



CARTA DEI SERVIZI ADI REGIONE LAZIO





CARTA DEI SERVIZI

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 Arca Care by Sapiro Life 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.

**ASSISTENZA
SOCIO-SANITARIA**



INDICE

1. COMPANY PROFILE	01
VISION	02
MISSION	02
RIFERIMENTI SEDE LEGALE E SEDE OPERATIVA	03
PRINCIPI ISPIRATORI	04
OBIETTIVI ED IMPEGNI	05
RETE	06
2. PRESTAZIONI E SERVIZI EROGATI DA ARCA CARE BY SAPIO LIFE	07
RISORSE UMANE	08
FORMAZIONE	09
RAPPORTO CON GLI UTENTI	09
DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE E DELLE LORO FAMIGLIE	09
3. I NOSTRI PERCORSI ASSISTENZIALI IN AREA SANITARIA	12
L'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA	12
RICHIEDA DI ACCESSO ALL'ASSISTENZA DOMICILIARE PRIVATA	16
RICHIEDA DI ACCESSO ALL'ASSISTENZA DOMICILIARE IN CONVENZIONE CON IL SSR	19
TELEMEDICINA	22
SISTEMA INFORMATIVO ASSISTENZA TERRITORIALE - SIAT	23
4. QUALITÀ DEI SERVIZI	25
SODDISFAZIONE	25
GESTIONE DEI RECLAMI E SUGGERIMENTI	26
MANTENIMENTO DEGLI STANDARD	27
SEDE E CONTATTI - COME RAGGIUNGERCI	28
ALLEGATI	29



1. COMPANY PROFILE

L'**ARCASANITÀ BY NEW CARES.r.l.** con sede legale in Cassino (FR) e operante sul territorio regionale e nazionale, è specializzata nella gestione, consulenza e coordinamento di servizi per assistenza domiciliare. Dal 1° novembre 2025 si è perfezionata la cessione del ramo d'azienda ADI di **Life Cure srl (Gruppo Sapio)** – operante nei distretti ASL Roma 2, 3 e 6 – a favore di Arca Sanità by New Care S.r.l. L'operazione trasferisce a quest'ultima tutti i titoli autorizzativi e di accreditamento per i servizi di Assistenza Domiciliare Integrata nei suddetti distretti.

L'obiettivo è rafforzare la competitività di Arca Sanità nell'erogazione dei servizi ADI nel territorio laziale, unificando le attività delle due società. I benefici attesi sono:

- **Sviluppo di sinergie operative e organizzative;**
- **Miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi sanitari.**

La nostra filosofia è orientata a una forte personalizzazione e umanizzazione dell'assistenza in grado di rispondere alle esigenze individuali in modo efficace. Ci facciamo carico, a livello globale, dei bisogni delle persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità, con patologie in atto o esiti delle stesse, e delle loro famiglie. 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:

- Garantire prestazioni eccellenti e continuità assistenziale.
- Rispettare e migliorare continuamente il sistema di qualità UNI EN ISO 9001.
- Promuovere il benessere e il coinvolgimento di tutti i lavoratori.
- Onorare gli impegni presi con i clienti.

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

- A.** Consiglio di amministrazione;
- B.** Presidente Consiglio Amministrazione;
- C.** Vice-Presidente;
- D.** Amministratore Delegato;
- E.** Organismo di Vigilanza monocratico.



VISION

L'azione di **Arca Care by Sapio Life** 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 proprie famiglie.

Arca Care by Sapio Life 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, **Arca Care by Sapio Life** 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.

Arca Care by Sapio Life 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

SEDE LEGALE

Via Sistina, 121 - 00187 Roma (Rm)

Tel. 0776 25569

PEC: arcacare@pec.it

SEDI OPERATIVE:

ASL RIFERIMENTO	TIPOLOGIA STRUTTURA	CITTÀ	INDIRIZZO	TELEFONO	EMAIL
Frosinone	Accreditata	Cassino (FR)	Via degli Eroi, snc	0776 25569	adifr@sapio.it
Roma 1	Accreditata	Roma	Via Cassia, 1777	06 83986864	adiroma1@sapio.it
Roma 2	Accreditata	Roma	Viale Franco Angeli, 55/57	06 2183999	adiroma2@sapio.it
Roma 3	Accreditata	Ostia Lido (RM)	Viale Capitan Consalvo, 23	06 83937724	adiroma3@sapio.it
Roma 5	Accreditata	Guidonia Montecelio (RM)	Via Montenero, 101/103	0774 035508	adiroma5@sapio.it
Roma 6	Accreditata	Ciampino (RM)	Via Pirzio Biroli, 43	06 79322005	adiroma6@sapio.it
Latina	Autorizzata	Latina (LT)	Viale Le Corbusier, 369	0773 327247	adilatina@sapio.it



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 all'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**

Arca Care by Sapio Life 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. **Arca Care by Sapio Life** provvede a dare riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

- **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

I servizi offerti da **Arca Care by Sapio Life** 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 **Arca Care by Sapio Life** è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni delle quali viene a conoscenza, secondo le prescrizioni del GDPR.

OBIETTIVI ED IMPEGNI

L'attività di **Arca Care by Sapio Life** 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.

Arca Care by Sapio Life 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;**
- **Ricerca 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** e 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 assessment** 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

Arca Care by Sapio Life 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.



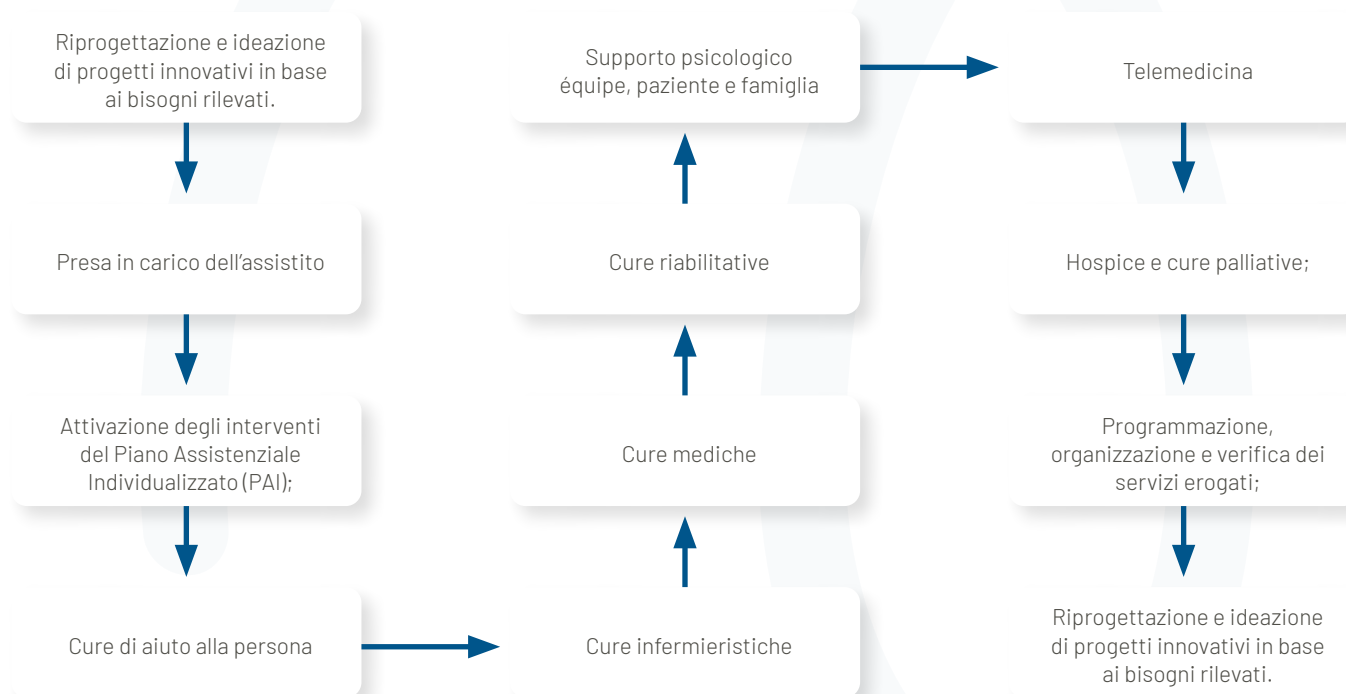
2. PRESTAZIONI E SERVIZI EROGATI DA ARCA CARE BY SAPIO LIFE

Arca Care by Sapiro Life 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.

