Mosaico

CURE DOMICILIARI

Carta dei Servizi

WWW.KORIAN.IT

Gentile Signora, Egregio Signore,

La ringraziamo per averci scelto e per averci permesso di entrare nella Sua casa, dove Lei potrà usufruire delle prestazioni e dei Servizi da noi erogati con qualità, trasparenza, riservatezza e tempestività.

Desideriamo informarLa che il nostro assistito è l'intera Sua famiglia; confidiamo quindi nella partecipazione di tutti mediante suggerimenti utili, graditi e richiesti.

La Carta dei Servizi vuole essere una risposta chiara e completa alle Sue necessità di informazioni e rappresenta un documento importante e significativo, che raggruppa in sé tutti gli scopi e i principi che orientano e guidano il Servizio di Assistenza Domiciliare erogato da Korian-Mosaico.

La Società Mosaico, attraverso la Carta dei Servizi, vuole informare tutte le Persone che operano o che hanno dei rapporti con essa, circa gli obiettivi generali e specifici che si è prefissata di raggiungere:
• miglioramento della qualità di vita delle Persone e delle loro famiglie
• realizzazione di un modello organizzativo aziendale avanzato ed integrato
• monitoraggio costante dei risultati per ricavarne indicazioni di programmazione e per il governo della qualità dei processi
• costruzione di un rapporto privilegiato con l'Utente e la sua famiglia
• ottimizzazione dei Servizi prestati con il coinvolgimento e la partecipazione delle Strutture Sociali Comunali, le Associazioni di Volontariato e gli Enti Istituzionali interessati al Servizio
• partecipazione attiva per il miglioramento della qualità della vita nel territorio di riferimento

Siamo a Sua completa disposizione per approfondimenti e informazioni, laddove desiderate.

La Direzione

Indice

Presentazione 6

Chi siamo....6
Valori....6
Organizzazione - Sede organizzativa....7
Come raggiungerci....7
Organizzazione – Segreterie....8
Accreditamento - Aree territoriali....9

Target Utenti 10

Servizi 11

Cure Domiciliari....11
Assistenza infermieristica....12
Assistenza fisioterapica....13
Assistenza riabilitativa-Logopedia Assistenza educativa....13
Assistenza ausiliaria....14
Visite domiciliari specialistiche Prelievi ematici....14
Assistenza patologie complesse....14
Rientro al domicilio a seguito di dimissioni ospedaliere....15
Dimissioni....17
Revoca Formazione....17

Modalità di accesso al Servizio C-dom 18

Sospensioni/Dimissinoni dal Servizio C-dom....18

Tutela e partecipazione 20

Tutela della Privacy....20
Consenso informato....20
Partecipazione....21
Ufficio Clienti e Valutazione dei Servizi offerti....21
Questionario di Soddisfazione....21
Richiesta documentazione socio-sanitaria....22

Codice Etico 23

Legge 231 24
Modello Organizzativo - D.Lgs 231 24

Sistema Qualità 25
Standard di Qualità 25

Carta dei Diritti dell'utente del servizio di assistenza domiciliare 29

Presentazione

Chi siamo

Mosaico è una società del Gruppo Korian che offre interventi di Cure Domiciliari, sanitarie e sociali, caratterizzate da un'elevata qualità professionale.
Possiede un'esperienza ventennale maturata nel settore.

Mosaico dispone di tre sedi operative, una per ogni ATS in cui opera. In particolare:

- sede Milanese, sita in via Ippocrate n. 18, in locali dedicati c/o RSA Ippocrate
- sede Brianzola: sita a Monza in via Crescitelli 1 in locali dedicati c/o RSA Sant'Andrea .
- sede Pavese: è sita a Casorate primo in via Carlo Mira 6.

Mosaico dispone di una **sede organizzativa unica per le tre ATS in cui opera**, sita a Milano in via Ippocrate 18, dove vengono svolte funzioni di centro organizzativo del servizio di cure domiciliari, di segreteria per informazioni e comunicazioni (call center), di raccolta di suggerimenti e reclami.

Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso il Servizio di Cure Domiciliari Mosaico sono:
Fiducia: agire in trasparenza rispettando gli impegni presi, prestando massima attenzione all'accoglienza e con un atteggiamento empatico, per permettere ad ogni Ospite e alla sua famiglia di affidarsi con serenità a chi si prende cura di lui;
Iniziativa: operare in modo dinamico e propositivo, con curiosità e spirito d'iniziativa, cercando strade innovative per alimentare nelle persone quella vivacità necessaria per un soggiorno mentalmente attivo, svolgendo il proprio lavoro con il massimo della passione;
Responsabilità: prendersi cura delle esigenze delle persone con professionalità e integrità, nel rispetto delle norme stabilite e attraverso azioni sostenibili sia dal punto di vista ambientale sia sociale, per poter offrire un'assistenza di qualità.

In quest'ottica ci proponiamo di garantire:

- un'assistenza qualificata;

- il massimo livello possibile di qualità della vita presso il proprio domicilio; il mantenimento, dove possibile, della capacità funzionale residua della Persona non autosufficiente;
- la formazione al domicilio del Care Giver;
- Piani di Assistenza Individuali (P.A.I.) che vengono costantemente valutati e rinnovati con l'evolversi della situazione clinica della Persona;
- la formazione continua del personale, finalizzata al costante sostegno motivazionale ed all'aggiornamento della professionalità.

