

**FISIO MED SERVICE S.R.L.**

VIA MONTEROSSO, 24 – ANGOLO VIA SCIESA - 21013 GALLARATE – (VA)  
TEL: 0331-777934 MAIL:INFO@FISIOMEDSERVICE.IT  
WWW.FISIOMEDSERVICE.IT  
P.IVA. 02859390128



**REQUISITI DI ESERCIZIO E DI ACCREDITAMENTO ADI**  
(DGR N. 2569/2014 – DGR N. 3584/2012)

**REQUISITI ORGANIZZATIVI E GESTIONALI GENERALI E SPECIFICI**

**AC 3.2.4.a**

**La CARTA DEI SERVIZI**

---

**Data ultima revisione: \_\_\_\_\_31/03/2017\_\_\_\_\_**

**FISIO MED SERVICE S.R.L.**

VIA MONTEROSSO, 24 – ANGOLO VIA SCIESA - 21013 GALLARATE – (VA)

TEL: 0331-777934 MAIL:INFO@FISIOMEDSERVICE.IT

WWW.FISIOMEDSERVICE.IT

P.IVA. 02859390128



**Fisio Med**  
Service



**Fisio Med**  
Service

# CARTA DEI SERVIZI



**Regione  
Lombardia**

## FISIO MED SERVICE S.R.L.

VIA MONTEROSSO, 24 – ANGOLO VIA SCIESA - 21013 GALLARATE – (VA)  
TEL: 0331-777934 MAIL:INFO@FISIOMEDSERVICE.IT  
WWW.FISIOMEDSERVICE.IT  
P.IVA. 02859390128



### PERCHE' UNA CARTA DEI SERVIZI

L'adozione della "Carta dei Servizi" (L. 11 Luglio 1995 n. 273), attraverso la quale vengono enunciati e garantiti standard di qualità e quantità del servizio è volta essenzialmente alla tutela dei diritti del cittadino – cliente, conferendogli il potere di controllo sulla qualità dei servizi erogati.

La "Carta dei Servizi" nasce in un contesto che vede il Consiglio dei Ministri allinearsi, con direttiva del 27 Gennaio 1994 (e successive modifiche e integrazioni) alle iniziative già realizzate in altri Paesi europei per riqualificare i servizi pubblici e di pubblica utilità sociale e migliorare il grado di soddisfazione degli utenti.

Con la direttiva vengono introdotti i "Concetti Fondamentali" che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi e i cittadini.

Nella "Carta dei Servizi" ruolo fondamentale assumono l'informazione e la trasparenza.

Per questo l'obiettivo della "Carta" è presentare le attività svolte, indicando con chiarezza gli standard di qualità intesi come livello di servizio assicurato, dichiarare il proprio impegno a rispettarli ed a migliorarli e favorire la partecipazione dei cittadini.

Le informazioni contenute nella "Carta" permettono ai cittadini di conoscere meglio l'ente erogatore del servizio e capire dove e con quali modalità poter accedere al Servizio di Assistenza Domiciliare.

La Carta dei Servizi rappresenta inoltre un riferimento per gli operatori dell'ente erogatore del servizio in quanto fornisce i principi e gli indirizzi di orientamento per l'azione di servizio svolta.

Consapevoli che solo attraverso la conoscenza sia possibile condividere valori e finalità, ci auguriamo che la collaborazione tra Cittadini, Associazioni di Volontariato, Istituzioni Pubbliche, Imprese Sociali e Operatori sia davvero efficace e costruttiva per un miglioramento della qualità dei nostri servizi.

### CHI SIAMO

Fisio Med Service eroga servizi alla persona in ambito sanitario, socio-sanitario, scolastico, sportivo ed educativo dal 2005 con l'intenzione di mettere al centro dei propri servizi il paziente.

I soci fondatori prima di erogare questi servizi in autonomia sono stati a loro volta operatori di società terze già operanti nel settore dell'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI), questo valore aggiunto permette agli organi dirigenziali di Fisio Med Service di avere una pianificazione e una politica attuativa del servizio che tenga conto dei problemi reali che si riscontrano ogni giorno in questo tipo di attività, avendo ben presente le esigenze del paziente, del care giver e degli altri famigliari.

Il nostro impegno è quello di erogare un servizio di qualità secondo i criteri stabiliti dalle normative regionali secondo precisi sistemi di autocontrollo, seguendo principi deontologici e morali esplicitati nel nostro codice etico, a cui tutti i nostri operatori ai vari livelli si devono uniformare per relazionarsi in maniera opportuna che le persone fragili che ogni giorno scelgono la nostra struttura per curarsi.

## FISIO MED SERVICE S.R.L.

VIA MONTEROSSO, 24 – ANGOLO VIA SCIESA - 21013 GALLARATE – (VA)  
TEL: 0331-777934 MAIL:INFO@FISIOMEDSERVICE.IT  
WWW.FISIOMEDSERVICE.IT  
P.IVA. 02859390128



## LA VISION

Da anni si parla di deospedalizzazione di dimissioni ospedaliere sempre più celeri anche in un'ottica istituzionale volta alla riduzione della spesa sanitaria che va di pari passo con l'invecchiamento globale della nostra popolazione.

