



Carta dei Servizi
Informazioni alla
famiglia

CENTRALE OPERATIVA DI VALLO DELLA LUCANIA

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
- 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.

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
- garantire 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 la norma ISO 9001.

CENTRALE OPERATIVA DI VALLO DELLA LUCANIA

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 e per la rete dei servizi territoriali: Medico di Medicina Generale (MMG), Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM), Pediatra di Famiglia (PdF), ASL, ecc., e alla 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, richiesta di visite specialistiche, cambiamenti di orario dell'accesso, ecc., devono essere tempestivamente comunicate 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 logopedista vengono al domicilio, il loro obiettivo è quello di aiutare l'assistito e di migliorare, per quanto possibile, la sua quali-

tà 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'AUTO 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 un 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 affettivo 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 riposi, assenza, malattie, festività, imprevisti, ecc. In ogni caso

l'avvicendamento degli operatori viene seguito attraverso un passaggio di consegne; se dovessero insorgere 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.

Medicasa Italia organizza periodicamente visite domiciliari finalizzate al Controllo di Qualità al fine di mantenere e promuovere uno standard qualitativo elevato. Per ogni nuovo operatore è previsto un periodo di affiancamento, successivo alla formazione sulle procedure 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 all'ASL di Salerno. Verrà inoltre consegnata agli utenti in carico copia del documento revisionato.

SERVIZI SANITARI OFFERTI

L'ASL provvede:

- a valutare l'appropriatezza, ossia se sussistono i requisiti richiesti per attivare l'ADI;
- alla definizione del PAI "piano di assistenza individuale" concordato con il MMG/PdF e con l'assistito;
- all'emissione del PAI.

Medicasa provvede:

- all'erogazione dei servizi di assistenza domiciliare.

Il servizio offerto dalla Centrale Operativa di Medicasa Italia è attivo su tutto il territorio di competenza dell'ASL ex SA 3.

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

Vengono inoltre fornite gratuitamente e su richiesta del MMG/PdF/ASL, visite mediche specialistiche (geriatra, fisiatra, chirurgo, urologo, anestesista, pneumologo, psicologo, psichiatra). I materiali (pannoloni, traverse, cateteri vescicali, ecc.) non forniti da Medicasa Italia vengono prescritti e forniti dal proprio distretto ASL competente per il territorio.

COS'È IL PAI (PIANO ASSISTENZA INDIVIDUALE)?

Per verificare i bisogni di natura sanitaria e assistenziale dell'assistito, L'UVM attiva personale qualificato per svolgere tale attività ed effettuare la visita domiciliare di valutazione e presa in carico dell'assistito.

Su questa base, in accordo con il Medico di Medicina Generale (Medico di famiglia) Pediatra di Famiglia (PdF), unico responsabile terapeutico dell'assistito, l'UVM compila il PAI condividendolo con l'assistito/caregiver.

Il PAI prevede:

- il livello assistenziale del paziente;
- le figure professionali impiegate (infermiere, fisioterapista, medico specialista);
- il numero degli interventi settimanali;
- le attività che dovranno essere svolte per il raggiungimento degli obiettivi assistenziali;
- il consenso informato alle cure.

Il PAI iniziale può essere modificato in base alle necessità che emergono durante il periodo di assistenza, previa autorizzazione dell'ASL. Tutte le attività svolte al domicilio dagli operatori sono coordinate dalla Centrale Operativa 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.

COSA CONTIENE IL FASCICOLO DELL'ASSISTITO A DOMICILIO?

Il fascicolo dell'assistito è comprensivo di:

- Carta dei Servizi;
- Cartella Domiciliare.

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

La Cartella Domiciliare viene ritirata dall'operatore al termine dell'as-

sistenza o su autorizzazione dell'ASL; il ritiro può essere fatto ogni mese e la Cartella verrà conservata nel fascicolo dell'assistito/familiare presso la Centrale Operativa di Medicasa. L'assistito può sempre richiedere copia della propria cartella domiciliare.

