



CARTA DEI SERVIZI UCP-DOM MED HOUSE S.R.L.

Preparato: Morena Macchi

Visionato: Monica Batarelli

Approvato: Vaiani Renata



Indice

CARTA DEI SERVIZI UCP-DOM

Perché la carta dei servizi

Chi siamo

Politica e obiettivi della MeD House S.r.l.

Codice Etico – Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231/2001

Ambito territoriale nel quale operiamo

LA NOSTRA STRUTTURA ORGANIZZATIVA PER LE ATTIVITÀ DOMICILIARI

La struttura del Servizio UCP-DOM

Orari di apertura al pubblico della segreteria

Riferimenti telefonici per attivazione del servizio

Dove è collocata la nostra sede operativa

COS'È L'ASSISTENZA UCP-DOM

Voucher Socio Sanitario

Prestazioni previste dal Voucher Socio Sanitario

Destinatari

Attivazione del servizio

Modalità di presa in carico

Erogazione del servizio

Modulistica – Documentazione

TUTELA E PARTECIPAZIONE

Norme etiche degli operatori

Tutela della privacy e consenso informato

La misura della soddisfazione del cliente

INDICATORI DI QUALITÀ

Questionario



CARTA DEI SERVIZI UCP-DOM

Perché la carta dei servizi

Gentile Utente,

l'opuscolo che Le viene presentato costituisce la "Carta Dei Servizi" del Servizio di Assistenza UCP-DOM offerto dalla Società "MeD House srl".

Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere la nostra organizzazione, i servizi offerti e gli obiettivi che l'Ente persegue, al fine di rispondere in modo attento e mirato alle Sue Aspettative.

In particolare, si propone di:

- **rispondere al diritto del cittadino all'informazione ed alla trasparenza sui servizi erogati;**
- **rispondere al diritto del cittadino alla libera scelta dell'ente gestore della rete di servizi;**
- **rispondere al diritto del cittadino alla verifica della conformità del servizio erogato con quanto dichiarato.**

A Lei e ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno della nostra organizzazione; La invitiamo quindi ad offrirci i suoi consigli e a segnalarci eventuali carenze e/o disservizi: la nostra organizzazione farà tutto il possibile per comprendere le Sue esigenze e garantirLe prestazioni sanitarie- assistenziali adeguate.

RingraziandoLa per averci scelto Le saremo senza dubbio vicino con i nostri operatori, ragguagliandoLa su quanto concerne l'erogazione del voucher socio-sanitario nelle sue diverse tipologie e sull'effettuazione delle prestazioni domiciliari.

Il Presidente

Laura Floridi



Chi siamo

“MeD House srl” è una società che ha come scopo statutario la realizzazione di servizi rivolti alla persona e di interventi di politiche sociali, finalizzati al perseguimento dell’interesse generale della comunità alla promozione umana e all’integrazione sociale dei cittadini.

Annovera al suo interno professionisti altamente motivati e competenti che hanno trovato nella formula dell’azienda stessa il miglior modo per mettere a disposizione della persona fragile la propria esperienza e professionalità.

Politica, obiettivi e principi fondamentali

I principi del servizio di Assistenza UCP-DOM sono quelli della continuità assistenziale, e accompagnamento alla morte, dell'efficienza, dell'efficacia e della partecipazione. Continuità assistenziale significa che il servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse ed i vincoli.

Efficienza ed efficacia significa che i servizi sono erogati in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse in rapporto attività svolte, tempistica e a risultati ottenuti.

Partecipazione significa che gli utenti partecipano alla prestazione del servizio attraverso la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate, di inoltrare reclami e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

A garanzia del rispetto di tali principi fondamentali, MeD House srl si impegna a:

- l'informazione sulle modalità di erogazione dei servizi;
- la riservatezza e il rispetto della dignità della persona per il servizio erogato;
- il diritto a presentare reclamo e ottenere risposta;
- la verifica del gradimento dei servizi da parte degli utenti attraverso sondaggi.