Per questo sin dalla nostra fondazione abbiamo capito che è importantissimo e vitale garantire alle persone non deambulabili e non trasportabili e comunque a tutti coloro che necessitano di cure al domicilio, la possibilità di curarsi al meglio con servizi di qualità erogati da società preparate con personale qualificato, gentile e con una formazione continua.

In un'ottica di visione innovativa dell'assistenza sanitaria e socio-assistenziale a domicilio e in regime ambulatoriale vogliamo rispondere al bisogno attraverso un equipè multiprofessionale che si faccia carico di tutte le esigenze dei cittadini.

Il nostro obiettivo è quello di garantire il massimo dell'autonomia nelle attività di vita quotidiana, recuperando la funzionalità personale nel pieno rispetto della dignità individuale dei nostri pazienti.

Siamo in primis persone al servizio di altre persone, seguiamo precisi obblighi morali che garantiscano sempre la professionalità del nostro personale e servizi all'avanguardia che rispondono alle più recenti evidenze scientifiche.

Cerchiamo di dare valore alle persone che assistiamo e alle istituzioni che a vario titolo si rivolgono a noi cercando costantemente di generare costante beneficio all'intera comunità.

## LA MISSION

La missione di Fisio Med Service srl è quella di garantire, tutelare e migliorare la salute dei cittadini.

Il nostro obiettivo è quello di farci carico dei bisogni sanitari e socio-assistenziali della popolazione attraverso interventi erogati sia a domicilio che in regime ambulatoriale, nell'ottica di rispondere al meglio ai bisogni dei cittadini.

Per fare questo Fisio Med Service:

- Eroga interventi sanitari che rispettano i più alti standard qualitativi secondo le più recenti evidenze scientifiche internazionali;
- Garantisce, tutela e migliora la salute dei propri assistiti;
- Si fa carico della complessità assistenziale del paziente;
- Aiuta il care giver e gli altri famigliari nelle situazioni di difficoltà;
- Veicola il passaggio di informazioni dalla famiglia alle ATS, ai medici di base e alle altre strutture istituzionali e private che si interfacciano con il paziente;
- Agisce secondo principi etici esplicitati nel codice etico interno a cui tutti gli operatori ai vari livelli si devono uniformare;
- Garantisce tempestività, efficienza e appropriatezza delle cure;
- Garantisce continuità assistenziale e basso turnover del personale;
- Favorisce e sviluppa, coinvolgendo il proprio personale, attività di formazione atte a garantire servizi sempre più qualificati, valorizzando le capacità e le competenze professionali degli operatori.

## FISIO MED SERVICE S.R.L.

VIA MONTEROSSO, 24 – ANGOLO VIA SCIESA - 21013 GALLARATE – (VA)  
TEL: 0331-777934 MAIL:INFO@FISIOMEDSERVICE.IT  
WWW.FISIOMEDSERVICE.IT  
P.IVA. 02859390128



- Ricerca l'eccellenza delle prestazioni erogate attraverso una rivalutazione periodica della qualità dei servizi, delle risorse umane, della struttura e delle tecnologie messe a disposizione del personale.

## POLITICHE COMPLESSIVE

Le scelte direzionali di Fisio Med Service vengono prese in ottemperanza alle vigenti leggi regionali e nazionali.

L'insieme delle politiche gestionali e amministrative messe in atto dalla società vengono effettuate secondo questi principi fondamentali, in comunione d'intenti con la nostra vision e mission:

- Il paziente che sceglie Fisio Med Service per la cura della propria salute viene messo al "centro", intorno a lui ruota tutta la rete di servizi e tali servizi vengono erogati con l'unico scopo di migliorare la salute del paziente, di preservarne la dignità, le autonomie, secondo principi etici che garantiscono equità e professionalità;
- Cura nella selezione delle risorse umane, professionisti a cui viene chiesto un costante aggiornamento per garantire un elevato standard qualitativo delle specifiche prestazioni professionali oltre ad un atteggiamento consono alla mansione che andranno a ricoprire all'interno dell'organizzazione;
- Monitoraggio costante della qualità dei servizi volti a portare innovazione e cambiamenti dettati dai tempi, dalle regole di sistema e dalle innovazioni tecnologiche che si renderanno disponibili;
- Creazione di una rete d'assistenza efficiente ed efficace che porti sinergie fra pazienti, familiari, territorio, ATS, ASST, MMG, istituzioni ed associazioni locali.
- Creazione di valore per la società e la comunità attraverso la ricerca costante dell'appropriatezza delle cure;
- Sostenibilità economica a partire dal rimborso dato per l'esecuzione prestazioni erogate, passando per il monitoraggio della spesa per il mantenimento delle adeguate risorse umane, dei servizi, degli acquisti e di tutti i costi dettati dall'adesione alle normative vigenti in materia di accreditamento e autorizzazione per le attività erogate;
- Ricerca e studio di nuove tipologie di servizi innovativi in risposta ai bisogni riscontrati.

