



CARTA DEI SERVIZI

Informazioni alla famiglia



Sardegna



Medicasa Italia S.p.A.	3
I valori di Medicasa	6
La Centrale Operativa	6
Indicazioni utili per i familiari	7
Il professionista sanitario e socio sanitario al domicilio vengono per dare un aiuto	8
Il professionista sanitario e socio sanitario domiciliare sono ospiti e hanno bisogno dell'aiuto dei familiari	8
La relazione tra i professionisti sanitari e socio sanitari e l'assistito è uno degli strumenti di cura	9
I professionisti sanitari e socio sanitari domiciliari sono inseriti in una organizzazione	9
Gestione della Carta dei Servizi	10
Servizi erogati in accreditamento	10
Cos'è il PAI (Piano Assistenza Individuale)?	11
Cosa contiene il Fascicolo dell'assistito	12
La Cartella Domiciliare	12
Gestione emergenze cliniche	13
Termine dell'assistenza	13
Standard di qualità e quantità del servizio	13
Rilevazione soddisfazione utenza	14
Assistenza e contatti	16
Segnala reclami/encomi	17
Aiutaci a migliorare	18

CARTA DEI SERVIZI

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 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
- Affiancamenti per la valutazione dell'appropriatezza clinica e la sicurezza 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 dell'informativa-consenso informato alle cure domiciliari 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
- **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..

Il servizio erogato da Medicasa ha come obiettivo prioritario la sicurezza dell' Assistito e dei Professionisti coinvolti nel processo di cura. L'utilizzo della Cartella Informatizzata Click&Care e la corretta applicazione delle procedure elaborate, seguendo le più recenti linee guida internazionali, permette di lavorare in sicurezza e appropriatezza.

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 importante la collaborazione e l'aiuto dei familiari che hanno un ruolo fondamentale nell'assistenza a domicilio. Non esiste un modo unico per affrontare questa situazione; tuttavia è importante fare in modo che l'aiuto offerto dai Professionisti sia davvero una risorsa, seguendo alcuni piccoli consigli.



IL PROFESSIONISTA SANITARIO E SOCIO SANITARIO AL DOMICILIO VENGONO PER DARE UN AIUTO

Quando un medico, un infermiere, un fisioterapista, un operatore socio sanitario 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.

IL PROFESSIONISTA SANITARIO E SOCIO SANITARIO DOMICILIARE SONO OSPITI E HANNO 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 quello di privilegiare il mantenimento delle proprie abitudini di vita. Sono i Professionisti Sanitari e gli Operatori Socio-sanitari 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 i Professionisti, fornendo le informazioni necessarie ed i suggerimenti opportuni.

LA RELAZIONE TRA I PROFESSIONISTI SANITARI E SOCIO SANITARI E L'ASSISTITO È UNO DEGLI STRUMENTI DI CURA

La capacità da parte dei Professionisti che accedono al domicilio 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 accetti più Professionisti nel suo percorso di cura e non tenda a creare un legame esclusivo con un solo Professionista Sanitario-Socio sanitario. 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.

Medicasa Italia, per assicurare il servizio 365 giorni all'anno, provvede alla sostituzione degli operatori in caso di assenze, malattie, festività, imprevisti. L'avvicendamento dei Professionisti viene eseguito attraverso un passaggio di consegne; se dovessero sorgere dei problemi, l'Assistito o i familiari li possono segnalare alla Centrale Operativa di Medicasa.

I PROFESSIONISTI SANITARI E SOCIO SANITARI DOMICILIARI SONO INSERITI IN UNA ORGANIZZAZIONE

I Professionisti svolgono il loro lavoro nei tempi necessari per effettuare compiutamente e correttamente le prestazioni richieste, secondo le indicazioni contenute nel Piano di Assistenza Individuale; gli orari degli interventi sono concordati con la Centrale Operativa di Medicasa e con Assistito/care giver.

