



Carta dei Servizi
Informazioni alla
famiglia

Informazioni alla famiglia



MEDICASA ITALIA S.P.A.

Medicasa Italia, nata nel 1993, è specializzata nella progettazione ed erogazione dei servizi di assistenza domiciliare e collabora con diverse Aziende Sanitarie Locali italiane per i servizi di ADI (Assistenza Domiciliare Integrata); fa parte del gruppo Air Liquide ed insieme a VitalAire Italia S.p.A. costituisce la Business Unit Home Healthcare. Medicasa è presente su tutto il territorio nazionale e, avvalendosi di team specializzati, è in grado di offrire i seguenti servizi:

- Cure domiciliari
- Ospedalizzazione domiciliare
- Assistenza a pazienti complessi adulti e pediatrici
- Nutrizione Enterale Domiciliare (NED)
- Nutrizione Parenterale Domiciliare (NPD)
- Moduli personalizzati di supporto sanitario e assistenziale
- Collaborazione e cooperazione scientifica
- Consulenza organizzativa nella programmazione ed attivazione della rete dei servizi di cure domiciliari.

La missione di Medicasa Italia è quella di assistere e curare il paziente al domicilio con professionalità, etica e dedizione, sviluppando servizi sempre più vicini ai bisogni del paziente. Medicasa Italia eroga il servizio da un lato promuovendo il coordinamento con la rete territoriale e i programmi di informazione e formazione alle famiglie e agli utenti, dall'altro preservando i diritti degli assistiti, con l'applicazione della Carta Europea dei diritti del malato.

Di seguito, elenchiamo i 14 diritti dei pazienti proclamati nella suddetta Carta.

- 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 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 il 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 il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.
- 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 il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.
- 14. Diritto al risarcimento.** Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

Inoltre, Medicasa Italia garantisce:

- Riservatezza dei dati dell'utente
- Controllo qualità del servizio erogato
- Gestione dei reclami e delle non conformità
- Protezione dei rischi per la salute e la sicurezza dell'assistito

Medicasa Italia gestisce i dati degli assistiti secondo la normativa in vigore in tema Privacy e informa l'assistito o chi ne ha cura del piano di cura e assistenza, della metodologia di attuazione e monitoraggio, nonché dei limiti e rischi connessi all'attività svolta durante il periodo di assistenza. Si avvale, inoltre, dell'informativa-consenso informato alle cure domiciliari, il mezzo che consente la partecipazione dell'assistito alle decisioni sulla sua salute ed ai trattamenti proposti. Il consenso, previa dettagliata informazione eseguita dall'operatore Medicasa all'assistito/care giver, viene sottoscritto sulla cartella informatizzata di Medicasa Click & Care.

I VALORI DI MEDICASA

Medicasa Italia si impegna a:

- offrire tutta l'esperienza e competenza per assistere e curare con interesse e attenzione ogni persona nei suoi bisogni
- proteggere chi si trovi in condizione momentanea o permanente di debolezza
- garantire informazioni complete e comprensibili, dedicando il tempo necessario per rispondere a qualsiasi domanda o chiarimento
- assicurare la possibilità di esprimere suggerimenti e reclami a cui verrà dato riscontro
- attuare tutte le misure e gli interventi finalizzati alla sicurezza delle cure. Per Medicasa la sicurezza dei pazienti è uno dei fattori determinanti la qualità delle cure e pertanto rappresenta uno dei suoi obiettivi prioritari.

Il sistema di qualità per l'erogazione di servizi domiciliari di Medicasa Italia S.p.A. è certificato secondo le norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, UNI ISO 45001:2018.

LA CENTRALE OPERATIVA

La Centrale Operativa è costituita da:

- un'equipe sanitaria
- un'equipe organizzativa

che collaborano in stretta sinergia, al fine di garantire un costante punto di riferimento per l'assistito, per la rete dei servizi territoriali: Medico di Medicina Generale (MMG)/Pediatra di Famiglia (PdF), Azienda Sanitaria Locale (ASSL), ecc., e per la presa in carico globale dei bisogni dell'assistito. Tutti gli eventi significativi che avvengono durante l'assistenza, come sospensione del servizio per ferie o per ricovero, cambiamenti di orario dell'accesso, ecc., devono essere tempestivamente comunicati alla Centrale Operativa Medicasa, affinché possano essere attivati tutti i correttivi necessari per garantire la continuità della cura e la miglior assistenza possibile.