## UNITA' D'OFFERTA

FISIO MED SERVICE srl nasce nel 2005 a Gallarate (Va), dopo il primo anno di esperienza nell'assistenza alla persona nei confronti di soggetti privati, nel 2006 si accredita per il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) nella sola ASL di Varese dove inizia ad erogare il servizio in tre distretti socio sanitari.

Dopo 11 anni FMS è fra le società accreditate in Regione Lombardia per l'ADI nei seguenti territori ed ATS:

- **ATS DI BERGAMO**
  - ASST PAPA GIOVANNI XXIII

## **FISIO MED SERVICE S.R.L.**

VIA MONTEROSSO, 24 – ANGOLO VIA SCIESA - 21013 GALLARATE – (VA)  
TEL: 0331-777934 MAIL:INFO@FISIOMEDSERVICE.IT  
WWW.FISIOMEDSERVICE.IT  
P.IVA. 02859390128



### ➤ **ATS DI BRESCIA**

- ASST DEGLI SPEDALI CIVILI DI BRESCIA

### ➤ **ATS DELLA BRIANZA**

- ASST DI LECCO
- ASST DI MONZA
- ASST DI VIMERCATE

### ➤ **ATS DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO**

- ASST GRANDE OSPEDALE METROPOLITANO NIGUARDA
- ASST SANTI PAOLO E CARLO
- ASST CENTRO SPECIALISTICO ORTOPEDICO TRAUMATOLOGICO GAETANO PINI/CTO
- ASST OVEST MILANESE
- ASST RHODENSE
- ASST NORD MILANO
- ASST DI LODI

### ➤ **ATS DELL'INSUBRIA**

- ASST DEI SETTE LAGHI
- ASST DELLA VALLE OLONA
- ASST LARIANA

### ➤ **ATS DI PAVIA**

- ASST DI PAVIA

## **DOVE SI TROVA LA SEDE REGIONALE ADI e POLIAMBULATORIO MEDICO FISIOTERAPICO**

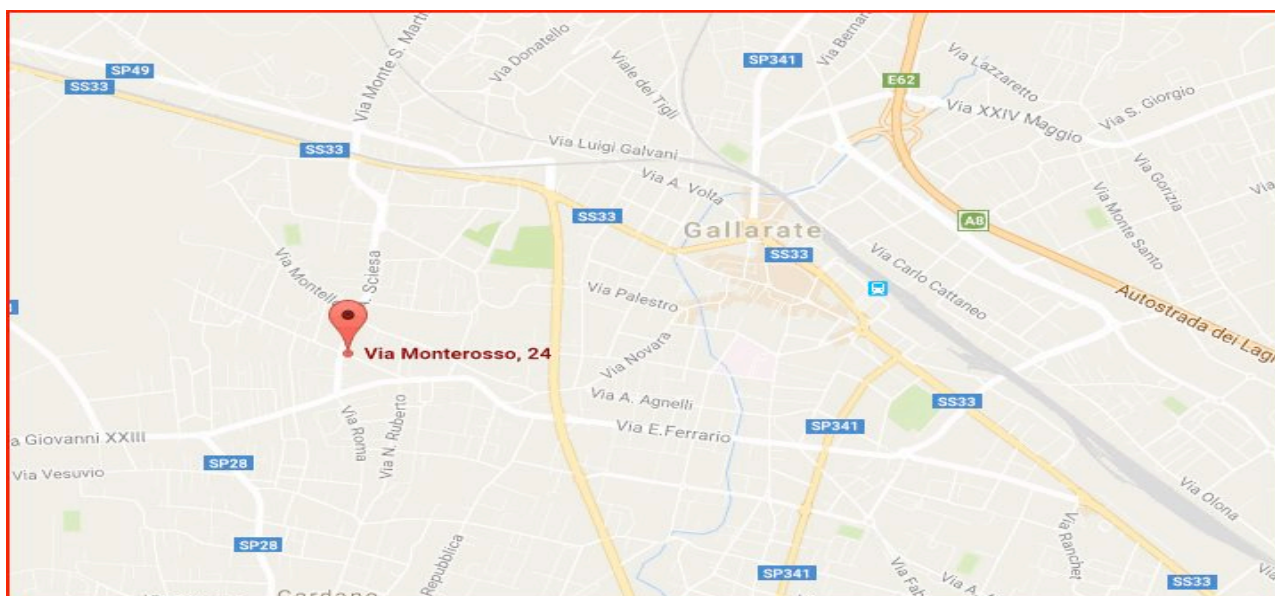
La sede regionale Fisio Med Service srl è sita a Gallarate (Va) in via Monterosso 24. Nella sede regionale si trova sia l'ufficio ADI che il poliambulatorio mecco fisioterapico.

