

# CARTA DEI SERVIZI VIDAS



Dati aggiornati a luglio 2018

# SOMMARIO

<i>Presentazione</i>	<b>pagina 3</b>
<i>Chi è e come opera Vidas</i>	<b>pagina 5</b>
<i>Principi fondamentali</i>	<b>pagina 6</b>
<i>I servizi: domicilio, degenza e day hospice</i>	<b>pagina 7</b>
<i>I servizi di accoglienza</i>	<b>pagina 9</b>
<i>Il territorio di assistenza</i>	<b>pagine 10 e 11</b>
<i>La presa in carico del nucleo paziente-famiglia</i>	<b>pagina 12</b>
<i>Il piano di assistenza individuale</i>	<b>pagina 13</b>
<i>Hospice Casa Vidas:</i>	
• <i>i criteri d'accesso       come raggiungerci</i>	<b>pagina 15</b>
• <i>la struttura</i>	<b>pagina 17</b>
• <i>il momento del decesso</i>	<b>pagina 18</b>
<i>Le attività di consulenza</i>	<b>pagina 19</b>
<i>Interruzione del servizio d'assistenza e supporto al lutto</i>	<b>pagina 20</b>
<i>Ufficio relazioni con il pubblico</i>	<b>pagina 21</b>
<i>Informazioni generali</i>	<b>pagina 22</b>



## La Carta dei Servizi

è l'espressione del lavoro di tutti i nostri operatori e volontari a sostegno dei pazienti affetti da patologia inguaribile in fase terminale.

*Con questo opuscolo desideriamo presentarle gli obiettivi,  
l'attività e la modalità operativa di Vidas.*

*Le diamo quindi tutte le informazioni necessarie per indirizzare la sua richiesta  
nel modo più adeguato ai servizi offerti da Vidas.*

*Poiché crediamo che la nostra modalità di assistenza debba evolvere  
con i bisogni delle persone che a noi si rivolgono, la invitiamo a contribuire,  
attraverso il questionario allegato, a costruire servizi Vidas  
sempre più adeguati. Segnaliamo inoltre che copia della presente carta  
dei servizi con i relativi aggiornamenti è disponibile anche  
online su **vidas.it**.*

*La ringraziamo dell'attenzione che ci rivolge.*

*La Direzione Socio Sanitaria*



L'Associazione Vidas si è dotata di un Modello organizzativo ai sensi del D.L. 231/01,

# CHI È E COME OPERA VIDAS

**VIDAS È UN'ORGANIZZAZIONE NON PROFIT (ONP) CHE OFFRE, SENZA ALCUN COSTO PER L'UTENTE, ASSISTENZA SOCIOSANITARIA GRATUITA, INTEGRATA E CONTINUATIVA AI MALATI IN FASE TERMINALE.**

L'Associazione Vidas, fondata nel 1982 da Giovanna Cavazzoni, è nata con l'obiettivo di soddisfare tutti i bisogni del paziente che necessita di cure palliative e del suo nucleo familiare a domicilio e, dal 2006, anche

attraverso un percorso residenziale presso l'hospice *Casa Vidas*.

Dal 2007, sono disponibili anche attività a ciclo diurno per i pazienti che conservano un discreto grado di autonomia.

Il processo assistenziale Vidas fornisce risposte attraverso:

**terapie specifiche**

**attività di mobilitazione**

**attività infermieristica**

**supporto relazionale**

**aiuto sociale**

**attività diversionali**

**supporto psicologico**

**fornitura di ausili a domicilio**

L'assistenza al malato e al suo nucleo familiare è effettuata da figure professionali esperte in cure palliative: medici, infermieri, assistenti sociali, psicologi, operatori d'igiene, fisioterapisti, terapeuta occupazionale, logopedista, farmacista, volontari. Gli operatori e i volontari Vidas sono muniti di cartellino di riconoscimento.

# PRINCIPI FONDAMENTALI

## **UGUAGLIANZA**

■ L'erogazione dei diversi servizi Vidas è uguale per tutti, senza alcuna distinzione di età, genere, razza, lingua, censo, religione, opinioni politiche e provenienza geografica, negli ambiti territoriali coperti dai servizi stessi.