INDICAZIONI UTILI PER I FAMILIARI

Quando si viene curati a casa vi è il vantaggio di rimanere nel proprio ambiente, di mantenere le proprie abitudini e restare vicini alle persone care. I nostri sforzi sono di assicurare prestazioni professionali qualificate e risposte tempestive. È, pertanto, importante la collaborazione e l'aiuto dei familiari che hanno un ruolo fondamentale nell'assistenza a casa. Non esiste un modo unico per affrontare questa situazione; tuttavia è importante fare in modo che l'aiuto offerto dagli operatori sia davvero una risorsa, seguendo alcuni piccoli consigli.

L'OPERATORE AL DOMICILIO VIENE PER DARE UN AIUTO

Quando un medico, un infermiere, un fisioterapista, un operatore socio sanitario, un educatore vengono al domicilio, il loro obiettivo è quello di aiutare l'assistito e di migliorare, per quanto possibile, la sua qualità di vita, a supporto dell'impegno che la famiglia si è già assunta. Se questi operatori danno dei consigli, se richiedono anche qualche cambiamento nelle abitudini della vita quotidiana della famiglia, è solo per aiutare l'assistito.

Le loro parole e le loro azioni vanno dunque interpretate come suggerimenti e indicazioni utili per il benessere dell'assistito.

L'OPERATORE DOMICILIARE È UN OSPITE E QUINDI HA BISOGNO DELL'AIUTO DEI FAMILIARI

In ospedale è l'assistito che si deve adattare alle regole e agli orari del reparto; il vantaggio delle cure domiciliari è invece quello di privilegiare il mantenimento delle proprie abitudini di vita. Sono quindi gli operatori che hanno bisogno di imparare come muoversi all'interno dell'ambiente dell'assistito.

Per raggiungere questo obiettivo occorre che i familiari siano disponibili a mettere a proprio agio l'operatore, fornendo le informazioni necessarie ed i suggerimenti opportuni.

LA RELAZIONE TRA L'OPERATORE E L'ASSISTITO È UNO DEGLI STRUMENTI DI CURA

La capacità da parte degli operatori di stabilire una relazione positiva con l'assistito, fondata su un rapporto di fiducia, è il requisito fondamentale per il buon esito delle cure. È importante che l'assistito impari a farsi curare da più persone e non tenda invece a creare un legame esclusivo con un solo operatore. La sostituzione di un operatore non deve

essere vista come un evento negativo, ma come una modalità di lavoro necessaria per garantire la continuità delle cure. Infatti, Medicasa Italia, per assicurare il servizio 365 giorni all'anno, deve provvedere alla sostituzione degli operatori in caso di assenze, malattie, festività, imprevisti. Comunque l'avvicendamento degli operatori viene seguito attraverso un passaggio di consegne; se dovessero sorgere dei problemi, l'assistito o i familiari li possono segnalare alla Centrale Operativa di Medicasa.

GLI OPERATORI DOMICILIARI SONO PROFESSIONISTI INSERITI IN UNA ORGANIZZAZIONE

Gli operatori svolgono il loro lavoro nei tempi necessari per effettuare compiutamente e correttamente le prestazioni richieste, secondo le indicazioni contenute nel piano di assistenza; gli orari degli interventi sono concordati con la Centrale Operativa di Medicasa.

Per ogni nuovo operatore è previsto un periodo di affiancamento, successivo alla formazione sulle procedure di Medicasa Italia, al fine di consentire il miglior apporto di ogni risorsa impiegata nell'assistenza. Tutti gli operatori di Medicasa Italia conoscono e parlano la lingua italiana.

GESTIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Nel caso in cui vengano apportate modifiche al documento "Carta dei servizi" verrà fatta immediata comunicazione alle ASL di riferimento. Verrà inoltre consegnata agli utenti in carico copia del documento revisionato.

SERVIZI OFFERTI

Il medico di Medicina Generale/Pediatra di famiglia rilascia al paziente o al suo familiare la richiesta di attivazione dell'assistenza domiciliare specificando il bisogno di assistenza. Il Servizio di Cure Domiciliari del

Distretto della propria ASSL di riferimento, dopo aver valutato i bisogni assistenziali del paziente, redige il PAI (Piano di Assistenza Individualizzato) e lo trasmette a Medicasa.

Medicasa metterà, poi, a disposizione del paziente i professionisti necessari a soddisfare i suoi bisogni assistenziali.

I destinatari di tale servizio sono le persone in situazione di fragilità caratterizzate dalla presenza di:

- una situazione di non autosufficienza parziale o totale di carattere temporaneo o definitivo;
- una condizione di non deambulabilità e di non trasportabilità;
- una rete familiare di supporto;
- condizioni abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza.

Il servizio offerto dalla Centrale Operativa di Medicasa Italia è attivo sul territorio della ASSL di Cagliari.