Obiettivi del servizio

L’obiettivo è quello di evitare o ritardare l’istituzionalizzazione delle persone non autosufficienti, offrendo, al domicilio, un supporto alla fragilità, nello specifico la missione è:

- in *ambito assistenziale*, quella di sviluppare e gestire servizi di assistenza sanitaria e sociale con l'obiettivo di garantire la massima qualità di servizio rivolta ai pazienti con patologia cronica terminale

- in *ambito sanitario*, attuare con i mezzi più opportuni ed efficaci l’assistenza alle persone al fine di favorire e mantenere l’inserimento della persona nel proprio ambiente familiare e sociale.

Il nuovo modello organizzativo della Rete di Cure Palliative ha la finalità di promuovere forme di governo dei processi di presa in carico e di cura in grado di migliorare e semplificare l’accessibilità ai servizi, valorizzare le risorse famigliari e del territorio, incrementare la qualità delle cure e la sostenibilità generale del sistema.



Codice etico

Il servizio UCP-DOM si ispira ai seguenti principi:

- **Eguaglianza:** Ogni persona ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche
- **Imparzialità:** I comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità
- **Continuità:** la MeD House srl assicura la continuità e la regolarità delle cure. In caso di disfunzione o interruzione del servizio, adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile
- **Partecipazione:** Il servizio garantisce all'utente un'informazione corretta, chiara e completa e la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso
- **Efficienza ed efficacia:** Il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.

La MeD House srl, secondo quanto disposto dalla dgr. 8496 del 26-11-2008, app. D. art. 4 comma O, intende ispirarsi ai seguenti contenuti:

- Rispetto della legge
- Onestà e correttezza
- Imparzialità e pari opportunità
- Centralità della persona
- Riservatezza
- Prevenzione conflitti di interesse
- Trasparenza e completezza dell'informazione