## FISIO MED SERVICE S.R.L.

VIA MONTEROSSO, 24 – ANGOLO VIA SCIESA - 21013 GALLARATE – (VA)  
TEL: 0331-777934 MAIL:INFO@FISIOMEDSERVICE.IT  
WWW.FISIOMEDSERVICE.IT  
P.IVA. 02859390128



Fisio Med  
Service



### COME RAGGIUNGERCI

**IN AUTOMOBILE:** per chi arriva da Varese seguire le indicazioni per l'autostrada E62/A8 direzione Milano uscire allo Svincolo Gallarate; per chi arriva da Milano seguire le indicazioni per l'autostrada E62/A8 direzione Varese e uscire allo svincolo Busto Arsizio, continuare in Ss36/Strada Statale dell'Aeroporto della Malpensa.

**IN TRENO:** Con le ferrovie dello Stato sia da Varese che da Milano sono frequenti treni Regionali con fermata a Gallarate, da lì può raggiungere la Via Monterosso utilizzando l'autobus della linea urbana "Linea 4 feriale".

**IN AUTOBUS:** attraverso la "linea 4 feriale"

### ORARI DI APERTURA E CONTATTI

La nostra sede ha i seguenti orari d'apertura:

**UFFICIO ADI:** Aperto dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 17.00 con orario continuato.

**POLIAMBULATORIO:** Aperto dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 20.00 con orario continuato. (Si riceve solo su appuntamento)

#### CONTATTI TELEFONICI

Telefono fisso: 0331-777934 attivo dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 17.00

Segreteria telefonica: al di fuori dell'orario di apertura funziona una segreteria telefonica in cui è possibile lasciare eventuali messaggi.

**FISIO MED SERVICE S.R.L.**

VIA MONTEROSSO, 24 – ANGOLO VIA SCIESA - 21013 GALLARATE – (VA)  
 TEL: 0331-777934 MAIL:INFO@FISIOMEDSERVICE.IT  
 WWW.FISIOMEDSERVICE.IT  
 P.IVA. 02859390128



Cellulare: a garanzia di una continuità assistenziale per comunicazioni urgenti, il Coordinatore di servizio è raggiungibile attraverso il cellulare di servizio, al numero 339-6505607 attivo 24 ore su 24 e 7 giorni su 7.

Altri contatti: chiunque voglia mettersi in contatto con noi lo può fare anche attraverso l'indirizzo mail [info@fisiomedservice.it](mailto:info@fisiomedservice.it) o tramite il sito internet [www.fisiomedservice.it](http://www.fisiomedservice.it).

## DESCRIZIONE DELL'UNITA' D'OFFERTA

### L'UDO-ADI

L'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) si colloca nella rete di servizi socio-sanitari volti a garantire alle persone in condizione di fragilità prestazioni sociosanitarie integrate "a domicilio", anche in contesti di residenzialità individuale/collettiva, alternativa alla propria casa, eletti dalla persona a dimora abituale.

Le prestazioni, declinate all'interno del piano di assistenza individuale, sono erogate da personale qualificato ed in possesso degli specifici titoli professionali, e sono complementari e non sostitutive

del care giver familiare, possono quindi sostenere e/o integrare presenze familiari (parenti e/o loro collaboratori) esistenti e disponibili, non sostituirle completamente.

L'ADI è pertanto finalizzata ad assicurare alla famiglia della persona un reale supporto per:

- Migliorare la qualità della vita quotidiana e allontanare nel tempo il ricorso a forme di unità d'offerta residenziali;
- Stabilizzare il quadro clinico della persona a seguito di dimissione ospedaliera;
- Garantire la continuità dell'assistenza tra sistema sanitario, sociosanitario e sociale;
- Prevenire/limitare il deterioramento della persona in condizione di fragilità.

### IL SERVIZIO ADI E' GRATUITO.

Per esemplificare viene di seguito riportata una tabella che sintetizza le prestazioni erogate dalle singole figure professionali nell'ADI:

Prestazioni MEDICHE	Visita Geriatrica
	Visita Fisiatrica
Prestazioni INFERMIERISTICHE Interventi e cura	Prelievi ematici
	Cateterismo vescicale
	Lavaggio Catetere Vescicale
	Gestione SnG
	Terapia ev, im, sc
	Prevenzione e trattamento ulcere venose e da pressione
	Gestione ferite cutanee
	Gestione delle stomie
Prestazioni TERAPISTA DELLA	Rinforzo muscolare
	Trattamento di rieducazione motoria



**FISIO MED SERVICE S.R.L.**

VIA MONTEROSSO, 24 – ANGOLO VIA SCIESA - 21013 GALLARATE – (VA)  
TEL: 0331-777934 MAIL:INFO@FISIOMEDSERVICE.IT  
WWW.FISIOMEDSERVICE.IT  
P.IVA. 02859390128



