



CARTA DEI SERVIZI

La Melagrana

Ospedale di Comunità - ODC

Prato-PO



SALUTO DI BENVENUTO

Gentile Lettrice, Gentile Lettore

La invitiamo a consultare la presente CARTA DEL SERVIZIO al fine di farle conoscere ed apprezzare i principi che ispirano l'organizzazione complessiva delle nostre Residenze, le loro strutture operative, i servizi erogati e gli standard qualitativi che caratterizzano il lavoro quotidiano di tutto il personale operante al servizio dei Residenti e delle loro Famiglie.

Il 14 aprile 2020 la Melagrana inizia la sua attività nella città di Prato.

Da un primo progetto la Melagrana nasceva come una struttura Low Care e RSA con modulo Alzheimer e Centro Diurno Alzheimer.

L'avvento della pandemia nel 2020 ha portato l'USL di Prato a sopperire all'emergenza dedicando l'intera struttura come Low Care con modulo dedicato ai pazienti Covid positivi.

Il 9 Aprile 2026 la Low Care La Melagrana si trasforma in Ospedale di Comunità (ODC) a media-alta intensità dell'ASL di Prato come da DM 77/2022.

Dedica impegno, professionalità ed energie alla cura delle persone delle fasce più vulnerabili della popolazione, seguendo un modello operativo basato sulla co-progettazione, sulla collaborazione con la Pubblica Amministrazione, sulla Responsabilità Sociale, sulla soddisfazione della utenza e delle più complesse esigenze di cura e assistenza.

La Direzione

INDICE

1. PRESENTAZIONE	ERRORE.
IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.	
2. ENTE GESTORE	ERRORE.
IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.	
3. LA NOSTRA MISSION	ERRORE.
IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.	
4. LA STRUTTURA	ERRORE.
IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.	
5. PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'ATTIVITÀ	ERRORE.
IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.	
6. OBIETTIVI DEL SERVIZIO	4
7. DESTINATARI DEL SERVIZIO	5
8. TUTELA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ASSISTITA	6
8.1 SICUREZZA	6
8.2 PRIVACY	6
8.3 INFORMAZIONE E CONSENSO	6
8.4 SEGNALAZIONI E RECLAMI	7
8.5 GESTIONE PER LA QUALITÀ	7
8.6 PERMESSI DI USCITA	7
8.7 ORARI DI VISITA E COLLOQUI	7
9. DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI	7
10. CRITERI E MODALITÀ DI ACCESSO	ERRORE.
IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.	
10.1 VALUTAZIONE PRE-AMMISSIONE	Errore. Il segnalibro non è definito.
10.2 LISTE DI ATTESA	Errore. Il segnalibro non è definito.
11. PRESTAZIONI EROGATE	ERRORE.
IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.	
12. IL PERCORSO DI CURA	ERRORE.
IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.	
12.1 ACCOGLIENZA	Errore. Il segnalibro non è definito.
12.2 PRESA IN CARICO	Errore. Il segnalibro non è definito.
12.3 DIMISSIONE E TRASFERIMENTO	Errore. Il segnalibro non è definito.
13. GIORNATA-TIPO	ERRORE.
IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.	
14. L'ÉQUIPE PROFESSIONALE	ERRORE.
IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.	
14.1 COORDINATORE INFERMIERISTICO	Errore. Il segnalibro non è definito.
14.2 SERVIZIO MEDICO	Errore. Il segnalibro non è definito.
14.3 SERVIZIO INFERMIERISTICO	Errore. Il segnalibro non è definito.
14.4 SERVIZIO FISIOTERAPICO	Errore. Il segnalibro non è definito.
14.5 SERVIZIO	Errore. Il segnalibro non è definito.
14.6 SERVIZI AMMINISTRATIVI	Errore. Il segnalibro non è definito.
14.7 ASSISTENZA SPIRITUALE	Errore. Il segnalibro non è definito.
15. FORMAZIONE	ERRORE.
IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.	
16. PRESIDI SANITARI, AUSILI, FARMACI	ERRORE.
IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.	
17. DOCUMENTAZIONE CLINICO-ASSISTENZIALE	ERRORE.
IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.	
18. ALTRI DOCUMENTI	ERRORE.
IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.	
19. SERVIZI ALBERGHIERI	ERRORE.
IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.	
19.1 RISTORAZIONE	Errore. Il segnalibro non è definito.

19.2 SERVIZIO LAVANDERIA	Errore. Il segnalibro non è definito.
19.3 WI-FI	Errore. Il segnalibro non è definito.
19.5 QUOTIDIANI E MEDIA	Errore. Il segnalibro non è definito.
20. PREVENZIONE DEL CONTAGIO COVID-19	ERRORE.
IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.	
21. OBIETTIVI DI QUALITÀ	ERRORE.
IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.	
22. ALLEGATI.....	ERRORE.
IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.	
22.1 SCHEDA DI RILEVAZIONE DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE (UTENTI E FAMILIARI)	Errore. Il segnalibro non è definito.
22.2 SCHEDA DI RILEVAZIONE SEGNALAZIONI UTENTI (ENCOMI/RECLAMI)	Errore. Il segnalibro non è definito.
22.3. RICHIESTA COPIA CARTELLA CLINICA	21

PRESENTAZIONE

L’Ospedale di Comunità (ODC) La Melagrana è una struttura sanitaria intermedia a carattere temporaneo che si rivolge prevalentemente ai pazienti in dimissione dagli Ospedali della ASL Toscana Centro, in fase post- acuta con necessità di stabilizzazione, supervisione, monitoraggio, adeguamento terapeutico, recupero funzionale, palliazione.