Ambito territoriale di attività



Distretto Cittiglio



Distretto Varese



Distretto di Azzate



Distretto Somma Lombardo



Distretto Tradate



Distretto Saronno



Distretto Gallarate



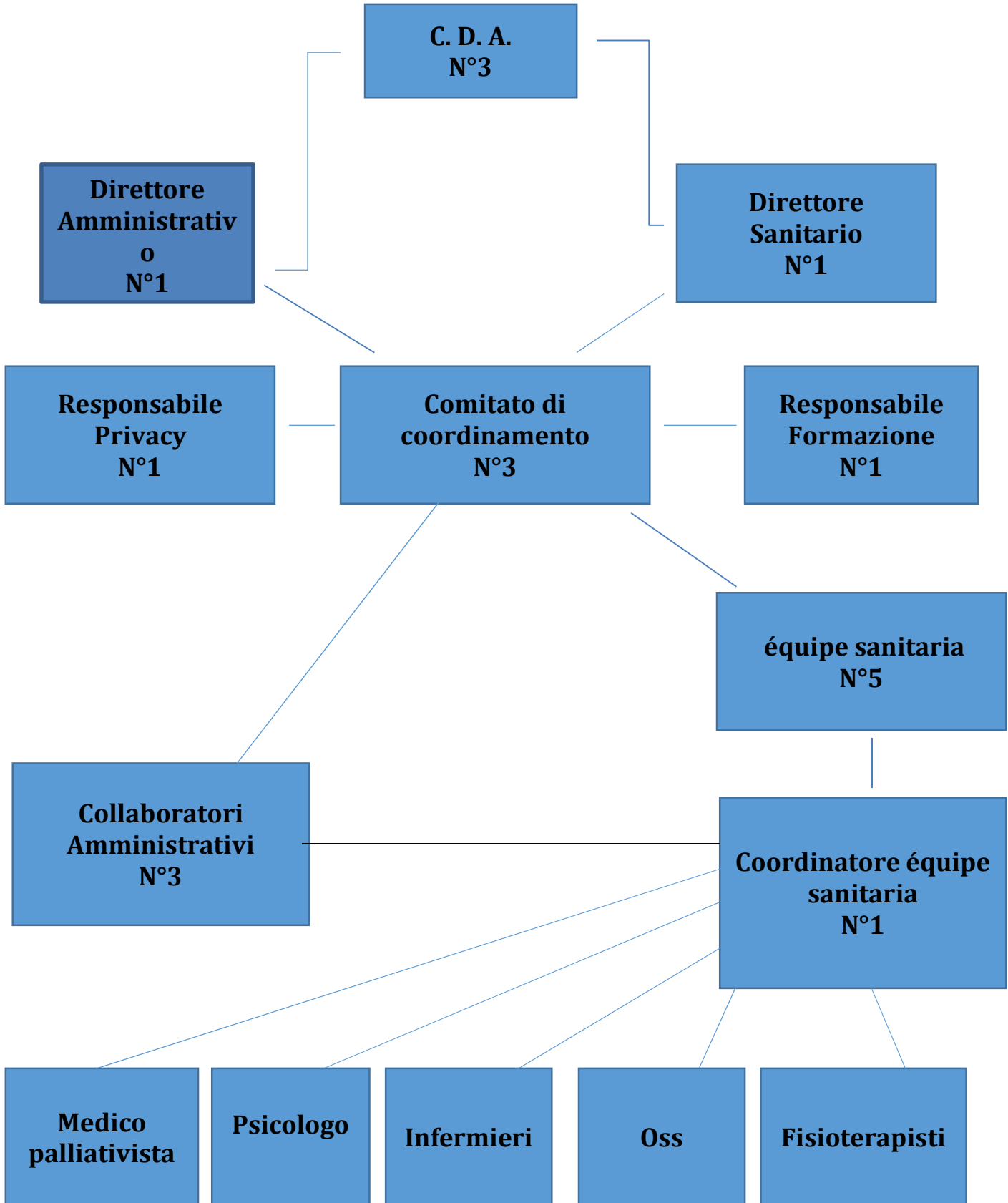
Distretto Castellanza



Distretto Busto Arsizio



ORGANIGRAMMA UCP-DOM





STRUTTURA ORGANIZZATIVA DI MED HOUSE

Le attività del Servizio di UCP-DOM sono coordinate da:

Dott.ssa Vaiani Renata - Responsabile sanitario, Responsabile Palliativista – con funzioni organizzative del servizio, di valutazione e di miglioramento della qualità dello stesso.

Dott.ssa Baratelli Monica - Responsabile aspetti amministrativi e gestionali, Referente Infermieristico – svolge il coordinamento di natura gestionale organizzativa sulle attività assistenziali previste per tutti gli assistiti in carico.

Laura Floridi – Responsabile giuridico degli aspetti amministrativi.

