Mosaico

CURE DOMICILIARI

Carta dei Servizi

Cure Palliative domiciliari

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 Centrale....6
Come raggiungerci....7
Organizzazione – Segreterie....7
Accreditamento - Aree territoriali....8

Servizi 9

Cure Palliative di fine vita....9
Modalità di accesso al servizio....10
Assistenza medica....11
Sostegno psicologico....11
Assistenza infermieristica....11
Assistenza fisioterapica....11
Assistenza ausiliaria....11
Fornitura di farmaci, ausilii e presidi....12
Dimissioni....12
Revoca....12

Tutela e partecipazione 13

Tutela della Privacy....13
Consenso informato Partecipazione....13
Valutazione dei Servizi offerti....14
Questionario di Soddisfazione....14
Richiesta documentazione socio-sanitaria....15

Codice Etico 16

Legge 231 17

Modello Organizzativo - D.Lgs 231....17

Sistema Qualità **18**
Standard di Qualità.....18

Carta dei Diritti dell'utente del servizio di assistenza domiciliare **22**

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.

La Sede Centrale è a Milano in Via Ippocrate 18. Il servizio è operativo in diverse parti della Regione Lombardia attraverso le nostre sedi territoriali.

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 centrale

La nostra struttura organizzativa comprende una Sede Centrale dove operano:

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

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.

Organizzazione - Segreterie

La sede organizzativa e operativa funge da riferimento per gli Assistiti e per gli Operatori. I referenti del servizio garantiscono la presa in carico degli assistiti attraverso un servizio domiciliare puntuale.

I giorni e gli orari di apertura della sede organizzativasono 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 del servizio di Cure Domiciliari Palliative e opera nelle seguenti aree territoriali:.

- ASST Città di Milano
- ASST Melegnano e Martesana

Il Servizio

Cure Palliative di fine vita

Le cure palliative di fine vita sono destinate a persone affette da patologie ad andamento cronico ed evolutivo per le quali non esistono terapie o, se esistono, sono inadeguate ed inefficaci ai fini della stabilizzazione della malattia o di un prolungamento significativo della vita. Le cure palliative si identificano nell'impegnativo compito di accompagnare l'utente e i famigliari in questa delicata e ultima fase della vita.

L'obiettivo del servizio di Cure Palliative è garantire, per quanto possibile, la migliore qualità di vita rimanendo nella propria casa, seguendo il principio fondamentale dell'umanizzazione delle cure.

In tale servizio, totalmente gratuito, viene garantita l'assistenza 7 giorni alla settimana e una reperibilità e pronta disponibilità medica ed infermieristica sulle 24 ore.

La presa in carico dell'utente e del contesto famigliare viene effettuata da un'equipe che effettua una valutazione multidimensionale e garantisce quindi una personalizzazione dell'assistenza valutando quali siano le figure professionali necessarie sia dal punto di vista clinico, assitenziale e se necessario psicologico, sociale e spirituale.

I professionisti coinvolti nel progetto assistenziale sono in stretta e continua comunicazione tra loro, per la condivisione delle problematiche e dell'evoluzione della situazione e per garantire la continuità assitenziale lungo tutto il percorso di cura. Mosaico si avvale di tutte le risorse tecnologiche ad oggi presenti.

Tutto il Personale sanitario e socio-sanitario viene preparato attraverso **corsi di formazione specifici** sulle cure palliative ed ha maturato una notevole esperienza nel settore; la formazione è continua ed avviene presso centri riconosciuti dal Ministero della Sanità.

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.

Modalità di accesso al Servizio

Come indicato il servizio è gratuito per il cittadino, a carico del Servizio Sanitario Regionale, e destinato a persone affette da patologie ad andamento cronico ed evolutivo per le quali non esistono terapie o, se esistono, sono inadeguate ed inefficaci ai fini della stabilizzazione della malattia o di un prolungamento significativo della vita.

Queste persone hanno le seguenti caratteristiche:

- assenza di indicazione all'attivazione/prosecuzione terapie curative;
- ambiente domiciliare che favorisca il percorso di presa in carico.

La segnalazione e l'accesso alla Rete di Cure Palliative può avvenire attraverso:

- dimissione protetta ospedaliera;
- proposta del Medico di Medicina Generale;
- proposta di un medico specialista;
- accesso diretto dei parenti/care giver;
- segnalazione dei serizi sociali.

Una volta avvenuta la segnalazione il care Manager contatta l'utente e i famigliari per fissare l'appuntamento del *primo colloquio* conoscitivo che viene proposto entro 24 ore dal contatto.

Tale colloquio può avvenire al domicilio, nella sede centrale o in una delle strutture residenziali del gruppo presenti sul territorio di appartenenza dell'Utente.

