

# MOMISS

INNOVAZIONE SOCIO SANITARIA



## Carta dei Servizi

Momiss Consorzio di Cooperative Sociali

<b>1.</b>	<b>LA CARTA DEI SERVIZI.....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>LE COOPERATIVE DEL MOMISS CONSORZIO .....</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>L'ORGANIGRAMMA.....</b>	<b>5</b>
<b>4.</b>	<b>MISSION .....</b>	<b>6</b>
<b>5.</b>	<b>GESTIONE DELLA QUALITÀ .....</b>	<b>6</b>
<b>6.</b>	<b>I NOSTRI OBIETTIVI .....</b>	<b>7</b>
<b>7.</b>	<b>I NOSTRI SERVIZI .....</b>	<b>7</b>
<b>8.</b>	<b>ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI) .....</b>	<b>7</b>
<b>9.</b>	<b>AMBULATORI MOBILI.....</b>	<b>13</b>
<b>10.</b>	<b>CENTRI DI RIABILITAZIONE EX.ART 26 .....</b>	<b>15</b>
<b>11.</b>	<b>CURE PALLIATIVE .....</b>	<b>16</b>
<b>12.</b>	<b>LE NOSTRE SEDI E I NOSTRI CONTATTI .....</b>	<b>20</b>

## **1. LA CARTA DEI SERVIZI**

La carta dei servizi è uno strumento tramite il quale i soggetti che erogano servizi al cittadino esplicitano in modo chiaro e lineare gli standard qualitativi dei servizi offerti. Inoltre, vengono chiarite le modalità di esecuzione del servizio e le procedure per esprimere eventuali reclami e/o lamentale sui servizi ricevuti da parte dei cittadini.

I destinatari di questo documento sono tutti i cittadini, gli operatori dei servizi sociali, sociosanitari e sociali negli ambiti territoriali in cui Momiss Consorzio eroga i servizi.

La carta dei servizi viene annualmente revisionata dagli uffici competenti del Momiss Consorzio e ogni qualvolta si ravvisa la necessità per informare i cittadini sull'attivazione di nuovi servizi da parte del Consorzio.

La carta dei servizi è pubblicata sulle pagine social e web del Consorzio dopo ogni revisione e modifica in modo tale da mantenere costantemente aggiornati i cittadini e il personale su tutte le attività erogate dal Consorzio.

## **2. LE COOPERATIVE DEL MOMISS CONSORZIO**

Momiss Consorzio di società cooperative sociali, di seguito denominato Momiss Consorzio, nasce nel 2017 come consorzio stabile di cooperative sociali, opera attraverso il rapporto che ha instaurato con le imprese che ne fanno parte, tra cui annoveriamo le cooperative HS<sup>2</sup>, Abil.mente, Omnibus e l'Istituto Mecenate, svolgendo diversi servizi su più regioni d'Italia.

Il Momiss Consorzio concentra la propria missione nei servizi sociosanitari, in particolare assistenziali, infermieristici, riabilitativi e ausiliari. Si pone in affiancamento e supporto ai servizi in ambito ospedaliero tramite l'assistenza domiciliare integrata (ADI) e nella gestione di interi reparti ospedalieri e unità operative complesse.

Il lavoro di squadra è una pratica costante e continuativa che consente lo sviluppo quotidiano delle competenze, dell'ascolto e delle relazioni. Gli specialisti che collaborano con il Consorzio appartengono a diversi ambiti: medici, infermieri, operatori sociosanitari, fisioterapisti, assistenti sociali, educatori, psicologi, terapisti occupazionali e logopedisti, tutti accumulati da un modello di cura integrato che privilegia gli aspetti qualitativi e cerca di arricchire di significato ogni momento trascorso con il paziente.

Il Momiss Consorzio è radicato nel territorio della Regione Abruzzo tramite le cooperative HS<sup>2</sup> e Abil.mente con i servizi di assistenza domiciliare socioassistenziale, assistenza infermieristica, telemedicina e teleassistenza.