Possono accedere:

- pazienti le cui funzioni/abilità perse sono forse recuperabili ma è necessario un prolungamento del periodo di ricovero periodo, anche se a minore intensità di cura, durante il quale favorire la riattivazione e la ripresa di alcune funzioni/attività, con un percorso da iniziare in Cure Intermedie e da proseguire eventualmente in ambito riabilitativo;
- pazienti le cui funzioni/abilità sono definitivamente perse, non sono recuperabili, dovendo adattare il paziente (e la famiglia) all'utilizzo di protesi/ausili ed eseguire adattamenti dell'ambiente domestico. È necessario un breve periodo di tempo per capire se la nuova situazione funzionale è compatibile con un rientro a domicilio o se è necessaria una istituzionalizzazione (adattamento alla disabilità definitiva);
- pazienti complessi con elevate problematiche di tipo sanitario che necessitano di stabilizzazione o prosecuzione di cure ospedaliere, anche se a minore intensità di cura;
- pazienti le cui funzioni/abilità sono definitivamente perse, nei quali la malattia ha una prognosi infausta a breve termine ma che necessitano ancora di assistenza medica/infermieristica, prima o in alternativa all’invio in Hospice;

L'ODC opera attraverso la presa in carico globale dei bisogni della persona assicurando ai pazienti continuità di assistenza tra ospedale – domicilio (o altro percorso assistenziale più idoneo) e piani di cura personalizzati.

ENTE GESTORE

SANA è una Cooperativa Sociale nata a Milano nel 2014 con l'obiettivo di assistere le persone fragili, promuovere il benessere e sostenere la collettività attraverso l'erogazione di servizi educativi, sociali, socio-assistenziali e sanitari.

Fortemente radicata in Lombardia e Piemonte, in questi anni SANA ha sviluppato una forte capacità gestionale sia nel campo dei servizi residenziali rivolti a persone con disabilità o anziane, arrivando a gestire circa 1700 posti letto prevalentemente all'interno di gestioni globali per Enti Privati, sia nel campo dei servizi educativi e territoriali, in particolare nella provincia di Brescia dove, per conto di Comuni e Ambiti, gestisce circa 50 servizi, tra cui: assistenza educativa in ambito scolastico e domiciliare, attività di sostegno alla genitorialità fragile, interventi educativi per minori in situazioni complesse e diversi progetti nell'ambito delle politiche giovanili.

Il **nostro approccio** è volto a coniugare i valori morali e sociali della cooperazione sociale (la condivisione, la reciprocità, la partecipazione, la tutela dei soci) con i valori dell'imprenditorialità e dell'eccellenza (qualità sostenibile, innovazione, appropriatezza delle prestazioni, razionalizzazione delle risorse, efficientamento delle capacità produttive, integrazione in reti di partnership).

Sana è certificata da dicembre 2017 ai sensi della norma ISO 9001:2015 e da settembre 2021 adotta il Modello organizzativo 231/01, al fine di assicurare le condizioni di correttezza e trasparenza nella conduzione delle attività.

PROGETTO PERSONA è una Cooperativa Sociale di tipo "A", ai sensi della Legge n. 381/1991 art. 1 comma 1 lettera a, "retta e disciplinata dai principi della mutualità, senza fine di speculazione privata e senza scopo di lucro" e ha "lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione dei servizi socio-sanitari ed educativi"; pertanto è una ONLUS di diritto. Grazie alla pluriennale professionalità acquisita dai propri

soci nella gestione e direzione di servizi alla persona (sia per conto di Enti Pubblici che Privati), oggi Progetto Persona Cooperativa Sociale a r.l. Onlus è in grado di offrire una rete di servizi aggregati e qualificati per tipologia di bisogno (sempre e solo tramite personale qualificato). Siamo nati a Vasto (CH) nel giugno 2015, grazie all'iniziativa di Davide Polato e Giulia Paolini, entrambi assistenti sociali. Operiamo su tutto il territorio nazionale.

La struttura organizzativa della Cooperativa è formata da diverse aree di intervento che comprendono servizi ed attività specifiche, la cui gestione avviene in un'ottica unitaria, di sistema. Il nostro modello di riferimento si ispira al principio dell'“empowerment”, è basato sul decentramento e la condivisione delle responsabilità, sulla diffusione e circolarità della comunicazione, sul lavoro di squadra; è frutto di un percorso tutt'altro che lineare ma attento e continuativo, teso a realizzare al meglio, nella pratica operativa oltre che sul piano della gestione societaria, il senso della cooperazione. Seguendo lo stesso principio poniamo particolare attenzione, nella operatività dei servizi come nella politica della struttura, all'attivazione ed alla cura dei collegamenti “di rete”, che potenziano l'efficacia degli interventi e le risorse dei territori in cui operiamo, ma soprattutto sostengono la crescita di un sistema di protezione sociale attiva, fondato sulla collaborazione e la reciprocità.

LA NOSTRA MISSION

La degenza in ODC è finalizzata al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- ✓ abbreviazione dei tempi di degenza presso gli Ospedali per Acuti
- ✓ decongestionamento dei DEA tramite invio diretto in ODC quale alternativa al ricovero nei reparti ospedalieri dei pazienti meno impegnati
- ✓ consolidamento dei risultati ottenuti durante il ricovero in reparto per acuti per tutti quei pazienti in condizioni di fragilità che necessitano di ulteriore monitoraggio clinico
- ✓ prevenzione delle complicanze e recupero dell'autonomia finalizzato al rientro al domicilio o a posticipare il più possibile l'ingresso in strutture residenziali.

