

A photograph of several hands being held together in a supportive gesture, with a blue geometric overlay on the right side.

AQUA

CARTA DEI SERVIZI

ALLUNEED



REGIONE DEL VENETO

INDICE

Carta dei servizi - Principi generali.....	4
Chi siamo.....	5
Cure Domiciliari.....	6
Prestazioni infermieristiche offerte.....	7
Prestazioni fisioterapiche offerte.....	8
Prestazioni socio-sanitarie offerte.....	9
Servizi offerti al domicilio in regime privato.....	10
Cure Palliative Domiciliari.....	11
I diritti degli assistiti.....	12
Reclami ed encomi.....	13
Privacy.....	14

Contattaci al numero:

**La sede operativa è raggiungibile per telefono
dal lunedì al venerdì 9:00-17:00**

049 6367830

**In orario di chiusura è attivo il centralino con
risponditore automatico e dirottamento delle
chiamate per la gestione delle urgenze**

**Oppure compila il modulo presente nella sezione "Contatti"
del sito www.aquaassistentzadomiciliare.it/sedi**

Direttore Sanitario Dott. Luigi Saita
Nr. Iscrizione all'ordine dei medici 23426

La carta dei servizi

La Carta dei Servizi mira a soddisfare la necessità e la volontà di perseguire costantemente un miglioramento nella qualità delle prestazioni erogate. Questo obiettivo viene raggiunto attraverso la standardizzazione, la chiarezza nei processi interni e un maggiore allineamento alle esigenze e alle aspettative degli Assistiti e dei loro familiari.

Principi Generali

La Carta dei Servizi costituisce il forte impegno di AQUA nell'individuare e preservare i diritti delle persone che usufruiscono dei servizi forniti, seguendo scrupolosamente i principi fondamentali in materia di erogazione dei servizi sanitari:

- **EGUAGLIANZA**

Il servizio offerto da AQUA si basa sul principio dell'uguaglianza dei diritti degli utenti. Nessuna forma di discriminazione, basata su fattori come il sesso, l'etnia, la lingua, la religione o le opinioni politiche, è ammessa nell'erogazione del servizio

- **IMPARZIALITÀ**

AQUA orienta i propri comportamenti nei confronti degli utenti seguendo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

- **CONTINUITÀ**

L'erogazione del servizio fornito da AQUA è continuativo, regolare e privo di interruzioni, nel rispetto delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore.

- **DIRITTO DI SCELTA**

AQUA riconosce all'utente il pieno diritto e la libertà di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

- **PARTECIPAZIONE**

Al fine di garantire la corretta erogazione del servizio e promuovere la collaborazione con l'azienda, AQUA assicura il coinvolgimento dell'assistito nella prestazione del servizio. Inoltre, AQUA si impegna a prendere in considerazione le segnalazioni e le proposte formulate dall'utente.

- **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

I servizi forniti da AQUA sono erogati in modo da garantire efficienza ed efficacia. Sono inoltre misurabili attraverso indicatori appropriati.



Chi siamo

AQUA srl è una società già autorizzata e accreditata in Regione Lombardia dove eroga dal 2006 Cure Domiciliari e Cure Palliative Domiciliari in convenzione con il sistema sanitario regionale o in regime privato.

AQUA è autorizzata all'erogazione di prestazioni in regime privato di cure domiciliari in Veneto, (ULSS 6 EUGANEA), da ottobre 2024.

Il mondo dei servizi comprende assistenza, cura e diagnostica rivolte prevalentemente a:

- anziani e fragili che hanno difficoltà a recarsi presso ambulatori, strutture medico-ospedaliere e centri riabilitativi.
- persone che desiderano minimizzare il tempo da dedicare a esami, prelievi e consulti.
- aziende che desiderano svolgere in-house prestazioni sanitarie a favore dei propri dipendenti.

AQUA si avvale di un'équipe multidisciplinare composta da medici, infermieri, fisioterapisti, psicologi, operatori socio-sanitari che possono rispondere alle esigenze dei pazienti. Eroga altresì prestazioni in regime di telemedicina.

Cure Domiciliari

Organizzazione del Servizio

Che cosa sono?

Le Cure Domiciliari comprendono attività mediche, infermieristiche, riabilitative e socio-assistenziali prestate al domicilio del paziente da personale qualificato per curare e assistere le persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità. Possono essere svolte sia in regime convenzionato con il servizio sanitario nazionale, sia privatamente.

