrale per l'approvvigionamento del materiale sanitario, per partecipare alle riunioni di equipe e per gli adempimenti amministrativi.

Di seguito si specificano alcuni adempimenti caratteristici del servizio ADI.

Ogni operatore deve

- prendere visione del regolamento interno ADI, del manuale procedure e delle istruzioni per la sicurezza presso la centrale operativa;
- recarsi periodicamente presso la centrale operativa dove i Coordinatori consegnano il materiale sanitario e i dispositivi di protezione individuale (modulo consegna). Si verifica contestualmente che siano in quantità adeguata al programma di lavoro previsto;
- prima di partire dal proprio domicilio per recarsi dagli assistiti, verificare di essere in possesso del materiale adeguato all'assistenza;
- segnalare prontamente in centrale operativa eventuali carenze o non conformità relative al materiale utilizzato.

Durante la prima visita presso il domicilio dell'assistito l'operatore provvede alla compilazione del modulo di "accettazione intervento", rilevando la congruità di quanto prescritto e di quanto indicato in anagrafica rispetto alla costatazione effettiva. Qualora l'operatore rilevasse una non corrispondenza tra quanto indicato dal prescrittore e quanto rilevato sul posto, è tenuto alla segnalazione immediata alla Centrale Operativa delle incongruità rilevate. Se invece non emergessero difformità tra quanto prescritto dal committente e quanto riscontrato sul posto, la riconsegna del modulo previsto, potrà avvenire contestualmente alla consegna dei fogli firma mensili.

Il modulo "foglio firma mensile", è il modulo attraverso il quale ogni operatore in servizio, formalizza l'esecuzione della sua attività quotidiana. Ogni modulo sarà riconducibile ad un mese di riferimento, ad un unico paziente e dovrà essere compilato nella porzione dedicata alla registrazione degli interventi, indicando chiaramente quali prestazioni sono state eseguite. I moduli così compilati per ciascun paziente saranno riconsegnati da ciascun operatore il primo giorno lavorativo successivo al mese che si è chiuso, e saranno oggetto di verifica da parte della Centrale Operativa che nel quantificare i volumi di attività svolta, svolge opera di verifica della corrispondenza tra quanto eseguito e quanto richiesto dal committente. In tutti i servizi dotati del sistema informatico "WebAdi" la conferma dell'avvenuto accesso a domicilio, oltre che mediante la compilazione del foglio firma, avviene anche in tempo reale attraverso l'invio di una conferma ed una spunta delle attività effettuate all'interno del calendario/promemoria delle attività sul dispositivo mobile dell'operatore.

#### **Addestramento e formazione**

## **Gemelli A Casa Spa (GAC)**

### **Regolamento Interno**

Nel caso di addestramento sul campo il Coordinatore affianca gli operatori illustrando praticamente il contenuto dell'intervento, la prassi prevede che, in particolar modo per i casi più critici, si provveda nell'organizzazione di affiancamenti del personale, ancor prima dell'ingresso effettivo in servizio. Tali affiancamenti, saranno utili alla acquisizione di conoscenze specifiche sul paziente da parte dell'operatore, ed inoltre saranno funzionali nell'introdurre una nuova figura nell'ambito domestico dell'assistito.

Per i corsi di formazione si rimanda alla procedura gestionale "Formazione e addestramento".

### **Variazione, riattivazione del piano assistenziale e cessazione del servizio**

La variazione del piano assistenziale può derivare o da una modifica delle condizioni di salute del paziente o da una modifica della modalità assistenziale.

Periodicamente viene rivalutato il paziente e proposto eventuale rinnovo o modifica del PAI.

Ognuno di questi passaggi viene concordato con il coordinatore della centrale e con l'assistito/famigliari/care giver.

La cessazione/sospensione del servizio può avvenire per:

- raggiungimento degli obiettivi previsti dal PAI;
- rinuncia o parziale sospensione del piano da parte dell'assistito;
- decesso dell'assistito.