Organizzazione - sede corganizzativa

La nostra struttura organizzativa comprende una Sede organizzativa dove operano:

- Direttore Gestionale
- Responsabile Sanitario
- Segreteria Organizzativa
- Ufficio Risorse Umane
- Ufficio Contabilità
- Ufficio Clienti
- Ufficio Qualità

Ci avvaliamo del management centrale di Korian per il supporto alle seguenti aree:

- Programmazione e progettazione del Servizio;
- Controllo di Gestione
- Controllo Qualità;
- Gestione del Sistema Informativo
- Marketing e comunicazione
- Formazione

La Sede organizzativa è sita a Milano in Via Ippocrate 18
Telefono 02 26627311 - Fax 02 70608997
E-mail info.mosaico@korian.it - curedomiciliari.korian.it

Numero Verde Gratuito
800.520999

Come raggiungerci

SEDE ORGANIZZATIVA*

Con i mezzi pubblici:

- linea metropolitana MM3 (linea gialla) direzione Comasina, fermata "Affori F.N." (uscire in direzione di Via Ciccotti: la Residenza dista circa 300 mt);
- treno delle Ferrovie Trenord linea S4 fermata "Affori F.N."

(coincide con la fermata della metropolitana MM3);
- linee Autobus: 40 - 41 (fermata Litta Modignani), 89 (fermata Via Ciccotti).

Con l'automobile:
Autostrada A4 tratta cittadina-uscita Cormano e seguire per Milano centro-al termine della rampa mantenere la destra fino al semaforo-girare a destra fino alla rotonda (Largo Abbagnano)-prendere la seconda uscita (Via Comasina) e proseguire fino al terzo semaforo-girare a destra in Via Litta Modignani fino al primo semaforo-girare a sinistra in Via Ippocrate fino al n. 18.

SEDE OPERATIVA ATS BRIANZA
con i mezzi pubblici:
- treno: linea FFSS da Milano Porta Garibaldi in direzione Lecco;
- autobus: linee urbane n. 204 e 206 e dalla linea ATM Sesto FFSS-Carate
- con l'automobile: Prendere l'uscita autostradale Cinisello Balsamo/Sesto San Giovanni e proseguire per Monza-Lecco, al rondò Dei Pini girare a destra seguendo le indicazioni per Ospedale Nuovo San Gerardo; passare l'Ospedale e prendere la terza via a destra: Via Crescitelli 1. È presente un parcheggio disponibile antistante alla Residenza in Via Crescitelli e un ampio parcheggio a 100 metri, in Via Sant'Andrea, davanti all'Ospedale San Gerardo.

SEDE OPERATIVA ATS PAVIA
con i mezzi pubblici:
- da Milano: tramite metro verde + autobus z509 + autobus z516
- da Pavia: tramite autobus 6 + autobus 164.

In automobile:
- da Milano: tramite A7
- da Pavia: tramite A53

Organizzazione - Segreterie

Il call center dalla sede organizzativa gestisce le richieste afferenti a tutti i territori su cui Mosaico opera.
SEDE OPERATIVA DI CASORATE PRIMO: è possibile ricevere il pubblico solo su appuntamento chiamando il numero verde 800.520999 o inviando una mail a info.mosaico@korian.it
SEDE OPERATIVA DI MONZA: la sede non è aperta al pubblico.
Per informazioni e attivazioni del servizio è necessario contattare il numero verde 800.520999 o inviare mail a info.mosaico@korian.it. È possibile approfondire le richieste o le segnalazioni pervenute concordando un colloquio al domicilio.

I giorni e gli orari di apertura della sede organizzativa sono dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.30 alle ore 18.00.
Negli orari e giorni di chiusura è attiva una segreteria telefonica (che viene regolarmente presidiata, anche in remoto, dal Personale delle segreterie organizzative territoriali secondo procedura interna).

Accreditamento - Aree territoriali

Mosaico è accreditata con Regione Lombardia (decreto n 1271 del 28.09.2017 confermato con decreto 7508 del 15/12/2022) per l'erogazione sul territorio regionale di servizi socio-sanitari (previsti nel Servizio C-dom).

Opera nelle seguenti ATS:

- ATS MILANO - D.g.r. 23 marzo 2023 - n. XII/32:

  ASST FATEBENEFRATELLI SACCO – municipio 1, municipio 2, municipio 3, municipio 4, municipio 8

  ASST Grande Ospedale Metropolitano Niguarda – municipio 9

  ASST Melegnano e della Martesana – distretto Adda, distretto Alta Martesana, distretto Bassa Martesana/Paullese, distretto Sud est Milano, distretto Visconteo

  ASST Nord Milano: distretto Parco Nord, distretto parco della media valle del Lambro,

  ASST Ovest Milanese: distretto abbiatense, distretto Castanese, distretto legnanese, distretto magentino

  ASST Rhodense: distretto Corsichese, distretto Garbagnatese, distretto Rhodense

  ASST Santi Paolo e Carlo: municipio 5, municipio 6, municipio 7

  ASST Lodi: Distretto Alto Lodigiano
- ATS BRIANZA (D.g.r. 23 marzo 2023 - n. XII/30):

  ASST della Brianza, nei seguenti distretti: Carate Brianza, Desio, Seregno, Vimercate

  ASST Monza: distretto di Monza

  ASST Lecco: distretto di Merate
- ATS PAVIA - D.g.r. 23 marzo 2023 - n. XII/33:

  ASST Pavia, nei distretti di: Alto e Basso Pavese; Pavia

Target Utenti

Le attività di Mosaico si rivolgono a tutte le persone che necessitano di assistenza socio-sanitaria, medico-infermieristica, fisioterapica e di aiuto all'igiene, impossibilitate a recarsi in ambulatori e strutture sanitarie territoriali. Particolare attenzione è destinata alle persone non completamente autosufficienti, aiutando le famiglie nell'assistenza quotidiana dei propri cari, oltre ad alcune tipologie di persone fragili, come pazienti con patologie croniche, affetti da SLA (Sclerosi Laterale Amiotrofica), in stato vegetativo o di minima coscienza, malati terminali che necessitano di cure palliative, minori con patologie complesse.