AQUA ad oggi eroga il servizio solo privatamente.

Aqua ha presentato domanda di rilascio dell'accreditamento per le cure domiciliari base, di I, II e III livello, a luglio 2025, come previsto dalla DGR n° 663 del 17.06.2025 per il territorio AULSS 6 - Euganea.

Come richiedere prestazioni privatamente

Puoi chiamarci dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00 al numero 049 6367830.

Un nostro operatore qualificato comprenderà le tue esigenze e organizzerà l'assistenza più opportuna e personalizzata per te, per il tuo familiare o per la tua azienda.

In fase di prenotazione potrà esserti richiesta la presentazione di eventuale documentazione a supporto (ad es. richiesta specialistica) e la presenza di una convenzione tramite polizza assicurativa.

Chi ha diritto ad avere le cure domiciliari tramite il servizio SSN

Le Cure Domiciliari a carico del Servizio Sanitario Nazionale sono rivolte a tutte le persone in condizioni di non autosufficienza transitoria o permanente, tali da non permetterli di accedere autonomamente ai servizi ambulatoriali. Non ci sono limiti né di età né reddito. L'assistenza domiciliare viene attivata su richiesta del Medico di Medicina Generale (MMG)/Pediatra di Libera Scelta (PLS) che certifica che il paziente non è deambulante e non è trasportabile con i comuni mezzi. Il modulo può essere inviato o consegnato presso la sede distrettuale. Le Cure Domiciliari possono essere attivate anche a seguito di dimissione ospedaliera.

Prestazioni infermieristiche offerte

Respirazione



- Monitoraggio/gestione/assistenza al paziente in ossigenoterapia, con tracheotomia e con ventilazione meccanica;
- Aspirazione delle secrezioni;
- Allestimento di un ambiente idoneo a facilitare la respirazione;
- Educazione al caregiver in presenza di specifiche indicazioni e condizioni.

Alimentazione e dell'idratazione



- Gestione di pazienti in alimentazione parenterale totale, o con sondino naso gastrico o P.E.G. per nutrizione enterale;
- Sorveglianza diabetica ed educazione alimentare;
- Addestramento all'uso di ausili per l'alimentazione.

Funzione urinaria ed intestinale



- Posizionamento e sostituzione del catetere vescicale, assistenza al paziente portatore di catetere vescicale e ginnastica vescicale;
- Controllo diuresi e gestione dei problemi di incontinenza, assistenza al paziente con stomia o con alterazioni dell'alvo.

Movimento



- Mobilizzazione e posizionamento dell'assistito;
- Guida all'uso di presidi ed ausili.

Funzione cardiocircolatoria



- Rilievo dei parametri vitali e controllo sensorio.



Sicurezza ambientale

- Sorveglianza e prevenzione di eventi traumatici, ustioni, intossicazioni;
- Verifica delle condizioni igieniche ambientali e attivazioni di interventi di sanificazione, prevenzione e controllo dei rischi di infezione collegati all'attività sanitaria.



Sviluppo di una corretta interazione nella comunicazione

- Prima visita e colloquio, individuazione e attivazione di mezzi idonei per facilitare la comunicazione, prevenzione e/o riduzione dell'isolamento;
- Intervento mirato di educazione sanitaria, di istruzione ed addestramento diretti all'utente e/o caregiver;
- Intervento di supporto e sostegno diretto all'utente e/o caregiver.



Procedure terapeutiche

- Assistenza per la sorveglianza del catetere venoso centrale;
- Lavaggio vescicale e vaginale, instillazione ed irrigazione;
- Medicazioni di ferite e bendaggi;
- Interventi di prevenzione, trattamento delle lesioni da pressione, prevenzione/ trattamento del piede diabetico;
- Gestione stomie con addestramento al caregiver in presenza di specifiche indicazioni e condizioni;
- Sostituzione ago infusione (sotto cute, port a cath-endovena).



Procedure diagnostiche

- Rilevazione temperatura corporea, peso-altezza;
- Prelievi ematici;
- Raccolta di campioni biologici.