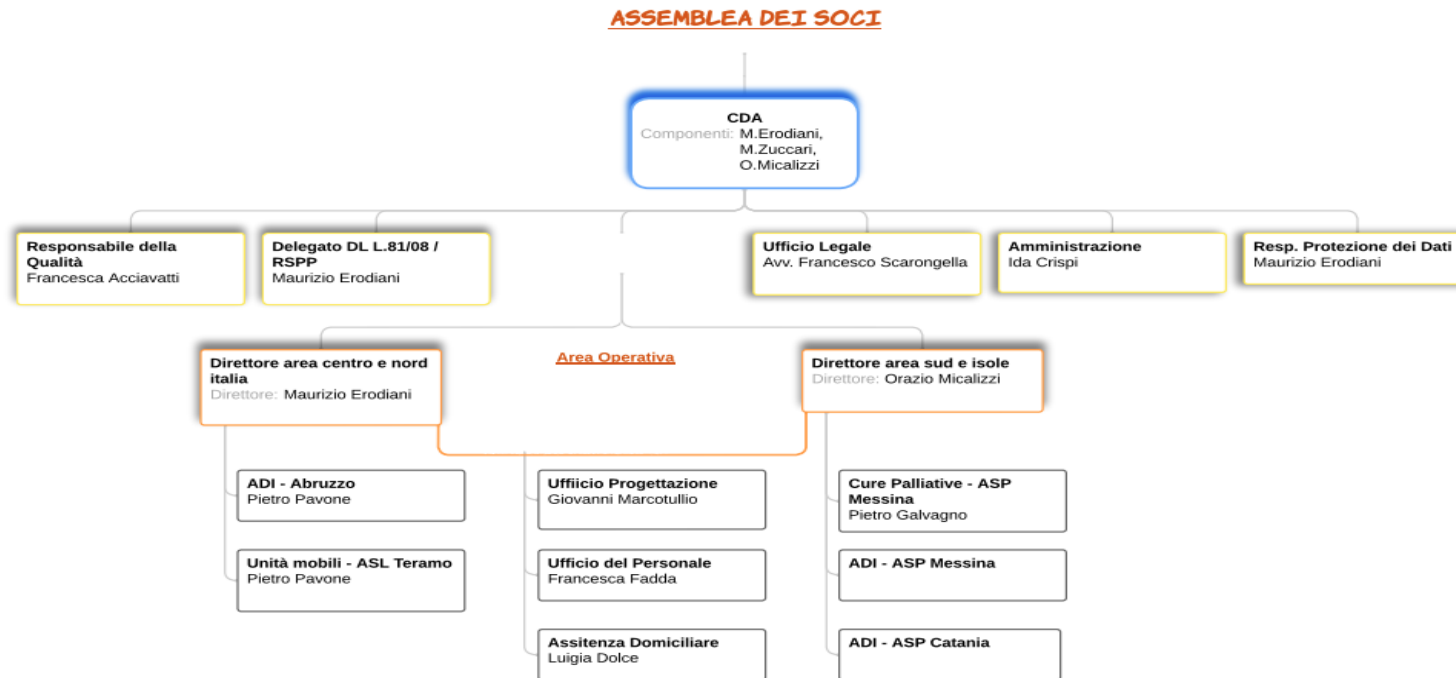
In Sicilia fornisce servizi di assistenza domiciliare per cure palliative.

Nella Regione Lazio, infine, gestisce diverse strutture residenziali quali RSA, lungo degenza, hospice, strutture psichiatriche, centri per disturbi alimentari, riabilitazione ex art. 26 adulti e minori e assistenza domiciliare.

L'intera idea imprenditoriale del Consorzio ruota attorno alla volontà di creare una struttura che risponda in modo ancora più efficiente ai complessi bisogni assistenziali delle persone più vulnerabili come anziani, disabili e minori, partendo dalla imprescindibile valorizzazione del lavoro delle consorziate, il tutto riconoscendo e promuovendo la centralità dell'uomo, ovvero colui che realizza ma soprattutto, riceve il servizio offerto.

### 3. L'ORGANIGRAMMA

#### Organigramma Consorzio Momiss



#### **4. MISSION**

Il Consorzio pone al centro della sua politica e attività aziendale la persona nella sua interezza, fisica e sociale, si prefigge di dare un servizio di qualità nel campo della prevenzione, cura e riabilitazione della persona. Il raggiungimento di tali obiettivi è da attribuire all'alta professionalità degli operatori che vengono reclutati e selezionati in base ai requisiti imprescindibili quali: titolo universitario, abilitazione alla professione, iscrizioni ad albi o ordini, formazione continua obbligatoria nonché esperienza e formazione.

Gli standard che il consorzio intende mantenere sono quelli raggiunti dalle cooperative in questi anni e devono essere garantiti dalla diligenza della dirigenza e dalla professionalità degli operatori. Il Momiss Consorzio che non ha fini di lucro, si propone di facilitare il conseguimento degli scopi mutualistici dei propri soci favorendone lo sviluppo quantitativo e qualitativo, l'estensione e la radicalizzazione sul territorio attraverso la realizzazione e la gestione di nuove attività. Ai fini della propria mission il Consorzio può attivare anche forme di collaborazione e partnership con altre imprese del settore sanitario e sociale.

L'ente si propone di fornire alle cooperative le migliori condizioni nell'ambito dei servizi commerciali, tecnico consulenziali, finanziari e di assistenza generale finalizzati all'acquisizione e gestione di servizi rivolti alla persona per enti pubblici o privati.

#### **5. GESTIONE DELLA QUALITÀ**

Il Momiss Consorzio e le sue consorziate possiedono le certificazioni più idonee, tra cui la Certificazione del Sistema di Gestione della Qualità (SGQ) di conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015, la certificazione relativa al sistema di gestione ambientale ISO 14001, la certificazione relativa al sistema di gestione per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro ISO 45001 e la certificazione ISO 27001 per i sistemi di gestione per la sicurezza delle informazioni che attestano l'impegno costante nel mantenere degli standard elevati non solo in merito alla fornitura di servizi, ma anche riguardo alla tutela della sicurezza delle informazioni, dell'ambiente e dei lavoratori. Il sistema della qualità è il modo in cui il consorzio si adopera per rispettare i propri criteri, sottoponendosi annualmente alla revisione delle certificazioni in essere. Avere un sistema di qualità stabile nel tempo permette al Consorzio di rendere efficiente la propria organizzazione interna sui servizi e sviluppare iniziative sostenibili nel corso del tempo.