Il colloquio ha lo scopo di acquisire le conoscenze rispetto alla patologia specifica dell'Utente, i dati socio-anagrafici e le aspettative della famiglia e del Paziente per identificare il miglior setting assistenziale. Vengono inoltre fornite informazioni sulle caratteristiche del servizio offerto e dell'iniziale piano di assistenza.

Entro 48 h dal colloquio viene effettuata una visita domiciliare congiunta con medico palliatore ed infermiere nella quale si verificano i requisiti di accesso al servizio secondo normativa e si imposta il **P.A.I. (Piano Assistenziale Individualizzato) che viene completato dal resto dell'equipe nelle loro parti.**

Le aree nelle quali si articolano i nostri Servizi di Cure Domiciliari Palliative- variano a secondo delle necessità della persona e della famiglia:

- prestazioni mediche;
- prestazioni infermieristiche;
- sostegno psicologico;

- prestazioni riabilitative;
- prestazioni di operatori socio sanitari;
- eventuale intervento di dietista;
- assitente sociale;
- assistente spirituale.

Assistenza medica

Il Medico Palliatore del servizio di Cure domiciliari è il referente clinico della persona in carico.

Sostegno psicologico

Lo psicologo fornisce sostegno e supporto al paziente ed alla sua famiglia durante l'intero processo della malattia ed aiuta a comprendere e gestire la nuova realtà che la malattia ha generato

L'equipe multidimensionale valuta la necessità di un sostegno psicologico. Incontri e contatti continui tra i componenti dell'equipe fanno sì che tale tipo di sostegno possa essere introdotto in qualsiasi momento del percorso

Assistenza infermieristica

Il nostro Personale infermieristico svolge tutte le prestazioni infermieristiche necessarie alla miglior gestione possibile dell'Utente presso il proprio domicilio.

Assistenza fisioterapica

Anche nell'ambito delle cure pallaitive può essere previsto un intervento del terapista della riabilitazione finalizzato, ove ritenuto necessario, alla mobilizzazione attiva/passiva o all'addestramento all'utilizzo di ausili e/o presidi.

Assistenza ausiliaria

Il Personale preposto all'assistenza nel servizio di Cure domiciliari Palliative svolge i seguenti compiti:

- cure igieniche;
- bagno assistito;
- collaborazione con l'Infermiere e l'assitente famigliare per le cure.

Fornitura di farmaci, ausili e presidi

Mosaico garantisce la fornitura diretta al domicilio degli utenti dei farmaci, dispositivi medici, presidi ed ausili previsti dallo specifico elenco regionale (nota regionale prot. 21199 del 23/06/2017 "seconde indicazioni operative")

Per l'approvvigionamento di protesica maggiore, Mosaico fornisce alle famiglie dettagliate informazioni sugli iter di richiesta da presentare alle ASST territoriali di appartenenza dell'utente.

Durante il periodo di latenza tra la richiesta e l'acquisizione domiciliare dei presidi richiesti, Mosaico supporta la famiglia mediante la fornitura gratuita di tali presidi grazie alle Strutture Residenziali del Gruppo presenti sul territorio

Dimissioni

Le Cure Domiciliari Palliative si collocano in una Rete di cure Territoriale che permette l'interazione tra diverse unità d'offerta e garantisce la possibilità di variare il regime di cura.

Se lungo il percorso si presentasse la situazione in cui debba essere modificato il contesto di cura, passando da un regime domiciliare ad un altro tipo di offerta prevista dalla rete territoriale (es. Hospice, day Hospice o ambulatorio ospedaliero), l'equipe multidimensionale sosterrà l'utente e la sua famiglia nella scelta.

Revoca

È facoltà della Persona/Famiglia fruitrice del Servizio revocare la scelta della Società comunicandolo al Care Manager attraverso la compilazione dell'apposito modulo.

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 Voucher;
- 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 e di Cura;
- 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 in- formazioni in merito al trattamento dei dati e, procedendo nella con- versazione 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 di sede;
- la possibilità di segnalare a quest'ultimo eventuali reclami

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 Care Manager dopo aver raccolto tutte le informazioni necessarie, valutata l'entità della tipologia del reclamo, si attiva per la gestione e si occupa di risolvere il problema informando il Referente Gestionale, 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/Care Manager 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 10 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta. Il servizio è gratuito.

Codice etico

Mosaico Home Care S.r.l. adotta 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 subor- dinato 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 amministra- tiva" 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 pre- venzione 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 DEL01/02/2024

CDS_MESE02_ANNO 2024

KORIAN

MosaicoHomeCare s.r.l.

Sede operativa:
Via Ippocrate 18
20161 Milano

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