Arca Care by Sapiro Life 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 **Arca Care by Sapiro Life** sono a disposizione a domicilio del paziente per l'erogazione di prestazioni di assistenza domiciliare sanitaria e socio-assistenziale, come:



RISORSE UMANE

Arca Care by Sapio Life 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.

“ 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



Direttore Sanitario



Coordinatore Medico



Case Manager



Infermieri



Operatori Socio
Sanitari



Psicologhe,
Psicoterapeuti



Assistenti sociali



Docenti, Formatori



Personale
amministrativo



Consulenti legali,
Consulenti del lavoro



Consulenti, qualità -
privacy, sicurezza



Terapisti della
Riabilitazione,
logopedisti,
neuropsicomotricisti



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, **Arca Care by Sapiro Life** 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 **Arca Care by Sapiro Life** 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

Nella loro operatività, nei servizi di assistenza domiciliare ci si ispira ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri **27 gennaio 1994** e dalla **Carta Europea dei Diritti del Malato** enunciati nel 2002. Da qui derivano i **diritti e doveri del paziente**, sintetizzabili così:

Diritto alle cure:

ogni persona ha il diritto di ricevere cure appropriate e basate sull'evidenza, con professionalità e attenzione, senza discriminazione di età, genere, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

Diritto al rispetto del tempo:

ogni persona ha diritto di conoscere i tempi nei quali potrà ricevere cura e assistenza, nonché a essere prontamente avvisata in caso di problematiche o ritardi.



Diritto alla partecipazione e all'informazione:

ogni persona ha diritto di partecipare in modo consapevole, attivo e sicuro alle cure. Ogni persona ha diritto di essere informata sulle proprie condizioni di salute, i benefici e i rischi dei trattamenti proposti, le possibili alternative, gli eventuali percorsi riabilitativi conseguenti.

Diritto alla partecipazione, alla libera scelta e al consenso informato:

ogni persona ha diritto di scegliere tra differenti procedure e trattamenti sulla base di informazioni adeguate, comunicate in maniera comprensibile e tempestiva, che le permettano di esprimere un consenso informato. Ogni persona ha diritto a essere accuratamente informata e a esprimere il proprio consenso riguardo a partecipazione a sperimentazioni cliniche. Il paziente inoltre ha il diritto di rifiutare totalmente o parzialmente le cure proposte e di essere informato sulle conseguenze del rifiuto e sulle alternative terapeutiche.

Diritto di second opinion:

ogni paziente ha diritto di richiedere un consulto ad altro professionista, allo scopo di avere un parere medico sulla propria situazione clinica, anche mediante la valutazione della documentazione sanitaria.

Diritto alla privacy e alla confidenzialità:

ogni paziente ha il diritto al rispetto della sua riservatezza nello svolgimento di prestazioni mediche e assistenziali e nel trattamento dei dati personali. Il paziente ha anche il diritto di vietare la divulgazione del ricovero e la diffusione di informazioni relative al suo stato di salute a persone diverse da quelle da lui indicate.

Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari:

ogni persona ha diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia, mediante una appropriata valutazione e gestione del dolore.

Diritto all'esercizio del culto:

ogni persona ha diritto all'esercizio del proprio culto e alla richiesta di visita del ministro di culto di sua scelta.

Diritto a cure centrate sul paziente: ogni persona ha diritto a programmi diagnostico-terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali e a una assistenza dignitosa e umana in tutte le fasi della cura e della malattia.

Diritto all'accesso alla documentazione clinica:

ogni paziente ha diritto, al momento della dimissione o del termine del servizio di assistenza, di ricevere una relazione clinica scritta in modo comprensibile, con informazioni utili per la continuità di cura. Inoltre ogni paziente ha il diritto di richiedere copia della propria documentazione clinica.



Diritto di esprimere il proprio parere:

ogni persona ha il diritto di esprimere il proprio parere attraverso le modalità messe a disposizione e di rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico qualora ritenga lesi i propri diritti.