Tutte le prestazioni eseguite a domicilio vengono erogate senza alcun costo a carico dell'utente, compresi i normali materiali di consumo necessari per effettuare le prestazioni.

I materiali (pannoloni, traverse, cateteri vescicali, ecc.) non forniti da Medicasa Italia vengono prescritti e forniti dal proprio distretto competente per territorio.

COS'È IL PAI (PIANO ASSISTENZA INDIVIDUALE)?

I bisogni di natura sanitaria e assistenziale dell'assistito, rilevati dal Medico di Medicina Generale e dal Servizio di Cure Domiciliari del Distretto ASSL di riferimento, sono riportati nel PAI (Piano di Assistenza Individualizzato).

Il PAI prevede:

- l'identificazione degli obiettivi assistenziali;
- la pianificazione degli interventi settimanali da effettuare;

- le attività che dovranno essere svolte per il raggiungimento degli obiettivi assistenziali;
- le figure professionali impiegate (infermiere, fisioterapista, logopedista, operatore socio sanitario, medico specialista).

Il PAI iniziale può essere modificato in base alle necessità che emergono durante il periodo di assistenza. Tutte le attività svolte al domicilio dagli operatori sono coordinate dalla Centrale Operativa di Medicasa, al fine di ottimizzare l'attività ed evitare inefficienze.

Per qualsiasi comunicazione inerente l'accesso (ad es. ritardo o cambiamento di orario, annullamento accesso, sospensione, ecc.) è necessario che l'assistito o il familiare informi la Centrale Operativa di Medicasa.

LA CARTELLA DOMICILIARE

La Cartella Domiciliare è lo strumento fondamentale per la comunicazione e integrazione di tutte le attività svolte dai vari operatori a domicilio e permette di rilevare il percorso assistenziale volto al raggiungimento degli obiettivi previsti dal PAI (Piano Assistenziale Individuale). La Cartella Domiciliare ha valore legale, oltre che clinico, perché indica con precisione tutti gli interventi effettuati, la descrizione di ogni attività eseguita al domicilio, ogni eventuale rifiuto dell'assistito; inoltre viene indicata la data, l'ora di inizio accesso e l'ora di fine accesso. A fine intervento sia l'operatore che l'assistito (e/o caregiver) sottoscrivono con le firme la condivisione delle attività eseguite.

Medicasa in accordo con ASSL di Cagliari, utilizza la cartella informatizzata, Medicasa Click&Care, che consente la raccolta digitale di tutti i dati clinici raccolti durante le visite eseguite dai professionisti sanitari di Medicasa. Tali dati sono immediatamente disponibili al Distretto, al MMG e al paziente stesso, previa richiesta delle credenziali di accesso.

È importante dunque che la cartella sia conservata con la massima cura dai familiari.

La Cartella Domiciliare cartacea al termine dell'assistenza viene ritirata dal medico di medicina generale e conservata nel fascicolo dell'assistito nel Distretto Sanitario di competenza.

COME ATTIVARE IL SERVIZIO ADI

Il Medico di Medicina Generale/Pediatra Di Famiglia rilascia all'utente/familiare la richiesta di attivazione ADI, specificando il bisogno di assistenza al domicilio.

Il Servizio di Cure Domiciliari del Distretto della propria ASSL di riferimento, dopo aver valutato il bisogni assistenziali del paziente, redige il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) e lo trasmette a Medicasa, azienda aggiudicataria della gara d'appalto per la gestione delle Cure Domiciliari presso la ASSL di Cagliari a partire dal luglio 2017.

Medicasa metterà, poi, a disposizione del paziente i professionisti necessari a soddisfare i suoi bisogni assistenziali, secondo quanto indicato nel PAI.

TERMINE DELL'ASSISTENZA

La richiesta di rilascio della documentazione socio sanitaria dell'assistito, potrà essere inoltrata al Distretto Sanitario di competenza.

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENZA

I questionari di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti inviati alla Centrale Operativa Medicasa di riferimento, vengono inseriti in un apposito database e periodicamente analizzati al fine di intraprendere eventuali azioni migliorative.