Prestazioni fisioterapiche offerte

Valutazione funzionale



- Rilevazione della diagnosi di accesso e delle indicazioni mediche;
- Valutazione del deficit funzionale, del grado di collaborazione al trattamento riabilitativo;
- Valutazione dei rischi di lesione da trattamento riabilitativo.

Educazione sanitaria



- Educazione alla gestione della disabilità motoria;
 - Individuazione delle problematiche ambientali;
 - Individuazione delle problematiche gestionali di chi si prende cura dell'utente;
- Suggerimenti sugli adeguamenti ambientali interni/esterni alla casa in relazione alla disabilità motoria.

Addestramento all'utilizzo di ausilio e protesi



- Addestramento e gestione ausili e protesi e verifica del corretto utilizzo degli stessi.

Correzioni posturali e training



- Addestramento e correzioni posturali, training ai passaggi posturali sia all'utente che al caregiver;
- Training alla deambulazione.



Rieducazione motoria

- Rieducazione che mira a ristabilire la normale funzionalità articolare e posturale;



Rieducazione neuromotoria e propriocettiva

- Trattamento per l'inibizione della spasticità e discinesia;
- Rieducazione dello schema corporeo e motorio con modalità verbali e sensoriali.



Rieducazione respiratoria

- Indicazione delle posture facilitanti;
- Intervento per l'aumento dei diametri toracici;
- Mobilizzazione scapolo-toracica e della colonna;
- Potenziamento delle funzionalità diaframmatiche; Educazione all'economizzazione dell'atto respiratorio.

Prestazioni socio-sanitarie offerte

Igiene personale (cavo orale, manicure, igiene intima, spugnature a letto, lavaggio capelli, bagno)

Assistenza nella deambulazione, mobilitazione, vestizione, etc.

Intervento mirato di educazione sanitaria, di istruzione ed addestramento diretti all'utente e/o al caregiver

Attività di equipe in interazione con le altre figure professionali presenti al domicilio

Prestazioni di telemedicina

OPPORTUNITÀ E AMBITI DI APPLICAZIONE DELLA TELEMEDICINA

La Telemedicina rappresenta un approccio innovativo alla pratica sanitaria consentendo l'erogazione di servizi a distanza attraverso l'uso di dispositivi digitali, internet, software e delle reti di telecomunicazione.

Attraverso la Telemedicina è possibile garantire la fruizione di servizi sanitari senza che il paziente o l'assistito debba recarsi presso le strutture sanitarie, rendendo accessibili le cure attraverso uno scambio sicuro di dati, immagini, documenti e videochiamate, tra i professionisti sanitari e i pazienti, garantendo in alcune situazioni clinico-assistenziali lo svolgimento delle prestazioni professionali equivalenti agli accessi tradizionali.

Può essere un'opportunità innovativa in favore dei pazienti nell'ambito della prevenzione, della diagnosi, delle terapie e dei monitoraggi dei parametri clinici, ma anche per facilitare la collaborazione multidisciplinare sui singoli casi clinici e anche per lo scambio di informazioni tra professionisti. Eroghiamo prestazioni di videoconsulto medico, videoconsulto psicologico, videoconsulto infermieristico.

Servizi offerti al domicilio in regime di privato

Contattaci al numero 049 6367830 per richiederci preventivo personalizzato sia per le singole prestazioni sia per quelle previste nel piano delle cure domiciliari. Eseguiamo prese in carico anche complesse basate su piani di assistenza individuali. Ti indicheremo la documentazione specialistica di cui necessitiamo.

Listino

Medico al domicilio:

Visite specialistiche mediche: **180€**

Videoconsulto medico specialistico: **70€**

Fisioterapia al domicilio:

Seduta singola: **70€**

Pacchetto di 4 sedute al domicilio: **260€**

Pacchetto di 8 sedute al domicilio: **496€**

Pacchetto di 10 sedute al domicilio: **600€**

Infermiere al domicilio:

Prelievo: **25€**

Medicazione: **50€**

Videoconsulto infermiere: **30€**

Videoconsulto psicologia:

Seduta individuale: **49€**

Seduta di coppia: **59€**

Diagnostica al domicilio:

ECG: **80€**

Holter cardiaco: **120€**

Holter pressorio: **100€**

Cure Palliative Domiciliari

Organizzazione del Servizio

Che cosa sono?

