



GRUPPO
meditel

CARTA DEI SERVIZI ADI

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA



Sommario

MISSION E OBIETTIVI	2
PRINCIPI FONDAMENTALI	2
DIRITTI DEL PAZIENTE	3
IL SERVIZIO ADI – ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA	3
AMBITI TERRITORIALI DI EROGAZIONE DELL’ASSISTENZA DOMICILIARE.....	3
DESTINATARI.....	4
MODALITA’ DI PRESA IN CARICO	4
MODALITA’ DI EROGAZIONE E TEMPI DI ATTIVAZIONE	5
PRESTAZIONI EROGATE	5
CONTINUITA’ DELLE CURE E DIMISSIONI DAL SEVIZIO.....	5
PREVENZIONE E GESTIONE DEI DISSERVIZI ED ENCOMI	6
SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE	6
ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA.....	6
ORGANIGRAMMA E RESPONSABILITÀ DEL SERVIZIO	7
ORARIO SEGRETERIA ORGANIZZATIVA DEL SERVIZIO ADI	8
COME RAGGIUNGERCI	8

MISSION E OBIETTIVI

La carta dei servizi è uno strumento con il quale si intende fornire alla cittadinanza e agli enti territoriali tutte le informazioni alle attività del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI). La copia della carta dei servizi viene consegnata a tutti gli assistiti e ai loro familiari che usufruiscono del servizio; inoltre è pubblicata sul sito Meditel (www.meditel-group.it).

Meditel srl è un Centro medico che offre visite ed esami sia in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale, sia in regime privato, di **specialistica ambulatoriale, diagnostica per immagini, fisioterapia, odontoiatria, assistenza domiciliare integrata e cure palliative**.

Fondato nel 1982 come Centro medico specializzato in terapie fisiche e riabilitative, negli anni si è sviluppato notevolmente e ha ampliato la sua offerta di prestazioni sanitarie, **affiancando le strutture sanitarie presenti sul territorio**.

Meditel è un **riferimento sicuro** per i cittadini: è un'equipe di professionisti in grado di garantire prestazioni di elevata qualità in tempi ridotti e a tariffe agevolate, per soddisfare ogni esigenza.

La Mission di Meditel è **migliorare la qualità della vita e la salute delle persone**, utilizzando tecnologie innovative e collaborando con medici specialisti e operatori sanitari altamente qualificati che pongono al centro della loro attività **il rispetto e il benessere del paziente e della sua famiglia**.

Meditel **mette a disposizione** di tutti coloro che ne possono avere necessità **cure sanitarie appropriate e di qualità, in tempi ridotti e a tariffe agevolate**.

L'attività quotidiana è orientata al miglioramento continuo ed è focalizzata sul benessere dei pazienti:

- porre al centro la persona;
- rispondere ai bisogni sanitari e alle aspettative del paziente;
- favorire un'integrazione tra le diverse figure professionali per una presa in carico completa del paziente;
- investire nell'innovazione tecnologica, nella competenza professionale e nella qualità dei servizi a beneficio del paziente.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Meditel riconosce come propri i valori del **rispetto e centralità della persona, l'uguaglianza e la non discriminazione** tra gli esseri umani, la **continuità** nell'erogazione delle prestazioni, il **diritto di scelta** da parte dell'utente, l'**onestà** e la **correttezza**, il coinvolgimento e la **partecipazione** dei pazienti, l'**efficacia** e l'**efficienza**, la **trasparenza** e il **rispetto delle leggi**.

A garanzia del rispetto di tali principi fondamentali, il Centro Medico Meditel 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 (v. servizio relazioni con il pubblico);
- la verifica del gradimento dei servizi da parte degli utenti attraverso sondaggi.

