



ADI MEDISAN

ADI MEDISAN

CARTA DEI SERVIZI

ADI ORDINARIA

e

UCP - DOM

Gennaio 2019



ADI MEDISAN

INDICE:

Pagina

- Generalità dell'opuscolo
- Valori - La missione
- Presentazione della Cooperativa Medisan
- Informazioni su attività e servizi
- Standard di qualità, impegni e programmi
- Tutela e partecipazione

ALLEGATI:

- A) Questionario di soddisfazione degli ospiti e dei familiari
- B) Modulo reclamo per disservizio
- C) Tutela privacy
- D) Carta dei Diritti della persona anziana
- E) Carta Europea dei Diritti del Malato
- F) Carta dei Diritti sul Dolore Inutile



ADI MEDISAN

GENERALITA' DELL'OPUSCOLO

Gentile Signore/Signora,

Il fascicolo che Le presentiamo costituisce la "Carta dei Servizi" della Cooperativa Sociale Medisan

E' il documento che Le permetterà di prendere rapidamente visione dei servizi offerti e valutare i nostri obiettivi orientati all'umanizzazione.

La Carta dei Servizi, oltre al peculiare aspetto informativo, assume la caratteristica di strumento propedeutico allo sviluppo del progetto socio-sanitario che La riguarda in prima persona.

Lei, con i Suoi familiari, rappresentate un ruolo fondamentale all'interno dell'équipe assistenziale: perciò Vi invitiamo a sostenere il progetto contribuendo ad offrirci consiglio ed a segnalare eventuali disservizi.

La nostra équipe farà tutto il possibile per venire incontro alle Sue esigenze e per garantirLe una migliore qualità di vita.

Cooperativa Medisan



ADI MEDISAN

VALORI

Valori significativi della Cooperativa Medisan

- La centralità della persona
- La qualità della vita e la promozione della salute
- Il ruolo sociale dell'anziano

La cooperativa Medisan eroga un servizio assistenza domiciliare

LA MISSIONE DELLA COOPERATIVA MEDISAN E':

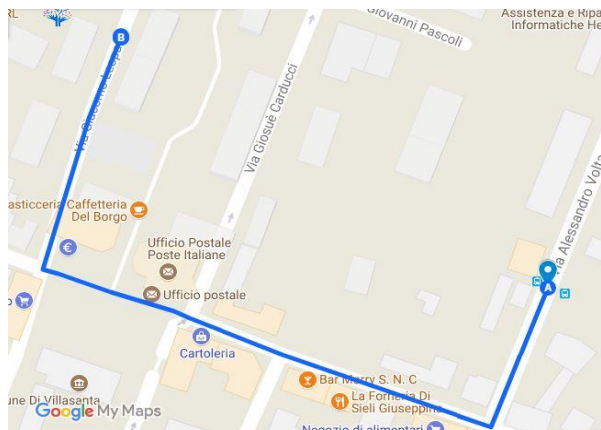
- *Garanzia di un'assistenza qualificata*
- *Ricerca di ottimali livelli di salute*
- *Mantenimento, dov'è possibile, della capacità funzionale residua della persona non autosufficiente*
- *Approccio globale della persona con interventi mirati*
- *Informazione continua del personale onde sostenere la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale.*



ADI MEDISAN

COME RAGGIUNGERCI:

IN AUTOBUS (collegamento Arcore - Villasanta - Monza S. Fruttuoso) - dal lunedì al sabato linea z208 dalle 06:00 alle 20:00 - frequenza ogni 20 minuti circa - Fermata Via Volta, Villasanta
Orari z208 file:///C:/Users/utente/Downloads/Orari_linea_Z208%20A.pdf



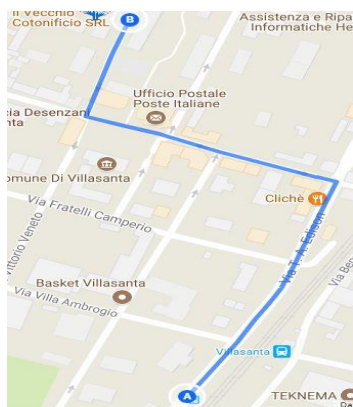
Indicazioni a piedi:

5-10 minuti di percorrenza a piedi: dalla fermata di Via Volta procedere lungo Via Garibaldi per circa 220 metri, svoltare dunque a destra su Via Leopardi e procedere dritto per circa 120 metri.

Svoltare a sinistra su Piazza Cesare Pavese, troverete Medisan Assistenza sulla sinistra al numero 2.