### **Dispositivi medico chirurgici e di protezione individuale**

Ai sensi del corretto adempimento dei compiti assegnati ai singoli operatori sanitari e nel rispetto della normativa di sicurezza e protezione sui luoghi di lavoro (d.lgs. 81/2008 e ss.mm.) GAC provvede all'acquisto e costante rifornimento dei dispositivi di protezione individuale nonché dello strumentario chirurgico monouso (All. 1).

Il magazzino, localizzato nei locali della centrale operativa di GAC, è rifornito da GAC attraverso acquisti in economia, gli operatori accedono allo stesso compilando dei moduli di carico dei beni prelevati a completamento dello stock minimo essenziale previsto per la borsa GAC (All. 2).

Presso il "deposito sporco" della Centrale Operativa di GAC, vengono ricondotti i materiali utilizzati ed atti allo smaltimento attraverso il contratto per il trattamento dei rifiuti speciali con la EcoEridania S.p.A..

Ai fini dell'esecuzione delle singole prestazioni sanitarie ogni borsa d'equipaggiamento utilizzata in seno al PAI prevede in dotazione:

- Guanti monouso
- Indumenti di protezione (camici monouso, casacche, manicotti, tuta protettiva)
- Protezione per i piedi (calzari)
- Protezione per il volto (Mascherine, mascherine con visiere, mascherine filtranti, occhiali protettivi)
- Protezione per il capo (cuffia)
- Piccolo strumentario medico-chirurgico monouso (All. 1)

## **Gemelli A Casa Spa (GAC)**

### **Regolamento Interno**

La confezione di guanti viene conservata nella borsa fino ad esaurimento degli stessi.

Tutto il materiale, i dispositivi di protezione, medici e chirurgici monouso vengono conferiti in un contenitore apposito dopo ogni uso e smaltiti presso la sede GAC.

#### **Farmaci di pronta disponibilità medica**

Il personale medico GAC provvede all'acquisto e corretta tenuta dei farmaci ritenuti di indispensabile corredo nella pratica. Il prontuario farmaceutico ridotto per tale destinazione prevede:

- Diuretici;
- Cortisonici;
- Antibiotici;
- Oppioidi.

L'utilizzo di tali farmaci è effettuato sotto la piena responsabilità del medico GAC che ne prescrive l'uso. Il medico provvede mensilmente a rendicontare gli acquisti farmaceutici effettuati ai fini dell'adempimento delle prestazioni aziendali, la corretta rendicontazione è condizione essenziale per il rimborso da parte di GAC degli acquisti realizzati.

In ragione di una mutazione delle condizioni del paziente, che non configurino lo stato di emergenza-urgenza, il medico intervenuto stabilisce in funzione delle condizioni cliniche del paziente la somministrazione della specialità farmaceutica necessaria.

Le somministrazioni ripetitive del farmaco saranno ricondotte nell'ambito del PAI in conformità alla procedura descritta al punto 4.4.

La prestazione costituita dal descritto atto medico – infermieristico non è inclusa nel Piano Assistenziale Individuale predefinito generando quindi una tariffazione ulteriore.

#### **Dispositivi medici e strumentario chirurgico non ordinario**

Ai fini di una corretta ed agevole esecuzione dei Piani Assistenziali GAC provvede all'acquisto e costante rifornimento di:

- Dispositivi per medicazioni avanzate;
- Medicazioni cvc e picc;
- Nutrizione enterale, parenterale e materiale occorrente.

Il magazzino, localizzato nei locali della centrale operativa GAC, è rifornito da GAC attraverso acquisti in economia, gli operatori accedono allo stesso compilando dei moduli di carico dei beni prelevati. (All. prontuario dispositivi, materiali)

Nel corso di svolgimento dell'assistenza, perché previsto ab origine dal PAI o in occasione di mutate condizioni del paziente, qualora si rendesse necessario il ricorso a materiali, dispositivi o alimenti, gli operatori provvederanno ad informare della necessità il paziente e richiedere esplicita conferma della modalità di reperimento dei beni occorrenti.