Servizi

Le aree nelle quali si articolano i nostri Servizi di Cure Domiciliari riguardano:

- Prestazioni infermieristiche
- Prestazioni riabilitative
- Prestazioni ausiliarie
- Assistenza educativa
- Visite domiciliari specialistiche
- Prelievi ematici domiciliari
- Assistenza Patologie Complesse
  - Sclerosi Laterale Amiotrofica - SLA
  - Stato Vegetativo
  - Minori
- Formazione al Care Giver
- Supporto nel rientro al domicilio a seguito di dimissioni ospedaliere.

Cure domiciliari

Le Cure Domiciliari vengono erogate 7 giorni su 7, su programmazione.
Attiviamo il Servizio entro 24/72 ore al massimo dalla richiesta e per le urgenze nell'arco di 12/24 ore.
I nostri Operatori svolgono normalmente l'Assistenza Domiciliare **dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 20.00 e il sabato e domenica dalle 08.00 alle 12.30**, salvo casi specifici concordati fuori orario standard.

È garantita la fornitura del materiale sanitario occorrente per i nostri interventi a domicilio e l'utilizzo di medicazioni tecnologicamente avanzate per il trattamento delle lesioni cutanee, ove previste (sono esclusi i farmaci).
Al fine di prevenire e contenere il contagio da SARS-CoV-2 nel rispetto delle indicazioni fornite dal Ministero della Salute, dall'Istituto Superiore di Sanità e dalla disciplina regionale vigente in materia Mosaico ha definito le misure e le modalità operative da attuare attraverso la stesura di istruzioni operative, procedure e protocolli.
Tutti gli operatori sono stati informati e formati sul corretto utilizzo dei DPI di cui sono dotati in quantità adeguata per svolgere la propria attività in sicurezza e sulle norme comportamentali da attuare nel corso dell'espletamento del proprio lavoro.

Assistenza infermieristica

Il nostro Personale infermieristico è in possesso del titolo di Infermiere, è iscritto all'Albo Professionale FNOPI e possiede una comprovata esperienza nel Servizio di Assistenza Domiciliare.

Le prestazioni che eroghiamo sono di alto livello qualitativo e soddisfano tutte le esigenze dell'Utente al domicilio. A titolo esemplificativo, elenchiamo alcune prestazioni:

- medicazione ulcere da decubito/ferite chirurgiche/ulcere trofiche, lesioni cutanee;
- somministrazione e/o controllo terapia;
- rilevazione parametri vitali;
- gestione e somministrazione terapie palliative del dolore;
- igiene associata a prestazioni infermieristiche;
- mobilizzazione e prevenzione complicanze allettamento;
- educazione sanitaria e addestramento dell'Assistente famigliare, dell' Utente e della sua famiglia;
- terapie infusionali
- posizionamento e gestione catetere vescicale permanente;
- clistere evacuativo e/o medicato;
- monitoraggio e gestione ossigeno terapia e ventilazione meccanica;
- gestione nutrizione parenterale totale;
- gestione e irrigazione stomie intestinali;
- gestione sondino naso-gastrico o P.E.G. per nutrizione enterale;
- bronco aspirazione e/o gestione tracheostomia;
- prelievi ematici.

Assistenza fisioterapica

I nostri Terapisti sono in possesso del Diploma Universitario triennale di Terapista della Riabilitazione o Laurea in Fisioterapia e svolgono principalmente le seguenti prestazioni:

- riabilitazione neurologica;
- riabilitazione ortopedica;
- rieducazione al cammino;
- mobilizzazione passiva e/o attiva;
- rieducazione respiratoria;
- educazione ai passaggi posturali;
- addestramento al corretto utilizzo degli ausili;
- educazione sanitaria ai familiari.

Assistenza riabilitativa - Logopedia

I nostri Logopedisti sono in possesso della Laurea Universitaria triennale in Logopedia.

Essi seguono e personalizzano la riattivazione funzionale per il recupero del linguaggio, della comunicazione e per l'addestramento alla deglutizione dell'Utente in accordo con l'équipe, coerentemente con i piani riabiliativi definiti dagli Specialisti.

Partecipano all'elaborazione del Piano Individualizzato di Assistenza, lavorano sia individualmente sia in collaborazione con gli altri Operatori per il recupero dell'autonomia del Paziente.

Intervengono inoltre con programmi di riabilitazione in risposta ai problemi linguistico-comunicativi, specifici e complessi, ai problemi comunicativo-cognitivi primari e secondari, ai problemi linguistico-strumentali, come lettura, scrittura e calcolo, legati all'uso della voce e alla deglutizione.

Assistenza educativa

I nostri Educatori Professionali sono operatori in possesso di Laurea e abilitazione specifica ed intervengono presso il domicilio dell'Utente attuando processi educativi e riabilitativi volti al recupero e allo sviluppo delle potenzialità dei soggetti in un contesto di partecipazione alla vita quotidiana; inoltre curano il positivo inserimento o reinserimento psico-sociale dei soggetti in difficoltà.

In particolare:

- programmano, gestiscono e verificano interventi educativi mirati al recupero e allo sviluppo delle potenzialità dei soggetti in difficoltà per il raggiungimento di livelli sempre più avanzati di autonomia;
- contribuiscono a promuovere e organizzare servizi e risorse sociali e sanitarie, al fine di realizzare il progetto educativo integrato;
- programmano, organizzano, gestiscono e verificano le proprie attività professionali all'interno dell'équipe di Mosaico, in modo coordinato e integrato con altre figure professionali presenti al domicilio;
- operano nelle famiglie e nel contesto sociale dei Pazienti, allo scopo di favorire il reinserimento nella comunità.

La figura dell'Educatore è inserita nel Piano Assistenziale Individuale in accordo con il Medico di Medicina Generale.

Assistenza ausiliaria

Il Personale preposto all'assistenza socio-sanitaria è in possesso del titolo regionale di Ausiliario Socio-Assistenziale e/o Operatore Socio-Sanitario, necessario per svolgere i seguenti compiti:

- cure igieniche
- bagno assistito
- aiuto domestico (micro-ambiente dell'Utente)
- collaborazione con l'Infermiere per le cure.