RIABILITAZIONE	Mobilizzazione attiva e passiva
	Riabilitazione neurologica
	Scale con ausilio
	Training con ausilio
	Mobilità autonoma a letto
	Educazione sanitaria ai familiari
	Deambulazione fuori domicilio
Prestazioni ASA/OSS	Igiene personale
	Aiuto igiene, vestizione, trasferimenti
	Bagno assistito
Prestazioni PSICOLOGO	Sostegno psicologico a paziente e familiari
Prestazioni Educatore	Educazione in merito ai vari aspetti dell'assistenza

**L'UDO – POLIAMBULATORIO FISIOTERAPICO**

Nell'unità d'offerta del poliambulatorio è nostra premura mettere a disposizione dei cittadini professionisti qualificati e in costante aggiornamento che garantiscono i seguenti servizi:

- Visita Specialistica Ortopedica;
- Visita Specialistica Fisiatrica;
- Visita Specialistica Medico Legale;
- Visita Specialistica Cardiologica;
- Visita Specialistica Medico del Lavoro;
- Visita Specialistica Psicologica;
- Fisioterapia;
- Fisiocinesiterapia;
- Massofisioterapia;
- Linfodrenaggio Manuale;
- Terapie Fisiche: Tecar, Laser Yag, Ultrasuono Elettroterapia (tens, ionofresi, elettrostimolazione ecc).
- Nutrizionista

Gli elettromedicali utilizzati sono tutti marchiati CE e rispondono alle normative vigenti. E' compito della direzione acquistare i migliori macchinari sul mercato con particolare attenzione alle più attuali innovazioni tecnologiche in ambito riabilitativo. Tali macchinari vengono controllati secondo con le tempistiche previste dalla normativa vigente.

**A CHI SI RIVOLGE L'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA  
(le condizioni che danno diritto all'accesso)**

L'assistenza domiciliare è rivolta a persone in situazione di fragilità, caratterizzate da:

## FISIO MED SERVICE S.R.L.

VIA MONTEROSSO, 24 – ANGOLO VIA SCIESA - 21013 GALLARATE – (VA)  
TEL: 0331-777934 MAIL:INFO@FISIOMEDSERVICE.IT  
WWW.FISIOMEDSERVICE.IT  
P.IVA. 02859390128



- Presenza di una condizione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- Presenza di una condizione di non deambulabilità;
- Non trasportabilità presso presidi sanitari ambulatoriali in grado di rispondere ai bisogni della persona;
- Presenza di un supporto nella rete familiare/parentale o informale; presenza di condizioni abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza, acquisite anche a seguito di azioni necessarie per il superamento di eventuali fattori ostacolutivi (esempio: abbattimento di barriere architettoniche).

### CRITERI DI ACCOGLIENZA

Il personale di FMS accoglie tutti i pazienti secondo i principi stabiliti dal codice etico scaricabile anche dal nostro sito internet [www.fisiomedservice.it](http://www.fisiomedservice.it).

In particolar modo il personale avrà la massima cura della dignità individuale della persona ed il suo diritto alla salute senza discriminazioni di alcun genere.

Per noi ogni individuo ha diritto ad essere curato nel migliore dei modi ed è nostro compito rendere il percorso assistenziale semplice e proficuo, nella direzione degli obiettivi assistenziali.

All'accoglienza dei nostri utenti riteniamo utile fornire alcune semplici informazioni riguardo al voucher socio sanitario garantito tramite il servizio ADI ed in particolare che il voucher:

- È un titolo, non una somma di denaro;
- Ha una validità di norma mensile: al termine del periodo assegnato può essere chiuso o riconfermato;
- È una iniziativa a sostegno della domiciliarità;
- Viene riconosciuto sulla base di una valutazione multidimensionale effettuata dal personale dell'Azienda Socio Sanitaria territoriale a ciò incaricato;
- L'Ente prescelto dall'utente è tenuto a predisporre un piano assistenziale concordato con l'assistito/familiari;

### CRITERI DI PRESA IN CARICO E DIMISSIONE

#### PRESA IN CARICO

L'attivazione del processo di ADI, considerata la valutazione di carattere pubblico può avvenire attraverso le seguenti modalità:

- a seguito di prescrizione del Medico di Medicina Generale (MMG);
- a seguito di dimissione ospedaliera/struttura riabilitativa (richiesta del medico ospedaliero /struttura riabilitativa);
- A seguito della prescrizione di uno specialista

## FISIO MED SERVICE S.R.L.

VIA MONTEROSSO, 24 – ANGOLO VIA SCIESA - 21013 GALLARATE – (VA)  
TEL: 0331-777934 MAIL:INFO@FISIOMEDSERVICE.IT  
WWW.FISIOMEDSERVICE.IT  
P.IVA. 02859390128



La richiesta di attivazione deve essere quindi inoltrata allo sportello del centro di Assistenza domiciliare dell'A.S.S.T (Azienda socio sanitaria territoriale) del territorio di appartenenza.