Le Cure Palliative sono definite “la Medicina della Complessità” perché rispondono con un approccio multidisciplinare ai bisogni clinici, psicologici, spirituali e sociali dei pazienti con malattie croniche evolutive e dei loro familiari. Le Cure palliative possono intervenire in fasi differenti di queste malattie, dalla comparsa di sintomi importanti, sino al termine delle opzioni terapeutiche specifiche con presa in carico globale del paziente e della sua famiglia.

Aqua ha presentato domanda di rilascio dell'accreditamento per le cure palliative domiciliari (base e specialistiche), a luglio 2025, come previsto dalla DGR n° 663 del 17.06.2025 per il territorio AULSS 6 - Euganea.

Come richiedere il servizio con il sistema sanitario nazionale

Le cure palliative sono fornite nel rispetto dei valori e dei desideri del malato (che esprime il consenso all'attivazione delle cure) e dei familiari.

Per le persone malate a domicilio il servizio si attiva tramite la segnalazione del medico di medicina generale. La segnalazione dai reparti di degenza avviene tramite richiesta di consulenza di cure palliative.

A seguito della segnalazione, l'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (UVMD) stende il piano assistenziale individualizzato (PAI).

L'assistenza medica è garantita dal medico di medicina generale, dal medico palliativista e dal medico di continuità assistenziale nei rispettivi orari di servizio.

L'assistenza infermieristica è garantita 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

I DIRITTI DEGLI ASSISTITI

(DAI QUALI CONSEGUONO I RELATIVI DOVERI DEGLI OPERATORI DEL SERVIZIO)

Diritto all'informazione

Ogni utente ha il diritto di ottenere informazioni in modo semplice e chiaro sui propri diritti, sui servizi e sulle prestazioni erogate, sulle tariffe praticate e sulle modalità per presentare osservazioni sulla qualità dei servizi erogati. Ogni operatore porta il cartellino di riconoscimento in cui è esposta la propria identità e la propria mansione e qualifica.

Diritto ad un trattamento personalizzato

Ogni forma di attività e intervento sono finalizzati ad assicurare all'utente un'assistenza specifica con un alto grado di personalizzazione, sensibile alle esigenze e alla specificità di ognuno, derivante da età, sesso, nazionalità, cultura, religione.

Diritto al rispetto della propria intimità

Ogni utente ha diritto in ogni circostanza al rispetto e che non sia offeso il proprio sentimento di pudore. È dedicata pertanto una particolare cura alla conservazione della sfera personale e intima della persona.

Diritto alla riservatezza

Ogni utente ha diritto alla riservatezza di tutti i dati e le informazioni di carattere personale, relativi a patologie e ogni circostanza che lo riguardi; tali informazioni sono protette dal rispetto delle normative vigenti in materia di privacy da parte del personale di ogni livello.

Diritto di partecipazione

L'utente può contribuire con osservazioni, proposte e suggerimenti alla definizione della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate e alla personalizzazione degli stessi.

Diritto al reclamo

Ogni utente o familiare ha diritto a presentare osservazioni, segnalazioni e reclami, che saranno esaminati dai responsabili di riferimento. Le segnalazioni ed i suggerimenti degli utenti o dei loro familiari riceveranno una risposta entro massimo 15 giorni dal loro ricevimento.

RECLAMI

Aqua garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo in seguito ad atti o comportamenti che possono impedire, limitare o ridurre la fruibilità delle prestazioni o in seguito a disservizi o comunque a situazioni che ritenga non conforme a criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

Gli eventuali reclami possono essere presentati attraverso il modulo* disponibile sul sito internet aziendale **www.aquaassistenzaadomiciliare.it** e inviandolo all'indirizzo e-mail **urp@aquadom.it**, AQUA provvederà a trasmettere la segnalazione al responsabile del proprio servizio che, raccolte le informazioni in merito, si attiverà per risolvere il reclamo e comunicare un'appropriata risposta all'utente.

*Si può anche richiedere una copia digitale e/o cartacea a urp@aquadom.it

ENCOMI

Gli eventuali encomi possono essere presentati dall'utente compilando l'apposito modulo* scaricabile dal sito internet aziendale **www.aquaassistenzaadomiciliare.it** e inviandolo all'indirizzo e-mail **urp@aquadom.it**. Il Coordinatore infermieristico visiona l'encomio e informa il Direttore Sanitario, l'operatore oggetto dell'encomio e l'HR, che inserisce l'encomio nel fascicolo personale del lavoratore.