DIRITTI DEL PAZIENTE

In accordo con i principi fondamentali, tutti gli individui che usufruiscono di servizi e prestazioni presso il Centro Polispecialistico Meditel devono veder garantiti i seguenti **DIRITTI**:

RISPETTO

L'Utente ha diritto ad essere accolto ed assistito con premura ed attenzione, rispettosi della sensibilità e della privacy di ognuno, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

INFORMAZIONE

Meditel sostiene attivamente il diritto di ogni Utente ad essere in ogni istante informato circa il proprio stato di salute ed esprimere o meno il proprio consenso in merito ai provvedimenti diagnostico-terapeutici cui sta per essere sottoposto. Tale diritto si esplicita nell'impegno, da parte della Struttura e del Personale, a fornire spiegazioni ed informazioni chiare e trasparenti. Questo diritto, fondato su considerazioni etiche e deontologiche, ma soprattutto sulla Costituzione della Repubblica Italiana, garantisce quindi la piena comprensione delle prestazioni delle quali l'Utente potrà godere.

SEGRETO

È diritto di ogni Utente ricevere prestazioni attuate in conformità ai più evoluti standard, e ottenere che i dati relativi al proprio stato di salute rimangano assolutamente riservati. A questo proposito, tutto il personale medico, paramedico, tecnico ed amministrativo è tenuto al segreto professionale.

PRIVACY

In conformità al D.Lgs 30/6/2003 n. 196, recante disposizioni circa il trattamento dei dati personali, è richiesta all'Utente del Centro la sottoscrizione del modulo di autorizzazione al trattamento dei dati personali, a fini diagnostici, terapeutici ed amministrativi da parte del personale di Meditel.

IL SERVIZIO ADI – ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

L'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) è un servizio rivolto a persone in situazioni di fragilità, che per limitazioni permanenti o temporanee della propria autonomia, non sono in grado di accedere alle strutture ospedaliere o ambulatoriali per ricevere le prestazioni sanitarie.

Meditel ADI è stata contrattualizzata Ente Pattante dalla ATS (Agenzia di Tutela della Salute) dell'Insubria nell'ottobre 2015 ed ha attivato a dicembre 2015 l'estensione territoriale per l'ATS Brianza.

Meditel ADI è remunerata per le prestazioni eseguite secondo la normativa vigente in Regione Lombardia.

AMBITI TERRITORIALI DI EROGAZIONE DELL'ASSISTENZA DOMICILIARE

ATS INSUBRIA

ASST Valle Olona

Comuni di Caronno Pertusella, Cislago, Gerenzano, Origgio, Saronno e Uboldo

ASST Lariana

Comuni di Ibiolo, Appiano Gentile, Beregazzo con Figliaro, Binago, Bizzarone, Bregnano, Bulgarograsso, Cadorago, Cagno, Carbonate, Casnate con Bernate, Cassina Rizzardi, Castelnuovo Bozzente, Cirimido, Colverde, Faloppio, Fenegrò, Fino Mornasco, Grandate, Guanzate, Limido Comasco, Locate Varesino, Lomazzo, Luisago, Lurago Marinone, Lurate Caccivio, Mozzate, Olgiate Comasco, Oltrona San Mamette, Roderò, Ronago, Rovellasca, Rovello Porro, Solbiate, Turate, Uggiate Trevano, Valmorea, Veniano, Vertemate con Minoprio, Villa Guardia.

ATS BRIANZA

ASST Vimercate

Comuni di Carate Brianza, Verano Brianza, Albiate, Besana Brianza, Triuggio, Briosco, Veduggio, Renate, Lissone, Sovico, Macherio, Vedano al Lambro, Biassono, Seregno, Giussano, Seveso, Barlassina, Meda, Lentate sul Seveso, Misinto, Cogliate, Lazzate e Ceriano Laghetto.

DESTINATARI

Possono usufruire del servizio ADI i cittadini che, per limitazioni permanenti o temporanee della propria autonomia, non sono in grado di accedere alle strutture ospedaliere e/o ambulatoriali per ricevere le prestazioni sanitarie delle quali hanno bisogno.