Il cittadino, a seguito dell'attivazione del servizio di assistenza domiciliare, avrà assegnato un voucher corrispondente ad un profilo assistenziale/prestazionale e una lista di società che erogano il servizio.

FISIO MED SERVICE dopo l'analisi dei bisogni emersi dalla valutazione multidimensionale degli operatori dell'ASST, prende in carico la persona e procede, alla stesura del PAI (piano assistenziale individualizzato) e alla definizione degli obiettivi di assistenza. Il PAI definito deve essere coerente con quanto emerso in sede di valutazione del bisogno, in modo da garantire che, in fase di erogazione dell'assistenza, vengano messe a disposizione, dell'assistito e della sua famiglia, tutte le competenze professionali necessarie e per tutto il periodo previsto.

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

- La presa in carico (ossia il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del Pai) è garantita entro 72 ore salvo urgenze segnalate dal medico o dalla struttura ospedaliera (tali urgenze sono prese in carico entro 24 ore);
- Il limite delle 7 ore non vale per le prestazioni di riabilitazione ricomprese nel Pai ce possono essere attivate anche successivamente.

## DIMISSIONE

La dimissione del paziente è prevista nei seguenti casi:

- Raggiungimento obiettivi assistenziali
- Termine del voucher o periodo di assistenza
- Trasferimento del paziente
- Cambio ente erogatore
- Trasferimento ospedaliero o in rsa
- Decesso del paziente

È compito del personale operante e amministrativo fare in modo che tutte le informazioni vengano fornite sia sulle modalità di dimissione che sul trasferimento delle informazioni mediche ad altri enti, MMG o chiunque si farà carico dell'assistenza del nostro paziente in modo tale che possa proseguire l'iter assistenziale nel migliore dei modi garantendo la continuità delle cure.

## MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E DELLE ATTIVITA' PREVISTE

L'assistenza domiciliare integrata erogata dalla Fisio Med Service riguarda specifiche prestazioni ed attività, sia di natura sociosanitaria (attività infermieristiche, attività riabilitative/abilitative/educative ecc.) che sociale a rilievo sanitario (assistenza tutelare e di cura della persona ecc) rese in modo integrato al domicilio della persona con bisogni

## FISIO MED SERVICE S.R.L.

VIA MONTEROSSO, 24 – ANGOLO VIA SCIESA - 21013 GALLARATE – (VA)  
TEL: 0331-777934 MAIL:INFO@FISIOMEDSERVICE.IT  
WWW.FISIOMEDSERVICE.IT  
P.IVA. 02859390128



complessi. Le prestazioni e le attività sono assicurate sulla base della “prescrizione” medica e del Piano Assistenziale Individuale.

Il servizio di assistenza domiciliare viene erogato 7 giorni su 7 per 365 giorni all’anno. Sulla base dei bisogni evidenziati dal Piano di Assistenza individuale saranno stabiliti i tempi di erogazione del servizio e le figure professionali che accederanno al domicilio della persona assistita. E’ garantita la fornitura del materiale sanitario necessario per l’erogazione del servizio e l’utilizzo di medicazioni avanzate per il trattamento delle lesioni. I nostri operatori sono tenuti alla compilazione di vari documenti ogni volta che si recheranno presso il domicilio raccolti poi nel Fasas, ovvero nel Fascicolo Socio Assistenziale e sanitario.

E’ richiesta la collaborazione dell’utente o di un familiare per la conservazione della documentazione utilizzata a supporto delle prestazioni.

FISIO MED SERVICE ha predisposto:

- presso la propria Centrale Operativa un Fascicolo Socio Sanitario per la tenuta e l’aggiornamento delle informazioni sulla persona assistita, completo del consenso informato della persona assistita/tutore/amministratore di sostegno e contenente la valutazione del bisogno, il Piano Assistenziale Individuale, le scale di valutazione e il diario delle prestazioni (FASAS);

- presso il domicilio della persona assistita, il Piano Assistenziale Individuale aggiornato in relazione al variare dei bisogni in cui sono indicati tutti gli interventi assistenziali e il diario assistenziale per la registrazione delle prestazioni erogate dai diversi operatori, datate e controfirmate dall’operatore e dalla persona assistita/tutore/amministratore di sostegno, al fine di assicurare l’integrazione degli interventi ed il trasferimento reciproco delle informazioni per il raggiungimento degli obiettivi assistenziali.

Nel corso del periodo di erogazione delle prestazioni, tali documenti devono essere conservati con cura presso il domicilio dell’utente per consentirne la consultazione al Medico di base e la verifica da parte degli operatori dell’ATS.