## **Gemelli A Casa Spa (GAC)**

### **Regolamento Interno**

Qualora il paziente delegasse GAC al rifornimento, quest'ultima provvederebbe all'utilizzo e consumo delle scorte di magazzino residenti presso la centrale operativa.

I dispositivi, farmaci e materiali sono a totale carico dell'assistito.

I beni riforniti da GAC possono essere depositati presso la dimora del paziente.

#### **Farmaci previsti dal PAI**

Laddove il PAI preveda la somministrazione di farmaci prescritti dal Medico di Medicina Generale o da altro specialista, sarà cura del paziente approvvigionarsi. Qualora il paziente delegasse GAC al rifornimento quest'ultima provvederebbe all'acquisto dei farmaci necessari; in questo caso farmaci sono comunque a totale carico dell'assistito.

I beni riforniti da GAC possono essere depositati presso la dimora del paziente.

## **5. PIANIFICAZIONE DELLE RISORSE UMANE, SOSTITUZIONI E REPERIBILITÀ**

La continuità assistenziale, realizzata in una delle sue dimensioni attraverso la capacità di non interrompere il servizio, viene garantita con le seguenti modalità:

#### **Pianificazione delle risorse umane**

La pianificazione delle risorse umane necessarie all'espletamento del servizio si distingue in

- pianificazione mensile
- pianificazione periodica delle risorse umane

La pianificazione mensile rappresenta il momento in cui si riepilogano le assistenze in atto, si verifica la corrispondenza fra quanto prescritto dal PAI e quanto di fatto erogato presso ogni singolo assistito, si ricontrolla la effettiva disponibilità delle risorse umane rispetto a ferie/permessi/assenze richiesti per il mese successivo.

La pianificazione periodica è costituita dalla programmazione semestrale dei periodi di ferie e della loro copertura e dall'attività di ricerca e selezione delle risorse umane in sostituzione di eventuali dimissionari (o per ampliamenti del servizio richiesto).

Nella pianificazione delle risorse, la centrale operativa pone particolare attenzione a garantire la continuità assistenziale anche intesa come capacità di fornire ad un assistito lo stesso operatore di riferimento, o una equipe stabile di operatori domiciliari.

#### **Organizzazione delle sostituzioni**

La gestione delle sostituzioni prevede che gli operatori vengano sostituiti con modalità diverse in ragione del tempo di preavviso con il quale l'assenza viene annunciata.

Quando si presenta la necessità di una sostituzione la Centrale Operativa provvede a:

- avvisare i pazienti della avvenuta sostituzione;

Qualora uno o più pazienti presentino difficoltà ad accettare la sostituzione dell'operatore che vedono abitualmente, si utilizza una particolare attenzione all'introduzione del nuovo operatore pianificando, ove possibile, un affiancamento.

## **Gemelli A Casa Spa (GAC)**

### **Regolamento Interno**

Fermo restando il principio per il quale è garantita la copertura di tutte le assistenze, di seguito si riporta il dettaglio delle procedure adottate in ragione del tipo di assenza, ovvero distinguendo fra assenze non programmate e assenze programmate; le prime sono quelle che si verificano senza che sia stato possibile prevederle, per le cause più varie (malattia, infortuni sul lavoro, ecc. ), mentre le assenze programmate sono quelle che fanno parte della routine organizzativa del servizio, come ad esempio le ferie o i permessi. Gli operatori vengono sostituiti sempre con operatori di pari professionalità.

Anche per le sostituzioni programmate si cercherà di mantenere la continuità assistenziale operatore/paziente, incaricando dell'assistenza preferibilmente sempre lo stesso gruppo di operatori.

