

CARTA DEI SERVIZI

Cure Domiciliari
Regoledo di Perledo (LC)

Fondazione
SACRA
FAMIGLIA

Carta dei Servizi
Cure Domiciliari (CD) - Regoledo

Contenuto informativo

1. Definizione
2. Finalità e obiettivi
3. A chi è rivolto il servizio
4. Status giuridico
5. Requisiti organizzativi
6. Prestazioni erogate
7. Tipologia delle cure domiciliari
8. Procedura per richiedere le prestazioni socio sanitarie domiciliari
9. Modalità e durata delle cure
10. Equipe del servizio di cure domiciliare
11. Qualità del servizio e soddisfazione dell'utente
12. Codice etico
13. Accesso agli atti amministrativi
14. Trattamento dati personali

1. DEFINIZIONE

La Fondazione Istituto Sacra Famiglia Onlus da oltre centoventi anni opera nel campo dell'assistenza, riabilitazione e cura di persone fragili, con disabilità e/o anziane, con problemi di non autosufficienza. La Filiale di Perledo della Fondazione è presente sul territorio fin dall'anno 1965.
Adattarsi ai bisogni sociali con l'adozione di formule organizzative flessibili finalizzate allo sviluppo di un servizio qualitativamente sempre migliore e articolato oggi più che mai è l'obiettivo della Sacra Famiglia.

Da qui la scelta di promuovere un Servizio di Cure Domiciliare accreditato con Regione Lombardia attivo dal 2001 a favore dei cittadini dei Comuni del Distretto di Bellano. Il Servizio opera perseguendo l'osservanza dei principi etici di:

- Eguaglianza di ogni Utente nel ricevere le cure necessarie più appropriate, senza discriminazioni
- Qualità e appropriatezza delle cure
- Continuità e regolarità delle prestazioni
- Tutela della privacy
- Efficienza ed efficacia.

Le Cure Domiciliari si collocano nella rete di servizi sociosanitari volti a garantire alle persone, in condizione di fragilità, prestazioni sociosanitarie integrate a domicilio. Possono essere erogate un insieme di attività infermieristiche, riabilitative e socioassistenziali integrate fra loro per la cura della persona al proprio domicilio, luogo dove la stessa può mantenere il legame con le proprie cose, le abitudini e le persone che le sono care. Le prestazioni sono fornite dagli Enti accreditati tramite personale qualificato ed abilitato a tali interventi. La figura fondamentale di riferimento rimane il Medico di Medicina Generale (medico di famiglia), che prescrive gli interventi necessari per la cura della persona al proprio domicilio.

2. FINALITÀ E OBIETTIVI

Le Cure Domiciliari hanno come finalità il migliorare complessivamente la qualità di vita di un soggetto fragile al proprio domicilio, evitando ricoveri ospedalieri impropri o precoci inserimenti definitivi in strutture residenziali.
Il servizio ha come obiettivo anche quello di dare supporto ai care-giver attraverso l'addestramento agli interventi assistenziali e sanitari da poter gestire in proprio, per creare un continuum nelle cure alla persona.

3. A CHI È RIVOLTO IL SERVIZIO

Il servizio è rivolto a soggetti fragili che per motivi vari, in via temporanea o permanente, non sono in grado di accedere autonomamente ai servizi ambulatoriali.
Si tratta, generalmente, di persone affette da patologie croniche e/o degenerative, da patologie metaboliche e da patologie dell'apparato muscolo-scheletrico.
In ottemperanza a quanto stabilito dalla Regione Lombardia, per la fruizione del servizio non esistono né limiti di età né di reddito.
L'attività viene erogata nell'ambito territoriale di Bellano.

4. STATUS GIURIDICO

Il Servizio di Cure Domiciliari è abilitato all'esercizio con S.C.I.A. del 9.7.2012 presentata all'Asl di Lecco e dalla stessa positivamente verificata in data 10.8.2012, ai sensi della D.G.R. 3541 del 30.5.2012, D.G.R. 3584 del 6.6.2012 e D.G.R. 2569 del 31.10.2014.

L'unità di offerta è stata riclassificata in Cure Domiciliari, ai sensi della DGR 6768/2022 del 02/08/2022 con DELIBERA N° XII / 30, Seduta del 23/03/2023 di Regione Lombardia.

