



**KORIAN**

*Mosaico*  
*Cure Domiciliari*



# Carta dei Servizi





**MosaicoHomeCares.r.l.**

Sede Legale:

Viale Cassala 16 • 20143 Milano

Sede Operativa:

Via Celeste Clericetti 42

20133 Milano

T +39 02 26627311

F +39 02 70608997

NUMERO VERDE 800 520 999

E [info.mosaico@korian.it](mailto:info.mosaico@korian.it)

[www.mosaicoadi.com](http://www.mosaicoadi.com)



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** / Pag 8

Chi siamo

Valori

Organizzazione - Sede Centrale

Come raggiungerci

Organizzazione - Segreterie

Accreditamento - Aree territoriali

## **Servizi** / Pag 11

Cure Domiciliari

Assistenza infermieristica

Assistenza fisioterapica

Assistenza riabilitativa-Logopedia

Assistenza educativa

Assistenza ausiliaria

Visite domiciliari specialistiche

Prelievi ematici

Assistenza patologie complesse

Rientro al domicilio a seguito di dimissioni ospedaliere

Dimissioni

Revoca

Formazione

Servizi privati aggiuntivi a sostegno della domiciliarità

## **Modalità di accesso al Servizio** / Pag 21

Voucher Socio-Sanitario

Cos'è il Voucher Socio-Sanitario

# Indice

Cos'è il Voucher prestazionale prelievi  
Come si ottengono i Voucher Socio-Sanitari

## **Tutela e partecipazione** / Pag 23

Tutela della Privacy

Consenso informato

Partecipazione

Ufficio Clienti e Valutazione dei Servizi offerti

Questionario di Soddisfazione

Richiesta documentazione socio-sanitaria

## **Codice Etico** / Pag 26

## **Legge 231** / Pag 27

Modello Organizzativo - D.Lgs 231

## **Sistema Qualità** / Pag 28

Standard di Qualità

## **Carta dei Diritti dell'Anziano** / Pag 32

# 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 Celeste Clericetti 42. Il servizio è operativo in diverse parti della Regione Lombardia attraverso le nostre sedi territoriali.

## VALORI

Mosaico opera dal 1999 in partnership con le Aziende Sanitarie (ATS e Ospedali) e gli Enti Locali.

I nostri valori di riferimento sono:

- la centralità della Persona/famiglia ed in particolare dell'Anziano;
- il miglioramento della qualità della vita nella propria casa attraverso la promozione della salute e di relazioni positive e costruttive;
- l'importanza del ruolo sociale dell'Anziano e della famiglia.

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;
- il sostegno della famiglia anche attraverso la formazione e l'educazione sanitaria dei familiari che si occupano 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 Clienti
- Ufficio Qualità

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

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

**La Sede Centrale è a Milano in Via Celeste Clericetti 42**

**Telefono 02 26627311 - Fax 02 70608997**

**E-mail [info.mosaico@korian.it](mailto:info.mosaico@korian.it) - [www.mosaicoadi.com](http://www.mosaicoadi.com)**



## COME RAGGIUNGERCI

- Con l'automobile dalla tangenziale est, uscite Lambrate o Rubattino
- Con i mezzi pubblici: M2 fermata Lambrate, Bus 175 Bus 45, Tram 19 Tram 33, Stazione Lambrate FS

## ORGANIZZAZIONE - SEGRETERIE

L'organizzazione operativa del nostro Servizio si basa su una rete di Segreterie Organizzative, presenti in ciascuna delle province in cui operiamo, che funge da riferimento per gli Assistiti e per gli Operatori.



In ogni Segreteria opera un Coordinatore, supportato da personale amministrativo che garantisce la presa in carico degli assistiti attraverso un servizio domiciliare puntuale e vicino a casa.

**I giorni e gli orari di apertura delle segreterie organizzative 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 per l'erogazione sul territorio regionale di servizi socio-sanitari (previsti nel Servizio ADI).

Opera nelle seguenti ATS:

- ATS Milano Città Metropolitana
  - ex ASL Milano Città
  - ex ASL Milano 1 - Distretti di Garbagnate Milanese (escluso Cesano e Solaro), Rho, Corsico, Abbiategrasso (escluso Cassinetta, Albairate, Cislano, Vermezzo e Ozzero), Comuni di Legnano e Magenta;
  - ex ASL Milano2 - Tutti i Distretti;
- ATS Brianza - Tutti i Distretti;
- ATS Pavia - Distretto di Pavia, Certosa, Vigevano

# 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.**

Nei giorni festivi è garantito il Servizio per le Persone con particolari bisogni sanitari.

**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 **l'Assistenza Domiciliare dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 20.00 ed il sabato e la domenica dalle ore 08.00 alle ore 12.30.**

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).

## ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Il nostro Personale infermieristico è in possesso del titolo di Infermiere, è iscritto all'Albo Professionale I.P.A.S.V.I. 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, 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 riabilitativi 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
- Oncologo
- Medico palliativista
- Psicologo
- Geriatra
- Dermatologo.

## PRELIEVI EMATICI

Infermieri qualificati eseguono prelievi al domicilio, attivabili attraverso un voucher specifico, se la Persona non è deambulante.

Per Utenti con esenzione parziale o senza esenzione (per esami soggetti a ticket) verrà concordata con l'Utente la modalità più idonea di consegna provette e ritiro referti.

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

**È necessario inviare al fax 02 70608997 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 soggetti diabetici
- svuotamento vescicale estemporaneo in bambini con patologie neurologiche (es. spina bifida).

## RIENTRO AL DOMICILIO A 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.

## SOSPENSIONI/DIMISSIONI dal Servizio ADI

In caso di sospensione per ricovero o assenza dal domicilio per periodi superiori a quindici giorni, il Voucher 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 Voucher sono stati raggiunti.

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

## 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 mobilitazione 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.

## SERVIZI PRIVATI AGGIUNTIVI A SOSTEGNO DELLA DOMICILIARITÀ

Mosaico vuole essere sempre vicina ai suoi utenti ed alle famiglie; a tal fine, per completare l'offerta di servizi a sostegno della domiciliarità che permettano di mantenere la Persona al centro della sua storia e della sua rete familiare e sociale, ha attivato servizi aggiuntivi a pagamento anche tramite convenzioni e collaborazioni con partner di accertata qualità

**Tutti i servizi si attivano telefonando al numero verde 800 520 999, dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 18.00.**

## SERVIZIO DI SOSTEGNO ALLE BADANTI E AI CARE GIVER FORMALI E INFORMALI GIÀ ESISTENTI

In presenza di Care Giver, familiari o badanti, Mosaico fornisce a sostegno delle famiglie un supporto attivo di educazione sanitaria e addestramento, al fine di sostenere la permanenza al domicilio dell'Utente che si trovi in una situazione invalidante e dipendente. Tale attività è svolta da Infermieri, ASA, OSS, Fisioterapisti o Terapisti occupazionali che, a seconda dei bisogni, affiancano le persone che si occupano della persona fragile al fine di renderle sufficientemente competenti.

# Modalita' di accesso al Servizio

## VOUCHER SOCIO-SANITARIO

Mosaico è stata accreditata in Regione Lombardia per l'erogazione del Voucher Socio-Sanitario e del Voucher Prestazionale Prelievi.

Opera nelle seguenti ATS:

- ATS Milano Città Metropolitana
- ATS Brianza
- ATS Pavia

## COS'È IL VOUCHER SOCIO-SANITARIO

Il Voucher Socio-Sanitario è un contributo economico non in denaro, erogato dall'ATS, che può essere utilizzato esclusivamente per l'acquisto di prestazioni di Assistenza Domiciliare socio-sanitarie attraverso organizzazioni accreditate, come Mosaico.

Per l'accesso non esiste alcun limite di reddito e viene valutata la fragilità della Persona. Il Voucher ha durata mensile ed è rinnovabile (dopo rivalutazione e controllo da parte dell'ATS). Il Servizio erogato è gratuito.

## COS'È IL VOUCHER PRESTAZIONALE PRELIEVI

Il Voucher prestazionale prelievi è un contributo economico non in denaro erogato dall'ATS per effettuare prelievi ematici a domicilio a persone non deambulanti e intrasportabili che non possono accedere ai centri prelievi territoriali.

Il Voucher prestazionale prelievi viene richiesto dal Medico di Medicina Generale tramite impegnativa e rilasciato dalle ATS.

I referti per gli Utenti in TAO sono garantiti in giornata.

## COME SI OTTENGONO I VOUCHER SOCIO-SANITARI

Per attivare tutte le tipologie di Voucher Socio-Sanitari è necessario essere in possesso dell'**impegnativa del Medico curante** e contattare Mosaico con una semplice telefonata al **numero verde 800 520 999**.

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 Voucher 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
- intrasportabilità dell'Utente
- impossibilità di fruire delle prestazioni in ambiti ospedalieri, ambulatoriali o in strutture convenzionate
- supporto familiare attivo
- ambiente abitativo idoneo.

# 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, 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.

Tuttigli 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 [www.mosaicoadi.com](http://www.mosaicoadi.com).

## 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 l'Ufficio Clienti e il Coordinatore delle competenti Segreterie Organizzative
- la possibilità di segnalare eventuali reclami all'Ufficio Clienti (modulo allegato).

## UFFICIO CLIENTI E VALUTAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI

La responsabile dell'Ufficio Clienti e Reclami 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.