### **Possibili modalità di organizzazione**

#### **In caso di assenza improvvisa non prevedibile:**

Quando un operatore si assenta senza adeguato preavviso (per esempio per infortunio sul lavoro) il Coordinatore (avvisato dall'operatore stesso) o il referente reperibile se la comunicazione viene fatta di notte o durante un giorno festivo, provvedono a fare una selezione fra i pazienti da assistere nelle ore successive e reperisce, secondo criteri di competenza/territorialità/disponibilità, altri operatori che provvedano alle assistenze secondo un ordine di priorità clinica. Gli altri pazienti vengono avvisati telefonicamente. Dal giorno successivo si provvede alla sostituzione regolare (vedi "Comunicazione entro le ore 18")

#### **In caso di assenza con comunicazione entro le ore 18 del giorno precedente:**

Quando l'operatore per motivi non prevedibili deve assentarsi dal lavoro il giorno successivo (malattia, lutti, problemi familiari non altrimenti risolvibili) deve comunicarlo il prima possibile alla Centrale Operativa che provvederà alla sostituzione come segue. Se la durata dell'assenza è stimabile in massimo sei giorni lavorativi: i pazienti da assistere vengono suddivisi fra gli operatori di zone limitrofe compatibilmente con i fabbisogni assistenziali e la disponibilità, in attesa che il socio rientri al lavoro. E' garantita la copertura di tutte le assistenze.

Se la durata dell'assenza è stimabile in più di sei giorni lavorativi: si reperisce tra gli operatori che hanno dato la loro disponibilità (pool di sostituzione) un sostituto che provvederà ad assistere i pazienti in attesa del rientro del socio lavoratore.

#### **In caso di assenza programmata**

Nel caso di assenza programmata (ferie, permessi, aspettative) si cercherà di sostituire in ogni caso l'operatore con altro operatore che abbia dato la sua disponibilità, anche quando l'assenza sia di un giorno. Nel caso di indisponibilità di sostituti per assenze di un giorno, si opererà come per le assenze comunicate entro le ore 18 (vedi sopra).

### **Giorni ed orari di attività**

La Centrale operativa è aperta dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 18.30 ed il sabato dalle 8.30 alle 13.30.

## **Gemelli A Casa Spa (GAC)**

### **Regolamento Interno**

Il servizio a domicilio si svolge in funzione delle esigenze cliniche ed assistenziali del paziente, auspicabilmente 24/24ore e 365 giorni l'anno.

La funzione di supporto e controllo rientra nell'attività professionale del Medico Coordinatore di Centrale Operativa o Medico da lui delegato, con il contributo dei Coordinatori Infermiere e Fisioterapista. La reperibilità consente l'estensione di questa funzione fino a 24/24 ore, 365 giorni l'anno.

#### **Giorni ed orari della reperibilità:**

Dal lunedì al venerdì dalle 18.30 alle 8.30;

Festiva

dalle 13.30 di sabato alle 8.30 del lunedì mattina.

#### **Destinatari del servizio**

Il supporto è riservato agli operatori sanitari in servizio presso i pazienti nonché ai familiari degli stessi.

#### **Relativamente all'attività svolta, il Medico Reperibile cura:**

- L'aggiornamento delle note cliniche dei pazienti trattati con informazioni acquisite, le problematiche rappresentate, le azioni suggerite e/o intraprese nel corso del turno;
- La redazione di relazioni di fine turno notturno, riportanti quanto accaduto e già riportato nelle annotazioni cliniche. Le relazioni vanno inviate ogni mattina alla mailing list [segreteria@gemelliacasa.it](mailto:segreteria@gemelliacasa.it) che distribuisce a Medico ed Infermiere Coordinatore di ogni centrale compreso la Direzione Sanitaria.

Le relazioni saranno comunque archiviate a cura della Direzione Sanitaria.

#### **Strumenti a disposizione**

- Smartphone dedicato con account e contatti riferiti ai destinatari del servizio;
- Tablet dedicato, con accesso al medesimo account, accessibile da tutti i medici di Centrale;
- Accesso a webadi di tutti i servizi coinvolti, nominale per i medici reperibili.