La Melagrana può ospitare pazienti in dimissione da reparti per acuti degli ospedali, o direttamente dai DEA, per i quali sia necessario consolidare le condizioni fisiche o continuare in modo il processo

di recupero in ambiente simil-ospedaliero a minore intensità di cura. Gli obiettivi si possono quindi riassumere nel consolidamento dello stato clinico generale e dei risultati terapeutici ottenuti nei reparti ospedalieri, nella prevenzione delle complicazioni e nel recupero dell'autonomia, in un'ottica di rientro a domicilio.

LA STRUTTURA

La struttura di degenza ha la disponibilità di 40 posti letto; le stanze sono dotate di servizi igienici progettati per persone con disabilità. L'assegnazione del posto letto è decisa dal personale della struttura sulla base di una valutazione organizzativa e clinica del paziente. Ogni stanza è dotata di tavolo e di due sedia confortevole ed è presente la rete wireless. È presente una stanza riservata al personale infermieristico, una stanza riservata ai vari professionisti (medico, assistente sociale, ecc.) adibita all'espletamento delle varie funzioni nel rispetto della privacy del paziente e dei familiari. Gli utenti hanno a disposizione un'area per l'attesa ed un locale soggiorno.

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLE ATTIVITÀ

I principi ed i valori che ispirano i programmi, l'organizzazione, l'attività degli operatori, i rapporti con il cittadino-utente ed i suoi familiari, i risultati da conseguire, sono:

CENTRALITA' DEL PAZIENTE L'intento è quello di creare all'interno della Struttura un'atmosfera accogliente e familiare, in relazione alle particolarità del Paziente, ponendolo sempre come riferimento delle cure e dell'assistenza fornite in base alle sue individuali e personali necessità.

UGUAGLIANZA E VALORIZZAZIONE DELL'INDIVIDUALITA' DELLA PERSONA

Il principio di uguaglianza si configura come un'eguale considerazione per ogni singola persona. I servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti gli utenti. Nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Sono inoltre favorite pratiche dirette alla soddisfazione di esigenze personali di carattere culturale-linguistico, nel momento dell'inserimento e durante la permanenza della persona nel Reparto. Valorizzazione dell'individualità della persona significa che ogni attività tenga conto dell'unicità di ogni singolo Paziente.

IMPARZIALITÀ E OBIETTIVITÀ Ogni persona che presta un servizio all'interno dell'Ente opera con imparzialità, obiettività e giustizia al fine di garantire un'adeguata assistenza ai Pazienti.

CONTINUITÀ L'organizzazione garantisce la continuità e la regolarità delle prestazioni, assicurando nelle 24 ore un livello adeguato di assistenza.

DIRITTO DI SCELTA Viene garantito il rispetto della libera scelta, se espresso dall'interessato e nei limiti consentiti dalla normativa vigente.

PARTECIPAZIONE I familiari del paziente hanno diritto a partecipare e a contribuire al miglioramento della qualità della prestazione mediante osservazioni, suggerimenti e critiche. L'Organizzazione si impegna ad esaminare e dare riscontro a tali istanze. Gli stessi familiari hanno inoltre diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo riguardano, secondo quanto normativamente previsto.

EFFICACIA ED EFFICIENZA La Melagrana fa propri questi principi, verificando se gli obiettivi di salute riferiti ai fruitori siano stati raggiunti e se si opera in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili.

CURA E ATTENZIONE Non meno importante per la dignità della persona sono la cura e le attenzioni attraverso diversi servizi che vengono proposti in Struttura; in ogni caso la Direzione favorisce, se possibile, la soddisfazione di altre tipologie di servizi che dovessero essere richiesti al bisogno

OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Presa in carico di pazienti in condizioni di fragilità per cui è prevista la dimissione ospedaliera: intervento infermieristico personalizzato, assistenza personalizzata e riattivazione funzionale.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Possono accedere al servizio:

- pazienti le cui funzioni/abilità perse sono forse recuperabili ma è necessario un prolungamento del periodo di ricovero periodo, anche se a minore intensità di cura, durante il quale favorire la riattivazione e la ripresa di alcune funzioni/attività, con un percorso da iniziare in Cure Intermedie e da proseguire eventualmente in ambito riabilitativo;

- pazienti le cui funzioni/abilità sono definitivamente perse, non sono recuperabili, dovendo adattare il paziente (e la famiglia) all'utilizzo di protesi/ausili ed eseguire adattamenti dell'ambiente domestico. È necessario un breve periodo di tempo per capire se la nuova situazione funzionale è compatibile con un rientro a domicilio o se è necessaria una istituzionalizzazione (adattamento alla disabilità definitiva);
- pazienti complessi con elevate problematiche di tipo sanitario che necessitano di stabilizzazione o prosecuzione di cure ospedaliere, anche se a minore intensità di cura;
- pazienti le cui funzioni/abilità sono definitivamente perse, nei quali la malattia ha una prognosi infausta a breve termine ma che necessitano ancora di assistenza medica/infermieristica, prima o in alternativa all'invio in Hospice;

TUTELA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ASSISITA

Sicurezza

Viene curata la permanenza del paziente in ogni aspetto del soggiorno

Privacy:

Tutti i dati personali del Residente raccolti in sede di accoglienza e durante la permanenza nella struttura, sono utilizzati da "Sana Coop", come titolare del trattamento, secondo le norme vigenti sulla riservatezza dei dati.