5. REQUISITI ORGANIZZATIVI CONTINUITA' ASSISTENZIALE

Il servizio Cure Domiciliari dispone di:

- Una segreteria organizzativa aperta dal lunedì al venerdì nella fascia oraria 08.30-16.30, dedicata a fornire informazioni, accogliere richieste, rispondere alle domande degli utenti in carico, svolgere le attività amministrative che la gestione del servizio comporta,
- un servizio CUP per le prenotazioni attivo dalle ore 12.30 alle ore 14.00 da lunedì a venerdì, numeri di telefono: 0341 814. 244 – 0341 814.260,
- FAX 0341 814.261
- un servizio di reperibilità telefonica attivo sette giorni su sette con fascia oraria dalle 9.00 alle 18.00 (tel. 0341 814.111)
- Personale qualificato in quantità adeguata alle prestazioni da erogare ed alla richiesta di cure.

La continuità assistenziale è garantita con giornate di erogazione e fasce orarie giornaliere di copertura del servizio di 50 ore distribuite su 7 giorni settimanali a seconda del profilo da erogare.
L'organizzazione prevede la continuità della figura professionale attivata per tutta la durata della presa in carico. Eventuali sostituzioni dell'operatore vengono preventivamente comunicate all' utente/caregiver.
Al di fuori degli orari sopra indicati, o in caso di temporanea indisponibilità degli operatori dedicati, il servizio di centralino telefonico consente di accogliere le richieste a cui verrà data risposta nel più breve tempo possibile. (telefono: 0341 814.111).

6. PRESTAZIONI EROGATE

Le prestazioni offerte sono le seguenti:

- Infermieristiche: iniezioni intramuscolo, prelievi e infusioni venose, rilevazione parametri vitali, medicazioni di ulcere e di lesioni da decubito, medicazioni di stomie, di ferite chirurgiche, sostituzione sondino naso-gastrico, educazione sanitaria al care giver, gestione cateteri vescicali, clisteri evacuativi esecuzione di ECG in telecardiologia (inclusa la lettura).
- Riabilitative: fisiokinesiterapia attiva e passiva (rinforzo muscolare, mobilizzazione preventiva, controllo postura, trasferimenti posturali, deambulazione, ecc.).
- Assistenziali: aiuto nell'igiene personale e vestizione, aiuto nella mobilizzazione, aiuto tecnico all'infermiere per particolare complessità dell'assistenza, aiuto ed assistenza nella deambulazione.

- Psico-socio-educative: attività di supporto alla famiglia/care giver ed accompagnamento nella rete dei servizi. Valutazione delle risorse socio-relazionali del paziente e percorsi di mantenimento delle capacità relazionali e cognitive, attività educative a supporto del care giver e del nucleo famigliare.
- Specialistiche: consulenza del medico fisiatra, geriatra/internista, psicologo

7. TIPOLOGIA DEI PROFILI ASSISTENZIALI ACCREDITATI

1. prelievi;
2. prestazionale generico;
3. Trattamenti terapeutici
4. percorso gestione Alvo;
5. percorso gestione Catetere;
6. percorso gestione Stomie;
7. percorso Lesioni (articolato in Lesioni A, Lesioni B, Lesioni C);
8. percorso Fisioterapia (articolato in Fisioterapia A, Fisioterapia B, Fisioterapia C, Fisioterapia D).

Risposte a bisogni compositi (multidimensionali e/o multiprofessionali):
1. Livello I;
2. Livello II;
3. Livello III (articolato in IIIA, IIIB, IIIC);
4. Alta Intensità.

8. PROCEDURA PER RICHIEDERE LE PRESTAZONI SOCIO SANITARIE DOMICILIARI

L'accesso alle Cure Domiciliari avviene attraverso i seguenti passaggi:

1. Il paziente deve rivolgersi presso la **Centrale Operativa Territoriale (COT)** dell'ASST di residenza munito dell'impegnativa rilasciata dal MMG/PdLS.
   La prescrizione deve indicare:
   - la diagnosi di patologia o di condizione;
   - i bisogni o le motivazioni della richiesta di attivazione delle Cure Domiciliari;
2. Il referente del COT valuta la conformità della richiesta e attiva il percorso per la valutazione multidimensionale
3. L'esito della valutazione determina il profilo di presa in carico e il Progetto Individuale
4. L'ASST fornisce all'interessato l'elenco aggiornato degli Enti accreditati per l'erogazione del servizio nel territorio di residenza del paziente
5. Il cittadino sceglie l'Ente erogatore tra quelli che operano sul territorio e, dopo aver preso contatti, comunica all'ASST la scelta per l'attivazione delle cure domiciliari.