## 6. I NOSTRI OBIETTIVI

Il Momiss Consorzio definisce alcuni obiettivi per implementare e migliorare l'organizzazione aziendale, di seguito elencati:

- accrescere la soddisfazione degli utenti tramite l'applicazione efficace del sistema di gestione della qualità;
- garantire i servizi con regolarità ed efficienza. Il Momiss Consorzio dispone di uno staff di operatori qualificati che assicurano la continuità assistenziale e il contenimento del turnover degli operatori assenti per malattia e/o ferie;
- migliorare i rapporti di collaborazione e intesa con i propri utenti al fine di valutarne e interpretarne correttamente le esigenze e poter operare al meglio per soddisfarli;
- la direzione aziendale pianifica e attua processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento attraverso lo studio dei dati raccolti con la distribuzione del questionario di gradimento dei servizi resi somministrato agli utenti. L'elaborazione statistica di tali risultati consente di monitorare l'andamento dei servizi e di intervenire qualora non siano stati raggiunti gli obiettivi, predisponendo azioni correttive e preventive finalizzate al miglioramento continuo;

## 7. I NOSTRI SERVIZI

Il Momiss Consorzio eroga diversi servizi sul territorio nazionale, in particolar modo, nelle regioni Lazio, Abruzzo e Sicilia. Di seguito sono dettagliati i servizi erogati.

### 8. ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)

L'ADI (Assistenza Domiciliare Integrata) è un servizio di assistenza gratuita, finanziato dal Servizio Sanitario Nazionale, rivolto a persone in situazione di vulnerabilità, indipendentemente dall'età o dal reddito ed erogato a domicilio. Il supporto consiste in un insieme di trattamenti medici, infermieristici e riabilitativi personalizzati e integrati con servizi socioassistenziali.

L'obiettivo primario dell'ADI è ridurre il numero delle lungodegenze negli ospedali o nelle strutture sanitarie residenziali e consentire al paziente di ricevere assistenza a casa, nella sua zona di comfort, senza rischiare di trascurare le cure.

Momiss Consorzio eroga tale servizio sia nella regione Abruzzo che nella regione Sicilia.

Il Consorzio è in grado di adempiere alle richieste delle ASL/ASP potendo contare su una forte sinergia con il territorio associata ad una importante capacità organizzativa, pertanto, la sua capacità erogativa è in costante aggiornamento in base alle richieste.

### **CRITERI DI ELEGIBILITÀ**

Le cure domiciliari sono rivolte a persone in situazione di fragilità, caratterizzate da:

- 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 supporto nella rete familiare/parentale o informale; presenza di condizioni abitative che garantiscono la praticabilità dell'assistenza, acquisite anche a seguito di azioni necessarie per il superamento di eventuali fattori ostativi.

### **OBIETTIVI E FINALITÀ DELLE CURE DOMICILIARI**

Il Consorzio, in conformità con le indicazioni del SSN e con i rispettivi recepimenti dei Piani Sanitari Regionali intende perseguire i seguenti obiettivi:

- Favorire la permanenza degli assistiti nel contesto familiare di appartenenza;
- Sostenere l'autonomia e i valori della persona assistita;
- Valorizzare il tessuto sociale, le risorse della famiglia e del paziente;
- Supportare le famiglie dal punto di vista terapeutico, sociale e relazionale;
- Evitare l'ospedalizzazione impropria e/o il ricovero in strutture residenziali;
- Agevolare le dimissioni tutte le volte che le condizioni sanitarie e socio ambientali lo permettono;
- Fornire presso il domicilio del paziente i servizi e gli strumenti che contribuiscono al mantenimento del massimo livello di benessere, salute e funzione (OMS);
- Alleggerire il carico familiare nella gestione del congiunto in stato di bisogno;
- Assicurare la continuità assistenziale mediante lo strumento delle dimissioni protette;
- Permettere la permanenza al domicilio favorendo il recupero o la conservazione delle capacità residue di autonomia e relazione;



- Sostenere i familiari trasmettendo loro delle competenze che possano tradursi in autonomia di intervento.

### **LA CENTRALE OPERATIVA**

La Centrale Operativa prende in carico le richieste di attivazione dei servizi provenienti dall'ASL/ASP ed assicura la pianificazione efficace e tempestiva degli interventi, mediante un lavoro integrato dell'area sanitaria ed amministrativa. La presenza costante degli operatori della centrale operativa funge da punto di riferimento per tutte le figure professionali impegnate nel servizio di assistenza, le quali, possono usufruire di un supporto costante e tempestivo per la risoluzione di eventuali problematiche, richieste di informazioni, fornitura di materiali e assistenza informatica. Il magazzino per le forniture sanitarie è gestito direttamente ed in modo digitalizzato dal personale della centrale operativa.

### **REGIONE SICILIA**

La Centrale Operativa, sita in ACI Sant'Antonio in via Marchese di Casalotto 55-95025, risulta attiva dal lunedì alla domenica dalle ore 8.00 alle ore 20. Il personale della centrale può essere raggiunto telefonicamente chiamando il numero 085 863 9031 oppure scrivendo una mail all'indirizzo [segreteria@consorzio momiss.it](mailto:segreteria@consorzio momiss.it)

### **REGIONE ABRUZZO**

La Centrale Operativa, sita in Spoltore (PE) - Via F. Fellini n° 2 presso il Centro L'Arca - Torre Smeraldo, risulta attiva dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 20:00 e nelle giornate di sabato dalle 8:00 alle ore 14:00.