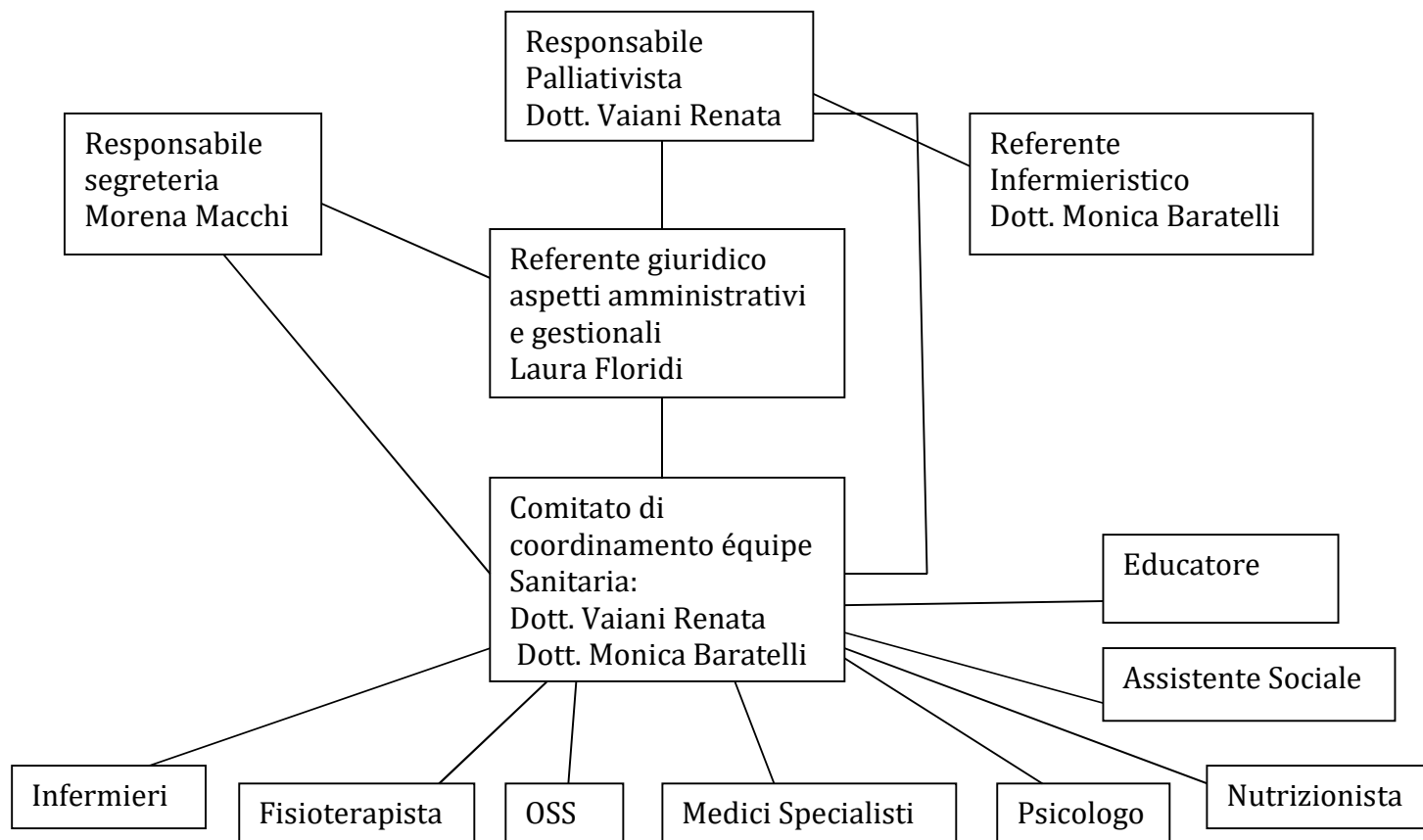
Medici specialisti, infermieri, fisioterapisti, psicologo, nutrizionista, assistente sociale e OSS operano con integrazione multidisciplinare nell'ambito della UCP-DOM, coordinati dal Comitato di coordinamento équipe sanitaria, svolgono in autonomia funzionale le varie attività sanitarie presso il domicilio del paziente.

Il personale assistenziale opera in supporto agli altri professionisti sanitari.

Altre figure professionali saranno coinvolte nell'assistenza in base alla valutazione multidisciplinare. L'erogazione dell'assistenza è garantita da operatori fortemente motivati con un livello di professionalità elevato riguardo le complessità assistenziali dei soggetti fragili, ove per fragili intendiamo persone che sono affette da patologie oncologiche e non che si trovino nella condizione di non poter svolgere autonomamente le normali attività di vita quotidiana e necessita di supporto nelle dinamiche di fine vita.

La selezione del personale garantisce la conoscenza della lingua italiana.

Gli operatori sono dotati di idonei cartellini di riconoscimento.