## **EQUITÀ**

■ Gli operatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti nei confronti degli assistiti a criteri di competenza, disponibilità, equità e giustizia.

## **CONTINUITÀ**

■ L'erogazione dell'assistenza deve essere continua, regolare e senza interruzioni, salvo i casi in cui vi sia un'obiettiva giustificazione.

## **DIRITTO DI SCELTA**

■ Nell'ambito delle possibilità offerte dall'attuale normativa, Vidas deve operare salvaguardando la libertà di scelta della persona e del cittadino.

## **RISERVATEZZA**

■ Vidas impone agli operatori di non sollecitare e/o ottenere informazioni riservate che possono compromettere l'integrità o la reputazione di terzi e garantisce il rispetto delle norme vigenti in materia di sicurezza e tutela dei dati personali e sensibili. Gli operatori devono mantenere riservate le notizie e le informazioni apprese nell'esercizio delle proprie funzioni.

## **RISPETTO**

■ Gli operatori si impegnano a tenere un comportamento e a operare nel rispetto delle opinioni e dell'agire degli altri operatori dell'Associazione, qualunque ruolo essi ricoprano. Con essi si impegnano a un confronto franco, rispettoso e costruttivo al fine di migliorare il clima di lavoro e ottimizzare l'assistenza erogata.

## **SICUREZZA**

■ Ogni intervento viene compiuto secondo i criteri di sicurezza necessari per la tutela del paziente, dell'operatore e di chi entra in contatto con Vidas in generale.

## **EFFICIENZA EFFICACIA APPROPRIATEZZA**

■ Tutti i servizi erogati devono garantire efficienza, efficacia e appropriatezza.

## **TRASPARENZA**

■ Vidas vieta agli operatori di accettare compensi e/o omaggi e/o trattamenti di favore di valore più che simbolico da parte del malato o dei suoi familiari.

## **PARTECIPAZIONE**

■ La partecipazione degli utenti è garantita sia da un'esaustiva e comprensibile informazione sia dalla possibilità di esprimere segnalazioni e suggerimenti direttamente agli operatori oltre che all'Ufficio Relazione con il Pubblico (URP).

# I SERVIZI: ASSISTENZA DOMICILIARE E RESIDENZIALE

## ASSISTENZA DOMICILIARE

L'assistenza diretta viene fornita sul territorio delle città di Milano e Monza e di altri 112 Comuni dell'hinterland e prevede:

- interventi sociosanitari programmati nei giorni feriali e reperibilità telefonica 24 ore su 24 anche nei giorni festivi e prefestivi;
- visite d'urgenza diurne e notturne 7 giorni su 7.

*Per informazioni sui servizi:  
telefono 02. 300.808.1  
fax 02. 300.808.315  
e-mail: ass.sociale@vidas.it*

## ASSISTENZA RESIDENZIALE

### Degenza

I malati vengono accolti in una delle 20 camere singole. La struttura assicura:

- assistenza di cure palliative;
- trattamento fisioterapico;
- supporto psico-sociale e relazionale.

I familiari dei ricoverati possono accedere alla struttura 24 ore su 24.

A uno di loro è inoltre offerta la possibilità di soggiornare nella camera del proprio congiunto.

### Day Hospice attività diurne (infrasettimanali)

Comprende l'insieme di attività a ciclo diurno, previste per gli assistiti Vidas che mantengono una parziale autonomia:

- attività clinico-terapeutiche;
- fisioterapia, allo scopo di recuperare l'autonomia persa o mantenere quella presente;
- supporto psicologico al paziente e/o ai familiari;
- consulenze sociali;
- attività diversionali;
- servizio di trasporto laddove necessario.



Casa Vidas è aperta al pubblico dalle 9.00 alle 19.00. Per informazioni su tutti i servizi:





## I SERVIZI DI ACCOGLIENZA PER IL DOMICILIO E L'HOSPICE

È possibile effettuare i colloqui di accoglienza con l'**Unità Valutativa** dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00 e il mercoledì dalle 9.00 alle 13.00 presso l'hospice *Casa Vidas*, situato a Milano in via U. Ogetti n° 66.