IN TRENO: Da Milano Porta Garibaldi treno Lecco via Molteno fermata Villasanta (fermata precedente: Monza sobborghi) - frequenza ogni ora circa.

Mappa fermate treno <http://www.trenord.it/media/1309506/lineas7.pdf>



Indicazioni a piedi:

Uscendo dalla stazione di Villasanta, svoltate a sinistra su via Benvenuto Cellini e procedete dritto fino al sottopassaggio, attraversate il sottopassaggio, al semaforo attraversate la strada e procedete lungo Via Garibaldi per circa 220 metri, svoltate dunque a destra su Via Leopardi e procedete dritto per circa 120 metri.

Svoltate a sinistra su Piazza Cesare Pavese e troverete Medisan Assistenza sulla sinistra al numero 2.

Circa 10-12 minuti a piedi.

IN AUTO: Prendete Autostrada A51 (Tangenziale EST Milano) direzione Usmate - Lecco (da Milano) **uscita** Monza/Sant'Alessandro



ADI MEDISAN

PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

Fini istituzionali

La missione istituzionale della Cooperativa è quella di erogare servizi assistenziali e sanitari a favore della popolazione a domicilio secondo le modalità previste dai piani assistenziali nazionali e regionali.

Soggetto gestore

Il soggetto gestore dell'assistenza domiciliare è la Cooperativa Medisan., società a Onlus, con sede legale a Bollate (MI) in via Roma 38, Codice Fiscale / Nr. iscrizione Registro Imprese di Milano 08254180964 e sede operativa in P.zza Pavese, 2 Villasanta (MB)

La Cooperativa Medisan gestisce:

Il Centro Nemo Sud Messina - Sicilia

Il centro Nemo Arenzano

Il centro Nemo Roma Adulti e Pediatrico

Il Poliambulatorio Medisan - Via C. Riboldi, 88 Paderno Dugnano

Il Poliambulatorio Medisan - P.zza Camperio, 4 Villasanta

La filosofia della cooperativa è quella di generare integrazione ed apertura al territorio tramite servizi di assistenza domiciliare integrata, attivazione di iniziative a carattere socio culturale in collegamento con organizzazioni già attive ed operative.



ADI MEDISAN

INFORMAZIONI SU ATTIVITA' E SERVIZI ADI ORDINARIA

L'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) riguarda specifiche prestazioni ed attività sia di natura sociosanitaria che sociale a rilievo sanitario. Si colloca, pertanto, nella rete di servizi sociosanitari volti a garantire prestazioni integrate "a domicilio" erogate da professionisti alle persone in condizione di fragilità con bisogni complessi. Le prestazioni, erogate da personale qualificato, saranno declinate all'interno del Piano di Assistenza Individuale (PAI) personalizzato per il singolo paziente in linea con la prescrizione del Medico di Medicina Generale (MMG). L'ADI è pertanto finalizzata ad assicurare al paziente ed alla sua famiglia un reale supporto per migliorare la qualità della vita quotidiana e allontanare nel tempo il ricorso a ricoveri ospedalieri.

La stretta integrazione fra le diverse professionalità costituisce un carattere distintivo della Cooperativa Medisan presso la quale operano:

- Responsabile Medico e altri medici specialisti, che consentono continuità nella cura e nella relazione; in caso di necessità è possibile organizzare visite con varie branche di specializzazioni sia in campo geriatrico che non, grazie alla loro forte collaborazione.
- Infermieri e fisioterapisti con adeguata preparazione in campo geriatrico;
- Addetti ai servizi assistenziali qualificati, in possesso di titolo di studio regionale;
- Animatori ed educatori;
- Operatori dei servizi generali, tecnici e alberghieri.

Le risorse professionali presenti soddisfano, per quantità, gli standard disposti dalla Regione Lombardia per l'accreditamento; tutte le attività della Cooperativa Medisan sono coordinate dal Direttore, mentre il Responsabile Medico risponde degli aspetti sanitari.

Tutti gli operatori sanitari sono identificati tramite il cartellino di riconoscimento.

Continuità assistenziale - Come viene erogato il servizio e presa in carico: L'utente o un suo familiare o un parente contatta telefonicamente o si reca di persona presso la sede di riferimento la quale, dopo aver valutato il profilo di cura assegnato dalla ATS all'utente, fissa la data per la prima visita di valutazione, che viene effettuata da un infermiere o fisioterapista in collaborazione con il Medico di Medicina Generale. A seguito della richiesta, la presa in carico degli utenti viene normalmente garantita entro le 24-48 ore; tra l'intervento valutativo e il primo accesso erogativo del servizio non intercorreranno più di 72 ore, a seconda dell'eventuale urgenza del bisogno assistenziale. Viene garantita la continuità dell'assistenza ovvero giornate di erogazione e fasce orarie giornaliere di copertura del servizio che prevedono un numero non inferiore a 49 ore di assistenza domiciliare distribuite su 7 giorni settimanali in ragione della risposta al bisogno collegato ai Piani di assistenza individualizzati aperti.