L'ADI è rivolta a persone in situazioni di fragilità, senza limitazioni di età o di reddito, caratterizzate dalla presenza di:

- una situazione di non autosufficienza parziale o totale di carattere temporaneo o definitivo;
- una condizione di non deambulabilità e di non trasportabilità presso i presidi sanitari ambulatoriali.

Non possono accedere alle cure domiciliari gratuite (erogate con il sistema sanitario nazionale) i cittadini non residenti in Regione Lombardia, che sono già ospiti di RSA o HOSPICE. Tipicamente, le patologie che consentono l'avvio dell'ADI sono quelle per le quali l'intervento domiciliare si presenta alternativo al ricovero ospedaliero e, salva diversa determinazione concordata tra il medico responsabile dell'attività sanitaria a livello distrettuale e il Medico di Medicina Generale in relazione alla situazione socio-ambientale e al quadro clinico, le ipotesi di attivazione dell'intervento si riferiscono a:

- malati terminali;
- malattie progressivamente invalidanti e che necessitano di interventi complessi;
- incidenti vascolari acuti;
- gravi fratture in anziani;
- forme psicotiche acute gravi;
- riabilitazione di vasculopatici;
- riabilitazione in neurolesi;
- malattie acute temporaneamente invalidanti nell'anziano (forme respiratorie e altro);
- dimissioni protette da strutture ospedaliere.

MODALITA' DI PRESA IN CARICO

La richiesta deve essere fatta dal proprio medico di famiglia, dal medico ospedaliero in caso di ricovero o dal medico specialista e deve essere consegnata allo Sportello ASST del proprio distretto (eventualmente inserire le specifiche).

L'Unità Valutativa del Distretto, dopo aver esaminato la richiesta e dopo aver raccolto le informazioni necessarie dai familiari, definirà il livello di intensità delle cure e la durata. Il piano d'intervento individuato a seguito della valutazione iniziale, costituisce il voucher socio-sanitario che, a seconda dell'intensità professionale richiesta, può essere dei seguenti profili:

- prestazionale prelievo (prelievo infermieristico a domicilio)
- prestazionale (intervento infermieristico e fisioterapico a domicilio)
- quattro tipi di profili assistenziali (1°, 2°, 3° e 4° profilo): in base alla gravità del paziente, viene determinato il numero e il tipo di prestazioni erogate da un'equipe multidisciplinare.

Il paziente potrà rivolgersi a Meditel per l'ottenimento delle prestazioni domiciliari autorizzate dalla ASST, che potranno essere di natura occasionale o continuativa. La Segreteria Organizzativa è aperta dal lunedì al venerdì tra le ore 09.00 le ore 18.00. Negli orari di chiusura della Segreteria Organizzativa è attiva una segreteria telefonica con possibilità di accoglimento dei messaggi degli assistiti.

L'assistenza presso il domicilio da parte degli operatori è garantita in maniera continuativa 7 giorni su 7, in funzione di bisogni contenuti nei Piani Assistenziali in carico. Nei periodi di ferie o in caso di malattia vengono organizzate sostituzioni interne.

MODALITA' DI EROGAZIONE E TEMPI DI ATTIVAZIONE

L'ASST dopo aver preso visione dell'Ente scelto dal paziente/familiare per l'erogazione del servizio, segnala in via telematica l'apertura dei voucher con i termini di intervento e con i dati clinici e anagrafici dell'utente. La presa in carico dell'assistito, ricevuta l'autorizzazione dalla ASST, viene normalmente garantita entro 72 ore, salvo urgenze che vengono prese in carico entro le 24 ore, ad eccezione delle prestazioni di riabilitazione che possono essere attivate anche successivamente alle 72 ore, in funzione della disponibilità degli operatori in servizio rispetto alle assistenze già in corso.