Per informazioni sui servizi offerti è possibile prendere contatti con l'**Unità Valutativa** tramite:

telefono 02 3008081

fax 02 300808315

e-mail: [ass.sociale@vidas.it](mailto:ass.sociale@vidas.it)

sito web: [www.vidas.it](http://www.vidas.it)

L'accoglienza nell'hospice *Casa Vidas* è garantita:

- tra le 9.00 e le 19.00 dal personale presente nell'atrio della struttura;
- tra le 19.00 e le 9.00 dal personale della degenza per i parenti e i visitatori dei pazienti.




L'**Unità Valutativa** è costituita da assistenti sociali che accolgono le richieste d'intervento, curano il coordinamento logistico dell'assistenza sociosanitaria integrata e assicurano il dialogo con i Medici di Medicina Generale, le ATS, gli Ospedali, i Servizi Territoriali, le RSA.

# ATTIVITÀ DOMICILIARE





**VIDAS GARANTISCE ASSISTENZA DOMICILIARE NELLE SEGUENTI AREE:**

## **ATS CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO**





### **EX ASL MILANO**

-  **ex Distretti Città di Milano:** 1, 2, 3, 4, 5
-  **ex Distretto 6:** Bresso - Cinisello Balsamo - Cormano - Cusano Milanino
-  **ex Distretto 7:** Cologno Monzese - Sesto San Giovanni

### **EX ASL PROVINCIA MILANO 1**

-  **ex Distretto di Abbiategrasso:** Abbiategrasso - Albairate - Besate - Bubbiano - Calvignasco  
Cassinetta di Lugagnano - Cislano - Gaggiano - Gudo Visconti - Morimondo  
Motta Visconti - Ozzero - Rosate - Vermezzo - Zelo Surrigone
-  **ex Distretto di Corsico:** Assago - Buccinasco - Cesano Boscone - Corsico - Cusago  
Trezzano sul Naviglio
-  **ex Distretto di Magenta:** Arluno - Bareggio - Boffalora sopra Ticino - Casorezzo - Corbetta  
Magenta - Marcallo con Casone - Mesero - Ossona - Robecco sul Naviglio  
Santo Stefano Ticino - Sedriano - Vittuone
-  **ex Distretto di Rho:** Arese - Cornaredo - Lainate - Pero - Pogliano Milanese  
Pregnana Milanese - Rho - Settimo Milanese - Vanzago

### **EX ASL PROVINCIA MILANO 2**

-  **ex Distretto di Pioltello:** Pioltello - Rodano - Segrate - Vimodrone
-  **ex Distretto di Cernusco S/N:** Bellinzago - Bussero - Cambiagio - Carugate  
Cassina de' Pecchi - Cernusco sul Naviglio - Gessate - Gorgonzola - Pessano con Bornago
-  **ex Distretto di Melzo:** Cassano d'Adda - Inzago - Liscate - Melzo - Pozzuolo Martesana  
Settala - Truccazzano - Vignate
-  **ex Distretto di Trezzo sull'Adda:** Basiano - Grezzago - Masate - Pozzo d'Adda - Trezzano Rosa  
Trezzo sull'Adda - Vaprio d'Adda



# LA PRESA IN CARICO DEL PAZIENTE E DELLA FAMIGLIA

L'Associazione Vidas eroga assistenza continuativa e integrata attraverso l'équipe interdisciplinare di cure palliative a pazienti affetti da patologia in fase evolutiva di malattia non più passibile di un trattamento mirato alla guarigione.

## LA PRESA IN CARICO DEL PAZIENTE SI ARTICOLA IN DUE TEMPI

**Colloquio** tra un paziente, un familiare o altra persona legata al paziente e gli operatori dell'Unità Valutativa, per stabilire la natura e la priorità dei bisogni clinico-assistenziali. Durante il colloquio gli operatori Vidas forniscono ai familiari le indicazioni relative alle caratteristiche dei servizi e acquisiscono l'autorizzazione alla cura e al trattamento dei dati sensibili (tutela della privacy).

**Presa in carico** globale da parte dell'équipe sociosanitaria.



# PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE

L'attività di assistenza si realizza attraverso il coinvolgimento di tutte le figure professionali necessarie per rispondere ai bisogni del paziente e del suo nucleo familiare.