Visite domiciliari specialistiche

Disponiamo di una équipe medica composta da:

- Chirurgo
- Fisiatra
- Medico palliativista
- Psicologo
- Geriatra
- Penumologo.

Prelievi ematici

Infermieri qualificati eseguono prelievi al domicilio, se la Persona non può recarsi in ambulatorio.

Per attivare il Servizio contattare il **numero verde 800 520 999**, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 18.00.

Sarà richiesto di anticipare via fax allo 0270608997 l'impegnativa del Medico di Medicina Generale.

Il Servizio viene attivato entro 72 ore dalla richiesta. I prelievi vengono eseguiti al domicilio da Infermieri qualificati tra le ore 07.00 e le ore 10.00.

I referti sono resi disponibili in giornata, salvo esami che richiedono tempi di esecuzione più lunghi.

Eventuali spese sostenute possono essere detratte al momento della dichiarazione dei redditi.

Mosaico è accreditata e collabora con i maggiori Laboratori Analisi distribuiti sul territorio.

Assistenza Patologie complesse

SCLEROSI LATERALE AMIOTROFICA (SLA)

Operatori Sanitari e Sociali, formati attraverso corsi specifici, sono in grado di rispondere a:

- bisogni assistenziali-sanitari, legati all'area della respirazione, della motricità, della nutrizione, dell'igiene e della comunicazione

• bisogni sociali, al fine di evitare l'isolamento sociale e relazionale, offrendo supporto psicologico e di ascolto e un'adeguata informazione riguardo i propri diritti e i Servizi presenti sul territorio;
• bisogni di formazione ed orientamento al Care Giver, alla Persona malata e alla sua famiglia: assistenza, cura e gestione degli ausili (materassi antidecubito, sollevatori, comunicatori, respiratori, broncoaspiratori, ventilatori, pompe nutrizionali).

STATO VEGETATIVO

Operatori Sanitari e Sociali, formati attraverso corsi specifici, lavorano seguendo Piani di Assistenza Individuali (P.A.I.) che prevedono:

- l'igiene personale;
- la consulenza per ciò che riguarda gli ausili, quali materassi antidecubito, sollevatori, respiratori, broncoaspiratori, ventilatori, pompe nutrizionali
- l'educazione sanitaria al Care Giver;
- la gestione (compresa sostituzione) delle tracheocannule, della PEG e del catetere vescicale a permanenza;
- il mantenimento della stabilità clinica, l'ottimizzazione delle terapie, la valutazione, prevenzione e trattamento di rischi associati alla grave cerebrolesione (malnutrizione, decubiti, infezioni);
- il controllo dell'alimentazione e la somministrazione di alimentazione enterale;
- il controllo delle funzioni vitali;
- il trattamento riabilitativo finalizzato alla prevenzione del danno terziario, al recupero della possibile funzionalità residua e alla stimolazione sensoriale, alla rieducazione, se possibile, alla deglutizione, alla mobilizzazione, alla rieducazione cognitiva, agli aspetti affettivo-relazionali.

MINORI CON PATOLOGIE COMPLESSE

In collaborazione con i Centri di riferimento, il Pediatra e tutta la rete territoriale, Mosaico promuove percorsi assistenziali domiciliari per gli Utenti minorenni, con l'obiettivo di garantire loro una vita il più possibile "normale" e serena. Operatori Sanitari e Sociali formati attraverso corsi specifici sono in grado di rispondere a bisogni:

- sanitari, legati all'area sanitaria (respirazione, motricità, nutrizione) e della comunicazione;
- sociali, al fine di evitare l'isolamento sociale e relazionale, offrendo alla famiglia supporto psicologico e di ascolto e un'adeguata informazione riguardo i propri diritti e i Servizi presenti sul territorio;
- di formazione ed orientamento al Care Giver e alla sua famiglia rispetto

all'assistenza sanitaria, cura del minore e gestione degli ausili (materassi antidecubito, sollevatori, comunicatori, respiratori, broncoaspiratori, ventilatori, pompe nutrizionali);
- di integrazione con i Servizi territoriali e in particolare con le strutture scolastiche, le associazioni ed il Volontariato.

A casa Mosaico segue ed accompagna minori con le seguenti patologie:
- patologie congenite e perinatali;
- politraumi da incidenti;
- patologie oncologiche di varia sede ed eziologia;
- patologie legate a bambini prematuri;
- emiplegia/tetraplegia/paraplegia di varia eziologia;
- scoliosi grave e gravissima.

Fuori casa del minore eroghiamo prestazioni presso strutture scolastiche ed educative per:
- terapie insuliniche e monitoraggio valori glicemici in bambini diabetici;
- svuotamento vescicale estemporaneo in bambini con patologie neurologiche (es. spina bifida).

Rientro al domicio al seguito di dimissioni ospedaliere

Mosaico vanta un'ampia esperienza maturata nel settore delle dimissioni ospedaliere, acquisita promuovendo e partecipando a progetti sperimentali regionali nell'ambito dell'Assistenza Post-Acuta con rientro al domicilio.
Il Servizio si rivolge a Persone in condizioni di stabilità clinica che hanno concluso il loro percorso clinico acuto e sub-acuto, ma che necessitano di un rientro a casa accompagnato.
Persone adulte che, lasciato il luogo di cura dopo la fase acuta della malattia, si trovano di fronte alla necessità di riacquisire le condizioni necessarie a riprendere, gradualmente, la vita di tutti i giorni.
Mosaico fornisce, dopo una valutazione condivisa con l'équipe ospedaliera e il Medico di Famiglia, il sostegno professionale di Infermieri, Fisioterapisti, Ausiliari, Medici Specialisti, Psicologi, Educatori e Terapisti Occupazionali, per poter rientrare a casa in sicurezza.
Mosaico attiva i Servizi di supporto e orienta nella scelta di ausili e presidi utili alla vita quotidiana e alla nuova situazione fisica e clinica dell'Utente.