ADI MEDISAN

I nostri uffici sono aperti dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 13:00 e dalle 14:00 alle 17:30 con una copertura di almeno 40 ore settimanali.

Si ricorda che la **reperibilità telefonica e garantita h/24 per 7 giorni alla settimana.**

Inoltre è attivo il servizio di segreteria telefonica, con possibilità di accoglimento dei messaggi degli assistiti sulle 24 ore per 7 giorni/settimana. L'assistenza viene erogata dalle ore 8 alle ore 20, per 7 giorni alla settimana e comunque non inferiore a 12 ore giornaliere.

In ogni caso, viene garantita la reperibilità non solo telefonica ma, attiva e viene garantita la possibilità di raggiungere il luogo di abitazione dell'assistito entro i 30 minuti.

Le prestazioni offerte: la tipologia delle prestazioni erogate dal ADI Medisan rientrano fra le azioni ed interventi previsti nel "Patto di Accreditamento" fra la l'ATS e la cooperativa sociale Medisan, quale Ente Erogatore Accreditato. In particolare, La cooperativa Medisan è disponibile ad erogare l'Assistenza Domiciliare Integrata nei Comuni afferenti alle aree territoriali e distrettuali di tutte la ATS della Brianza.

Pertanto, nell'ambito del Servizio di Assistenza Domiciliare (ADI-Voucher), gli Utenti potranno fruire di numerosi servizi e prestazioni assistenziali, tra cui:

- assistenza medico specialistica domiciliare (fisiatra, geriatra, psicologo)
- assistenza infermieristica domiciliare
- attività fisioterapica e riabilitativa domiciliare (fisioterapista , logopedista)
- attività di assistenza di base domiciliare (a.s.a. , o.s.s.)
- assistenza per le Cure Palliative domiciliari per malati oncologici e non

Tutte le prestazioni domiciliari in convenzione con l' ATS non prevedono compartecipazione ai costi da parte dell'utente.



ADI MEDISAN

INFORMAZIONI SU ATTIVITA' E SERVIZI UCP-DOM

Le cure palliative Domiciliari (UCP DOM) è un servizio che eroga assistenza domiciliare cure palliative a favore di persone affette da patologie ad andamento cronico ed evolutivo per le quali non esistono terapie o, se esistono, sono inadeguate o inefficaci ai fini della stabilizzazione della malattia o di un prolungamento significativo della vita.

Le UCP DOM sono uno dei nodi erogativi della Rete Regionale e Locale di Cure Palliative ed operano al suo interno in modo organizzato e coordinato sulla base di protocolli formalizzati nell'ambito della rete.

Le UCP - DOM erogano prestazioni professionali di tipo medico, infermieristico, riabilitativo e psicologico, aiuto infermieristico, assistenza tutelare e sostegno spirituale, accertamenti diagnostici, fornitura dei farmaci, dei dispositivi medici, presidi ed ausili previsti dal Piano di assistenza Individualizzato (PAI), nonché dei preparati per la nutrizione artificiale.

Le Unità di Cure Palliative Domiciliari garantiscono:

Interventi specialistici definiti sulla base della differente intensità assistenziale necessaria per rispondere adeguatamente ai bisogni dei malati e delle loro famiglie;

Pronta disponibilità medica e infermieristica nelle 24 ore, per entrambi i livelli assistenziali

Il supporto consulenziale alle strutture residenziali per anziani e disabili al fine di garantire agli ospiti le necessarie Cure Palliative

Chi interviene

In funzione al PAI possono intervenire a domicilio:

- **il medico palliativista (referente clinico)**
- **l'infermiere professionale**
- **lo psicologo**
- **il fisioterapista (in funzione al PAI)**
- **l'operatore socio sanitario**
- **medici e figure sanitarie specialistiche**
- **medico specializzato in scienze dell'alimentazione / dietista(in funzione al PAI)**
- **assistente sociale (in funzione al PAI)**
- Altri medici specialistici: esempio pneumologo, chirurgo, geriatra, fisiatra,

Gli operatori sanitari sono riconoscibili tramite cartellino di riconoscimento.