## ESPERTI IN CURE PALLIATIVE

- medici
- infermieri
- psicologi
- operatori d'igiene
- fisioterapisti
- farmacista
- assistenti sociali
- terapeuta occupazionale
- logopedista
- volontari

### **INTERDISCIPLINARIETÀ:**

presenza delle diverse figure professionali esperte in cure palliative, in funzione dei bisogni.

**DIALOGO** costante tra le figure professionali Vidas, il Medico di Medicina Generale e gli specialisti coinvolti nell'assistenza.

### **APPROPRIATEZZA:**

scelta del luogo, della tipologia di assistenza e delle risorse più adeguate ai bisogni del nucleo paziente-famiglia.

## **CARATTERISTICHE DELL'ASSISTENZA**

### **FLESSIBILITÀ:**

ridefinizione continua del piano assistenziale in base ai cambiamenti occorsi.

### **CARTELLA CLINICA**

### **INTERDISCIPLINARE,**

disponibile per tutti gli operatori coinvolti nell'assistenza.



Casa Vidas è aperta al pubblico dalle 9.00 alle 19.00. Per informazioni su tutti i servizi:

## HOSPICE CASA VIDAS: I CRITERI D'ACCESSO

In *Casa Vidas* vengono accolti - senza pagamento di una retta giornaliera - pazienti affetti da patologia in fase evolutiva di malattia non più passibile di un trattamento mirato alla guarigione.



Per quanto riguarda i criteri di accesso alla struttura, Vidas partecipa alla costruzione della lista d'attesa della Rete Cure Palliative Milanese.



Garantisce, inoltre, un percorso preferenziale di ricovero per i pazienti già assistiti a domicilio e in day hospice che tiene conto della complessità clinica e socioassistenziale, nonché della priorità di presentazione della richiesta.

## HOSPICE CASA VIDAS: COME RAGGIUNGERCI

### IN AUTO:

Tangenziale nord A4  
uscita Viale Certosa  
Tangenziale Ovest  
uscita Gallaratese



### IN METROPOLITANA:



MM1 Rossa  
fermata Bonola

### IN AUTOBUS:



linee 40 (capolinea)  
64 - 68 - 69

Indicazioni disponibili  
on line su

[www.vidas.it](http://www.vidas.it)





# HOSPICE CASA VIDAS: LA STRUTTURA



## LA CAMERA

Tutte le camere sono singole e dotate di bagno privato.

Accanto al letto vi è una poltrona-letto per un parente/accompagnatore. In camera si trovano anche un armadio, un comodino, uno scrittoio con una sedia, un piccolo frigorifero. *Si raccomanda di non portare valori durante il ricovero, anche se è a disposizione un cassetto dotato di serratura.*

**Televisione:** è a disposizione in camera ed è regolabile anche dal letto.

**Telefono:** ogni camera è dotata di un apparecchio fisso.

Il servizio è gestito dal centralino.

**Wi-Fi** gratuito, con accesso libero (password fornita in accoglienza).



## A CHI RIVOLGERSI

Per ogni necessità, il paziente o i suoi familiari si possono rivolgere:

- alla postazione infermieristica
- al personale di Casa Vidas
- ai volontari



## LE VISITE

La presenza accanto al paziente deve essere rispettosa del suo stato. Si invitano i parenti/accompagnatori a non trattenersi in camera in più di 3 persone. Quando non sono nella camera, i visitatori sono invitati a utilizzare l'area soggiorno, per non arrecare disturbo agli altri ricoverati stando nel corridoio.

I parenti e i pazienti possono usufruire dei terrazzi al primo e secondo piano e della biblioteca.



## IL SERVIZIO RISTORAZIONE

La prima colazione è servita tra le 8.00 e le 9.00, in relazione alle necessità di riposo del paziente. Tutti i pasti vengono serviti in camera ma, per chi lo preferisse, è possibile consumarli nell'area soggiorno appositamente attrezzata.

L'orario del pranzo è tra le 12.00 e le 13.00, quello della cena tra le 19.00 e le 20.00.

Un familiare/accompagnatore, previa prenotazione, può fruire dei pasti.