Numero unico: Tel. 0331/811709 Reperibile 24 ore su 24 al numero **345/4163256**

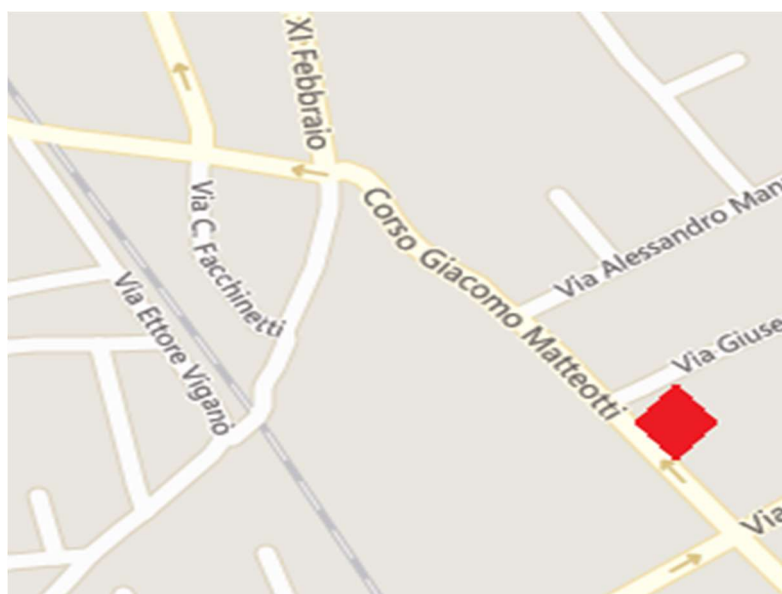
Sede operativa

Siamo a Tradate Corso Matteotti, 26

Orari

Dal lunedì al giovedì 8,30-17,30 (segreteria) Venerdì 8,30 – 14,00 (segreteria)
Siamo reperibili 24 ore su 7 giorni su 7 con reperibilità telefonica garantita.

Come raggiungerci



Per chi ci raggiunge in automobile la sede di Med House dista 12Km dall'uscita Gallarate della A8

Percorrendo la statale Varesina SP233 in direzione Varese, all'altezza della caserma dei carabinieri di Tradate, alla rotonda prendere la prima uscita, al semaforo svoltare a sinistra in Corso Matteotti.

Per chi ci raggiunge con i mezzi pubblici:

A 400 metri dalla sede di MeD House è presente la fermata della ferrovia nord di Tradate. Dalla stazione ferroviaria partono gli autobus che collegano la cittadina .





Cos'è UCP-DOM

Le Cure Palliative Domiciliari UCP-DOM di MeD House sono rivolte a favore di persone affette da patologie ad andamento cronico ed evolutivo per le quali non esistono terapie o, se esistono, sono inadeguate e inefficaci, ai fini della stabilizzazione della malattia o di un prolungamento significativo della vita.

IL SERVIZIO È GRATUITO.

Voucher socio-sanitario

Il **voucher socio sanitario** è un contributo economico erogato dalla Regione Lombardia attraverso le ASST competenti dell'ATS INSUBRIA che viene utilizzato esclusivamente per l'acquisto di prestazioni di assistenza domiciliare UCP-DOM, erogata da operatori socio-sanitari qualificati: Medici specialisti, infermieri, fisioterapisti, psicologo, nutrizionista, assistente sociale e OSS. La finalità che si intende perseguire è quella di evitare o di individuare, tramite una prima valutazione, il setting migliore di assistenza all'interno della rete.

La scelta del gestore delle cure è libera.

Riteniamo utile fornire alcune semplici informazioni d'uso riguardo al voucher socio-sanitario/credit:

- Viene riconosciuto sulla base di una valutazione multidimensionale
- L'Ente prescelto dall'utente per usufruire delle prestazioni riconosciute con il Voucher è tenuto a predisporre un progetto individuale e piano assistenziale concordato con l'assistito/famigliare
- È gratuito, non è legato al reddito, né all'età dell'utente.
- È valido solo per l'acquisto di prestazioni professionali UCP-DOM solo presso Enti accreditati dalla Regione.

Prestazioni previste dal voucher socio-sanitario

Gli operatori della MeD House srl sono a disposizione presso il Vostro domicilio per l'erogazione di prestazioni socio-sanitarie che possono riguardare: prestazioni mediche, riabilitative, infermieristiche/di aiuto infermieristico e assistenziali, ecc.

[Le prestazioni mediche](#)

Attraverso la richiesta avanzata dal caregiver/paziente, MeD House mette a disposizione Medici Specialisti: terapisti del dolore, Psicologo, nutrizionista, per collaborare ad una più mirata assistenza sanitaria al Vostro domicilio.

[Le prestazioni infermieristiche](#)

Seguendo quanto prescritto nel Progetto Individuale (PI) e nel Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), il personale infermieristico interviene per medicare, sostituire o posizionare cateteri, eseguire prelievi e terapie, rilevare parametri ecc. utilizzando le attrezzature e i presidi previsti dai protocolli.

[Le prestazioni fisioterapiche](#)



I Terapisti della Riabilitazione assicurano prestazioni di tipo riabilitativo e di mantenimento secondo le indicazioni previste nel PI, PAI e dal PRI (Progetto Riabilitativo Individuale); supportano altresì i pazienti ed i loro familiari nell'apprendimento dell'utilizzo degli ausili assegnati.