Alla presa in carico da parte del nostro servizio viene stilato un Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I). Il PAI viene reso noto e condiviso dall'utente e da tutti professionisti.

10. MODALITÀ E DURATA DELLE CURE

La qualità di vita della persona fragile, finalità del servizio, non può prescindere dalla diversificazione ed integrazione delle prestazioni, a seconda delle esigenze di cura di ogni soggetto trattato.
Le prestazioni vengono eseguite con accessi a domicilio di personale qualificato (infermieri, terapisti della riabilitazione, ausiliari socio-assistenziali). Il numero delle prestazioni viene stabilito dall'ASST, anche se è previsto un sistema di compensazione che può variare la frequenza degli accessi dei diversi operatori.
La presa in carico avviene di norma entro 72 ore dal ricevimento della richiesta e gli orari delle prestazioni vengono direttamente concordati con l'utente. Le prestazioni di riabilitazione ricomprese nel PAI possono essere attivate anche dopo 72 ore. Le richieste con segnalazione di urgenza, vengono prese in carico entro 24 ore.
La metodologia adottata è, pertanto, quella di lavorare per progetti differenziati, elaborati dagli stessi professionisti che erogano la prestazione a domicilio. Per ogni utente il Piano di Assistenza Individuale (PAI) esplicita:

- bisogni/problemi rilevati
- operatori coinvolti e tipologia delle prestazioni programmate
- interventi proposti
- numero di accessi a domicilio previsti per i diversi professionisti
- obiettivi e tempi di trattamento
- condivisione del progetto di cura da parte dell'utente o suoi familiari.

Il PAI viene formulato durante il primo intervento a domicilio da parte di una figura sanitaria e condiviso successivamente con gli altri membri dell'equipe coinvolti .

11. EQUIPE DEL SERVIZIO DI ASSITENZA DOMICILAIRE INTEGRATA

L'equipe per le cure domiciliari è composta da:

- Responsabile Sanitario con compiti di coordinamento, valutazione e miglioramento della qualità;
- Care Manager
- Terapisti della riabilitazione
- Infermieri
- Operatori Socio Sanitari (O.S.S.)
- Psicologo
- Educatori
- Medici specialisti: fisiatra, geriatra, psichiatra,

  I medici specialisti intervengono nel Piano Assistenziale Individuale solo su esplicita e formale richiesta del Medico di Medicina Generale (medico curante).

Tutto il personale dedicato al servizio è identificabile con apposito tesserino di riconoscimento riportante foto, nominativo e qualifica dell'operatore interessato oltre al logo della Fondazione.

12. QUALITÀ DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Le finalità generali del sistema qualità sono legate allo sviluppo di un organico e funzionale sistema che sia in grado di conciliare la tutela sanitaria e assistenziale con la personalizzazione degli interventi, l'attenzione al singolo, la innovatività e creatività degli interventi, nel rispetto delle regole e della normativa vigente.
Questo significa proseguire nel raggiungimento della qualità intesa come:

- elevato livello delle prestazioni;
- umanizzazione e personalizzazione degli interventi;
- rispetto dei diritti dell'utente.

Attraverso i seguenti criteri operativi:

- integrazione e valorizzazione delle professionalità;
- metodologia partecipata;
- coinvolgimento attivo degli utenti e dei familiari nella presa in carico e nella cura; • lavoro in rete coi servizi interni ed esterni alla Fondazione;
- ottimizzazione delle risorse.

Le aree di maggior rilievo in termini di qualità erogata, indagata tramite somministrazione di questionario di soddisfazione, sono state identificate in:

- professionalità e cortesia del personale;
- completezza, chiarezza e attendibilità delle informazioni;
- qualità delle cure e adeguatezza degli interventi con approccio globale alla persona.