Medicasa Italia organizza periodicamente affiancamenti con i Professionisti domiciliari finalizzati alla verifica dell'appropriatezza e della sicurezza del servizio erogato al fine di mantenere e promuovere uno standard qualitativo elevato. Per ogni nuovo Professionista è previsto un periodo di affiancamento, successivo alla formazione sulle procedure di Medicasa Italia. Tutti i Professionisti 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 pubblicata sul sito web Medica-sa (www.medicasa.it) e messo a disposizione degli Assistiti il documento revisionato.

SERVIZI EROGATI IN ACCREDITAMENTO

L'utente che necessita di Assistenza Domiciliare deve rivolgersi al proprio Medico di Medicina Generale/Pediatra di Libera Scelta che invia al Distretto di riferimento la richiesta di attivazione dell'Assistenza Domiciliare specificando il bisogno rilevato. Il Servizio di Cure Domiciliari del Distretto della propria ASL di riferimento, previa valutazione multidimensionale (UVT) dei bisogni dell'Assistito redige il PAI (Piano di Assistenza Individualizzato) e lo trasmette a Medica-sa.

La responsabilità clinica è attribuita al Medico di Medicina Generale/Pediatra di Libera Scelta, in coerenza con quanto stabilito dall'art. 22 del DPCM 12 gennaio 2017.

Medica-sa metterà a disposizione dell'Assistito un **CASE MANAGER** come punto di riferimento della famiglia nel percorso di cura e per il coordinamento dei professionisti sanitari necessari a soddisfare i suoi bisogni assistenziali.

I destinatari del Servizio di Assistenza Domiciliare 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.

Medica-sa garantisce erogazione di servizi domiciliari ad Assistiti di tutti i livelli assistenziali (5 giorni a settimana - dal lunedì al venerdì - per le cure domiciliari di base e di 1° livello; 7 giorni settimanali per le cure domiciliari integrate di 2° e 3° livello) comprensivi delle prestazioni erogate dai seguenti professionisti:

- Infermiere
- Professionista della Riabilitazione

- Operatore Socio-sanitario
- Medico e medico - specialista
- Psicologo

Medicasa garantisce la presa in carico degli assistiti secondo le indicazioni regionale e aziendali.

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.

Medicasa, su indicazione dell'UVT/ASL è in grado di erogare **SERVIZI DI TELEMEDICINA**, utilizzando una piattaforma di telemedicina certificata e assicurando la presa in carico e l'empowerment dell' Assistito a distanza. I servizi offerti comprendono:

- Teleassistenza
- Telecontrollo
- Teleriabilitazione
- Teleconsulenza

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

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 ASL di riferimento, sono riportati nel PAI (Piano di Assistenza Individualizzato).

Il PAI prevede:

- l'identificazione degli obiettivi assistenziali;
- la pianificazione degli interventi settimanali;
- le attività che dovranno essere svolte per il raggiungimento degli obiettivi assistenziali;
- le figure professionali impiegate.

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.

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

Il Fascicolo dell'assistito si compone di:

- **Informativa Consenso alle Cure**
(disponibile nella Cartella Clinica Informatizzata Click&Care);
- **Informativa Assistiti Medicasa**
(disponibile nella Cartella Clinica Informatizzata Click&Care);
- **Istruzioni per la richiesta delle credenziali** alla Cartella Clinica Informatizzata Click&Care;
- **Brochure alla Famiglia**;
- **PAI** (Piano Assistenziale Individuale):
disponibile nella Cartella Clinica Informatizzata Click&Care;
- **Quaderno degli accessi** (ove richiesto).

LA CARTELLA DOMICILIARE

La **Cartella Domiciliare Informatizzata di Medicasa (Click&Care)** è lo strumento fondamentale per la comunicazione e integrazione di tutte le attività svolte dai vari Professionisti a domicilio e permette di rilevare il percorso assistenziale volto al raggiungimento degli obiettivi previsti dal PAI (Piano Assistenziale Individuale).

La Cartella Domiciliare Informatizzata C&C 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; nella Cartella Domiciliare Informatizzata C&C viene tracciata la data, l'ora di inizio e l'ora di fine dell'accesso e vengono apposte le firme dell'Operatore e dell' Assistito / Care-giver.

La digitalizzazione dei processi aiuta a rendere sistematiche le fasi di presa in carico e gestione dell'Assistito, garantendo la qualità, l'efficacia, l'efficienza e la sostenibilità dell'assistenza erogata nell'ottica della gestione del rischio clinico.