L'utente o il caregiver vengono contattati dal personale della struttura per concordare modalità e tempi per l'espletamento della prestazione. Al primo accesso viene predisposto il fascicolo personale dell'utente (FASAS), raccolto il consenso, consegnata la carta dei servizi. Ad ogni accesso viene compilato il diario assistenziale che viene firmato dall'operatore e controfirmato dall'utente e/o dal caregiver di riferimento. Ad ogni utente è richiesto di sottoscrivere la documentazione attestante il consenso alle cure e al trattamento dei dati personali (privacy), inoltre viene rilasciato il questionario di gradimento.

PRESTAZIONI EROGATE

Viene garantito, con una multidisciplinarietà di operatori professionalmente qualificati (Infermieri Professionali, Fisioterapisti, Medici Specialisti, Operatori Socio Sanitari, Ausiliari Socio-assistenziali), un percorso di cura con fornitura del relativo materiale sanitario (salvo i presidi già forniti singolarmente direttamente dalla ATS agli aventi diritto).

Possono essere erogate:

- prestazioni infermieristiche occasionali e limitate nel tempo (es. prelievi ematici, cambi catetere, clismi, somministrazione farmaci, medicazioni, terapia infusione ecc.);
- prestazioni infermieristiche prolungate nel tempo (es. medicazioni piaghe da decubito, terapia infusione, bendaggi, medicazioni ulcere vascolari e diabetiche ecc.);
- trattamenti fisioterapici per migliorare o recuperare la deambulazione, interventi di educazione sanitaria per utilizzo ausili, deambulazione assistita ecc.;
- prestazioni socio-assistenziali per l'igiene personale, aiuto vestizione ecc.;
- interventi di educazione sanitaria per medicazioni semplici o per interventi di mobilitazione attiva/passiva;
- mantenimento della presa in carico degli utenti, da parte dello stesso personale, per tutta la durata del trattamento;
- rapporti con il MMG per definire il piano di intervento o per modificarlo qualora risulti necessario;
- orientamento e consigli ai familiari da parte di tutte le figure professionali, per ottenere protesi e ausili necessari, o per usufruire dei servizi territoriali al fine di sollevare la famiglia dal carico assistenziale.

CONTINUITA' DELLE CURE E DIMISSIONI DAL SERVIZIO

Al fine di assicurare la continuità delle cure tutti gli operatori del servizio ADI rimangono a disposizione il Medico di Medicina Generale e degli operatori terzi (medici specialisti, personale Ospedaliero, di RSA e di Hospice) per tutte le informazioni inerenti il percorso di cura attuato al paziente, per la spiegazione dettagliata della valutazione clinica e delle terapie in atto.

Nel caso in cui l'assistito necessiti di interrompere temporaneamente o definitivamente il percorso di assistenza domiciliare per trasferimento in altra struttura (ospedaliera, hospice, RSA) gli operatori sono disponibili ad interagire con terzi per l'accompagnamento e la dettagliata informazione delle cure eseguite e riportate nel fascicolo personale.

Nel caso in cui, per urgenza o supporto alle cure domiciliari si necessitasse di intervento ospedaliero, gli operatori si rendono disponibili, valutata la situazione clinica dell'assistito e la reale necessità,

all'accompagnamento verso la struttura ospedaliera per le cure integrative necessarie al miglioramento dello stato di salute.

La dimissione del paziente inserito nel servizio di assistenza domiciliare integrata può avvenire per i seguenti motivi:

- guarigione;
- ricovero in struttura sanitaria o socio-sanitaria;
- decesso;
- rinuncia del paziente;
- termine del voucher.

Nel caso in cui l'assistito vari il rapporto con l'ente pattante, gli operatori rimangono a disposizione di terzi pattanti per tutte le dettagliate informazioni sul percorso di cura. Gli operatori sono contattabili attraverso la segreteria ADI.

PREVENZIONE E GESTIONE DEI DISSERVIZI ED ENCOMI

Tutti gli utenti hanno il diritto di inoltrare disservizi/encomi di varia natura riscontrati durante l'erogazione delle prestazioni attraverso le seguenti modalità:

- la compilazione del Modulo di Reclamo/encomio (ALLEGATO 1)
- attraverso un colloquio diretto con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), disponibile ad appuntamenti secondo gli orari e le modalità da richiedere in segreteria.