Annualmente vengono elaborati ed analizzati i risultati dei questionari somministrati durante l'anno ed intraprese le eventuali azioni correttive per le aree di maggior criticità.

Le eventuali osservazioni, segnalazioni, lamentele ed encomi riguardo al servizio offerto possono essere inoltrati mediante l'apposito modulo allegato alla presente Carta dei servizi o sul sito istituzionale e disponibile in ogni Unità Operativa, alla Direzione medica della Sede tramite mail smayan@sacrafamiglia.org, telefonando in orario di ufficio ai numeri: 0341 814111-214 o recandosi personalmente presso gli uffici della Sede dove è possibile riporlo nelle caselle apposite.
E' possibile inoltre fare segnalazione alla Direzione Sociale- Ufficio Informazioni/Relazioni col Pubblico o Servizio Qualità (tel. 0245.677.766) oppure all'indirizzo mail urp@sacrafamiglia.org Qualora la segnalazione richiedesse una risposta, questa verrà data entro 30 giorni.

13. CODICE ETICO

Al fine di aderire alla normativa vigente in tema di responsabilità amministrativa
degli Enti (DLGS 231/01) e di dichiarare la propria politica aziendale in materia di Etica e Responsabilità sociale la Fondazione Sacra famiglia ETS si è dotata di un Modello Organizzativo e di un Codice Etico.
Tali documenti pubblicati, diffusi a tutti gli operatori della Fondazione sono
il punto di riferimento per verificare e vigilare che tutti i processi svolti all'interno dell'organizzazione aderiscano a principi di correttezza, trasparenza e responsabilità sociale.
Il Consiglio di Amministrazione ha inoltre nominato l'Organo di Vigilanza.

14. ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI

In conformità a quanto stabilito dalla Lg 241/90 la documentazione amministrativa relativa alla posizione del singolo ospite può essere richiesta dall'ospite stesso o suo legale rappresentante presso la Direzione Sociale, per la sede e la filiale di Settimo M.se, o presso gli uffici amministrativi delle singole filiali. Gli uffici preposti, previa verifica della titolarità del richiedente, rilasciano detta certificazione a firma del Direttore Responsabile.
Per il rilascio di copia di Fasas/Cartelle cliniche viene richiesto un contributo di € 30,00=.
La documentazione richiesta viene consegnata entro 30 giorni lavorativi.

15. TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati a Fondazione Istituto Sacra Famiglia saranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE. Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici. Il Titolare del trattamento dei dati personali è Fondazione Istituto Sacra Famiglia. L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE. L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici della Fondazione e consultabile sul sito web istituzionale all'indirizzo https://www.sacrafamiglia.org/gdpr/.

COME RAGGIUNGERCI

SEDE DI REGOLEDO
Strada del Verde, 11
23828 Perledo (LC)
Tel. 0341 814.111
E-Mail: regoledo@sacrafamiglia.org - inferm.regoledoadi@sacrafamiglia.org

SEDE CENTRALE
CESANO BOSCONE
Piazza Mons. L. Moneta 1, 20090 Cesano Boscone (MI)
Tel.: centralino 02 45.677.1
Direzione Sociale 02 45.677.740 – 02 45.677.741 – 02 45.677.451
fax 02 45.677.309
www.sacrafamiglia.org - accettazione@sacrafamiglia.org

IN AUTOMOBILE:
da Varenna imboccando la strada provinciale per Esino Lario al bivio di Regolo seguire le indicazioni per Regoledo - Gittana

CON I MEZZI PUBBLICI:
- linea Trenitalia Milano-Sondrio, stazione ferroviaria Varenna-Perledo, quindi servizio taxi
- Con il servizio navetta: è stato organizzato un servizio navetta gratuito dal lunedì al venerdì su prenotazione per accompagnare i visitatori sprovvisti di automezzo.

La definizione e la pubblicazione delle Carte dei Servizi costituisce un requisito organizzativo obbligatorio ai fini dell'accreditamento.
Ogni Carta viene aggiornata annualmente ed è uno strumento di informazione veloce e flessibile.
Al momento dell'ingresso, gli utenti/legali rappresentanti/familiari degli utenti devono firmare, su apposita modulistica, la presa visione dei contenuti della Carta.
Il funzionamento dell'Assistenza Domiciliare Integrata è regolamentato con DGR 12902 del 9.5.2003.