Tel: 085/7952999

E-mail: [segreteria@consorzio momiss.it](mailto:segreteria@consorzio momiss.it)

### **REPERIBILITÀ E GESTIONE URGENZE**

È garantita la reperibilità infermieristica per tutto l'arco della giornata 24h/24h, ininterrottamente per tutti i giorni dell'anno, tramite il numero verde.

Tale reperibilità è rivolta ai pazienti presi in carico per il III° livello di intensità assistenziale, cure palliative e le dimissioni protette, mediante professionisti in grado di fornire supporto telefonicamente e/o di garantire accessi straordinari al domicilio, qualora si rendessero necessari per gli assistiti.

## **I PROFILI ASSISTENZIALI**

Di seguito sono elencati i profili assistenziali che il Consorzio Momiss eroga in Sicilia:

- **CURE DOMICILIARI INTEGRATE DI I LIVELLO**

Costituite da prestazioni professionali prevalentemente di tipo medico-infermieristico-assistenziale ovvero prevalentemente di tipo riabilitativo-assistenziale a favore di persone con patologie o condizioni funzionali che richiedono continuità assistenziale ed interventi programmati.

- **CURE DOMICILIARI INTEGRATE DI II LIVELLO**

Costituite da prestazioni professionali prevalentemente di tipo medico-infermieristico-assistenziale ovvero prevalentemente di tipo riabilitativo-assistenziale a favore di persone con patologie o condizioni funzionali che richiedono continuità assistenziale ed interventi programmati.

- **CURE DOMICILIARI INTEGRATE DI III LIVELLO**

Costituite da prestazioni professionali di tipo medico, infermieristico e riabilitativo, accertamenti diagnostici, dei dispositivi medici, nonché dei preparati per nutrizione artificiale a favore di persone con patologie che, presentando elevato livello di complessità, instabilità clinica e sintomi di difficile controllo, richiedono continuità assistenziale ed interventi programmati. Nella regione Abruzzo nelle cure domiciliari di III livello rientrano anche le cure palliative.

## **RICHIESTA E PROCEDURA DI ATTIVAZIONE CURE DOMICILIARI**

Il servizio di Cure Domiciliari si realizza attraverso procedure unitarie e condivise tra ASL/ASP e Comuni associati dell'Ambito Territoriale per l'accesso, la valutazione e la presa in carico.

La richiesta di attivazione della rete integrata di servizi è formulata al Punto Unico di Accesso (PUA) del Distretto Sanitario, costituito dall'ufficio sociosanitario e dalle Unità Operative competenti dell'ASL che, sulla base di procedure operative interne e di una valutazione multidimensionale del caso, procede alla definizione e attivazione del servizio di cure domiciliari per i vari utenti richiedenti. Tale richiesta può essere formulata dal: diretto interessato, dai familiari, dal Caregiver, dal MMG/PLS, dal medico ospedaliero o medico specialista territoriale, dai servizi sociali dei comuni, dalle associazioni di volontariato, ecc. A seguito di tali richieste potranno essere individuati da parte del PUA, bisogni semplici o complessi.

## **PRESA IN CARICO**

L'orario e giorno della prima visita sono concordati con l'utente e/o il familiare dello stesso, contattati telefonicamente in maniera preventiva, anche con il fine di fornire le prime informazioni in merito al servizio.

La prima visita domiciliare rappresenta dunque la prima tappa del percorso di presa in carico nonché il primo momento di incontro e conoscenza dell'utente e della famiglia, gettando le basi per la costruzione di un rapporto continuativo di fiducia tra operatori, utenti e famiglie. L'equipe valuta diversi aspetti che possono avere impatto sul percorso assistenziale, ad integrazione di quanto già indicato nel PAI:

- caratteristiche dell'intervento (livello di complessità, specifiche competenze professionali richieste, livello di collaborazione del paziente e del caregiver, ecc.);
- condizioni dell'abitazione;
- aspetti logistici e organizzativi.

L'operatore si reca al domicilio del paziente secondo le modalità e i tempi indicati nel PAI e concordati con l'assistito, ed espleta l'attività secondo la pianificazione prevista. Ad ogni accesso l'operatore registra in tempo reale la prestazione e l'accesso. Contestualmente, la presenza e la prestazione erogata è controfirmata dall'utente e/o familiare mediante appositi strumenti.

### **REVISIONE DEL PAI**

Nell'ottica di una costante verifica e rivalutazione dei bisogni del singolo utente, la revisione del PAI viene effettuata dall'UVM secondo le frequenze previste.

### **DIMISSIONI DELL'ASSISTITO**

Il momento della dimissione, che può avvenire per guarigione o raggiunta autonomia funzionale, per richiesta del paziente o trasferimento ad altro regime assistenziale o infine per decesso, rappresenta la fase conclusiva dell'intero iter assistenziale.