Ogni dato relativo allo stato di salute è considerato "dato sensibile" come previsto dal d.lgs. 196/2003 e successive modificazioni ed integrazioni.

Il paziente o chi vi abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti ha diritto di accesso alla documentazione amministrativa, secondo le disposizioni della legge 241/90, successive modificazioni ed integrazioni.

Informazione e consenso: viene fatto sottoscrivere il consenso al trattamento dei dati personali.

Strumenti di valutazione del servizio, area partecipativa:

a)Suggerimenti e reclami

Il paziente, il familiare o chiunque ne abbia interesse e voglia esprimere apprezzamento per i servizi erogati o lamenti situazioni di irregolarità, inefficienza o insoddisfazione è invitato a darne comunicazione agli Uffici Amministrativi e di Direzione situati all'ingresso della Struttura attivi dal lunedì al venerdì.

I reclami o eventuali osservazioni scritte possono essere redatti sull'apposito modulo ('allegato n.1) ed inseriti nella "Cassetta Suggerimenti e Reclami" posta all'ingresso della Struttura.

Si prevede che a fronte della presentazione delle istanze di miglioramento o verifica delle prestazioni offerte, di lamentele o reclami, la Direzione risponda entro il più breve tempo possibile e comunque non oltre i 10 giorni dalla presentazione.

b) Rilevazione della soddisfazione

Nella convinzione che per migliorare la qualità del servizio offerto è essenziale analizzare il giudizio e le aspettative di tutti coloro che ne sono coinvolti, la struttura effettua rilevazioni di gradimento rivolte specificatamente a: Pazienti e Familiari (allegato n.4) Operatori.

I dati raccolti vengono elaborati ed analizzati dall' area Qualità ed utilizzati per formulare le proposte di intervento e azioni migliorative, nonché diffusi a tutti i portatori di interesse e pubblicati, in sintesi aggregate, sul Bilancio Sociale.

Orari di visita e colloqui

L'organizzazione del servizio intende garantire il benessere psicologico e relazionale del paziente e dei suoi familiari, il comfort ambientale, sicurezza nell'utilizzo degli spazi e la tutela della privacy.

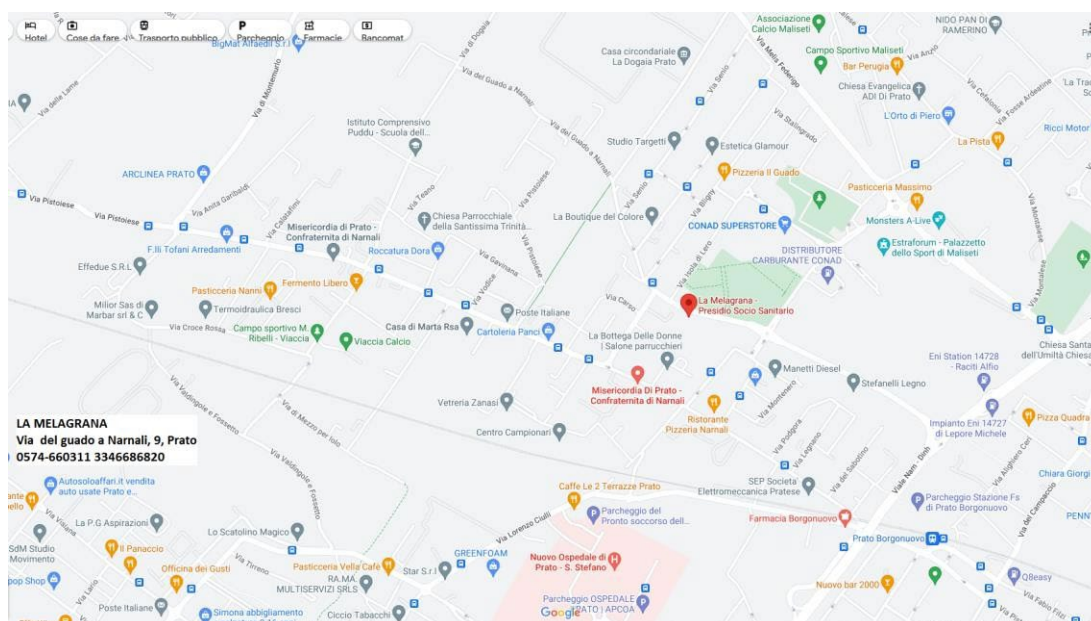
La struttura è aperta al pubblico per le visite nei seguenti orari:

Dalle 11.00 alle 20.00 tutti i giorni, con possibilità di prolungare la visita nel caso del fine vita.

I medici effettuano colloqui telefonici previo appuntamento.

DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI

L' ODC La Melagrana è situata in Via del Gualdo a Narnali, 9 - Prato.



I NOSTRI CONTATTI

tel. 0574.660311

cell: 3286897599

mail: lamelagrana@sanacoop.it

CRITERI E MODALITÀ DI ACCESSO

INGRESSO

La proposta di ricovero in Ospedale di Comunità può avvenire su richiesta dello specialista ospedaliero o su richiesta del medico di medicina generale e successivamente approvata da un programma di ricovero personalizzato per ogni utente. Definisce le modalità e i tempi di ricovero, gli obiettivi e le verifiche. La durata della degenza di norma non supera le 2 settimane.