L' Assistito/familiare può visualizzare la Cartella Domiciliare Informatizzata tramite apposita richiesta di credenziali.

GESTIONE EMERGENZE CLINICHE

Il servizio di assistenza domiciliare non prevede il servizio di urgenza/ emergenza. In caso di peggioramento della situazione clinica dell'assistito o della presenza di segni e sintomi di aggravamento della patologia, chiamare immediatamente il 112/118, e successivamente informare la centrale Medicasa. Maggiori informazioni sono presenti nella brochure Medicasa "Informazioni utili al paziente e alla famiglia".

TERMINE DELL'ASSISTENZA

Il documento di dimissione si trova nella cartella digitale Medicasa Click&Care. La richiesta di rilascio della documentazione socio sanitaria dell'Assistito potrà essere inoltrata a Medicasa Italia via mail o via fax dall'interessato o da una persona delegata, unitamente alla carta d'identità di entrambi, previa autorizzazione della ASL di riferimento.

Medicasa Italia entro 7 giorni dalla data di ricezione dell'autorizzazione della ASL di riferimento provvederà alla consegna gratuita della documentazione.

STANDARD DI QUALITÀ E QUANTITÀ DEL SERVIZIO

Medicasa monitora la qualità e gli standard di servizio attraverso indicatori chiave di performance (KPI) sia operativi che sanitari. Gli indicatori vengono analizzati nel corso del Riesame di Direzione interno per valutare i piani di miglioramento continuo del servizio. Qualsiasi mancato rispetto degli standard adottati o disservizi possono essere segnalati dagli utenti tramite i canali sotto riportati. Ogni segnalazione viene gestita da Medicasa nel più breve tempo possibile, al fine di garantire il rispetto degli standard e trovare le soluzioni più appropriate.

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENZA

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


I dati che attestano il grado di soddisfazione degli utenti vengono pubblicati sul sito www.medicasa.it.



ASSISTENZA E CONTATTI

CENTRALE OPERATIVA MEDICASA CAGLIARI / ORISTANO

 Via Tiziano, 72 - 09100 Cagliari

 **Orari di apertura:**
da Lunedì a Venerdì
08.00 - 18.00

 **Pazienti ASL Cagliari**
Tel. 070.468.5311

 **Pazienti ASL Oristano**
Tel. 070.70.66.975

 Numero Verde
800-76.74.57

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 ASL / Distretto Sito internet Medicasa Contatti personali

Medico di Medicina Generale/Pediatra di Famiglia

Altro

Valutazione del servizio erogato da Medicasa:

BUONO **SUFFICIENTE** **SCARSO**

1. Le informazioni che ha ricevuto nel corso della prima visita sono state chiare e complete?

2. Medicasa ha risposto esaurientemente ai suoi bisogni?
In generale, è soddisfatto del servizio erogato da Medicasa?

3. Valutazione dell'operatore di Medicasa L'operatore è sempre disponibile e cortese? L'operatore è sempre puntuale?

4. L'operatore risponde in modo chiaro alle sue domande?
In generale, è soddisfatto del suo operatore?

5. Valutazione della Centrale Operativa di Medicasa

6. Il personale della Centrale Operativa è sempre disponibile e cortese?

7. Il personale della Centrale Operativa ha sempre soddisfatto le sue richieste?

8. Valutazione dei materiali stampati

9. I materiali che le sono stati forniti (Cartella Domiciliare, brochure, Carta dei Servizi ecc.) sono chiari ed esauritivi?

10. 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

AIUTACI
A MIGLIORARE



SEGNALA
RECLAMI/ENCOMI





Empowering for a better life

Ventiloterapia | Ossigenoterapia | Apnee del sonno
Cure Domiciliari | Telemedicina | Comunicatori oculari

Contatti

MEDICASA ITALIA S.p.A.

Centro Direzionale Milanofiori Nord - Edificio U7
Via Del Bosco Rinnovato, 6 - 20057 Assago (MI)
Tel. +39 024021.1

WWW.MEDICASA.IT