## I DIRITTI E I DOVERI DEGLI UTENTI

### IL PAZIENTE HA DIRITTO:

- ad essere curato e assistito con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana, delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- di essere individuato utilizzando procedure che rispettino la Privacy.
- di ottenere dagli operatori dell’Ente scelto, informazioni relative alle prestazioni, alle modalità di accesso alle cure e alle relative competenze.
- di ottenere dall’operatore preposto alle cure informazioni complete e comprensibili riguardo alle terapie proposte e alle loro modalità di esecuzione.
- di ottenere dall’Ente scelto notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima dell’inizio delle cure previste dal piano di assistenza. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse

## FISIO MED SERVICE S.R.L.

VIA MONTEROSSO, 24 – ANGOLO VIA SCIESA - 21013 GALLARATE – (VA)  
TEL: 0331-777934 MAIL:INFO@FISIOMEDSERVICE.IT  
WWW.FISIOMEDSERVICE.IT  
P.IVA. 02859390128



informazioni dovranno essere fornite, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a chi ne esercita la potestà tutoria.

- di ottenere che i dati relativi alla propria malattia e ogni altra circostanza che lo riguardi vengano trattati in conformità alla normativa vigente (DLgs. 196 del 30.06.20003)
- di proporre reclami che devono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

### IL PAZIENTE HA IL DOVERE:

- quando accede all'Assistenza Domiciliare Integrata di collaborare con il personale sanitario e socio sanitario che si occuperà del suo benessere
- di informare tempestivamente il personale amministrativo di un ricovero previsto o improvviso, dell'assenza dal domicilio per visite specialistiche di controllo o per trasferimenti temporanei ad altro indirizzo
- di procurare, quando vengono richieste, le necessarie impegnative che consentano la prosecuzione delle cure.
- di informare con tempestività di un malessere che determini l'annullamento di un appuntamento precedentemente concordato, per rispetto degli operatori che altrimenti arriverebbero al domicilio senza poter effettuare la prestazione e consentendo agli stessi una nuova programmazione della prestazione.

### STRUMENTI E MODALITA' DI TUTELA DEGLI ASSISTITI

Il personale amministrativo di FMS gestisce i disservizi analizzando:

- Telefonate di segnalazione disservizio che arrivano alla sede
- Invio del modulo di reclamo da parte dell'utente
- E-mail di segnalazione da parte dei familiari o dell'utente
- Comunicazioni dalle ATS o ASST
- Rientro delle customer rilasciate ai pazienti
- Sondaggio telefonico di gradimento e compilazione di scheda analitica

I dati vengono riportati in una tabella riassuntiva che viene compilata dal personale amministrativo e consegnata al responsabile del controllo qualità con cadenza semestrale.

A garanzia ulteriore degli assistiti FMS ha redatto un codice etico interno (scaricabile anche dal nostro sito [www.fisiomedservice.it](http://www.fisiomedservice.it)) che costituisce uno strumento primario per l'attuazione di politiche di responsabilità sociale fissando le regole di comportamento cui debbono attenersi tutti nel rispetto dei valori e dei principi etici enunciati dalle Leggi e dai Regolamenti della Repubblica Italiana. Tale documento entra a pieno titolo nell'ordinamento della Società e rappresenta il complesso dei diritti e dei doveri morali e la conseguente responsabilità etico-sociale di ogni persona che fa parte di Fisio Med Service Srl.

## FISIO MED SERVICE S.R.L.

VIA MONTEROSSO, 24 – ANGOLO VIA SCIESA - 21013 GALLARATE – (VA)  
TEL: 0331-777934 MAIL:INFO@FISIOMEDSERVICE.IT  
WWW.FISIOMEDSERVICE.IT  
P.IVA. 02859390128



Ha, inoltre, l'ulteriore obiettivo di prevenire comportamenti irresponsabili e/o illeciti da parte di chi opera in nome e per conto di Fisio Med Service S.r.l. perché definisce l'ambito delle responsabilità etiche e sociali di tutti gli operatori. Il codice etico è per noi uno strumento per migliorare la qualità dei servizi in quanto incentiva condotte coerenti con i principi e le regole in esso contenuti.

### **TEMPI DI GESTIONE SEGNALAZIONI E RECLAMI**

La persona che usufruisce del servizio e la sua famiglia hanno il diritto di proporre segnalazioni, reclami o suggerimenti compilando l'apposito modulo o telefonando al coordinatore del servizio, o mandando una mail o segnalando un disservizio o un suggerimento nell'apposito spazio previsto dal questionario di gradimento.

In particolare, le segnalazioni e i reclami devono essere presentati al responsabile sanitario o amministrativo. Non sono presi in considerazione eventuali reclami anonimi.

I reclami ottengono risposta immediata ove possibile e comunque entro massimo 15 giorni, periodo durante il quale l'organizzazione si attiva a rimuovere le cause o a predisporre una apposita procedura per i problemi che richiedono un approfondimento.

La società ha poi predisposto un apposito modulo per la rilevazione di tutti i reclami che viene sottoposto con cadenza semestrale all'organo interno di valutazione della qualità che ha il compito di sostituire o migliorare procedure e protocolli non funzionali.

In allegato si riproduce lo specifico modulo reclamo (All.1) e il questionario di gradimento (All. 2).