Cosa portare da casa:

La Struttura lascia libertà rispetto all'abbigliamento e a quanto necessario per l'igiene personale, ed invita i familiari a scegliere ciò che aiuta l'ospite a mantenere la cura di sé. E' possibile portare telefono cellulare, computer o radio. Si sconsiglia di portare oggetti di valore o eccessive somme di denaro. È consigliato portare con sé carta di identità o documento di riconoscimento, tessera sanitaria in corso di validità, la documentazione sanitaria (cartelle cliniche precedenti, lettere di dimissione, risposte di esami diagnostici, radiografie) ed i medicinali in terapia a domicilio. Al momento del ricovero si invitano i Pazienti e i familiari a portare con sé la seguente dotazione minima di corredo:

- 1 paio di ciabatte chiuse;
- 5 cambi di biancheria intima;
- 3 completi di abbigliamento pratico (tute, ecc.)
- 3 pigiami o camicie da notte;
- accessori per l'igiene e cura personale (secondo necessità);
- ausili in uso a domicilio (carrozzina, tripode, pannoloni, ecc.).

PRESTAZIONI EROGATE

La Melagrana appartiene alla rete dei servizi territoriali ed è inserito nel contesto delle cure intermedie. L'assistenza medica è garantita da un Medico presente tutti i giorni h24. E' disponibile per colloqui durante la presenza in struttura previo appuntamento telefonico. Il Medico partecipa, assieme agli altri professionisti, alla definizione del Progetto Assistenziale Individualizzato, esegue le visite, dispone gli accertamenti e le consulenze opportuni, se necessario si interfaccia con il Medico di Medicina Generale del paziente prima della dimissione e con gli altri medici e specialisti coinvolti nel piano diagnostico terapeutico. Il Progetto Assistenziale viene condiviso con il paziente e le

persone referenti nel rispetto della privacy. L'attività assistenziale è coordinata da un Infermiere Coordinatore che opera in stretta collaborazione con il personale medico, infermieristico e gli operatori socio – sanitari.

IL MODELLO DI CURA

Nella cura dei pazienti viene usata la metodologia multidimensionale biopsico-sociale. Per ciascun paziente l'équipe redige una scheda personale per la presa in carico dei bisogni contestuali, tale scheda viene ridiscussa e aggiornata in base all'evoluzione delle condizioni di salute.

Accoglienza: la valutazione all'ingresso viene effettuata dall'infermiere di turno attraverso la compilazione delle varie schede di valutazione.

Presa in carico: in base alla valutazione medico infermieristica e fisioterapica, il medico stabilisce gli interventi assistenziali infermieristici e riabilitativi/funzionali personalizzati.

Dimissioni e trasferimento: al termine del periodo di degenza l'équipe provvede a garantire una dimissione protetta sia essa a domicilio o in altra struttura (RSA / Hospice) al fine di assicurare una continuità assistenziale personalizzata.

ACCOGLIENZA

L'ingresso è previsto tramite invio ospedaliero

PRESA IN CARICO

Arrivato in struttura l'utente viene valutato dall'intera équipe multidisciplinare rispetto alle abilità ed ai bisogni.

La predisposizione dell'intervento è generalmente sviluppabile indicativamente nell'arco temporale da sette a venti giorni.

E' prevista una valutazione da parte dei servizi medico-infermieristici e fisioterapici rispetto alle seguenti aree:

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO INFERMIERISTICO ALL'AMMISSIONE E DIMISSIONE

- alimentazione
- continenza
- ultima evacuazione
- mobilità
- stato della cute
- stato cognitivo
- stato della cute
- stato sensoriale
- capacità relazionali e linguaggio
- funzione respiro

- assunzione terapia
- accessi venosi
- allert
- allergie

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO FISIOTERAPICO ALL'AMMISSIONE E DIMISSIONE

VALUTAZIONE ALL'AMMISSIONE

- articolari controllo del tronco
- passaggi posturali
- stazione eretta ed equilibrio
- deambulazione
- scale igiene/toilette:
- problemi attivi: recupero di maggior autonomia nei passaggi posturali
- consigli

Le scale di valutazione utilizzate sono:

- dal SERVIZIO INFERMIERISTICO:
 - Braden
 - Conley
 - Mna
 - NEWS
 - Vas
- dal SERVIZIO FISIOTERAPICO:
 - Barthel
 - Pfeiffer

DIMISSIONI E TRASFERIMENTO

Al momento della dimissione, il medico predispone una relazione che identifica i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati, i risultati raggiunti, gli ausili opportuni, le eventuali modifiche dell'ambiente di vita che si rendono necessarie, i risultati delle indagini di laboratorio e strumentali, la terapia attuata, nonché il programma terapeutico complessivo consigliato. Per la parte sanitaria, il personale infermieristico e il medico valutano lo stato di salute e trasmettono tutte le informazioni utili al medico di base. Nel caso in cui l'esito della valutazione risulti negativo per il rientro a casa per il permanere delle condizioni cliniche sfavorevoli ad un'assistenza a domicilio, in maniera tempestiva, l'ODC contatterà il Responsabile Aziendale dell'ASL Centro per ottenere l'autorizzazione al prolungamento della degenza fino ad un massimo di ulteriori 15 giorni.

Degenze di durata superiore sono possibili in casi di eccezionale gravità. Il momento della dimissione sarà curato dal medico per la parte sanitaria, mentre l'assistente sociale de Centro

Servizi seguirà la famiglia nell'organizzazione del rientro a domicilio, mettendola in contatto con i servizi del territorio.