Il coordinatore compila un apposito documento che si configura come sunto di tutte le informazioni e prestazioni erogate durante l'assistenza domiciliare, funzionale anche a garantire l'eventuale continuità assistenziale in altri contesti.

### **I SERVIZI EROGATI**

Le Cure Domiciliari riguardano 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 al domicilio della persona con bisogni complessi:

- prestazioni infermieristiche anche di teleassistenza (Teleconsulto, Teleconsulenza);
- prestazioni riabilitative anche di teleassistenza (Teleriabilitazione, Teleconsulenza);
- prestazioni di logopedia anche in teleassistenza;
- prestazioni socio-sanitarie;
- prestazioni medico-specialistiche anche di teleassistenza (Teleconsulto, Teleconsulenza);
- prestazioni di Psicologia anche di teleassistenza;
- prestazioni di Dietista;
- prestazioni diagnostiche domiciliari;

#### **DOCUMENTAZIONE SANITARIA DEL PAZIENTE**

Tutta la documentazione sanitaria del paziente è disponibile in ogni momento a tutti i professionisti ed operatori sanitari presso la centrale Operativa e sul sistema informativo interno. La stessa può essere richiesta anche dal paziente o caregiver mediante un apposito modulo presente sul sito del consorzio, il quale si impegna a rispondere entro i termini previsti dalla vigente normativa in materia.

Il Momiss Consorzio ha predisposto la cartella clinica informatizzata che rappresenta l'attestazione dell'attività sanitaria svolta dal servizio di cure domiciliari. La cartella clinica è un atto pubblico e viene regolarmente compilata, aggiornata, sottoscritta e conservata secondo le disposizioni vigenti in materia. La cartella clinica è divisa in più sezioni ognuna delle quali deve essere compilata da una figura professionale diversa nel rispetto dei propri ruoli e delle proprie competenze.

#### **QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE**

L'elemento di controllo della qualità dei servizi erogati in tutte le sue dimensioni è rappresentato in primo luogo dal grado di soddisfazione dell'utente e/o della sua famiglia, che dipende dalla percezione della congruenza o dell'incongruenza tra aspettative e servizi offerti. Il grado di soddisfazione viene rilevato attraverso l'analisi dei questionari sulla Customer Satisfaction, cui sono invitati a rispondere periodicamente gli utenti e/o le loro famiglie. I questionari invitano l'utente/paziente o il familiare ad esprimersi sul funzionamento del Centro/servizio, sugli operatori, e sul rapporto con l'organizzazione. Questo strumento consente un controllo continuo della qualità percepita dagli interessati, ed un continuo miglioramento di performance e servizi offerti.

## RECLAMI

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclami è una componente insostituibile della tutela dei diritti degli utenti/pazienti. L'osservazione ed il reclamo servono al miglioramento continuo dei servizi erogati e sono il segno dell'interesse per l'attività e il servizio offerto. Tutte le segnalazioni, reclami o suggerimenti verranno sollecitamente esaminate e la persona e la sua famiglia saranno tempestivamente informati sull'esito degli stessi, entro e non oltre i 15 giorni. Al termine del servizio verrà chiesto al paziente o al Caregiver di compilare un questionario di gradimento, che annualmente verrà elaborato e reso fruibile in allegato alla carta dei servizi.

I pazienti e/o i caregiver possono inviare i reclami all'indirizzi e-mail [reclami@consorziomomiss.it](mailto:reclami@consorziomomiss.it) o compilando l'apposita sezione presente sul sito del Consorzio [www.consorziomomiss.it](http://www.consorziomomiss.it).

## 9. AMBULATORI MOBILI

Il servizio con gli ambulatori mobili si svolge nelle zone montane della provincia di Teramo, prevede l'impiego di 3 ambulatori mobili itineranti. Questi forniscono assistenza infermieristica e specialistica alla popolazione.

Per una corretta gestione del servizio, ogni ambulatorio è stato assegnato ad una Macro area, individuata dal Consorzio seguendo il criterio della popolosità delle zone e limitando gli spostamenti dei mezzi, in modo tale da ridurre quanto più possibile l'impatto climatico.

Le macroaree sono 3 e così suddivise:

<b>MACRO AREA 1</b>	<b>MACRO AREA 2</b>	<b>MACRO AREA 3</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• VALLE CASTELLANA</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• CROGNALETO</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• CASTILENTI</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• ROCCA SANTA MARIA</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• FANO ADRIANO</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• MONTEFINO</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• CORTINO</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• PIETRACAMELA</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ARSITA</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• CIVITELLA DEL TRONTO</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>• CASTIGLIONE MESSER RAIMONDO</li></ul>

Gli ambulatori sono composti da due sale differenti. All'interno dei due vani dell'ambulatorio mobile sono stati allocati una poltrona/letto medica multifunzione e una poltrona/letto polifunzionale e ginecologica. Grazie a questi particolari dispositivi medici è possibile conferire all'ambulatorio un assetto differente in base alla necessità dello specialista presente, tra cui si citano solo a titolo esemplificativo ginecologi, dermatologi, internisti, cardiologi ecc...