Dimissioni per trasferimento ad altra Struttura

Al fine di garantire la **continuità assistenziale** alla persona, in caso di trasferimento presso un altra unità di offerta della rete territoriale o

residenziale, Mosaico garantisce il corretto passaggio di informazioni attraverso specifica documentazione redatta dai professionisti che hanno avuto in assistenza l'utente; tale documentazione sarà consegnata direttamente al paziente.
Su richiesta Mosaico è disponibile a prendere contatti telefonici con il Medico di Medicina Generale e la struttura ove il paziente viene trasferito, per rafforzare il passaggio di tutte le informazioni assistenziali utili a garantire le migliori cure possibili nel nuovo setting di cura.

Revoca

È facoltà della Persona fruitrice del Servizio revocare la scelta della Società, previa comunicazione scritta.

Formazione

Mosaico offre la possibilità di una formazione personalizzata al Care Giver presso il proprio domicilio, grazie alla collaborazione dei propri Operatori.
I servizi di Mosaico:

- addestramento per l'esecuzione dell'igiene personale parziale e totale;
- formazione sulla mobilizzazione di una Persona allettata per la prevenzione delle piaghe da decubito;
- nozioni di base per una corretta assistenza all'alimentazione;
- tecniche per favorire la comunicazione/relazione con la Persona anziana;
- elementi di primo soccorso e di conservazione/somministrazione dei farmaci;
- formazione per richieste specifiche riguardanti l'assistenza socio-sanitaria;
- formazione specifica per le cure palliative e il sostegno dell' Utente e della famiglia nella delicata fase della vita che sta affrontando.

Modalità di accesso al Servizio C-dom

Mosaico, in quanto società accreditata per il servizio Cdom (ex ADI), può essere scelta e attivata dagli utenti o dai loro familiari, che hanno diritto ad usufruire di prestazioni socio sanitarie domiciliari per il cittadino, a carico del Servizio Sanitario.
Per attivare il servizio è necessario rivolgersi al proprio medico (MMG/PLS) che indirizzerà al distretto territoriale di competenza.
A seguito di una attenta valutazione il distretto (ASST), in presenza dei requisiti, redigerà il Progetto di Assistenza, definendo gli obiettivi, la durata, e le prestazioni. L'utente potrà scegliere di affidarsi a Mosaico per l'erogazione del Servizio contattando il **Numero Verde Gratuito 800 520 999**.

Il servizio Cdom è gratuito per il cittadino, a carico del Servizio Sanitario Regionale.
Per l'accesso al servizio viene valutata la fragilità della Persona ed i suoi bisogni socio-sanitari e non esiste alcun limite di età o di reddito dell'Utente o del nucleo familiare.

Il Progetto dà diritto a prestazioni infermieristiche, fisioterapiche, ausiliarie e medico-specialistiche erogate al proprio domicilio; il numero delle prestazioni può variare da 1 a 30 al mese, incrementabile in casi complessi.
I requisiti per l'ammissibilità sono:

- richiesta del Medico di Medicina Generale/Pediatra promotore del processo;
- necessità di prestazioni socio-sanitarie;
- impossibilità di fruire delle prestazioni in ambiti ospedalieri, ambulatoriali o in strutture convenzionate;
- supporto familiare attivo;
- ambiente abitativo idoneo.

Sospensioni/Dimissioni dal Servizio C-dom

In caso di sospensione per ricovero o assenza dal domicilio per periodi superiori a quindici giorni, il Progetto viene chiuso. Per riattivarlo è necessaria una nuova impegnativa del Medico di Medicina Generale, che attesti il

nuovo quadro clinico ed i bisogni della Persona.

L'Utente termina il percorso assistenziale laddove gli obiettivi del Progetto sono stati raggiunti.

Ricevute le indicazioni del MMG/ASST, insieme ai familiari ed all'interessato, viene pianificata la dimissione, che può essere coincidente con la scadenza del Progetto.

Tutela e partecipazione

Tutela della Privacy

Mosaico garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili dei propri Assistiti e dei loro Garanti e Tutori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti.
Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

- cura dell'Utente;
- gestione del Progetto;
- gestione amministrativa.

I dati relativi alla salute delle Persone assistite sono oggetto di comunicazione:

- all'interno dell'équipe Multi Professionale di Mosaico, al solo Personale che necessita di conoscerli in relazione alla propria mansione per dar corso all'erogazione dei Servizi assistenziali, di Cura e di Riabilitazione;
- all'esterno, ad organismi competenti, di Cura e tutela della salute, Medici Specialistici, Medici Ospedalieri, Medici di Medicina Generale e Unità Operativa Distrettuale dell'ATS.

Tutti gli Operatori sono vincolati dal segreto professionale ed impegnati a garantire la Privacy dell'Utente.
Titolare del trattamento della banca dati di Mosaico è il Rappresentante Legale. Responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Responsabile Sanitario.
Per maggiori informazioni sul trattamento dei dati è possibile visitare il sito curedomiciliari.korian.it

Consenso informato

La Persona assistita ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile circa le Cure e le procedure assistenziali messe in atto da Mosaico.
Per i propri assistiti Mosaico ha predisposto dei moduli per la raccolta e il trattamento dei dati sensibili ai sensi della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali.
Tutte le Persone che contattano Mosaico telefonicamente, ricevono informazioni in merito al trattamento dei dati e, procedendo nella conversazione telefonica, danno il proprio consenso.

Partecipazione

Il coinvolgimento delle Persone assistite e dei familiari è un obiettivo fondamentale di Mosaico. Per questo, con diverse modalità, si cerca di favorire la loro partecipazione attraverso:

- il coinvolgimento diretto nell'attività assistenziale, valorizzando il loro contributo;
- contatti costanti con il personale delle sedi operative;
- la possibilità di segnalare eventuali reclami al personale di sede (modulo allegato).