Come viene attivato il Servizio

Il processo della presa in carico segue il percorso già definito nella parte generale della Rete Locale con la specifica che nel PAI iniziale viene delineato il livello di intensità assistenziale di accesso, di base o specialistico

Il percorso assistenziale di cure palliative per uno stesso malato può essere caratterizzato da differenti livelli di intensità assistenziale domiciliare e da differenti set assistenziali ma, non contemporaneamente.

La presa in carico degli utenti del **UCP Domiciliari** viene garantita il prima possibile ed in genere in giornata ma, comunque entro le 24 ore dalla segnalazione.



ADI MEDISAN

In ogni caso la modalità di attivazione è la seguente:

- Colloquio entro 24 ore dalla segnalazione
- Entro 48 ore dal colloquio la prima visita (salvo esigenze diverse espresse dalla famiglia. In ogni caso come organizzazione si cerca di fare la prima visita ove possibile contemporaneamente con il primo colloquio e quindi entro 24 ore).
- Entro 72 ore viene effettuato la redazione del PAI ma, in genere anche il PRI ed il PAI vengono elaborati in fase di presa in carico e quindi a termine della visita, ovvero, entro 24 ore.

Viene garantita' la continuità dell'assistenza ovvero giornate di erogazione e fasce orarie giornaliere di copertura del servizio che prevedono un numero non inferiore a 49 ore di assistenza domiciliare distribuite su 7 giorni settimanali in ragione della risposta al bisogno collegato ai Piani di assistenza individualizzati aperti.

Le cure Paliative Domiciliari si articolano in:

Livello Base

- Interventi rivolti a malati con bisogni clinici ed assistenziali a decorso stabile e con minor tendenza a sviluppare complicanza
- Interventi programmabili

Livello Specialistico

Il referente clinico è il medico palliativista

Interventi rivolti a malati con bisogni clinici ed assistenziali complessi legati anche all'instabilità clinica ed ai sintomi di difficile controllo, per i quali gli interventi base sono inadeguati.

Interventi erogati in modo specifico da equipe multiprofessionali e multidisciplinari dedicate all'attività di cure palliative

Interventi che richiedono un elevato livello di competenza e modalità di lavoro interdisciplinare

In funzione al PAI gli interventi sono programmati ed articolati:

7 giorno su 7

10 ore die/ da lunedì al venerdì

6 ore/die sabato e festivi

Principi fondamentali dell'attività

L'attività della Cooperativa si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:



ADI MEDISAN

- **Eguaglianza**: ogni persona ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sorta.
- **Imparzialità**: i comportamenti degli operatori verso gli ospiti sono ispirati a criteri di obiettività ed imparzialità.
- **Continuità**: la cooperativa Medisan assicura la continuità e regolarità delle cure. In caso di irregolarità adotta misure volte ad arrecare agli ospiti il minor disagio possibile.
- **Partecipazione**: la cooperativa Medisan garantisce all'ospite la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso una informazione corretta e completa. Garantisce altresì la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento dei servizi. Favorisce i rapporti e la collaborazione con le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.
- **Efficacia ed efficienza**: il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra le risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti.

Ubicazione e descrizione degli uffici

I nostri uffici si trovano in Villasanta (MB) all'indirizzo:

P.zza C. Pavese, 2

Tel./ Fax. 0395970853

E-mail: info@medisanassistenza.it

Per ogni ulteriore informazione si consiglia di contattare i nostri uffici durante gli orari di apertura 8:30- 13 e 14:00-17:30.

Si ricorda che la reperibilità telefonica è garantita dalle ore 9 alle ore 18 per 7 giorni alla settimana. Inoltre, è presente la segreteria telefonica sulle 24 ore per 7 giorni la settimana con la possibilità di accoglimento messaggi.

Gli uffici della cooperativa sono situati al piano terra e non ci sono barriere architettoniche.

La cooperativa inoltre utilizza i propri mezzi per il raggiungimento del luogo di vita dell' assistito da parte degli operatori

La programmazione: Le prestazioni assistenziali contenute nel PAI sono relative a possibili accessi al domicilio di professionisti medici specialisti, infermieri, fisioterapisti o altre figure professionali di area socio-sanitaria ed assistenziale.

Il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata ed UCP - DOM rientra nei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA), pertanto, risulterà completamente gratuito per l'utente e non sono previsti corrispettivi di nessun tipo a carico del paziente.