#### **Pazienti ad elevata complessità assistenziale**

I pazienti ad elevata complessità sono quelli che presentano, a giudizio dei Coordinatori, elementi assistenziali tali da necessitare di particolari competenze da parte di chi effettua l'assistenza. A scopo esemplificativo, si elenca quanto riportato nella normativa regionale del Lazio:

“I destinatari dell'assistenza sono pazienti affetti da patologie neurologiche progressive in fase avanzata di malattia (SLA), accidenti cerebrovascolari, lesioni gravi al SNC da trauma, pazienti spesso pediatrici con gravi encefalopatie alla nascita o con malattie mitocondriali in fase avanzata. Tutti sono caratterizzati dalla presenza di ventilazione meccanica e nutrizione artificiale enterale. Condizione imprescindibile per la dimissione di questi pazienti è la presenza di un domicilio adeguato e la formazione dei caregiver



## **Gemelli A Casa Spa (GAC)**

### **Regolamento Interno**

affinché possano provvedere agli atti quotidiani della vita (alimentazione, aspirazione delle secrezioni bronchiali, ecc.). La formazione viene effettuata in ospedale, prima della dimissione, ma difficilmente è certificata per iscritto. Per uniformare e standardizzare l'offerta di assistenza a questa tipologia di pazienti, si prevede di distinguere l'assistenza standard, indispensabile per una corretta gestione del paziente a domicilio, dall'assistenza "di sollievo", che ha lo scopo di migliorare la qualità della vita dei familiari/caregiver, consentendo la ripresa di attività lavorative, il riposo quotidiano, ecc."

La definizione dell'elenco dei pazienti ad alta complessità è compito dei Coordinatori della centrale operativa. L'elenco va aggiornato settimanalmente o più frequentemente, se necessario.

Diagramma di flusso

Allegato 1

Allegato 2

## **6. DOTAZIONI, APPROVVIGIONAMENTO E RILEVAZIONE PRESENZE**

La centrale operativa è dotata di materiali necessari all'erogazione del servizio.

Il Coordinatore verifica settimanalmente la quantità di materiale presente per l'erogazione del servizio, mensilmente invia al responsabile dell'area operativa la richiesta materiali. La formalizzazione della richiesta di acquisto è a cura del responsabile di Area Operativa che provvede alla compilazione del modulo "richiesta beni e servizi" che con gli allegati viene inoltrato al competente Ufficio acquisti.

Altresì provvede a consegnare i dispositivi di protezione individuale agli operatori e registra la consegna avvenuta. La consegna dei materiali agli operatori viene gestita tramite il "Modulo di consegna dei dispositivi di protezione individuali e materiali sanitari".

### **Autovetture**

Gli operatori utilizzano generalmente mezzi propri.

GAC mette a disposizione delle vetture destinate alla sostituzione dei mezzi degli operatori durante le fasi di revisione e/o riparazione ed alle incombenze legate al servizio erogato. Nel caso in cui le autovetture già disponibili fossero insufficienti, GAC dispone di un contratto di fornitura sempre aperto che consente di ottenere vetture sostitutive nell'arco di 24 ore, garantendo in tal modo la assoluta continuità del servizio.

Le autovetture aziendali sono in regola con le vigenti norme sulla circolazione (revisione, assicurazione).

### **Rilevazione Presenze**

Il singolo operatore quotidianamente compila il modulo rilevamento presenze e mensilmente lo consegna tassativamente entro il 1° giorno del mese successivo al Coordinatore del Servizio il quale controlla l'esatta compilazione dei moduli rilevamento presenze e li trasmette all'amministrazione.

La Direzione di Divisione verifica la congruenza delle ore totali mensili con il budget della ADI. In caso di mancata rispondenza chiede motivazioni al Coordinatore del Servizio.