GIORNATA TIPO

La giornata tipo alla Melagrana è così organizzata:

garanzia di assistenza nelle 24 ore

Mattino:

- rilevazione dei parametri clinici, prelievi ematochimici e somministrazione delle terapie o
alle ore 08.00 viene servita la colazione
- igiene dei pazienti e rifacimento letti con mobilitazione dei pazienti letto/carrozzina quando possibile
- valutazione clinica del Medico
- vengono garantite eventuali indagini diagnostiche, consulenze specialistiche, secondo programmazione o eventuali medicazioni e altre attività assistenziali secondo necessità
- alle ore 12.00 viene servito il pranzo.
- sistemazione a letto dei pazienti mobilizzati in sedia/carrozzina o riposo pomeridiano pomeriggio:
- somministrazione di terapie, o accoglimento nuovi entrati o mobilitazione dei pazienti letto/sedia- carrozzina quando possibile
- alle ore 18.00 viene servita la cena o messa a letto dei pazienti e preparazione per il riposo notturno
- sorveglianza dei pazienti e risposta ai bisogni assistenziali intercorrenti.

L'EQUIPE PROFESSIONALE

- **Il Medico Responsabile Sanitario**, preposto alla supervisione di tutti gli aspetti sanitari. A lui compete la responsabilità clinica dei pazienti, la gestione dei rapporti con la struttura e i familiari, il tutto in stretta collaborazione con il Medico di Medicina Generale, nella prospettiva della continuità della presa in carico del paziente.
- **Il Coordinatore di Struttura**, è responsabile dell'organizzazione interna dell'Unità Operativa Territoriale.
- **L'Infermiere Coordinatore**, gestisce l'organizzazione interna del Servizio e del personale sanitario che vi opera; coordina il percorso del paziente dall'ingresso durante l'accoglimento e

verso la destinazione definitiva; mantiene le relazioni tra il paziente, la famiglia e i servizi domiciliari. Predispose il piano di educazione terapeutica del caregiver.

- **Il Personale Infermieristico e gli Operatori Socio Sanitari**, sono presenti e operativi h 24 e sono coordinati dall'Infermiere Coordinatore. In collaborazione con la famiglia e l'equipe aiutano la persona nelle attività di vita quotidiana.
- **Il Fisioterapista**, eroga servizi di riattivazione funzionale secondo il progetto individuale.

FORMAZIONE

Il personale è qualificato e aggiornato rispetto alle tematiche legate all'assistenza sanitaria o assistenziale degli utenti.

PRESIDI SANITARI, AUSILI, FARMACI sono parzialmente a carico dell'ente gestore e forniti dall'ASL.

DOCUMENTAZIONE CLINICO ASSISTENZIALE la documentazione clinica di ogni paziente viene raccolta ed utilizzati ai soli fini operativi dell'intervento socio assistenziale.

SERVIZI ALBERGHIERI

- Ristorazione
- Servizio lavanderia

ALLEGATI

1. SCHEDA DI RILEVAZIONE DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE (UTENTI E FAMILIARI)
2. SCHEDA DI RILEVAZIONE SEGNALAZIONI UTENTI (ENCOMI/RECLAMI)
3. RICHIESTA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

ALLEGATO 1. SCHEDA DI RILEVAZIONE DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE (UTENTI E FAMILIARI)

Sana Cooperativa Sociale, con l'obiettivo di migliorare la qualità del suo servizio, ha deciso di utilizzare il presente questionario definito e tarato in considerazione delle modifiche introdotte dai protocolli sicurezza per la prevenzione della diffusione del virus Covid-19, per raccogliere informazioni utili a valutare il livello di soddisfazione dei propri utenti e/o dei loro familiari.

Il questionario è anonimo e si articola in più sezioni riguardanti:

- **A** - il livello di soddisfazione generale;
- **B** il livello di soddisfazione relativo a specifici aspetti del servizio erogato;
- **C** indicazioni libere.

La ringraziamo fin d'ora per la cura con cui compilerà il questionario; basterà mettere una crocetta sugli spazi appositi e riportare per esteso le considerazioni che ritiene rilevanti.

STRUTTURA OSPITANTE _____

NUCLEO (solo per i servizi residenziali) _____

Data di compilazione _____ / _____ / 20_____

A Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio offerto?

Per nulla soddisfatto		Poco soddisfatto			Abbastanza soddisfatto			Molto soddisfatto	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

B In riferimento al servizio offerto, Le chiediamo di esprimere il suo livello di soddisfazione per ciascuna delle **caratteristiche** di seguito elencate.

1. INGRESSO/PERMANENZA IN STRUTTURA

a) Quanto si ritiene soddisfatto delle informazioni date sull'organizzazione del servizio anche in riferimento al momento di emergenza sanitaria nazionale? (es. Orario visite parenti, orario pasti etc.)

Per nulla soddisfatto		Poco soddisfatto			Abbastanza soddisfatto			Molto soddisfatto	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

2. ASSISTENZA PROFESSIONALE

a) Quanto si ritiene soddisfatto del rapporto umano di disponibilità del personale medico della struttura? (es. Capacità di ascolto dei medici e accuratezza nel fornire informazioni circa le domande da lei poste)

Per nulla soddisfatto		Poco soddisfatto			Abbastanza soddisfatto			Molto soddisfatto	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

b) Quanto si ritiene soddisfatto dell'assistenza medica ricevuta?