Attualmente sui Camper possono essere svolte le seguenti prestazioni:

- Servizio Cup

- Rilevazione parametri vitali
- Medicazioni semplici
- Bendaggio
- Rimozione punti di sutura
- Cambio e gestione del catetere vescicale
- Cambio e gestione della stomia
- Cambio e gestione cateteri venosi
- Elettrocardiogrammi
- Prelievi ematici
- Somministrazione terapia

L'organizzazione delle visite specialistiche viene concordata con l'Asl 04 Teramo, e attraverso la condivisione sulle pagine social e web del Consorzio viene avvisata la popolazione. Inoltre, un'ampia diffusione dei calendari e delle prestazioni erogabile viene attuata mediante una stretta sinergia con gli enti comunali che aiutano il Consorzio nella diffusione delle informazioni al cittadino.

### **CRITERI DI ELEGIBILITÀ**

Il servizio è rivolto a tutti i cittadini che risiedono nella comunità montane del Teramo. I quali senza prenotazione possono svolgere tutti i servizi elencati al paragrafo precedente.

È richiesta la prenotazione tramite CUP solo per le visite specialistiche.

### **CENTRALE OPERATIVA**

Il Momiss Consorzio nell'ottica di essere sempre vicino alle esigenze dei cittadini ha aperto una sede nella provincia di Teramo che ha la funzione di Centrale operativa.

La centrale si trova in viale Europa 23 a Mosciano Sant'Angelo. La centrale è attiva dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 20.00 e il sabato dalle ore 08.00 alle ore 13.00. È raggiungibile al numero di telefono 085 863 9033 e premendo il tasto 1 i cittadini saranno collegati direttamente al personale che si occupa del servizio degli Ambulatori mobili.

### **RECLAMI**

Nell'ottica di rispondere a tutte le esigenze dei cittadini e degli utenti, il Consorzio mette a disposizione un indirizzo e-mail dedicato per avanzare reclami e osservazioni, [reclami@consorziomomiss.it](mailto:reclami@consorziomomiss.it). Il consorzio si impegna a rispondere entro 15 giorni ai cittadini e agli utenti che espongono osservazioni e reclami. Nell'ottica di un continuo perfezionamento dei propri

servizi il Consorzio crede fortemente che l'osservazione ed il reclamo servano al miglioramento continuo dei servizi erogati e sono il segno dell'interesse per l'attività e il servizio offerto.

### **QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE**

Sempre nell'ottica di ascoltare l'opinione dei cittadini e degli utenti il Consorzio somministra periodicamente dei questionari sulla soddisfazione del servizio. Questi vengono analizzati dal personale dell'ufficio di coordinamento al fine di evidenziare le criticità e le migliorie da apportare al servizio. Per il servizio degli Ambulatori Mobili, il Consorzio ha deciso di somministrare i questionari in modo cartaceo poiché le comunità montane hanno evidenziato uno scarso utilizzo delle tecnologie.

### **10. CENTRI DI RIABILITAZIONE EX.ART 26**

Tra i principi fondamentali della Costituzione c'è quello di tutelare i più fragili ed è con questo scopo che sono stati istituiti i centri di riabilitazione ex art.26.

Le prestazioni riabilitative ex art.26, legge 833 dl 23 dicembre 1978, sono prestazioni sanitarie dirette al recupero funzionale e sociale dei soggetti affetti da minorazioni fisiche, psichiche o sensoriali, dipendenti da qualunque causa, erogate nelle fasi di riabilitazione intensiva ed estensiva in regime di assistenza extraospedaliera a carattere residenziale a ciclo continuativo, semiresidenziale o diurno, ambulatoriale e domiciliare.

All'interno di queste strutture si mettono in atto percorsi terapeutici multidisciplinari, che aiutano i pazienti con disabilità a recuperare le principali funzionalità e vivere una vita più serena.

In questi centri è obbligatoria la presenza di una squadra multidisciplinare composta da operatori specializzati nella riabilitazione, psicologici e medici oltre al Direttore Sanitario.

La presenza di un'équipe multidisciplinare garantisce che ciascun paziente possa beneficiare di un intervento riabilitativo a 360°: dall'apertura della cartella clinica, alla valutazione e alla diagnosi del disturbo, alla stesura di un progetto Riabilitativo individuale, fino alla presa in carico terapeutica. L'andamento della terapia, che è sempre individuale, viene poi costantemente monitorato permettendo all'équipe di ottimizzare l'intervento fino al momento della dimissione.

Il percorso mira alla rieducazione funzionale e sociale per favorire il recupero di attività che garantiscano una buona qualità della vita.

Le strategie di trattamento sono adattate alle esigenze e ai progressi del paziente, e quindi tendono a cambiare durante il percorso di riabilitazione.

Pertanto, i principali obiettivi che si pongono queste strutture sono:

- Rieducare all'utilizzo di funzionalità che sono state compromesse da patologie o traumi;
- Impedire la regressione delle attività funzionali attraverso il controllo della progressione della patologia;
- Stimolare le funzionalità che non si sono naturalmente sviluppate nel corso del processo di crescita

Il servizio viene svolto in diverse strutture, tra le quali troviamo:

- ITALIAN HOSPITAL GROUP
- PROVINCIA ROMANA DEI CAMILLIANI
- FONDAZIONE DON GNOCCHI
- RSA FLAMINIA
- RSA VITERBO

Questa tipologia di servizio è prettamente erogata nella regione Lazio.