Le prestazioni assistenziali

Personale OSS qualificato, fornisce valido aiuto e supporto alla famiglia, anche per dare indicazioni alla soluzione di momenti difficoltosi della giornata.

Destinatari

L'assistenza UCP-DOM è rivolta a persone affette da patologie croniche per le quali non esistono terapie o se esistono sono inadeguate.

Attivazione del servizio

L'attivazione del servizio UCP-DOM attraverso la rete è orientato a garantire al malato percorsi semplificati, tempestivi e flessibili attraverso un percorso specifico che prevede:

- Dimissione protetta dalla struttura di ricovero
- Proposta di un medico specialista
- Proposta del MMG/PLS
- Accesso diretto da parte del paziente o del care-giver
- Segnalazione dei servizi sociali

Valutazione: è il primo contatto con il care giver (di solito rappresentato dalla famiglia) che si occupa di attivare la rete dei servizi sociosanitari per l'utente.

Questa fase ha una funzione di filtro, essendo finalizzato a distinguere tra il bisogno complesso (servizi sociosanitari) e i bisogni di base (prestazionale sanitario o bisogno sociale).

All'esito della valutazione verrà attribuito un profilo adeguato a rispondere ai bisogni del paziente o verrà individuato il setting assistenziale appropriato.

Modalità di presa in carico

Il servizio di cura a domicilio viene attivato secondo le seguenti modalità e tempi massimi:

- **la presa in carico** (ossia il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del PAI) è garantita **entro 24 ore**
- **entro le successive 72 ore verrà eseguita anche la valutazione dell'équipe UCP-DOM**

Al momento della presa in carico viene redatto il PI e il PAI.

Ci impegniamo a dare attuazione ai protocolli di continuità dell'assistenza previsti dalla normativa vigente ed elaborati dalle figure sanitarie competenti.

Durante il periodo di erogazione del servizio è tenuto aggiornato, presso il domicilio della persona assistita, un diario domiciliare per la registrazione delle prestazioni erogate dai diversi operatori, datate e controfirmate dall'operatore e dall'assistito/Tutore/amministratore di sostegno, al fine di assicurare l'integrazione degli interventi e il trasferimento reciproco delle informazioni per il raggiungimento degli obiettivi assistenziali.



Se dovessero intervenire delle variazioni nelle condizioni della persona assistita si procede ad una rivalutazione, che può portare o ad un rinnovo del medesimo profilo o all'attribuzione di un nuovo profilo e quindi all'erogazione di un nuovo voucher.

Modulistica e documentazione

I nostri operatori saranno tenuti alla compilazione di vari documenti ogni qualvolta si recheranno presso il Vostro domicilio. È chiesta la collaborazione dell'utente o di un familiare per la conservazione della documentazione utilizzata a supporto delle prestazioni erogate.

I documenti che, compongono il **fascicolo socio assistenziale e sanitario**, stazioneranno per tutta la durata dell'assistenza al Vostro domicilio saranno:

- **PI**
- **PAI**
- **Diario degli interventi**
- **Scale di valutazione**

Nel corso del periodo di erogazione delle prestazioni, tali documenti dovranno essere conservati con cura presso il domicilio dell'utente

Se durante l'erogazione del servizio non dovessero essere emerse delle variazioni, alla scadenza del periodo previsto dal PAI:

- si procede a rivalutare l'assistito, nel caso la persona necessiti di una prosecuzione dell'intervento;
- si dimette l'assistito se vengono meno i bisogni assistenziali.
- Qualora l'assistito dovesse essere trasferito in altro comparto assistenziale della rete, MeD House provvederà a stendere una relazione completa, evidenziando il percorso di cura intrapreso e favorendo l'inserimento nel setting appropriato.

Tutela e partecipazione

Norme etiche

Al fine di evitare spiacevoli equivoci, considerando il rapporto di empatia tra la famiglia e l'operatore, sottolineiamo come nulla sia dovuto in aggiunta e per nessun titolo all'operatore, il quale manterrà un atteggiamento professionale e rispettoso dell'ambiente in cui opererà.



Privacy e consenso all'utilizzo dei dati

La informiamo che durante l'erogazione del voucher socio sanitario tratteremo dei dati personali che riguarderanno Lei e i Suoi familiari.