Per nulla soddisfatto		Poco soddisfatto			Abbastanza soddisfatto			Molto soddisfatto	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

c) Quanto si ritiene soddisfatto del rapporto umano di disponibilità del personale infermieristico della struttura? (es. capacità di ascolto, informazioni e spiegazioni sulla terapia)

Per nulla soddisfatto		Poco soddisfatto			Abbastanza soddisfatto			Molto soddisfatto	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

d) Quanto si ritiene soddisfatto dell'assistenza infermieristica fornita (es. puntualità nella somministrazione della terapia etc)

Per nulla soddisfatto		Poco soddisfatto			Abbastanza soddisfatto			Molto soddisfatto	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

e) Quanto si ritiene soddisfatto del rapporto umano di disponibilità del PERSONALE ADDETTO ALL'ASSISTENZA? (es. cortesia, disponibilità all'ascolto, prontezza nella risoluzione delle problematiche quotidiane)

Per nulla soddisfatto		Poco soddisfatto			Abbastanza soddisfatto			Molto soddisfatto	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

f) Quanto si ritiene soddisfatto dell'assistenza del PERSONALE ADDETTO ALL'ASSISTENZA?

Per nulla soddisfatto		Poco soddisfatto			Abbastanza soddisfatto			Molto soddisfatto	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

g) Quanto si ritiene soddisfatto del rapporto umano di disponibilità all'ascolto e la capacità di coinvolgimento da parte dei TERAPISTI DELLA RIABILITAZIONE (FISIOTERAPISTI, EDUCATORI)? (es. coinvolgimento nel concordare gli orari della terapia riabilitativa, sollecitudine e cortesia nel rispondere alle richieste)

Per nulla soddisfatto		Poco soddisfatto			Abbastanza soddisfatto			Molto soddisfatto	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

h) Quanto si ritiene soddisfatto rispetto dell'assistenza dei TERAPISTI DELLA RIABILITAZIONE (FISIOTERAPISTI, EDUCATORI)? (es. puntualità nel rispettare gli orari concordati, recupero motorio, informazioni, prescrizioni ausili, loro uso e numero di interventi ricevuti)

Per nulla soddisfatto		Poco soddisfatto			Abbastanza soddisfatto			Molto soddisfatto	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

i) Quanto si ritiene soddisfatto della disponibilità all'ascolto e la cortesia nel fornire informazioni-spiegazioni da parte del personale AMMINISTRATIVO/DIREZIONE?

Per nulla soddisfatto		Poco soddisfatto			Abbastanza soddisfatto			Molto soddisfatto	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

l) Quanto si ritiene soddisfatto delle attività del personale AMMINISTRATIVO/DIREZIONE? (es. fatturazione, comunicazioni etc)

Per nulla soddisfatto		Poco soddisfatto			Abbastanza soddisfatto			Molto soddisfatto	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

3. COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI DELLA VITA NELLA STRUTTURA

a) Quanto si sente soddisfatto rispetto alle modalità di comunicazione sullo stato di salute e sulle cure prestate?

Per nulla soddisfatto		Poco soddisfatto			Abbastanza soddisfatto			Molto soddisfatto	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

b) Quanto si sente soddisfatto rispetto alle modalità di comunicazione su aspetti organizzativi ed amministrativi?

Per nulla soddisfatto		Poco soddisfatto			Abbastanza soddisfatto			Molto soddisfatto	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

c) Quanto si sente soddisfatto rispetto al grado di riservatezza mantenuto dal personale?

Per nulla soddisfatto		Poco soddisfatto			Abbastanza soddisfatto			Molto soddisfatto	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

d) Quanto si sente soddisfatto rispetto agli orari stabiliti per la sveglia ed il riposo ?

Per nulla soddisfatto		Poco soddisfatto			Abbastanza soddisfatto			Molto soddisfatto	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

e) Quanto si sente soddisfatto rispetto agli orari stabiliti per le visite dei parenti?

Per nulla soddisfatto		Poco soddisfatto			Abbastanza soddisfatto			Molto soddisfatto	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

f) Quanto si sente soddisfatto rispetto agli orari stabiliti per i pasti?

Per nulla soddisfatto		Poco soddisfatto			Abbastanza soddisfatto			Molto soddisfatto	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

l) Quanto si sente soddisfatto rispetto all'adeguatezza della qualità/quantità dei pasti?

Per nulla soddisfatto		Poco soddisfatto			Abbastanza soddisfatto			Molto soddisfatto	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

m) Quanto si sente soddisfatto rispetto alla varietà del menù e possibilità di scelta di esso?

Per nulla soddisfatto		Poco soddisfatto			Abbastanza soddisfatto			Molto soddisfatto	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

n) Quanto si sente soddisfatto rispetto alla pulizia negli ambienti comuni e nei nuclei?

Per nulla soddisfatto		Poco soddisfatto			Abbastanza soddisfatto			Molto soddisfatto	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

o) Quanto si sente soddisfatto rispetto alla pulizia negli ambienti privati dell'anziano?

Per nulla soddisfatto		Poco soddisfatto			Abbastanza soddisfatto			Molto soddisfatto	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

p) Quanto si sente soddisfatto rispetto al servizio di parrucchiere/barbiere?

Per nulla soddisfatto		Poco soddisfatto			Abbastanza soddisfatto			Molto soddisfatto	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

q) Quanto si sente soddisfatto rispetto al servizio di reception?

Per nulla soddisfatto		Poco soddisfatto			Abbastanza soddisfatto			Molto soddisfatto	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

 Osservazioni e commenti: (rispetto ad esempio: trasporti, riscaldamento/condizionamento dei locali, visitatori, chiarezza nelle informazioni, note migliorative, note positive, ecc.)