Valutazione dei Servizi offerti

In caso di richieste di chiarimenti, apprezzamenti o reclami, Mosaico risponde al **numero verde gratuito 800 520 999** accogliendo qualsiasi tipo di segnalazione che giunge dall'Utenza e registrando su apposito modulo:

- dati del segnalante e/o Persona assistita coinvolta;
- giorno e ora della segnalazione;
- nome Operatore, se coinvolto;
- tipo di segnalazione.

Il Referente Gestionale, dopo aver raccolto tutte le informazioni necessarie e valutata l'entità della tipologia del reclamo, si attiva per la gestione e si occupa di risolvere il problema informando la Referente Qualità e la Direzione.

Alla persona viene data risposta immediata o al massimo entro 10 giorni, in relazione alle problematiche segnalate. Mosaico registra sull'apposita scheda che tipo di correttivi e da chi sono stati intrapresi per risolvere il problema

Questionario di soddisfazione

Uno degli strumenti di rilevazione della qualità già ampiamente sperimentato da Mosaico è il "**Questionario di Soddisfazione dei Servizi erogati**", allegato alla presente, che mira a rilevare il grado di soddisfazione della Persona assistita e della sua famiglia.

Le indagini di soddisfazione sono ritenute correntemente uno strumento adatto a valutare i risultati delle Cure dal punto di vista del fruitore del Servizio, in particolare per quanto riguarda la qualità percepita sia dell'organizzazione in generale sia dei rapporti interpersonali con l'équipe assistenziale.

Il modello di Questionario predisposto è stato suddiviso in sei aree:

- informazione
- comunicazione
- domanda aperta
- assistenza
- aspettative
- giudizio complessivo.

La domanda aperta è finalizzata a raccogliere osservazioni e suggerimenti per meglio comprendere le esigenze dell'Utenza.
L'elaborazione del Questionario viene svolta da una Società esterna. La Società si impegna a migliorare gli aspetti del Servizio che risultassero non soddisfacenti.

Richiesta documentazione socio-sanitaria

Per richiedere la documentazione socio-sanitaria dell'Utente è necessario compilare l'apposito modulo, a disposizione del Coordinatore ed al quale andrà riconsegnato. Si precisa che la richiesta deve essere effettuata esclusivamente dal titolare dei dati personali (Utente) o da persona legalmente delegata. I tempi per la consegna della documentazione richiesta sono indicativamente di giorni 10 lavorativi dal ricevimento della richiesta. Il servizio è gratuito.

Codice etico

Mosaico Home Care S.r.l. adotta il Codice Etico del Gruppo Korian che definisce l'insieme dei valori che la Società riconosce, accetta e condivide, a tutti i livelli, nello svolgimento dell'attività d'impresa.
I principi e le disposizioni del Codice Etico costituiscono specificazioni esemplificative degli obblighi generali di diligenza, correttezza e lealtà che qualificano l'adempimento delle prestazioni lavorative e il comportamento nell'ambiente di lavoro.
I principi e le disposizioni del Codice Etico sono vincolanti per gli amministratori, per tutte le persone legate da rapporti di lavoro subordinato con la società Mosaico Home Care S.r.l. e per tutti coloro che operano per la società, quale che sia il rapporto - anche temporaneo - che li lega alla stessa.
Il Codice Etico di Mosaico Home Care S.r.l. è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione ed è pubblicato sul sito curedomiciliari.korian.it

Legge 231

MODELLO ORGANIZZATIVO - D.LGS 231

Il Decreto Legislativo 231 dell'8 giugno 2001 ha introdotto per la prima volta nel nostro ordinamento un regime di "responsabilità amministrativa" a carico delle società. Mosaico Home Care S.r.l., al fine di garantire che la conduzione e la gestione delle attività aziendali sia sempre improntata a valori di efficienza, correttezza e lealtà e che ogni processo di lavoro sia sempre fondato su principi di organizzazione, controllo e trasparenza ha adeguato i propri Modelli gestionali alle prescrizioni di tale nuova normativa. A tal fine, previa esecuzione di un'attenta analisi dell'intera struttura organizzativa aziendale e del proprio sistema di controllo interno, si è attivata per giungere alla formalizzazione di un Modello di Organizzazione e Gestione (il "Modello") idoneo alla prevenzione dei reati presupposto richiamati dalla normativa in questione.

Il Modello è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Mosaico Home care S.r.l. in data 18 dicembre 2012. La versione pubblicata sul sito curedomiciliari.korian.it è soggetta ad una costante verifica relativa alla sua efficacia e efficienza nel corso del tempo e, in collaborazione con l'organismo di vigilanza, sarà oggetto di ogni opportuna modifica di aggiornamento.

Sistema qualità

Mosaico è certificata UNI EN ISO 9001:2015 (Normativa Internazionale che certifica la Qualità dei Servizi).
Mosaico ha fissato gli Standard di Qualità, gli Indicatori di Qualità e le modalità di rilevazione al fine di offrire ai propri assistiti il miglior Servizio possibile. Mosaico ha al suo interno un Responsabile della Qualità che è garante degli Standard di Qualità.

Standard di qualità - Organizzazione

L'Utente ha diritto ad un'organizzazione efficace ed efficiente in grado di garantire un Servizio continuato.

Standard	Tempi	Indicatore	Modalità
Procedure scritte per la gestione dei problemi clinici più rilevanti	100%	Protocolli operativi e opuscoli "informazioni utili agli Opera tori" a disposizione di tutti gli Operatori.	Verifica sul campo
Servizio garantito 365 giorni l'anno, festività incluse	100%	Gli Operatori svolgono l'attività dalle ore 08.00 alle ore 20.00 dal lunedì al venerdì, sabato e domenica dalle ore 08.00 alle 12.30, salvo casi specifici concordati fuori orario standard	Turni di lavoro del Personale socio-sanitario.
Accessibilità al Servizio dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 18.00	100%	L'assistito può accedere direttamente alle segreterie orga nizzative del proprio territorio negli orari di apertura (orari d'ufficio)	Verifica sul campoTurni di lavoro del Personale di sede e Coordinatori d'area.