Tali dati saranno trattati oltre che con mezzi cartacei anche con mezzi informatici ed utilizzati per adempiere a tutti gli obblighi previsti dalla normativa regionale in materia.

La conoscenza dei dati che andremo ad acquisire è fondamentale e necessaria per la gestione del rapporto instaurato e per lo svolgimento delle prestazioni.

Ricordiamo, inoltre, che tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute delle persone fragili a cui è diretto il voucher/credit.

MeD House srl garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della persona, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale, in osservanza a quanto previsto dagli artt. 13 e 14 del *Regolamento UE 2016/679 (General Data Protection Regulation – d'ora in avanti "GDPR 2016/679")*.

A tal fine, al momento del primo accesso, viene fornita completa informativa ai sensi del citato D.Lgs. 196/2003, circa il trattamento dei dati sensibili e si acquisisce il consenso da parte dell'utente.

Il titolare del trattamento è **MED HOUSE S.r.l.**, nella persona del suo Legale Rappresentante, i relativi dati sono indicati nel FASAS

È possibile contattare il titolare all'indirizzo info@medhouse.it

Segnalazioni e suggerimenti

La Direzione di MeD House srl garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti, che possono formulare suggerimenti, sporgere eventuali reclami, esprimere il loro parere sui servizi offerti.

Il particolare, le **segnalazioni ed i reclami**, devono essere presentati al Responsabile Sanitario, nella persona del Direttore Sanitario, in forma scritta, tramite fax o mail; non saranno presi in considerazione eventuali reclami anonimi.

I reclami ottengono risposta entro 15 giorni, periodo durante il quale l'organizzazione si attiva a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo stesso, o a predisporre una apposita procedura per i problemi che richiedono un approfondimento.

La misura della soddisfazione del paziente e dei familiari

La valutazione della soddisfazione del paziente e dei suoi familiari viene svolta attraverso la compilazione di un questionario finalizzato a rilevare il giudizio ed il gradimento sui servizi erogati e sullo standard percepito di organizzazione ed efficienza.

I questionari, che una volta raccolti saranno analizzati in équipe, vengono somministrati, con cadenza semestrale, a tutti gli Utenti del Servizio i quali nella compilazione possono avvalersi dell'aiuto di un familiare o di altra persona di fiducia.

Indicatori di qualità

Questionario



CARTA DEI SERVIZI A.D.I

Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi erogati

Il personale addetto al servizio e quello di supporto amministrativo è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi offerti, le modalità di erogazione, i tempi di accesso.

A tutti gli utenti è consegnata copia della presente Carta dei Servizi.

Al paziente viene assicurata informazione completa sul Piano di Assistenza Individualizzato (ed in particolare sulla frequenza, numero e tipologia delle prestazioni previste).

Personalizzazione dell'assistenza

Per ogni paziente si predispose al primo accesso un Piano di Assistenza Individualizzato che individua i bisogni dell'assistito e definisce gli obiettivi correlati.

Rispettare la dignità e la privacy del paziente

I dati personali del paziente sono trattati nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di tutela della riservatezza e della privacy e ad essi accede il personale autorizzato e per motivazioni giustificate.

Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale.

Identificabilità degli operatori

Tutto il personale è fornito di apposito tesserino di riconoscimento (recante logo dell'organizzazione, fotografia dell'operatore, cognome e nome e qualifica dell'operatore) tenuto in evidenza

Garantire professionalità

MeD House srl si avvale di operatori qualificati di MeD House srl per i quali sono promossi corsi di formazione previsti dalla legge e dalle necessità correlate all'attività esercitata oltre che corsi di aggiornamento.

Il personale opera secondo protocolli e linee guida validate.

L'organizzazione s'impegna a recepire gli aggiornamenti delle linee guida e dei protocolli clinici applicati.

Gli operatori s'impegnano al rispetto degli orari concordati per le prestazioni.

Recepire le esigenze del paziente

MeD House srl mette a disposizione dell'utenza apposita modulistica per segnalazioni e reclami; la segreteria del servizio funge, inoltre, da punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere o telefonare e garantisce una risposta tempestiva.

Le valutazioni espresse nei questionari di gradimento distribuiti all'utenza vengono tenute in debita considerazione per impostare azioni di miglioramento del servizio.