# IL MOMENTO DEL DECESSO

**QUESTE INDICAZIONI HANNO LO SCOPO DI INFORMARE I FAMILIARI/ACCOMPAGNATORI CIRCA LE PROCEDURE ADOTTATE IN CASA VIDAS A SEGUITO DI DECESSO DEL LORO CONGIUNTO.**

Dopo la constatazione del decesso, nel rispetto del credo religioso espresso, i sanitari preparano la salma per la vestizione (non di competenza del personale di *Casa Vidas* ma degli addetti dell'impresa funebre scelta dai parenti). La salma permane nella camera di degenza circa 2 ore dopo il decesso.

In questo periodo i familiari/accompagnatori possono rimanere nella stanza e sono invitati a raccogliere gli effetti personali del loro congiunto. Segue il trasferimento in camera mortuaria.

In caso di assenza dei familiari/accompagnatori al momento del trasferimento nell'area mortuaria, il personale provvede a togliere dalla salma eventuali oggetti indossati al momento del decesso, che saranno conservati e riconsegnati ai familiari/accompagnatori.

I familiari devono prendere contatto con l'impresa mortuaria, secondo la normativa vigente, conferendo l'incarico ed espletando

le relative pratiche al di fuori di *Casa Vidas* (art. 8 comma 4 della LR 22/03).

Dopo il trasferimento presso l'area mortuaria la salma sarà vestita dal personale dell'impresa funebre scelta e contattata dai familiari/accompagnatori.

I familiari/accompagnatori possono sostare nella camera mortuaria durante gli orari di apertura dell'accoglienza, salvo diversa autorizzazione da parte della Direzione SocioSanitaria.

Durante il periodo di osservazione e permanenza della salma in *Casa Vidas*, gli operatori sanitari continueranno a garantirne la sorveglianza.

Per eventuali necessità, per esposti/lamentele o per segnalare contatti non richiesti da parte di imprese funebri, i familiari/accompagnatori possono rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico di *Casa Vidas* (telefono 02.300.8081 - [urp@vidas.it](mailto:urp@vidas.it)).

# LE ATTIVITÀ DI CONSULENZA

VIDAS EROGA UN SERVIZIO DI CONSULENZA NELLE AREE DI SEGUITO ELENCAATE.

## AREA SANITARIA

Servizio svolto dai medici e infermieri Vidas su tutto il territorio d'attività, a domicilio e presso la struttura.

## AREA SOCIALE

L'Unità Valutativa in presenza di problematiche sociali realizza:

- consulenza telefonica
- consulenza domiciliare.

## AREA PSICOLOGICA

Laddove richiesto, gli psicologi Vidas possono effettuare, sia per i familiari di pazienti in assistenza, sia per i familiari in lutto:

- colloqui telefonici
- colloqui individuali.

Inoltre, l'Unità Valutativa offre un servizio di consulenza telefonica a chiunque contatti l'Associazione per:

- **informazioni relative a problemi che riguardino l'assistenza a un congiunto malato**
- **indicazioni per il collegamento con servizi o enti operanti nella zona di residenza, qualora la richiesta riguardi servizi non forniti da Vidas o in aree non coperte dall'assistenza Vidas.**

## INTERRUZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA

L'interruzione momentanea o definitiva del servizio di assistenza si realizza nei casi in cui la condizione clinica del paziente si stabilizzi o si modifichi a tal punto da presentare un quadro non compatibile con il percorso Vidas o ancora quando vengano meno i requisiti assistenziali.

In questo caso l'Unità Valutativa supporta la famiglia nella ricerca di una soluzione rispondente ai bisogni del paziente.

È facoltà del paziente chiedere l'interruzione del servizio di assistenza.

