



# Carta dei Servizi

Cure Palliative domiciliari



**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 4

Chi siamo

Valori

Organizzazione - Sede Centrale

Organizzazione - Segreterie

Accreditamento - Aree territoriali

## **Il Servizio** / Pag 7

Cure Palliative di fine vita

Modalità di accesso al servizio

Assistenza medica

Assistenza infermieristica

Assistenza fisioterapica

Assistenza ausiliaria

Fornitura di farmaci, ausilii e presidi

Dimissioni

Revoca

## **Tutela e partecipazione / Pag 12**

Tutela della Privacy

Consenso informato

Partecipazione

Ufficio Clienti e Valutazione dei Servizi offerti

Questionario di Soddisfazione

Richiesta documentazione socio-sanitaria

**Codice Etico** / Pag 15

**Legge 231** / Pag 16

Modello Organizzativo - D.Lgs 231

**Sistema Qualità** / Pag 17

Standard di Qualità

**Carta dei Diritti dell'Anziano** / Pag 21

# 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;
- Controllo Qualità;
- Ufficio Risorse Umane;
- Marketing e comunicazione;
- Formazione

**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, 93, 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 Care Manager, supportato da personale amministrativo che garantisce la presa in carico degli assistiti attraverso un servizio domiciliare puntuale.

**I giorni e gli orari di apertura delle segreterie organizzative sono dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.30 alle ore 18.00.**

**Per i pazienti in carico è prevista una reperibilità e pronta disponibilità infermieristica e medica 24h su 24**

## ACCREDITAMENTO - Aree territoriali

Mosaico è accreditata con Regione Lombardia 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
- ASST Monza

# 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 indentificano 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, assistenziale 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 assistenziale 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.

## MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

**Come indicato il servizio è gratuito 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:

- ridotta aspettativa di vita;
- 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 la visita domiciliare del medico palliatore 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
- Assistente sociale
- Assistente spirituale

## ASSISTENZA MEDICA

Il Medico Palliatore del servizio di Cure domiciliari è il referente clinico della persona in carico, e ha facoltà di prescrizione diretta, tramite ricettario, dei farmaci necessari alle cure.

## ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Il nostro Personale infermieristico è in possesso del titolo di Infermiere ed è iscritto all'Albo Professionale I.P.A.S.V.I. e svolge tutte le prestazioni infermieristiche necessarie alla miglior gestione possibile dell'Utente presso il proprio domicilio

## ASSISTENZA FISIOTERAPICA

In certe circostanze anche nell'ambito delle cure palliative può essere previsto un intervento del terapeuta 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 è in possesso del titolo regionale Operatore Socio-Sanitario, necessario per svolgere i seguenti compiti:

- cure igieniche;
- bagno assistito;
- collaborazione con l'Infermiere e l'assistente familiare per le cure.

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

## FORNITURA DI FARMACI, AUSILII 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 “secondo 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.

Una volta deciso il passaggio da un regime all'altro, la procedura di dimissione prevede, oltre alla lettera di dimissione, il confronto tra l'équipe di Mosaico e i colleghi che prenderanno in carico il paziente, garantendo quindi la continuità assistenziale ed evitando qualsiasi frammentarietà in un contesto di evidente fragilità, clinica ed emotiva.

## REVOCA

È facoltà della Persona fruitrice del Servizio revocare la scelta della Società avvertendo il Care Manager.

# 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 [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/Care Manager delle competenti Segreterie Organizzative;
- la possibilità di segnalare eventuali reclami all'Ufficio Clienti.

## 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/Care Manager 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**”, 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.

Chi lo desidera può prendere visione del Questionario di Soddisfazione, richiedendone una copia alla Sede Operativa di Milano.

## 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 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 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>Modaltà</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.

| Standard  | Tempi | Indicatore  | Modalità                       |
|---|-------|---|--------------------------------|
| A tutti gli assistiti sono garantiti interventi personalizzati (Piano di Assistenza Individuale). | 100%  | Numero P.A.I. sul totale degli assistiti.<br>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.

| 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 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.