Doveri del paziente:

le persone che fruiscono del servizio di assistenza domiciliare hanno il dovere di mantenere un atteggiamento responsabile e corretto verso il personale e le attrezzature. Rispettare il lavoro e la professionalità degli operatori diviene condizione indispensabile per attuare un corretto programma terapeutico ed assistenziale. Il cittadino ha il diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione dell'assistenza domiciliare, ma è anche un suo preciso dovere esercitare tale diritto nei tempi e nelle sedi opportune.

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 a **Arca Care by Sapio Life**, 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 **Arca Care by Sapio Life** 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.

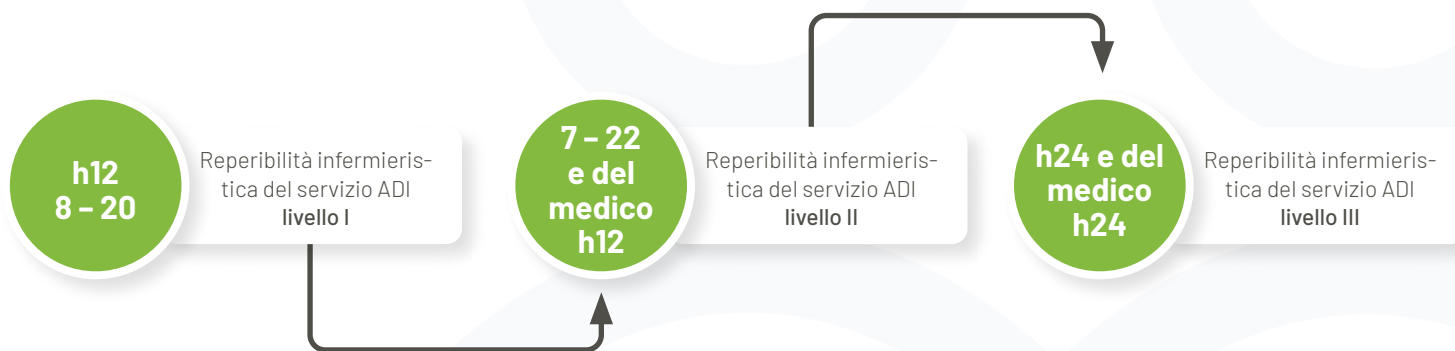
Il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) garantisce alle persone non autosufficienti e terminali oncologici e non, e/o in condizioni di fragilità, con patologie in atto o esiti delle stesse, percorsi assistenziali nel proprio domicilio denominati "cure domiciliari" consistenti in un insieme organizzato 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

Arca Care by Sapiro Life 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.

MODALITÀ DI ACCESSO E PRESA IN CARICO

Arca Care by Sapiro Life 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.

Arca Care by Sapiro Life, 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.