ADI MEDISAN

La cooperativa Medisan attua protocolli operativi di continuità dell'assistenza all'avanguardia definiti nel rispetto delle linee guida e delle normative internazionali, nazionali e regionali, redatti sulla base dei criteri Evidenze Based Nursing ed Evidenze Based Medicine, periodicamente revisionati ed oggetto di diffusione /confronto documentato con il personale afferente al servizio. Tra questi in via indicativa ma, non esaustiva vi sono:

- modalità di pulizia, disinfezione e sterilizzazione degli strumenti ed accessori;
- il controllo del dolore e dei sintomi fisici e psicologici;
- la sedazione;
- l'alimentazione e l'idratazione;
- il nursing;
- le principali procedure diagnostiche e terapeutiche;
- prevenzione e trattamento delle piaghe da decubito
- gestione del catetere vescicale;
- gestione delle stomie;
- gestione della Nutrizione artificiale domiciliare (NAD) enterale e parenterale;
- gestione delle medicazioni;
- attività di educazione alla salute rivolta ai familiari della persona assistita o ad altri caregiver non professionali;
- igiene personale;
- gestione dell'incontinenza;
- mobilitazione della persona assistita;
- gestione dell'ossigenoterapia;
- trasporto del sangue e dei campioni biologici mediante contenitori idonei;
- protocollo per la somministrazione e gestione dei farmaci;
- identificazione degli eventi avversi più importanti per frequenza e gravità;

Criteria e modalità di Dimissione - Continuità assistenziale

Le dimissioni di un paziente possono avvenire per diversi motivi:

- Raggiungimento dell'obiettivo di cura
- Peggioramento della situazione clinica per cui un paziente dall'ADI può essere trasferito in accordo con la famiglia, MMG all'UCP-DOM e/o altro istituto (es Hospice)
- Revoca del gestore



ADI MEDISAN

In caso di dimissioni, si cerca di mantenere un rapporto attivo con la famiglia attraverso telefonate. A volte sono previste anche visite a domicilio al semplice scopo di un saluto.

In caso di decesso del paziente, sono previsti momenti di incontro per le condoglianze. Tutte le attività sanitarie sono rintracciabili nella cartella utente.

Criteria e Modalità di rilascio documentazione sanitaria al paziente

A conclusione dell'assistenza (fine voucher o contratto) il fascicolo, completo in ogni sua parte, viene inviato dal caremanager alla Direzione Medica, quale responsabile della tenuta e la conservazione dei FaSAS, per l'archiviazione.

La richiesta della copia di documentazione sanitaria da parte del paziente o di un parente, munito di delega, viene evasa entro il termine di 30 giorni circa.

In caso di urgenza, la richiesta viene soddisfatta in modo prioritario.

Inoltre, al fine di avere sempre presente l'obiettivo ultimo, è riportata in **Allegato**

la **Carta dei Diritti della persona anziana**.

la **Carta Europea dei Diritti del Malato**

la **Carta dei Diritti sul Dolore Inutile**

Il personale sanitario e assistenziale

Le figure professionali che compongono l'équipe socio-sanitaria sono:

- Responsabile Medico;
- Medico Specialista - la società si avvale della consulenza di specialisti in varie branche della medicina
- Dietista - la società si avvale della consulenza al bisogno
- Medici Specialisti (geriatra, anestesista, altre specialità affini o con esperienza di almeno 3 anni in cure palliative)
- Infermiere Professionale;
- Terapista della Riabilitazione;
- Ausiliari addetti all'Assistenza - Operatori Socio Sanitari;
- Educatore - Psicologo (per casi specifici);
- Care Manager/ Coordinatore che svolge un ruolo di coordinamento di natura gestionale organizzativa sulle attività assistenziali previste per tutti gli assistiti.

Il gruppo multi- professionale lavora in modo integrato con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute dell' utente, elabora progetti e programmi generali per il funzionamento dei piani individuali per gli assistiti.



ADI MEDISAN

Gli incontri sono calendarizzati per la verifica dei risultati e la rivalutazione degli obiettivi.

Collabora con i servizi territoriali e favorisce una collaborazione attiva con la famiglia. La cooperativa si avvale della consulenza professionale di medici specialisti nelle principali branche sanitarie.

La cooperativa assicura ai propri collaboratori adeguati mezzi di comunicazione con gli operatori in servizio.

La Cooperativa Società Medisan Onlus assicura la disponibilità e le condizioni di buon utilizzo:

- dei mezzi idonei, adeguati alle caratteristiche del territorio, per il raggiungimento del luogo di vita dell'utente da parte degli operatori;
- è comunque possibile che gli operatori utilizzino i mezzi propri. In tal caso, all'operatore verrà riconosciuto un rimborso spese/chilometrico ;

Norme antincendio e di protezione individuale

La cooperativa assicura ai propri dipendenti e/o collaboratori le divise e tutti i DPI necessari per lo svolgimento del proprio lavoro.