Assistenza e contatti

CENTRALE OPERATIVA MEDICASA CAGLIARI

Via Tiziano 72, 09100 Cagliari

Tel. 0704685311

Orari di apertura

da Lunedì a Venerdì dalle 8:00 alle 20:00

Sabato dalle 8:00 alle 14:00

REPERIBILITÀ NEL WEEKEND PER URGENZE

Sabato dalle 14:00 alle 20:00

Domenica dalle 8:00 alle 20:00

345.92.87.138

Segnala reclami/encomi

Chi segnala

Cognome Nome

Residente a

Via

Cap

Tel

Per chi segnala

Cognome Nome

Residente a

Via

Cap

Tel

ELOGIO/APPREZZAMENTO

EVENTO OCCORSO

RECLAMO

Descrivere i fatti, i luoghi e i tempi oggetto della segnalazione, eventuali richieste e suggerimenti

Data

Firma

La segnalazione può essere effettuata:

- inviando la presente scheda a Medicasa via mail o via fax,
- chiamando la Centrale Operativa Medicasa,
- tramite il nostro sito www.medicasa.it nella sezione Reclami/Encomi.

IN CASO DI COMUNICAZIONE DI UN RECLAMO, MEDICASA RISponderà ENTRO 2 GIORNI DALLA RICEZIONE DELLO STESSO.

Aiutaci a migliorare

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'ASSISTITO

Al fine di migliorare i nostri servizi e renderli sempre più rispondenti alle Sue esigenze, Le chiediamo gentilmente di dedicare 2 minuti del Suo tempo a rispondere al seguente breve questionario.

-  Nome, cognome assistito _____
 Nome, cognome operatore Medicasa _____
 Risponde al questionario assistito familiare caregiver

Come è entrato in contatto con Medicasa

- Sito internet ATS / ASST
 Sito internet Medicasa
 Contatti personali
 Medico di Medicina Generale/Pediatra di Famiglia
 Altro _____

Valutazione del servizio erogato da Medicasa

- | | buono | sufficiente | scarso |
|--|---|---|--|
|  Le informazioni che ha ricevuto nel corso della prima visita sono state chiare e complete? |  |  |  |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  Medicasa ha risposto esaurientemente ai suoi bisogni? |  |  |  |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  In generale, è soddisfatto del servizio erogato da Medicasa? |  |  |  |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Valutazione dell'operatore di Medicasa

- | | | | |
|---|---|---|--|
|  L'operatore è sempre disponibile e cortese? |  |  |  |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  L'operatore è sempre puntuale? |  |  |  |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  L'operatore risponde in modo chiaro alle sue domande? |  |  |  |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  In generale, è soddisfatto del suo operatore? |  |  |  |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Valutazione della Centrale Operativa di Medicasa

- | | | | |
|---|---|---|--|
|  Il personale della Centrale Operativa è sempre disponibile e cortese? |  |  |  |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  Il personale della Centrale Operativa ha sempre soddisfatto le sue richieste? |  |  |  |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Valutazione dei materiali stampati

- | | | | |
|--|--|--|---|
|  I materiali che le sono stati forniti (cartella domiciliare, brochure, carta dei servizi ecc.) sono chiari ed esauritivi? |  |  |  |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Commenti

Informativa relativa al trattamento dei dati (art. 13 D.L.vo 196/2003). La informiamo che la raccolta dei dati personali da Lei forniti è finalizzata alla valutazione dei servizi forniti da Medicasa Italia. Il conferimento dei dati ha natura meramente facoltativa. Per le finalità sopra descritte, pertanto, richiediamo il Suo consenso al trattamento dei dati personali raccolti attraverso il presente modulo.

Presta consenso

Data

Firma

LA RINGRAZIAMO PER LA DISPONIBILITÀ DIMOSTRATACI
Inviare il questionario alla Centrale Operativa Medicasa di riferimento







Together, for a better life

Ventiloterapia | Ossigenoterapia | Nutrizione
Artificiale | Apnee del sonno | Cure Domiciliari |
Comunicatori oculari

Contatti

MEDICASA ITALIA S.p.A.

Centro Direzionale Milanofiori Nord - Edificio U7
Via del Bosco Rinnovato, 6
20057 Assago (MI)

www.medicasa.it



Fondata nel 1902, Air Liquide, leader mondiale dei gas, delle tecnologie e dei servizi per l'industria e la sanità, opera in 80 Paesi con più di 67.000 collaboratori. Il Gruppo contribuisce con soluzioni innovative e con lo sviluppo di nuove tecnologie alla realizzazione di prodotti indispensabili per la vita e per la sua salvaguardia. Air Liquide Healthcare è un leader mondiale dei gas medicali, della sanità a domicilio, dei prodotti d'igiene e degli ingredienti di specialità per la sanità. Ha come missione di fornire ai suoi clienti, in un continuum di cure dall'ospedale al domicilio, prodotti medicali, ingredienti di specialità e servizi che contribuiscono a proteggere vite fragili.

Società soggetta alla direzione e coordinamento di Air Liquide Santé International.