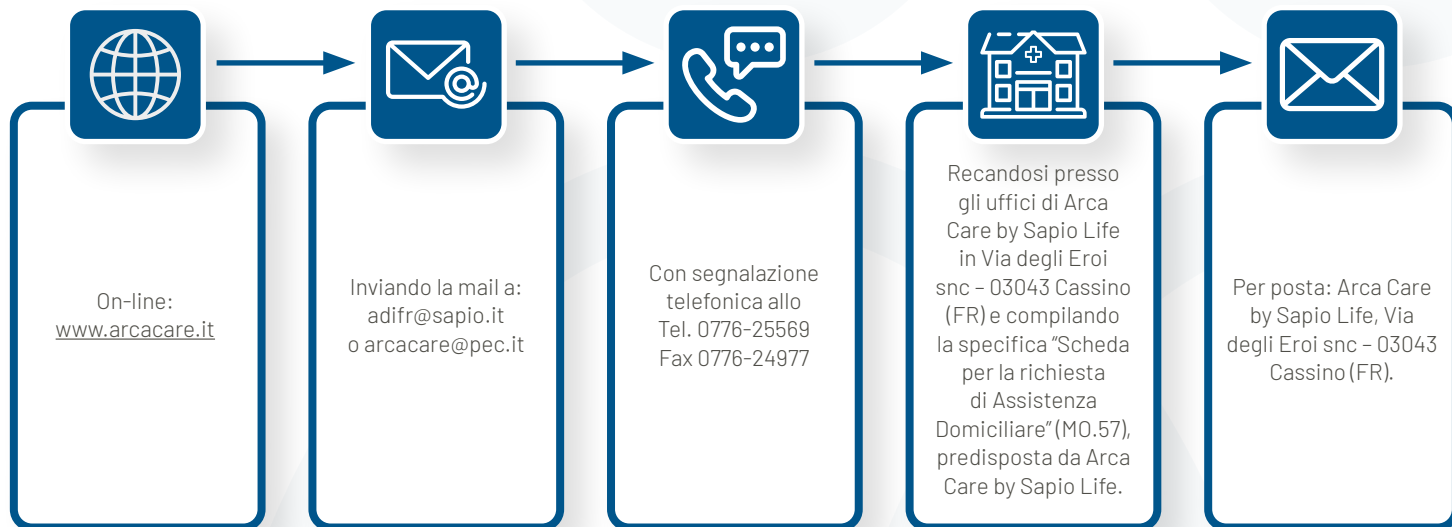
Arca Care by Sapiro Life si impegna a garantire gli standard assistenziali richiesti, in tempo reale e secondo il rispetto dei tempi di valutazione e affidamento dell'Ente committente.

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.



RICHIESTA DI ACCESSO ALL'ASSISTENZA DOMICILIARE PRIVATA:

PER LA ASL DI FROSINONE:



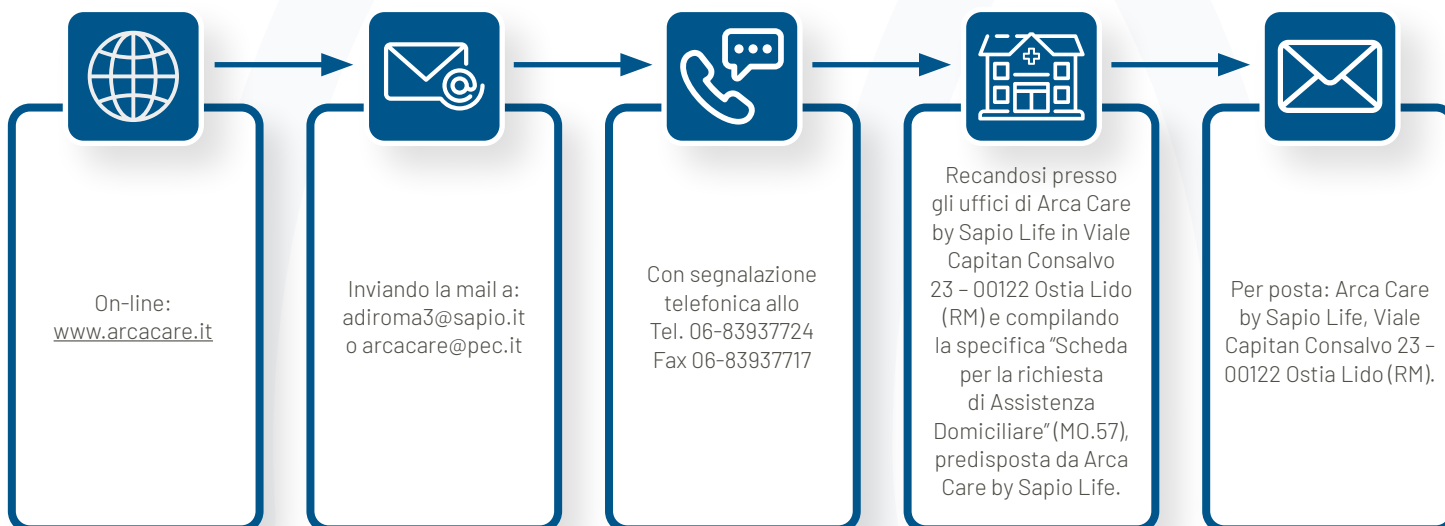
PER LA ASL ROMA 1:



PER LA ASL ROMA 2:



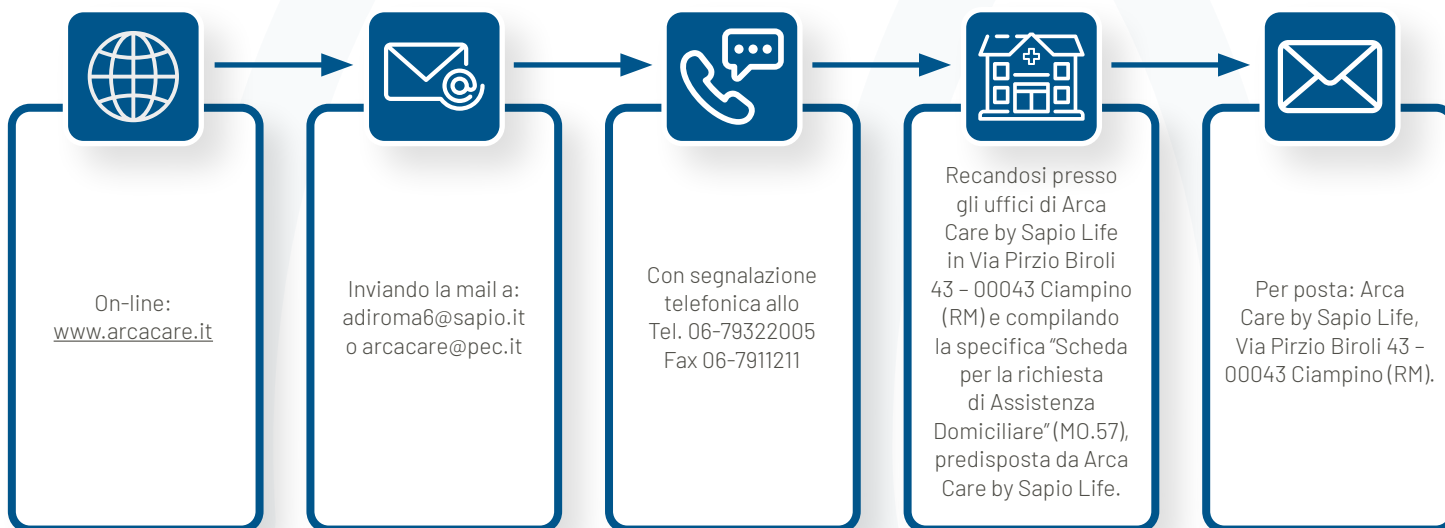
PER LA ASL ROMA 3:



PER LA ASL ROMA 5:



PER LA ASL ROMA 6:



PER LA ASL LATINA:



RICHIESTA DI ACCESSO ALL'ASSISTENZA DOMICILIARE IN CONVENZIONE CON IL SSR:

Una volta ricevuta la richiesta di assistenza, la Centrale Operativa **Arca Care by Sapio Life** 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 **Arca Care by Sapio Life**.
- Effettuare una valutazione della situazione socio-ambientale
- Effettuare il previsto sopralluogo, compilando l'allegata "**Scheda di Sopralluogo**", specificamente predisposta da **Arca Care by Sapio Life**, 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 Arca Care by Sapio Life, 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 e le strutture di riferimento. Per tale ragione **Arca Care by Sapiro Life** 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 **Arca Care by Sapiro Life**:

- Via mail a: info@arcacare.it
- Con segnalazione telefonica Tel: 0776.25569 – Fax: 0776.24977.
- Recandosi presso l'URP degli uffici **Arca Care by Sapiro Life** 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.

TELEMEDICINA

Arca Care by Sapio Life 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.

Arca Care by Sapio Life 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.