Prevede prestazioni di tipo infermieristico, fisioterapico e interventi nell'ambito sociosanitario del paziente.

## 11. CURE PALLIATIVE

La società italiana di Cure Palliative la definisce una disciplina che "cura anche quando non si può guarire". In quest'ambito si inserisce anche la terapia del dolore, che è l'insieme di terapie farmacologiche finalizzate alla soppressione ed al controllo del dolore.

Le cure palliative trattano il dolore e altri sintomi che causano sofferenza al paziente, integrando anche gli aspetti psicologici e spirituali del trattamento. Queste cure non hanno l'obiettivo di combattere le malattie, l'attenzione si sposta dalla malattia alla persona, dalla prognosi al bisogno. Non si tratta più di curare una patologia, ma di farsi carico del bisogno dell'altro, occuparsene con attenzione, affetto e gentilezza per procurare loro sollievo e benessere.

La sofferenza del paziente richiede una comprensione attenta e mirata da parte di ciascun operatore per accoglierla e gestirla al meglio. I professionisti delle cure palliative alleviano il dolore e altri sintomi del malato, fornendo un sistema di supporto per aiutare il paziente a vivere il più attivamente possibile fino all'ultimo giorno. L'approccio palliativo anticipato può mitigare, anche grazie ad un profondo atto comunicativo, i sintomi fisici e psicologici della malattia grave che



incidono profondamente sull'equilibrio personale e sono causa di stress, ansia, sofferenza e senso di abbandono.

Il lavoro di squadra è una pratica costante e continuativa che consente lo sviluppo quotidiano delle competenze, dell'ascolto e delle relazioni. Gli specialisti che lavorano nel campo delle cure palliative appartengono a diversi campi.

Le figure impiegate nel servizio sono:

- Medici
- Infermieri
- Operatori sociosanitari
- Fisioterapisti
- Assistenti sociali
- Psicologi
- Terapisti occupazionali
- Logopedisti

Queste figure sono integrate da un modello di cura integrato, che privilegia gli aspetti qualitativi e cerca di arricchire di significato ogni momento trascorso con il paziente.

Momiss Consorzio eroga le cure palliative domiciliari nella provincia di Messina secondo due tipologie assistenziali definite sulla base di un PAI in relazione agli esiti della valutazione multidimensionale:

- Cure palliative domiciliari di base con una presa in carico presunta di 180gg
- Cure palliative domiciliari specialistiche con una presa in carico presunta di 60gg da attivare in caso di instabilità clinica e sintomi di difficile controllo che richiedono continuità assistenziale ed interventi programmati.

Il fine ultimo del percorso assistenziale rimane assicurare che ogni paziente riceverà un piano assistenziale personalizzato in linea con le sue esigenze e nel pieno rispetto della sua volontà e dignità, seguendo il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), definito dal medico responsabile, in collaborazione con un'équipe di professionisti che hanno in cura il paziente.

## **IL PERCORSO ASSISTENZIALE**

Segnalazione al PUA e valutazione dell'UVP

L'accesso alla rete aziendale provinciale della ASP di Messina avviene mediante segnalazione al PUA

inviata attraverso la compilazione della modulistica predisposta dall'ASP Messina, (nei Distretti in cui i PUA non sono ancora stati attivati la segnalazione deve essere effettuata presso l'Ufficio Assistenza Domiciliare), da parte di:

- paziente
- familiare/caregiver
- MMG
- Medico specialista
- Reparto ospedaliero
- Servizi sociali

La richiesta del PAI pervenuta alla Centrale operativa da parte del suddetto organo competente viene presa in carico tempestivamente e comunque entro i termini indicati precedentemente, in modo tale da avere subito il primo contatto con la famiglia che viene raggiunta telefonicamente per una prima analisi della domanda e delle condizioni socio abitative. Viene preso così il primo appuntamento in cui avverrà la vera e propria presa in carico del paziente da parte dell'equipe individuata per quel paziente.

I vari operatori si recano al domicilio del paziente secondo le modalità e i tempi indicati nel PAI e concordati con l'assistito, ed espleta l'attività secondo la pianificazione prevista. Ad ogni accesso l'operatore registra in tempo reale la prestazione e l'accesso. Contestualmente, la presenza e la prestazione erogata è controfirmata dall'utente e/o familiare mediante appositi strumenti.

#### **SOSPENSIONE DELL'ASSISTENZA:**

In caso di sospensione dell'assistenza ad opera sia del medico che del case-manager, a causa di sopravvenuti motivi che ne impongono l'interruzione, va data comunicazione all'assistito ed ai suoi familiari con preavviso di 3 giorni, salvaguardando le esigenze socio-sanitarie del paziente anche attraverso interventi pubblici sostitutivi.

I casi di sospensione o chiusura possono avvenire per ricovero o sospensione del paziente

Se il ricovero o la sospensione supera i 4 giorni il PAI deve considerarsi chiuso.

Per **la ripresa in carico** dopo un ricovero i familiari o il paziente stesso devono rivolgersi nuovamente all'Ufficio ADI Distrettuale per riattivare il servizio ADIP dopo un ricovero superiore ai 4 giorni.