Standard di qualità - Diritto all'informazione

Ogni Utente ha il diritto di richiedere e ottenere informazioni puntuali riguardanti il Servizio.

Standard	Tempi	Indicatore	Modalità
Distribuzione a tutti gli interessati della Carta dei Servizi	100%	Predisposizione e distribuzione alle Persone assistite della Carta dei Servizi contenente la mission, l'organizzazione e I Servizi erogati da Mosaico.	Verifica del Kit consegnato ai Pazienti
Fascicolo da lasciare al domicilio della Persona assistitia	100%	Per garantire l'accessibilità delle informazioni per la Cura della Persona assistita si lasciano al domicilio dell'Utente il Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) e il Diario Assistenzialie.	Verifica sul campo
Tutto il Personale a contattocon le Persone assistite è identificabile.	100%	Numero di Operatori con cartellino, riportante il nome.	Dichiarazione del Cooridnatore della segreteria organizzativa competente.
Sito web		curedomiciliari.korian.it	Verifica sul campo.

LEGENDA TEMPI
100% = Totalmente attuato
In essere = In fase di graduale attuazione

Standard di qualità - Interventi personalizzati

Ad ogni Persona sono garantiti interventi adeguati ai bisogni socio-assistenziali ed, inoltre, vengono programmati controlli sull'adeguatezza degli interventi pianificati

Standard	Tempi	Indicatore	Modalità
A tutti gli assistiti sono garantiti interventi personalizzati (Piano di Assistenza Individuale).	Almeno una volta l'anno e secondo le indicazioni della ATS di riferimento.	Numero P.A.I. sul totale degli assistiti. Revisione periodica P.A.I.	Verifica sui P.A.I. esistenti.

Standard di qualità - tutela dei diritti, partecipazione, personalizzazione e umanizzazione

Ogni Utente ha il diritto-dovere di esprimere giudizi e suggerimenti in merito al Servizio offerto.

Standard	Tempi	Indicatore	Modalità
Esecuzione indagini di Customer Satisfaction.	Almeno una volta l'anno ad un campione del 90% degli Utenti della singola area territoriale	Somministrazione periodica a familiari e/o Persone assistite (almeno una volta l'anno.	Elaborazione dati
Esistenza di una procedura per i reclami dei Pazienti	100%	I reclami possono essere presentati per telefono, via fax, per e-mail all'Ufficio Clienti.	Registrazione reclami.
Coinvolgimento dei familiari.	In essere	Distribuzione opuscoli informativi	Verifica sul campo.

Standard di qualità - Gestione e formazione del personale

È opportuno coinvolgere tutto il Personale in un percorso di formazione continua e di responsabilizzazione, in modo da motivarlo nell'esercizio quotidiano della professione.

Standard	**Tempi**	**Indicatore** *(comprensiva di moduli e-learning)*	**Modalità**
Formazione ed aggiornamento continuo per il Personale	100%	12 ore complessive annue per Operatore di supervisione e partecipazione a corsi di formazione.	Organizzzione di un piano di formazione annuale per il Personale.
Formazione e accompagnamento del Personale neoassunto.	100%	Accompagnamento del Personale neoassunto attraverso 2 giornate di affiancamento, consegna protocolli operativi e valutazione in ingresso e in itinere.	Scheda di valutazione del Personale.

LEGENDA TEMPI
100% = Totalmente attuato
In essere = In fase di graduale attuazione

Carta dei Diritti dell'utente del servizio di assistenza domiciliare

	DIRITTI	DESCRIZIONE DEI DIRITTI DELL'UTENTE	PROCEDURA ATTIVITÀ DI ASSISTENZA DOMICILIARE
1	**DIRITTO ALLE MISURE DI PREVENZIONE**	Ciascun individuo ha diritto ad un servizio adeguato di prevenzione della malattia	Processo di EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE Protocolli di prevenzione sanitaria [ad es. prevenzione delle piaghe da decubito] PROCESSO di EROGAZIONE DELL'ASSISTENZA DOMICILIARE [Innovazione tecnologica disponibile per tutti, non obbligatoria]
2	**DIRITTO DI ACCESSO**	Ogni individuo gode del diritto ad accedere ai servizi sanitari richiesti dal suo stato di salute. Iservizisanitaridevonogarantireunaccessoegualitario a chiunque, senza discriminazioni sulla base di risorse finanziarie, luogo di residenza, tipo di pato- logia o tempo di accesso ai servizi.	PROCESSO di ACCETTAZIONE ASSISTENZA DOMICILIARE Richiesta di erogazione del servizio di assistenza domiciliare
3	**DIRITTO DI INFORMAZIONE**	Ogni individuo gode del diritto di accesso a tutti i tipi di informazioni concernenti il suo stato di salute, i servizi sanitari e come utilizzarli, e a tutti quelli che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rende disponibili.	PROCESSO CARTELLA UTENTE ASSISTENZA DOMICILIARE Richiesta di copia della cartella/fascicolo dell'utente PROCESSO PIANO ASSISTENZA DOMICILIARE INDIVIDUALIZZATO Comunicazione del piano assistenziale domiciliare individualizzato all'utente persona di riferimento
4	**DIRITTO AL CONSENSO**	Ciascun individuo ha diritto di accesso a tutte le informazioni che potrebbero consentirgli/ le di partecipare attivamente alle decisioni concernenti la sua salute; questa informazione è un prerequisito per qualsiasi procedura e trat- tamento, inclusa la partecipazione alla ricerca scientifica.	PROCESSO di ACCETTAZIONE ASSISTENZA DOMICILIARE Richiesta di erogazione del servizio di assistenza domiciliare PROCESSO di EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE Primo accesso assistenza domiciliare
5	**DIRITTO ALLA LIBERTÀ DI SCELTA**	Ciascun individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra diverse procedure e fornitori di trattamento sulla base di un'adeguata informazione.	PROCESSO di ACCETTAZIONE ASSISTENZA DOMICILIARE Richiesta di erogazione del servizio di assistenza domiciliare [privacy gdpr] Nota: inserire il referente/persona di riferimento/ caregiver corretto PROCESSO di EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE
6	**DIRITTO ALLA PRIVACY E RISERVATEZZA**	Ciascun individuo gode del diritto alla confiden- zialità delle proprie informazioni personali, incluse le informazioni concernenti il suo stato di salute e la diagnosi potenziale o le procedure tera- peutiche, nonché alla tutela della sua privacy durante l'esecuzione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medici/chirurgici in generale.	PROCESSO di ACCETTAZIONE ASSISTENZA DOMICILIARE Richiesta di erogazione del servizio di assistenza domiciliare [privacy gdpr] Nota: inserire il referente/persona di riferimento/ caregiver corretto PROCESSO di EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