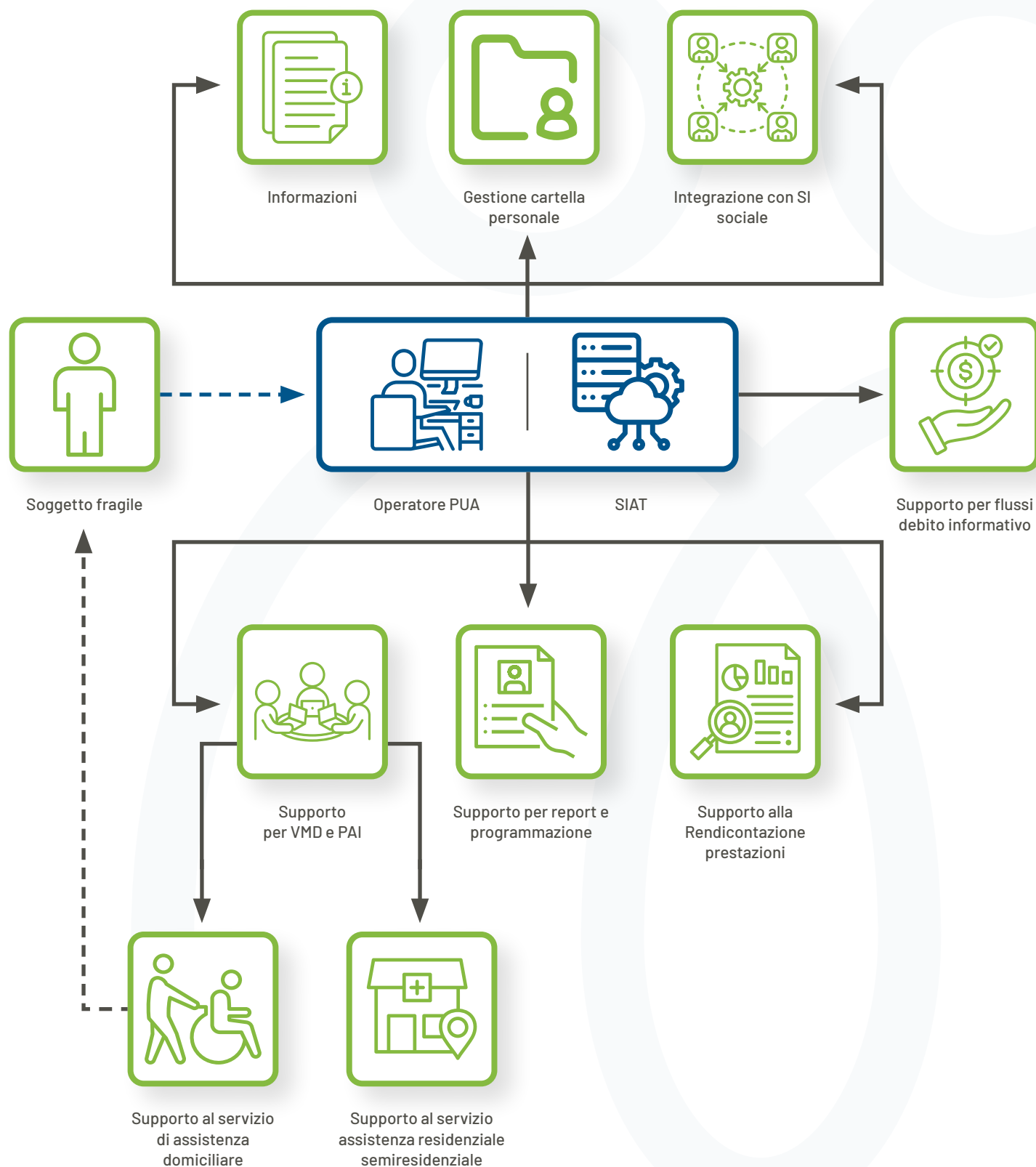
SISTEMA INFORMATIVO ASSISTENZA TERRITORIALE – SIAT

Il sistema delle cure domiciliari di **Arca Care by Sapiro** Life 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

SODDISFAZIONE

La funzione di partecipazione si realizza attraverso forme di coinvolgimento degli Utenti e degli organismi che li rappresentano. **Arca Care by Sapio Life** 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 **Arca Care by Sapio Life** significa attivare un orientamento verso l'utente e un orientamento verso il miglioramento della qualità dei servizi prodotti.

Per **Arca Care by Sapio Life** 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 di **Arca Care by Sapio Life**.

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.