Questi strumenti garantiscono a Meditel una costante misurazione della soddisfazione degli Utenti al fine di migliorare continuamente i servizi erogati.

SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

La valutazione della soddisfazione del cliente viene svolta attraverso la compilazione di un questionario finalizzato a rilevare il giudizio ed il gradimento sui servizi erogati. I questionari, che una volta raccolti saranno analizzati in equipe e i dati raccolti saranno la base per il miglioramento continuo del servizio.

Il questionario appositamente predisposto e allegato alla carta dei servizi (ALLEGATO 2) potrà essere compilato dall'utente con l'aiuto di un familiare o di un'altra persona di fiducia.

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA

È possibile accedere od ottenere il rilascio della documentazione socio-sanitaria a seguito di una richiesta scritta da presentare alla Direzione Sanitaria del Centro Medico. In modo gratuito in un tempo massimo di 15 giorni verrà fornita copia della documentazione al richiedente.

ORGANIGRAMMA E RESPONSABILITÀ DEL SERVIZIO

Responsabile Sanitario

Dr. Pasquale Cannatelli

Responsabile Amministrativo ADI

Cannatelli Matteo

Ufficio Relazioni con il Pubblico e Gestione reclami

Vaghi Paola

Care Manager

Vaghi Paola

Segreteria ADI

Borghi Carla

Iaia Antonella

Feno Greta

Conti Alessia

Medici Specialisti

Dr. Giampaolo Lucchesi

Dr.ssa Erika Teja

Dr. Vincenzo Rapisarda

Dr. Pizzocari Paolo

INFERMIERI PROFESSIONALI

Saraniero Matteo (coordinatore)

Mirevete Kaja

Belloli Cristian

Milanese Erika

Sevastian Georgeta

La Bella Roberta

Gora Ermir

Fanzaga Orietta

FISIOTERAPISTI

Pigozzi Mirko

Pastore Alessandro

Levantino Laura

Carugati Giulia

Oliva Elisa

De Simone Davide

OSS

Contrafatto Claudio

Gabrielli Sabrina

Cuccurullo Filomena

Psicologo

Dr.ssa Erika Giambarrese

Le attività del Servizio ADI sono coordinate da:

Dr. Pasquale Cannatelli – Responsabile Sanitario con funzioni organizzative del servizio e di valutazione e miglioramento dello stesso. Paola Vaghi – Responsabile aspetti amministrativi e gestionali, con incarico di coordinamento gestionale-amministrativo di tutte le attività assistenziali per gli assistiti.

ORARIO SEGRETERIA ORGANIZZATIVA DEL SERVIZIO ADI

SERVIZIO ADI DEL CENTRO MEDICO - MEDITEL

tel. 02/96282216

dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 18.00

Il servizio prevede l'accoglienza dei messaggi degli assistiti tramite segreteria telefonica negli orari di chiusura dell'ufficio.

COME RAGGIUNGERCI

Meditel - Via Alliata 1 – 21047 Saronno (VA)

Tel. 02.962821

Orari di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 20.30 - sabato dalle 7.00 alle 17.30

In automobile

dall'autostrada A9 Milano – Como - Varese:

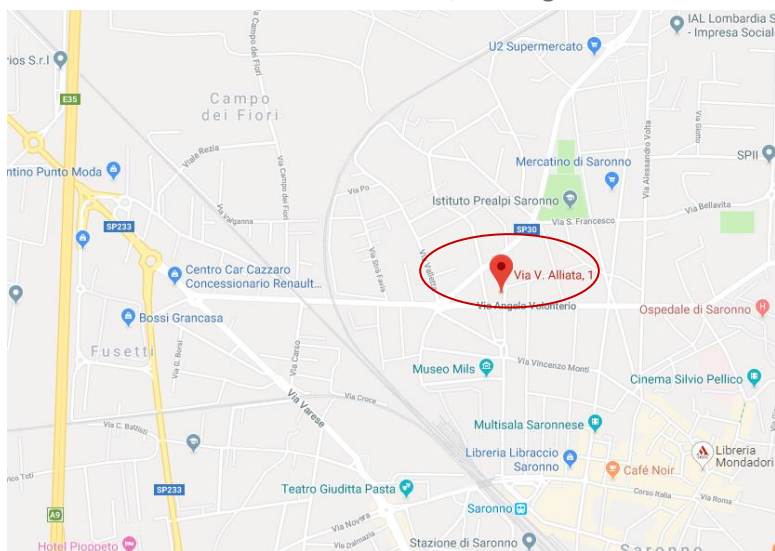
imboccare l'uscita autostradale Saronno, alla rotonda svoltare a sinistra e proseguire fino alla successiva rotonda. Svoltare a destra in via Varese e imboccare la prima via sulla sinistra, via Volonterio e proseguire fino all'incrocio con via Alliata. Meditel è situato presso questo incrocio, sull'angolo sinistro di fronte a voi.

da Varese:

lungo la SP 233 (ex SS 233), entrati in Saronno alla prima rotonda proseguire dritti lungo via Varese e imboccare la prima via sulla sinistra, via Volonterio e proseguire fino all'incrocio con via Alliata. Meditel è situato presso questo incrocio, sull'angolo sinistro.

In treno

Meditel si trova a 5 minuti a piedi dalla stazione: tenendo alle proprie spalle la Stazione imboccare a sinistra via Rimembranze e attraversare piazza Caduti Saronnesi. Proseguire fino all'incrocio con via Volonterio e via Alliata: Meditel si trova di fronte, sull'angolo destro dell'incrocio.



In autobus

Le autolinee di Saronno hanno una fermata dedicata al Centro. La linea urbana numero 1 ha fermata in Meditel.

Parcheggi

Nelle immediate vicinanze sono disponibili posteggi gratuiti e a pagamento; per biciclette e ciclomotori è possibile parcheggiare nel cortile antistante l'ingresso del Centro medico. Per i pazienti con gravi difficoltà motorie è disponibile l'accesso al parcheggio interno.

ALLEGATO 1

URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico

Scheda per la segnalazione di Reclami/Encomio

Data del reclamo

Sig./ra

Data di nascita

Residente a

Via

Recapito telefonico

Medico di Medicina Generale

Oggetto del reclamo/encomio

Firma (per esteso, leggibile)

ALLEGATO 2

SERVIZIO ADI – Assistenza Domiciliare Integrata

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

La preghiamo di rispondere alle seguenti domande per aiutarci a migliorare la qualità del nostro servizio. Sbarri il quadrato sotto l'espressione che meglio esprime la Sua opinione, come nell'esempio qui sotto.

Esempio

Le saremo grati se segnalerà gli aspetti positivi e negativi della Sua esperienza in dettaglio e se vorrà darci qualche utile suggerimento. Nel ringraziarLa della Sua attenzione, gradisca i nostri migliori saluti.

che cosa pensa rispetto a:	ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	pessimo	non saprei
Qualità del contatto telefonico: cortesia, disponibilità all'ascolto, disponibilità a fornire le informazioni richieste	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Flessibilità nel conciliare i tempi dell'Operatore e le esigenze dell'Utente e della famiglia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Completezza delle informazioni rispetto al piano di intervento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Puntualità e rispetto del piano di intervento in termini di orari, prestazioni erogate, personale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualità dei rapporti interpersonali	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Colloqui con il Referente Qualità del Servizio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Grado complessivo di soddisfazione della Sua esperienza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Commenti in dettaglio: aspetti positivi

Aspetti da migliorare

Il questionario è stato compilato da:

familiare

assistito

care giver

Data compilazione