### **INDICAZIONI IN CASO DI DIMISSIONI /TRASFERIMENTO**

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

- si procede a rivalutare l'assistito, nel caso la persona necessiti di una prosecuzione dell'intervento;
- si dimette l'assistito se vengono meno i bisogni assistenziali.

Nel momento in cui il paziente ha raggiunto gli obiettivi del piano assistenziale, il Medico di Medicina Generale (MMG/ASL), viene interpellato dal Care Manager per concordare la rivalutazione della situazione, finalizzata ad una eventuale dimissione.

Ricevute le indicazioni del MMG/ASL, insieme ai familiari ed al paziente, viene pianificata la dimissione, che può coincidere con la scadenza del profilo assistenziale assegnato.

In caso di sospensione per ricovero, per periodi superiori a 15 giorni, la data di dimissione coincide

con il ricovero ospedaliero. Pertanto, in caso di sospensione del PAI superiore a 15 giorni questo deve essere chiuso.

Nel caso di utenti particolarmente gravi o compromessi la famiglia verrà sostenuta nella scelta di forme di assistenza alternative.

## **FISIO MED SERVICE S.R.L.**

VIA MONTEROSSO, 24 – ANGOLO VIA SCIESA - 21013 GALLARATE – (VA)  
TEL: 0331-777934 MAIL:INFO@FISIOMEDSERVICE.IT  
WWW.FISIOMEDSERVICE.IT  
P.IVA. 02859390128



Anche tal fine la FMS si rende disponibile a fornire al medico di base o alla struttura socio-sanitaria o sanitaria che accoglierà il paziente tutte le informazioni necessarie a garantire la continuità assistenziale.

A chiusura dell'intervento la FMS provvede a consegnare alla famiglia o a chi di competenza, dietro richiesta, una breve relazione di sintesi sugli interventi effettuati in modo tale da garantire la continuità assistenziale e di cura.

### **VALUTAZIONE DEL GRADIMENTO DEGLI UTENTI E RILEVAZIONE DI DISSERVIZI**

La valutazione della soddisfazione dell'utente viene svolta attraverso la compilazione di un questionario di gradimento (All. 2) finalizzato a rilevare il giudizio e il gradimento sui servizi erogati e sullo standard percepito di organizzazione ed efficienza sia da parte degli utenti che dei loro famigliari.

I questionari vengono somministrati al termine del periodo assistenziale a tutti gli utenti che nella compilazione possono provvedere in autonomia o avvalersi dell'aiuto di un familiare e di un'altra persona di fiducia.

Annualmente FMS raccoglie tutti i questionari elaborando una serie di dati statistici volti al miglioramento continuo dei servizi erogati. Tali dati vengono raccolti dal personale amministrativo e valutati dall'organo interno di FMS per il miglioramento della qualità.

Insieme al questionario di gradimento Fisio Med ha un apposito modulo di reclamo (All. 1) per la segnalazione di eventuali disservizi.

La società ha poi predisposto un apposito modulo per la rilevazione di tutti i reclami che viene sottoposto con cadenza semestrale all'organo interno di valutazione della qualità che ha il compito di sostituire o migliorare procedure e protocolli non funzionali.

Tali dati vengono raccolti dal personale amministrativo e valutati dall'organo interno di FMS per il miglioramento della qualità.

### **MODALITA', TEMPI E COSTI DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA O PER OTTENERNE IL RILASCIO**

A seguito della chiusura del Voucher la documentazione socio sanitaria viene depositata presso la sede della Società. L'utente stesso o un suo delegato, munito di documento d'identità e delega sottoscritta dall'utente, può accedere alla visione del proprio fascicolo sanitario o richiederne una copia, facendo richiesta scritta alla Direzione sanitaria.

Il rilascio della copia viene assicurato entro 10 giorni lavorativi dalla data di richiesta ed è gratuito.

### **TUTELA DELLA PRIVACY E CONSENSO INFORMATO**

Come già evidenziato, tutte le prestazioni vengono registrate su apposita modulistica che insieme al Piano Assistenziale Individualizzato e a tutta la documentazione sanitaria, costituiscono il fascicolo Sanitario Sociale dell'utente. Ad ogni utente è richiesto di sottoscrivere la documentazione attestante il consenso alle cure e al trattamento dei dati.

**FISIO MED SERVICE S.R.L.**

VIA MONTEROSSO, 24 – ANGOLO VIA SCIESA - 21013 GALLARATE – (VA)  
TEL: 0331-777934 MAIL:INFO@FISIOMEDSERVICE.IT  
WWW.FISIOMEDSERVICE.IT  
P.IVA. 02859390128



Gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole solo a lui direttamente e in caso di consenso ai suoi familiari o persone da lui designate.

Al momento dell'accettazione viene richiesto al paziente il consenso alle cure e al trattamento dei propri dati personali e sanitari.

Fisio Med Service è titolare del trattamento dei dati.

**ALLEGATI**

AII. 1 – MODULO RECLAMO

AII. 2 – QUESTIONARIO DI GRADIMENTO (CUSTOMER SATISFACTION)