La cooperativa è dotata di un piano di emergenza con specifiche procedure operative in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato. Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono incorrere gli operatori a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, ecc...);
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni ed i rischi.

Il personale della cooperativa è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio.

STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

La cooperativa fornisce assistenza assicurando qualità, in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona.

Aspetti strutturali e organizzativi

La cooperativa è in possesso di tutti i requisiti strutturali previsti in materia dalla normativa della Regione Lombardia. La documentazione relativa al funzionamento e all'accreditamento è depositata presso i nostri uffici.



ADI MEDISAN

Qualità delle prestazioni

I responsabili per la gestione della qualità dei servizi offerti hanno orientato la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- estendere la personalizzazione degli interventi;
- sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'equipe;
- migliorare i livelli di comunicazione con gli assistiti e i familiari;
- favorire la partecipazione degli assistiti e dei loro famigliari al miglioramento del servizio;
- consolidare e potenziare le esperienze già maturate

Assicurazione

Tutto il personale è qualificato in base al ruolo ricoperto ed è coperto da Assicurazione sulla Responsabilità Civile per danni a persone o cose, causati nello svolgimento della propria attività professionale

Formazione

I piani formativi del personale sono studiati con l'obiettivo di realizzare un miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti. Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi finalizzati a:

- migliorare la comunicazione;
- favorire lo sviluppo del lavoro di équipe;
- garantire il costante aggiornamento degli operatori.

Il controllo dei risultati della formazione è esercitato dalla Direzione in qualità di responsabile per la pianificazione e sviluppo dei programmi.

Strumenti di verifica e controllo

Al fine di verificare e controllare il gradimento dei servizi offerti sono previsti:

- somministrazione periodica di un **Questionario di soddisfazione degli ospiti e dei familiari**, come riportato in **Allegato A**; è prevista la diffusione dei dati raccolti;
- la condivisione degli obiettivi e lo scambio delle informazioni avviene in modo costante e verbale con i famigliari sia nel momento della presa in carico ma, anche durante tutto il percorso di cura.

TUTELA E PARTECIPAZIONE

La cooperativa Medisan considera fondamentali i rapporti con gli ospiti ed i loro familiari.



ADI MEDISAN

Informazione, Servizio Relazioni

La predisposizione e diffusione di documenti informativi costituisce uno dei principali canali di informazione.

Il Servizio Relazioni è l'ufficio a disposizione degli utenti e dei familiari per fornire informazioni e migliorare la qualità dei servizi:

- assicura informazione, tutela e partecipazione;
- facilita l'accesso attraverso informazioni sulle attività e i servizi erogati;
- raccoglie suggerimenti e osservazioni;
- gestisce reclami e segnalazioni.

Tutela

La Cooperativa Medisan esercita la funzione di tutela nei confronti degli assistiti i quali possono formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente.

La cooperativa darà immediata risposta per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di facile soluzione, altrimenti predisporrà verifica e approfondimento del reclamo riservandosi risposta scritta entro i 7 giorni successivi. L'utente sarà, comunque informato in tempo reale sulle modalità di risoluzione del problema. Il reclamo sarà raccolto e analizzato globalmente con tutti quelli ricevuti nell'arco di quattro mesi al fine di verificare la necessità di migliorare determinate procedure o servizi offerti affinché gli assistiti e i loro familiari possano ricevere un'assistenza sempre più puntuale ed efficace.

Chiunque volesse esprimere le proprie osservazioni od inoltrare reclami può farlo tramite:

- colloquio con il Servizio Relazioni o con la Direzione;
- lettera in carta semplice;
- segnalazione a mezzo fax o mail.

Presso i nostri uffici è disponibile un **Modulo reclamo per disservizio** da presentare al Servizio Relazioni o alla Direzione della cooperativa, come riportato in **Allegato B**.

Partecipazione

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

La cooperativa garantisce la verifica degli obiettivi e degli standard prefissati, almeno annualmente, effettuando idonea diffusione dei risultati conseguiti.



ADI MEDISAN

La verifica sulla qualità del servizio e sull'attuazione degli standard viene effettuata tramite l'utilizzo di questionari, indagini campionarie ed interviste sul grado di soddisfazione degli utenti.

Informazione, privacy e sicurezza

Al fine di gestire privacy, informazione e sicurezza si è previsto quanto segue:

- trattamento e gestione dei dati personali secondo la normativa sulla privacy di cui al D.Lgs. 196/2003; l'utilizzo dei dati personali viene autorizzato attraverso sottoscrizione di apposito modulo di **Tutela privacy**, secondo **Allegato C**;
- riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino d'identificazione e divise (polo) con logo.
- accurata comunicazione dell'iter terapeutico e assistenziale all'assistito o al parente da parte della nostra equipe;
- sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature, anche nei riguardi di possibili incidenti.



QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI

Il questionario di soddisfazione degli ospiti e dei familiari è stato studiato con le caratteristiche seguenti:

- *Periodicità:* con cadenza almeno annuale, per consentire la comparazione dei dati nel tempo per verificare su quali aspetti aumenta o diminuisce il gradimento;
- *Consegnato:* all'assistito od alla famiglia dal Servizio Relazioni della cooperativa, in modo da consentire delle risposte più veritiere possibili (se si coinvolgessero gli operatori impiegati nel servizio si teme che l'utenza potrebbe sentirsi limitata nelle risposte);
- *Semplice:* in considerazione della fascia di "utenza debole" alla quale è destinato;
- *Anonimo:* l'assistito in questo modo si sente più libero di esprimere il proprio giudizio, non sentendosi impegnato dal punto di vista di una individuazione personale (raccolta dei questionari compilati tramite apposita cassetta);
- *Oggetto di un'elaborazione:* i dati raccolti attraverso i questionari si traducono in stimoli utili alla programmazione ed alla gestione delle attività, in modo da poter essere utilizzati come risorse per l'innovazione ed il miglioramento del servizio;
- *Divulgazione dei risultati:* tramite apposite riunioni organizzate con la partecipazione degli assistiti e dei parenti delegati; divulgazione inoltre tramite lettera ai non partecipanti alle riunioni.



QUESTIONARIO DI SODISFAZIONE DEGLI UTENTI E DEGLI FAMIGLIARI

Il questionario viene compilato in data: ____/____/____

- dall'utente da solo
- dall'utente con l'aiuto di familiari o conoscenti (specificare: _____)
- da familiari o conoscenti (specificare: _____)

INFORMAZIONI GENERALI SULL'UTENTE

Età (in anni): _____

Sesso: maschio femmina

Nazionalità: italiana straniera (specificare: _____)

Scolarità: nessuna scuola dell'obbligo scuola superiore laurea

AREA INFORMAZIONE

1. E' soddisfatto delle informazioni ricevute sul servizio ADI?

Assolutamente No	Non del tutto	Sì abbastanza	Assolutamente Sì
------------------	---------------	---------------	------------------

2. Dal punto di vista pratico i medici hanno soddisfatto le sue esigenze?

Assolutamente No	Non del tutto	Sì abbastanza	Assolutamente Sì
------------------	---------------	---------------	------------------

3. Dal punto di vista pratico gli infermieri e OSS hanno soddisfatto le sue esigenze?

Assolutamente No	Non del tutto	Sì abbastanza	Assolutamente Sì
------------------	---------------	---------------	------------------

4. Dal punto di vista pratico lo psicologo ha soddisfatto le sue esigenze?

Assolutamente No	Non del tutto	Sì abbastanza	Assolutamente Sì
------------------	---------------	---------------	------------------



ADI MEDISAN

5. Dal punto di vista pratico altri professionisti (specificare _____) hanno soddisfatto le sue esigenze?

Assolutamente No	Non del tutto	Sì abbastanza	Assolutamente Sì
------------------	---------------	---------------	------------------

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

6. E' soddisfatto in generale dell'organizzazione del servizio ADI (orari, turnazione del personale, tempi di risposta ai suoi bisogni, ecc.)?

Assolutamente No	Non del tutto	Sì abbastanza	Assolutamente Sì
------------------	---------------	---------------	------------------

AREA RELAZIONALE

7. E' soddisfatto del rapporto che si è creato con gli operatori?

Assolutamente No	Non del tutto	Sì abbastanza	Assolutamente Sì
------------------	---------------	---------------	------------------

8. Nel complesso quanto si ritiene soddisfatto del servizio ADI?

Assolutamente No	Non del tutto	Sì abbastanza	Assolutamente Sì
------------------	---------------	---------------	------------------

COMMENTI/SUGGERIMENTI



ADI MEDISAN

Allegato B

MODULO RECLAMO PER DISSERVIZIO

Reclamo effettuato da: _____

Utente di riferimento: _____

Periodo del disservizio: _____

Area disservizio:

➤ Servizi socio-sanitari:

- Area medica
- Area infermieristica
- Area fisioterapia
- Area assistenza alla persona
- Area animazione

➤ Altro:

Descrizione del disservizio:

Data _____

Firma _____



ADI MEDISAN

Allegato C

TUTELA PRIVACY

AUTORIZZAZIONE LEGGE 196/03
(CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI)

Villasanta,

Il/la sottoscritto/a _____ dichiara di aver ricevuto per iscritto da parte della Direzione le informazioni di cui alla legge 196/03.