IL QUESTIONARIO È STATO COMPILATO:

- ☐ **dall'ospite**
 - ☐ con l'aiuto di familiare o conoscente
- ☐ **con l'aiuto di un operatore**
 - ☐ da un familiare

Grazie per la collaborazione

	NON CONFORMITA' E RECLAMI
--	--------------------------------------

NOME E COGNOME		
INDIRIZZO		
RECAPITI	TEL.	
	MAIL	
IN QUALITA' DI	Utente	Operatore del servizio
	Famigliare	Tirocinante/stagista
	Volontario	Altro
	Altro	
Nome dell'utente		
SUGGERIMENTI PER UN SERVIZIO MIGLIORE		
SEGNALAZIONE DI DISSERVIZIO/NON CONFORMITA'	OGGETTO	
DATA		
FIRMA		

MD38

rev.1 del 14-02-2020

ALLEGATO 3. RICHIESTA CARTELLA CLINICA

1. Scopo

La presente procedura formalizza:

- Le modalità e i casi di richiesta di copia della Cartella Clinica e documentazione sanitaria relativa agli ospiti;
- Le tempistiche di rilascio da parte dell'organizzazione

Persone autorizzate ad ottenere la documentazione sanitaria

Oltre al paziente o persona da questo delegata la documentazione sanitaria può essere regolarmente richiesta da:

- Il tutore o il curatore: lo stato di interdizione o di inabilitazione possono essere verificate dalla copia integrale dell'atto di nascita o dalla copia della sentenza, da cui risulteranno anche le indicazioni del tutore o del curatore.
- Gli eredi legittimi e gli eredi testamentari, nel caso di un decesso. Sono eredi legittimi, il coniuge, i figli legittimi, i figli naturali. In mancanza di questi gli ascendenti. Copia di documentazione di un defunto minorenne può essere richiesta dai genitori. La richiesta dovrà essere presentata allegando una dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà oppure una autocertificazione attestante la qualifica di legittimo successore e la relazione di parentela esistente con il defunto.
- Il medico curante o le strutture sanitarie pubbliche o private, esclusivamente per finalità istituzionali attinenti alla tutela della salute dell'interessato.
- L'INAIL
- L'Autorità Giudiziaria, in via autonoma o con delega alla Polizia Giudiziaria o ai consulenti tecnici da essa nominati

Modalità di richiesta e ritiro di copia conforme all'originale di documentazione clinica

Richiesta

La richiesta di copia di cartella clinica deve essere indirizzata alla Direzione Sanitaria dalla persona titolare o da altro soggetto autorizzato alla richiesta:

- Direttamente presso la Struttura su apposito modulo MD61
- Per posta (C.A. Direzione Sanitaria, Via del Guado 9, Prato loc. Narnali) sempre su Modulo MD61: la richiesta deve essere accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell'intestatario della cartella al fine di verificare la veridicità della richiesta. Qualora il richiedente fosse diverso dall'intestatario della cartella dovrà fornire atto notorio che attesti il suo diritto di accesso alla cartella clinica.

- Via posta elettronica (direzionesanitaria.lamelagrana@sanacoop.it) sempre su Modulo MD61: la richiesta deve essere accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell'intestatario della cartella al fine di verificare la veridicità della richiesta. Qualora il richiedente fosse diverso dall'intestatario della cartella dovrà fornire atto notorio che attesti il suo diritto di accesso alla cartella clinica.

Non verranno accettate richieste di cartelle cliniche effettuate telefonicamente

Ritiro

La documentazione sanitaria richiesta può essere ritirata dall'avente diritto secondo una delle seguenti modalità:

- Ritiro presso la Struttura da parte dell'avente diritto o di persona munita di delega scritta. La delega dovrà essere firmata dall'avente diritto ed essere accompagnata da un documento di riconoscimento originale o da copia controfirmata dall'avente diritto e da documento in originale del delegato. In alternativa l'avente diritto potrà delegare altre persone al ritiro mediante apposito atto notarile.
- Invio al recapito indicato dall'avente diritto, con spese a carico del destinatario, a condizione che la richiesta di domiciliazione sia stata autorizzata dal titolare della documentazione.
- Tramite Posta Elettronica Certificata (PEC) o dispositivo USB.

Tempistiche di rilascio

La cartella viene rilasciata entro le due settimane successive alla richiesta.

RICHIESTA COPIA CARTELLA CLINICA (MD61)

Spett.le
SANA Sociale
Cooperativa Sociale a r. l. Onlus

Il/la sottoscritto/a _____

Nato/a _____ il ____/____/____

CHIEDE

- ☐ copia della **propria cartella clinica**
- ☐ copia della **cartella clinica del Sig./Sig.ra**

_____ in qualità di

- ☐ Esercente la patria potestà di Minore
- ☐ Tutore (si allega certificazione idonea ad attestare il proprio stato – es. copia della sentenza)
- ☐ Erede legittimario del deceduto ex art. 536 c.c.
- ☐ Familiare firmatario del contratto di ospitalità

relativa alla permanenza presso il **servizio**

e riferita al **periodo dal** ____/____/____ **al** ____/____/____

SI IMPEGNA

al pagamento relativo alle spese di fotocopiatrice per un importo complessivo di **€ 20,00 + Iva**, nonché ai costi di spedizione qualora si richieda l'invio tramite posta

Data _____

Firma _____

Si allega copia della Carta di identità del richiedente.