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 **Arca Care by Sapiro Life**, 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.arcacare.it;
- In forma diretta si può utilizzare il modulo cartaceo **"Scheda di Rilevazione dei Reclami e Disservizi" (MA.27)** allegata alla presente, da richiedere all'operatore e da consegnare all'**URP della Centrale Operativa di Riferimento Arca Care by Sapiro Life** di:
 1. 03043 Cassino (FR) – Via degli Eroi, snc;
 2. 00123 Roma – Via Cassia, 1777;
 3. 00155 Roma – Viale Franco Angeli, 55/57;
 4. 00122 Ostia Lido (RM) – Viale Capitan Consalvo, 23;
 5. 00012 Guidonia Montecelio (RM) – Via Montenero, 101/103;
 6. 00043 Ciampino (RM) – Via Pirzio Biroli, 43;
 7. 04100 Latina (LT) – Viale Le Corbusier, 369.

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 Arca Care by Sapio Life 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 all'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



Sede Legale:

via Sistina, 121 – 00187 Roma (Rm)
Tel. 0776 25569
arcacare@pec.it

Centrale Operativa ASL Frosinone:

via degli Eroi, snc – 03043 Cassino (FR)
Tel. 0776 25569 – Fax 0776 24977
adifr@sapio.it

Centrale Operativa ASL Roma 1

via Cassia, 1777 – 00123 Roma
Tel. 06 83986864 – Fax 06 83796005
adiroma1@sapio.it

Centrale Operativa ASL Roma 2

viale Franco Angeli, 55/57 – 00155 Roma
Tel. 06 2183999 – Fax 06 2187318
adiroma2@sapio.it

Centrale Operativa ASL Roma 3

viale Capitan Consalvo 23, Ostia Lido (RM)
Tel. 06 83937724 – Fax 06 83937717
adiroma3@sapio.it

Centrale Operativa ASL Roma 5

via Montenero 101/103, 00012 Guidonia Montecelio (RM)

Tel. 0774 035508 – Fax 0774 033804
adiroma5@sapio.it

Centrale Operativa ASL Roma 6

via Pirzio Biroli 43, 00043 Ciampino (RM)
Tel. 06 79322005 – Fax 06 7911211
adiroma6@sapio.it

Centrale Operativa ASL Latina

Viale Le Corbusier, 369, 04100 Latina (Lt)
Tel. 0773 327247
adilatina@sapio.it

ALLEGATI

ALLEGATO 1 - SCHEDA RILEVAZIONE E GESTIONE RECLAMI O DISSERVIZI (MA.27)

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.) **Arca Care by Sapiro Life, 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@arcacare.it
- Lettera indirizzata all'U.R.P. **Arca Care by Sapiro Life** - 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 **Arca Care by Sapiro Life** che si occupano della sua assistenza domiciliare, che a sua volta, lo consegna all'U.R.P. della **Centrale Operativa di Riferimento di Arca Care by Sapiro Life** di:

1. 03043 Cassino (FR) - Via degli Eroi snc;
2. 00123 Roma - Via Cassia 1777;
3. 00155 Roma - viale Franco Angeli, 55/57
4. 00122 Roma - Via Capitan Consalvo 23;
5. 00012 Guidonia - Roma - Via Montenero 101 - 103;
6. 00043 Ciampino - via Pirzio Biroli 43;
7. 04100 Latina - Viale Le Corbusier 369.



Le informazioni e i riferimenti riportati saranno trattati in forma completamente anonima e saranno preziosi 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 (MO.33)

La informiamo che, per tutelare la riservatezza dei Suoi dati personali, la documentazione (cartella 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.....

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.....

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 richiedente

CONSEGNA AL SOGGETTO RICHIEDENTE

Il/la sottoscritto/a.....
dichiara di ricevere la documentazione di cui sopra.

Data.....

Firma dell'addetto

Firma leggibile dell'interessato

CONSEGNA AL SOGGETTO DELEGATO

Il/la sottoscritto/a.....
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.....

rilasciato da..... il

Data.....

Firma dell'addetto

Firma leggibile del delegato

REV.3 DEL 28/09/2026

APPROVATA DALLA DIREZIONE SANITARIA E DAL LEGALE RAPPRESENTANTE

Distribuzione gratuita

Direzione Sanitaria
Dott. Giovanni Violo

Legale Rappresentante
Dr. Francesco Macciotta

Roma, 28/09/2026