In particolare dichiara di aver liberamente preso atto che i dati raccolti al momento della presentazione della domanda di attivazione ADI saranno utilizzati per la gestione dell'assistenza domiciliare erogata dalla cooperativa "Medisan" ubicata in Villasanta e che gli è stato riconosciuto il diritto di conoscere, cancellare, rettificare, aggiornare, integrare ed opporsi al trattamento dei dati stessi nonché gli altri diritti identificati nella legge 196/03.

Per far valere i propri diritti, potrà rivolgersi alla Direzione dell'Ente.

Di conseguenza vengono autorizzati il titolare, il responsabile e gli incaricati della cooperativa al trattamento dei dati personali ed alla comunicazione dei medesimi, ai fini istituzionali, ad altri enti pubblici, medici, organismi sanitari, con particolare ed espresso riferimento a quelli riguardanti lo stato di salute, necessari per la gestione dell'assistenza e la tutela sanitaria.

In fede

.....



CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati).

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio di **giustizia sociale**, enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.
- il principio di **solidarietà**, enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di



ADI MEDISAN

solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona.

- il principio di **salute**, enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti. Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha il diritto:

Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà

Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.

Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.

Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.

La società e le istituzioni hanno il dovere:

Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.

Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.

Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.

Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di



ADI MEDISAN

	accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.



ADI MEDISAN

La tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.



Carta Europea dei Diritti del Malato

La carta europea dei diritti del malato proclama **14 diritti dei pazienti** che nel loro insieme mirano a garantire un "alto livello della salute Umana" (art. 35 della carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea.) assicurando l'elevata qualità dei servizi erogati dai diversi sistemi sanitari nazionali in Europa. I 14 diritti sono una concentrazione di diritti fondamentali e come tali, devono essere riconosciuti e rispettati in ogni paese; essi sono correlati con doveri e responsabilità che sia i cittadini che gli altri attori della sanità devono assumere.

La carta si applica a tutti gli individui, riconoscendo il fatto che le differenze come l'età, il genere, la religione, lo status socio economico ecc, possono influenzare i bisogni individuali di assistenza sanitaria.

Di seguito i diritti della persona malata:

1. **Diritto a misure preventive** - Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.
2. **Diritto all'accesso** - Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.
3. **Diritto all'informazione** - Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.
4. **Diritto al consenso** - Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.
5. **Diritto alla libera scelta** - Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.
6. **Diritto alla privacy e alla confidenzialità** - Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.
7. **Diritto al rispetto del tempo dei pazienti** - Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.
8. **Diritto al rispetto di standard di qualità** - Ogni individuo ha diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.
9. **Diritto alla sicurezza** - Ogni individuo ha diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.



ADI MEDISAN

10. **Diritto all'innovazione** - Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.
11. **Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari** - Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.
12. **Diritto a un trattamento personalizzato** - Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.
13. **Diritto al reclamo** - Ogni individuo ha diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.
14. **Diritto al risarcimento** - Ogni individuo ha diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato da servizi sanitari.



Carta dei Diritti sul Dolore Inutile (tribunale per i diritti del malato)

1. Diritto a non soffrire inutilmente - Ciascun individuo ha diritto a vedere alleviata la propria sofferenza nella maniera più efficace e tempestiva possibile.
2. Diritto al riconoscimento del dolore - Tutti gli individui hanno diritto ad essere ascoltati e creduti quando riferiscono dolore.
3. Diritto di accesso alla terapia del dolore - Ciascun individuo ha diritto di accedere alle cure necessarie per alleviare il proprio dolore
4. Diritto ad un'assistenza qualificata - Ciascun individuo ha diritto a ricevere assistenza al dolore nel rispetto dei più recenti e validati standard di qualità.
5. Diritto ad un'assistenza continua - Ogni individuo ha diritto a vedere alleviata la propria sofferenza con continuità e assiduità, in tutte le fasi della malattia.
6. Diritto ad una scelta libera e informata - ogni individuo ha diritto a partecipare attivamente alle decisioni sulla gestione del proprio dolore.
7. Diritto del bambino, dell'anziano e dei soggetti che "non hanno voce" - I bambini, gli anziani e i soggetti che "non hanno voce" hanno lo stesso diritto a non provare dolore inutile.
8. Diritto a non provare dolore durante gli esami diagnostici invasivi e non - Chiunque debba sottoporsi ad esami diagnostici, in particolare quelli invasivi, deve essere trattato in maniera da prevenire eventi dolorosi.