Dopo aver raccolto tutte le informazioni necessarie e valutata l'entità della tipologia del reclamo si attiva per la gestione e informa il Coordinatore di competenza, che si occupa di risolvere il problema.



Alla Persona viene data risposta immediata o entro quattro giorni lavorativi, 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 7 dal ricevimento della richiesta. Il servizio è gratuito.

# Codice etico

Mosaico Home Care S.r.l. si è dotato di un Codice Etico 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 [www.mosaicoadi.com](http://www.mosaicoadi.com).

# 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 [www.mosaicoadi.com](http://www.mosaicoadi.com) 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 QUALITA' - Organizzazione

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

<b>Standard</b>	<b>Tempi Indicatore</b>	<b>Modalità</b>
Procedure scritte per la gestione dei problemi clinici più rilevanti.	100%	Protocolli operativi e opuscoli "informazioni utili agli Operatori" a disposizione di tutti gli Operatori.
Servizio garantito 365 giorni l'anno, festività incluse.	100%	Gli Operatori svolgono la loro attività dalle ore 08.00 alle ore 20.00 dal lunedì al venerdì. Per i casi che lo necessitano anche il sabato e la domenica dalle ore 08.00 alle ore 12.30.
Accessibilità al Servizio dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 18.00.	100%	L'assistito può accedere direttamente alle segreterie organizzative del proprio territorio e negli orari di apertura (orari d'ufficio).

## STANDARD DI QUALITA' - Diritto all'informazione

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

<b>Standard</b>	<b>Tempi Indicatore</b>	<b>Modalità</b>	
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 assistita	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 Assistenziale.	Verifica sul campo
Tutto il Personale a contatto con le Persone assistite è identificabile.	100%	Numero di Operatori con cartellino, riportante il nome.	Dichiarazione del Coordinatore della segreteria organizzativa competente.
Sito web	100%	<a href="http://www.mosaicoadi.com">www.mosaicoadi.com</a>	Verifica sul campo.

---

### LEGENDA TEMPI

100% = Totalmente attuato

In essere = In fase di graduale attuazione

## STANDARD DI QUALITA' - Interventi personalizzati

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

<b>Standard</b>	<b>Tempi</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Modalità</b>
A tutti gli assistiti sono garantiti interventi personalizzati (Piano di Assistenza Individuale).	100%	Numero P.A.I. sul totale degli assistiti. Revisione periodica P.A.I.	Verifica sui P.A.I. esistenti.

## STANDARD DI QUALITA' - tutela dei diritti, partecipazione, personalizzazione e umanizzazione

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

<b>Standard</b>	<b>Tempi</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Modalità</b>
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 QUALITA' - 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.

<b>Standard</b>	<b>Tempi</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Modalità</b>
Formazione ed aggiornamento continuo per il Personale	100%	12 ore complessive annue per Operatore di supervisione e partecipazione a corsi di formazione.	Organizzazione di un piano di formazione annuale per il Personale.
Formazione e accompagnamento del Personale neoassunto.	100%	Accompagnamento del Personale neoassunto attraverso 20 ore di affiancamento, consegna protocolli operativi e valutazione in ingresso e in itinere.	Scheda di valutazione del Personale.

# Carta dei Diritti dell'Anziano

La “Carta dei Diritti dell’Anziano” è inserita nella Delibera della Giunta della Regione Lombardia del 14 dicembre 2001 n° 7/7435 che riproduciamo integralmente perché costituisce una guida per la nostra attività professionale.

## **LA PERSONA HA IL DIRITTO LA SOCIETA' E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE**

---

*di sviluppare e di conservare la propria individualità*

di rispettare l’individualità di ogni Persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica

*di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti*

di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle Persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione

*di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza*

di rispettare le modalità di condotta della Persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di “correggerle” e di “deriderle”, senza per questo venire meno all’obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità



## LA PERSONA HA IL DIRITTO LA SOCIETA' E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE

---

*di conservare la libertà di scegliere dove vivere*

di rispettare la libera scelta della Persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato

---

*di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa*

di accudire e curare l'Anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna; resta comunque garantito all'Anziano utente il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per la cura e la riabilitazione

---

*di vivere con chi desidera*

di favorire, per quanto possibile, la convivenza della Persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione

---

*di avere una vita di relazione*

di evitare nei confronti dell'Anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione

---

*di essere messa in condizioni di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività*

di fornire ad ogni Persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo

---

*di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale*

di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli Anziani

---

*di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza*

di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni Persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana







Con le sue circa 780 Strutture in Francia, Belgio, Italia, Germania e Spagna, Korian è un punto di riferimento nell'assistenza sanitaria e socio- sanitaria.