*Si può anche richiedere una copia digitale e/o cartacea a urp@aquadom.it

RICHIESTA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

Il personale di AQUA redige al domicilio del paziente idonea documentazione sanitaria.

Il paziente può richiederne copia, compilando l'apposito modulo presente sul sito aziendale. La documentazione è consegnata entro 20 giorni dal ricevimento della richiesta previo pagamento della tariffa di 20€.

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI

Ad ogni paziente verrà consegnato al domicilio il "Questionario* di Gradimento dei Servizi" da compilare da parte dell'utente o di un suo familiare. Una volta compilato deve essere consegnato in busta chiusa al professionista sanitario o presso la sede operativa.

*Si può anche richiedere una copia digitale e/o cartacea a urp@aquadom.it

INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi dell'articolo 13 - Decreto legislativo 30 Giugno 2003 n° 196 in materia di protezione dei dati personali (Codice Privacy) e del successivo GDPR 2016/679, si informa che:

- 1.** I dati personali dei pazienti associati sia comuni che sensibili (i "Dati"), saranno trattati da AQUA srl con l'ausilio di mezzi cartacei, elettronici e/o automatizzati, per finalità riguardanti:
 - a.** Gestione ed esecuzione dei servizi di cui sopra elencati; Adempimenti di obblighi di legge, regolamento o normativa comunitaria (come ad esempio antiriciclaggio) e/o disposizioni di organi pubblici;
 - b.** Eventuale informazione o promozione dei servizi di AQUA srl e rilevazione del grado di soddisfazione della qualità dei servizi;
- 2.** Il trattamento dei dati è:
 - a.** Necessario per l'esecuzione e la gestione dei servizi di cui sopra elencati (1.a);
 - b.** Obbligatorio in base a legge, regolamento o normativa comunitaria e/o disposizioni di organi pubblici (1.b);
 - c.** Facoltativo ai fini dello svolgimento di informazione o promozione dei servizi di AQUA srl e della rilevazione del grado di soddisfazione della qualità dei servizi (1.c);
- 3.** I dati potranno essere comunicati ai seguenti soggetti quali autonomi Titolari:
 - a.** Soggetti determinati, incaricati di AQUA srl della fornitura di servizi strumentali o necessari all'esecuzione dei servizi di cui sopra elencati, quali - a titolo esemplificativo - soggetti incaricati della gestione degli archivi ed elaborazione dei dati, cliniche e/o aziende ospedaliere, laboratori di analisi;
 - b.** Autorità Giudiziarie nonché a tutti gli altri soggetti ai quali la comunicazione sia dovuta per il raggiungimento delle finalità di cui il punto 1.b;
 - c.** Prestatori di assistenza, persone e/o società controllate o collegate ad AQUA srl o dalla stessa incaricata per il raggiungimento delle finalità di cui ai punti 1.a, 1.b, 1.c, associazioni e/o società di servizi per l'assistenza; inoltre i dati potranno essere conosciuti da dipendenti e collaboratori in qualità di Incaricati o Responsabili;

- 4 Titolare del trattamento è AQUA srl. Gli associati potranno richiedere lista dei Responsabili del trattamento, esercitare i diritti di cui all'art. 7 Codice Privacy ed in particolare ottenere dal Titolare la conferma dell'esistenza di dati che li riguardano, la loro comunicazione e l'indicazione della logica e delle finalità del trattamento, la cancellazione, l'aggiornamento o il blocco dei medesimi, nonché opporsi per motivi legittimi - e sempre nel caso di finalità commerciali - al trattamento scrivendo a: **privacy@aquadom.it**





VISITA IL NOSTRO SITO:



www.aquaassistentzadomiciliare.it

SEDE LEGALE

Milano

Via della Giustizia 10/b - 20125 Milano

Tel. 02 36552585

SEDE ORGANIZZATIVA E OPERATIVA

Padova

Via Gattamelata 134, 1° piano Scala A - 35128 Padova

Tel. 049 6367830

E-MAIL:

domiciliarepadova@aquadom.it

ORARI APERTURA SEDE

Lun-Ven 9:00-17:00

*in orario di chiusura è attivo il centralino con risponditore automatico