Se le condizioni cliniche risultano invariate l'Ufficio procederà alla riattivazione del PAI, qualora fossero cambiate le condizioni cliniche sarà necessaria la rivalutazione dell'UVP/UVM e dovrà quindi essere sviluppato un nuovo PAI.

Alla scadenza tutti i PAI, indipendentemente da eventuali modifiche/rivalutazioni, si considerano chiusi, a meno che non venga emessa alla luce di motivata dettagliata relazione una autorizzazione alla prosecuzione del PAI, la cui durata non potrà essere superiore a 30 giorni.

**CENTRALE OPERATIVA** aperta dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00 e il sabato dalle 8.00 alle 13.00. Sita in Via Ettore Lombardo Pellegrino, 23/C, 98122 Messina, numero di telefono 0909146067 – 3534497117, indirizzo mail

#### **DOCUMENTAZIONE SANITARIA DEL PAZIENTE**

Tutta la documentazione sanitaria del paziente è disponibile in ogni momento a tutti i professionisti ed operatori sanitari presso la centrale Operativa e sul sistema informativo interno. La stessa può essere richiesta anche dal paziente o caregiver mediante un apposito modulo presente sul sito del consorzio, il quale si impegna a rispondere entro i termini previsti dalla vigente normativa in materia.

Il Momiss Consorzio ha predisposto la cartella clinica informatizzata che rappresenta l'attestazione dell'attività sanitaria svolta dal servizio di cure domiciliari. La cartella clinica è un atto pubblico e viene regolarmente compilata, aggiornata, sottoscritta e conservata secondo le disposizioni vigenti in materia. La cartella clinica è divisa in più sezioni ognuna delle quali deve essere compilata da una figura professionale diversa nel rispetto dei propri ruoli e delle proprie competenze.

#### **QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE**

L'elemento di controllo della qualità dei servizi erogati in tutte le sue dimensioni è rappresentato in primo luogo dal grado di soddisfazione dell'utente e/o della sua famiglia, che dipende dalla percezione della congruenza o dell'incongruenza tra aspettative e servizi offerti. Il grado di soddisfazione viene rilevato attraverso l'analisi dei questionari sulla Customer Satisfaction, cui sono invitati a rispondere periodicamente gli utenti e/o le loro famiglie. I questionari invitano l'utente/paziente o il familiare ad esprimersi sul funzionamento del Centro/servizio, sugli operatori, e sul rapporto con l'organizzazione. Questo strumento consente un controllo continuo della qualità percepita dagli interessati, ed un continuo miglioramento di performance e servizi offerti.

## RECLAMI

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclami è una componente insostituibile della tutela dei diritti degli utenti/pazienti. L'osservazione ed il reclamo servono al miglioramento continuo dei servizi erogati e sono il segno dell'interesse per l'attività e il servizio offerto. Tutte le segnalazioni, reclami o suggerimenti verranno sollecitamente esaminate e la persona e la sua famiglia saranno tempestivamente informati sull'esito degli stessi, entro e non oltre i 15 giorni. Al termine del servizio verrà chiesto al paziente o al Caregiver di compilare un questionario di gradimento, che annualmente verrà elaborato e reso fruibile in allegato alla carta dei servizi.

I pazienti e/o i caregiver possono inviare i reclami all'indirizzi e-mail [reclami@consorziomomiss.it](mailto:reclami@consorziomomiss.it) o compilando l'apposita sezione presente sul sito del Consorzio [www.consorziomomiss.it](http://www.consorziomomiss.it).

## 12. LE NOSTRE SEDI E I NOSTRI CONTATTI

Il Momiss Consorzio, nell'ottica di garantire una presenza costante e sempre prossima ai cittadini, ha aperto diverse sedi nelle realtà territoriale in cui eroga i servizi. Di seguito vengono elencati le varie sedi del Consorzio con i contatti di ognuna di esse:

- SEDE LEGALE: Via Adige 26, 00198 Roma (RM), numero di telefono 085 863 9033, indirizzo mail [segreteria@consorziomomiss.it](mailto:segreteria@consorziomomiss.it)
- SEDE OPERATIVA ABRUZZO: Via Federico Fellini 2, 65010 Spoltore (PE), numero di telefono 085 863 9033, indirizzo mail [segreteria@consorziomomiss.it](mailto:segreteria@consorziomomiss.it)
- SEDE OPERATIVA ABRUZZO: Viale Europa 23, 64023 Mosciano Sant'Angelo (TE), numero di telefono 085 863 9033, indirizzo mail [segreteria@consorziomomiss.it](mailto:segreteria@consorziomomiss.it)
- SEDE OPERATIVA SICILIA: Corso Italia 164, 95024 Acireale (CT), numero di telefono 0858639033 indirizzo mail [segreteria@consorziomomiss.it](mailto:segreteria@consorziomomiss.it)
- SEDE OPERATIVA SICILIA: via Ettore Lombardo Pellegrino, 23/C, Messina (ME) numero di telefono 0909146067 indirizzo mail [segreteria@consorziomomiss.it](mailto:segreteria@consorziomomiss.it)

Tutte le informazioni e le news relative alle attività che eroga il Momiss Consorzio sono disponibili sulle pagine social e sul sito [www.consorziomomiss.it](http://www.consorziomomiss.it)