7	**DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEL PAZIENTE**	Ciascun individuo ha il diritto di ricevere il trat- tamento necessario entro un tempo rapido e prestabili- to. Questo diritto vale per ciascuna fase del trattamento.	PROCESSO di ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE Pianificazione e coordinamento assistenza domiciliare
8	**DIRITTO AL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ**	Ciascun individuo gode del diritto di accesso a servizi sanitari di alta qualità sulla base della specificità e dell'osservanza di standard precisi.	PROCESSO ACCETTAZIONE ASSISTENZA DOMICILIARE Accettazione servizio di assistenza domici- liare PROCESSO ORGANIZZAZIONE SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE Organizzazione servizio di assistenza domi- ciliare QUALITÀ E GESTIONE DEL RISCHIO [Stan- dard Korian MANAGEMENT E SUPPORTO]
9	**DIRITTO ALLA SICUREZZA**	Ciascun individuo ha diritto di esse- re tutelato dal pregiudizio causato dal malfunzionamento dei servizi sanitari, dalla negligenza e dagli errori medici, e gode del diritto di accesso a servizi sanitari e tratta- menti che soddisfino standard di sicurezza elevati.	PROCESSO GESTIONE IGIENICO-SANITARIA E INFEZIONI NELL'AMBITO DEL SERVIZIO SANITARIO Policy prevenzione e lotta alle infezioni QUALITÀ E GESTIONE DEL RISCHIO [Stan- dard Korian MANAGEMENT & SUPPORTO] Gestione del rischio MANUTENZIONE E SICUREZZA [Standard Korian MANAGEMENT E SUPPORTO] Manutenzione delle apparecchiature mediche e degli strumenti di misura
10	**DIRITTO ALL' INNOVAZIONE**	Ciascun individuo gode del diritto di accesso a procedure innovative, incluse le procedure diagnostiche, conformemente agli standard internazionali e indipendentemente da conside- razioni economiche o finanziarie.	PROCESSO EROGAZIONE ASSISTENZA DOMICILIARE
11	**DIRITTO DI EVITARE SOFFERENZA E DOLORE INUTILI**	Ciascun individuo ha il diritto che gli siano rispar- miati il più possibile sof- ferenza e dolore, in ogni momento della sua malattia.	PROCESSO EROGAZIONE SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE ASSISTENZA SANITARIA DOMICILIARE [rif. Dolore acuto e cronico] ASSISTENZA SANITARIA DOMICILIARE INTEN- SIVA [rif. Protocolli sanitari per l'accompa- gnamento di fine vita
12	**DIRITTO ALLA PERSONALIZZAZIONE DEL TRATTAMENTO**	Ciascun individuo ha il diritto di ricevere diagnosi o programmi terapeutici il più possibile persona- lizzati in base alle sue esigenze.	PROCESSO PIANO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INDIVIDUALIZZATO Definizione e controllo del piano di assisten- za domiciliare personalizzato
13	**DIRITTO DI RECLAMO**	Ciascun individuo ha il diritto di presentare reclamo ogniqualvolta subisca un danno ed ha il diritto di ricevere una risposta o altro tipo di feedback.	QUALITÀ E GESTIONE DEL RISCHIO [Stan- dard Korian MANAGEMENT E SUPPORTO] Feedback cliente [messaggi di ringrazia- mento, reclami cliente, denunce legali] PROCESSO DEL GRUPPO PER LA GESTIONE DI RECLAMI E DENUNCE
14	**DIRITTO AL RISARCIMENTO**	Ciascun individuo ha il diritto di ricevere un risarci- mento idoneo entro un tempo ragionevolmente contenuto ogniqualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato da un tratta- mento sanitario.	LEGALE [Standard Korian MANAGEMENT & SUPPORTO] Gestione eventi avversi, contenzioso, recla- mi e richieste di risarcimento

REVISIONE 11 DEL 01/02/2024

CDS_MESE02_ANNO 2024

KORIAN

MosaicoHomeCare s.r.l.

Sede organizzativa e operativa:
Via Ippocrate 18
20161 Milano

Sede operativa di Monza e Brianza:
Via Crescitellil
20900 Monza

Sede operativa di Pavia:
Via Carlo Mira 6
27022 Casorate Primo (PV)

Sede legale:
Viale Cassala 22
20143 Milano

T +39 02 26627311
F +39 02 70608997
Numero Verde 800 520 999

info.mosaico@korian.it

curedomiciliari.korian.it

Regione Lombardia

CERTIFICAZIONE DI SISTEMA QUALITÀ DNV·GL ISO 9001