## SUPPORTO AL LUTTO

VIDAS offre alle persone in lutto:



incontri individuali con lo psicologo



servizio di sostegno online ([psicologia@vidas.it](mailto:psicologia@vidas.it))



consulenza e orientamento ai gruppi di Auto Mutuo Aiuto esistenti sul territorio



consulenza alle scuole

## UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO



È destinato a facilitare la comunicazione e i rapporti tra la struttura organizzativa dell'Associazione, l'utenza e la cittadinanza.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) garantisce la riservatezza su suggerimenti, proposte, elogi, rilievi e la gestione degli eventuali reclami. L'analisi del problema evidenziato e la conseguente risposta verranno date entro 30 giorni, a seconda della tipologia del reclamo presentato. Per prendere contatti con l'URP scrivere a: [urp@vidas.it](mailto:urp@vidas.it)

In allegato trova il modulo per inviare le segnalazioni e il questionario di valutazione del servizio Vidas: compilandoli ci aiuterà ad offrire un servizio migliore.

## RICHIESTA COPIA DELLA CARTELLA CLINICA

Copia della documentazione sanitaria verrà rilasciata entro 7 giorni dalla data di presentazione della richiesta da parte degli aventi diritto e senza oneri aggiuntivi.

## INFORMAZIONI GENERALI

L'attività domiciliare viene svolta in gran parte in regime di **accreditamento con la Regione Lombardia**, così come la degenza in 16 dei 20 posti letto disponibili in hospice Casa Vidas. Gli accreditamenti rappresentano **circa il 38% del totale dei proventi**. Per la restante parte, **Vidas si finanzia grazie soprattutto ai contributi di privati cittadini, aziende,**

**banche, fondazioni ed enti vari.**

Un sostegno fondamentale è rappresentato dal **5 per mille**, che nel 2018 – grazie a quasi 29mila preferenze, per un contributo di 1.608.142 euro – ci consentirà di erogare gratuitamente **10.718 giornate di assistenza domiciliare e 1.938 giornate in hospice.**

## PER AIUTARE VIDAS

*Vidas è una Onlus e pertanto le donazioni in suo favore, escluse le quote associative, godono dei benefici fiscali previsti dalla legge. Per fruirne è necessario conservare la ricevuta di versamento del bollettino postale oppure gli estratti conto della banca o della carta di credito. Le donazioni in contanti non sono detraibili o deducibili.*

### CARTA DI CREDITO

con procedura protetta su [www.vidas.it/dona-ora](http://www.vidas.it/dona-ora) (donazione singola o ricorrente) o **telefonando al n° 02.72511.203**

### DOMICILIAZIONE BANCARIA (SDD)

compilando la scheda scaricabile dal sito e inviandola a Vidas. **Sarà Vidas a inoltrare la domanda alla banca:** è un modo semplice per offrire il proprio contributo senza andare in banca o in posta

### C/C POSTALE

effettuando il versamento sul **c/c postale n° 23128200** intestato a: **VIDAS - Volontari Italiani Domiciliari per l'Assistenza ai Sofferenti Onlus**

### ASSEGNO NON TRASFERIBILE

intestando l'assegno a **Vidas** e consegnandolo presso: **Vidas, Corso Italia, 17 - 20122 Milano** o presso **Casa Vidas, via Ojetti, 66 - 20151 Milano**

### BONIFICO BANCARIO

indicando nella causale i dati anagrafici completi e intestando il bonifico a: **VIDAS** presso **Banca Popolare di Milano**  
Codice IBAN: IT78 V 05584 01623 000000008475  
Codice BIC: BPMIITM1023

### CONTANTI (non deducibili fiscalmente)

effettuando il versamento presso: **Vidas, Corso Italia, 17 - 20122 Milano** o presso **Casa Vidas, via Ojetti, 66 - 20151 Milano**



180 MALATI INGUARIBILI CURATI OGNI GIORNO.  
GRATUITAMENTE DAL 1982.

**CODICE FISCALE**  
**970 193 501 52**

5X1000.VIDAS.IT

telefono 02 3008081 - fax 02 300808315 - e-mail: [accoglienza@vidas.it](mailto:accoglienza@vidas.it)

Si ringrazia Rossetti Luigi S.r.l. - Società per l'intermediazione e il commercio dal 1950 in Casorate Sempione



Vidas Corso Italia, 17  
20122 Milano - Tel. 02.72511.1

Casa Vidas Via U. Ojetti 66  
20151 Milano - Tel. 02.300808.1

[www.vidas.it](http://www.vidas.it) - [www.noidividas.it](http://www.noidividas.it)