COME ATTIVARE IL SERVIZIO ADI

Il Medico di Medicina Generale/Pediatra di Famiglia rilascia all'assistito/familiare la richiesta di attivazione ADI, formulata sul Ricettario Regionale (ricetta rossa o ricetta elettronica) specificando il bisogno di assistenza al domicilio.

Insieme alla richiesta, il Medico di Medicina Generale/Pediatra di Famiglia fornisce l'allegato SVAMA da consegnare al distretto di appartenenza. Il distretto (UVM) verifica l'appropriatezza della richiesta ed elabora il PAI. All'attivazione del PAI gli operatori sanitari di Medicasa effettueranno il primo accesso domiciliare di presa in carico.

COME REVOCARE L'ASSISTENZA

Qualora, durante l'erogazione dell'assistenza subentrino motivi di revoca, la persona assistita dovrà contattare il distretto di appartenenza e comunicare le cause della revoca.

TERMINE DELL'ASSISTENZA

Medicasa riceverà dal distretto una comunicazione della dismissione del servizio. Al termine dell'assistenza l'assistito/familiare può far richiesta di rilascio della documentazione socio sanitaria. La richiesta può essere presentata dall'interessato o da una persona delegata unitamente alla carta di identità di entrambi e inoltrata a Medicasa Italia via mail o via fax. Medicasa Italia, entro 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta, provvederà alla consegna gratuita della documentazione.

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 VALLO DELLA LUCANIA

Via Santa Maria di Loreto, 12/a - 84078 Vallo Della Lucania (SA)

Tel. 0974 717718 - Fax 0974 717709

e-mail: medicasa.vallo@airliquide.com

Orari di apertura della Centrale Operativa

- ◆ dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00
- ◆ il Sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00

Reperibilità Medica - Infermieristica

- ◆ nei giorni feriali dalle ore 20.00 alle ore 8.00
- ◆ Sabato e Domenica dalle ore 14.00 del Sabato alle ore 08.00 del Lunedì
- ◆ nei giorni festivi è garantita un'assistenza H24

*Il servizio è garantito 7 giorni su 7
per 365 giorni l'anno*



*PER QUALSIASI PROBLEMA O DOMANDA
NON ESITATE A CONTATTARCI*

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

-  Le informazioni che ha ricevuto nel corso della prima visita sono state chiare e complete?
-  Medicasa ha risposto esaurientemente ai suoi bisogni?
-  In generale, è soddisfatto del servizio erogato da Medicasa?

buono sufficiente scarso



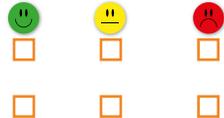
Valutazione dell'operatore di Medicasa

-  L'operatore è sempre disponibile e cortese?
-  L'operatore è sempre puntuale?
-  L'operatore risponde in modo chiaro alle sue domande?
-  In generale, è soddisfatto del suo operatore?



Valutazione della Centrale Operativa di Medicasa

-  Il personale della Centrale Operativa è sempre disponibile e cortese?
-  Il personale della Centrale Operativa ha sempre soddisfatto le sue richieste?



Valutazione dei materiali stampati

-  I materiali che le sono stati forniti (cartella domiciliare, brochure, carta dei servizi ecc.) sono chiari ed esauritivi?



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





Changing care. With you.*

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

* Cambiare l'assistenza. Insieme a voi.

Numero Verde

800-767457

CENTRALE OPERATIVA DI VALLO DELLA LUCANIA

Via Santa Maria di Loreto, 12/a - 84078 Vallo Della Lucania (SA)
Tel. 0974 717718 - Fax 0974 717709

Contatti

MEDICASA ITALIA S.p.A.

Centro Direzionale Milanofori Nord - Edificio U7
Via Del Bosco Rinnovato, 6 - 20057 Assago (MI)
Tel. +39 0240211 - Fax +39 024021806

www.medicasa.it

 **Air Liquide**
HEALTHCARE

Fondata nel 1902, Air Liquide, leader mondiale dei gas, delle tecnologie e dei servizi per l'industria e la sanità, opera in 73 Paesi con circa 67.100 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.