ALLEGATI

- Questionario tipo per rilevazione soddisfazione *(da non compilare)*
- Modulo segnalazioni

CURE DOMICILIARI (A.D.I.)

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTE/FAMILIARE/TUTORE

SCALA DI VALUTAZIONE
1 = non so
2 = insufficiente
3 = sufficiente
4 = buona
5 = eccellente
6 = ottima

1. UNITA'….

2.IN CHE MESE HA COMPILATO IL QUESTIONARIO

3.QUALE PROFESSIONISTA HA SEGUITO IL SUO PERCORSO?

☐ INFERMIERE ☐ FISIOTERAPISTA ☐ ASA/OSS

4.Ritiene che l'atteggiamento del personale sia professionale?

1	2	3	4	5	6

5.Ritiene che l'atteggiamento del personale sia cortese?

1	2	3	4	5	6

6.I Professionisti provvedono ad aggiornarla in merito al piano di intervento in sede di primo accesso e durante la presa in carico?

1	2	3	4	5	6

7.Ritiene che le informazioni ricevute siano chiare ed adeguate ai Suoi bisogni?

1	2	3	4	5	6

8.Come valuta complessivamente la qualità dell'intervento ricevuto?

1	2	3	4	5	6

9.Gli operatori sono stati in grado di spiegarLe in modo comprensibile le modalità del trattamento attraverso esercizi, posture, medicazioni, attività, ecc.?

1	2	3	4	5	6

10.Qual è l'aspetto del servizio che ritiene più positivo e gradito?

11.Qual è l'aspetto del servizio che ritiene più negativo e meno gradito?

12.Osservazioni e suggerimenti

MODULO SEGNALAZIONI/OSSERVAZIONI/RECLAMI/ENCOMI

DATI DEL SEGNALANTE

Nome e cognome segnalante: _____

Indirizzo: _____

Recapito telefonico: _____ e-mail: _____

PER CHI SEGNALA: ☐ per se stesso ☐ per conto di: _____

Relazione di parentela o altro: _____ *(NOME E COGNOME)*

STRUTTURA COINVOLTA: ☐ FONDAZIONE SACRA FAMIGLIA
☐ CASA DI CURA AMBROSIANA

UO/Ambulatorio/Reparto/Servizio: _____ Nucleo/Piano _____

TIPOLOGIA: ☐ reclamo ☐ segnalazione ☐ disservizio
☐ suggerimento/richiesta ☐ encomio

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE/OSSERVAZIONE/RECLAMO

(Specificare data, luogo ed ogni altra informazione ritenuta utile alla ricostruzione del fatto):

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Il sottoscritto dichiara di prestare il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali solo ed esclusivamente nell'ambito della procedura riferita al presente reclamo e/o segnalazione ai sensi del Regolamento 679/2016/UE

DATA: ..... Firma segnalante: .....

GENTILE UTENTE, DESIDERIAMO INFORMARLA CHE SEGNALAZIONI ANONIME, NON ADEGUATAMENTE CIRCOSTANZIATE, PRIVE DI RECAPITI, NON SARANNO CONSIDERATE VALIDE PER L'AVVIO DI ISTRUTTORIA E CONFERIMENTO DI ADEGUATA RISPOSTA.
Il modulo può essere consegnato direttamente all'URP o inviato in copia scansionata all'indirizzo email urp@sacrafamiglia.org, allegando documento di identità. I riscontri saranno forniti entro il termine massimo di 30 giorni.
La invitiamo a leggere l'informativa privacy allegata al presente modulo, per approfondimenti, si invita a consultare la sessione dedicata alla Privacy nel sito della Fondazione: www.sacrafamiglia.org oppure sul sito di Casa di Cura Ambrosiana: www.ambrosianacdc.it

Ufficio Relazioni col Pubblico
02/45677.741/848 urp@sacrafamiglia.org

A cura dell'U.R.P. **Data ricezione reclamo:** _____

Il reclamo viene preso in carico? ☐ Sì ☐ No

In caso di non presa in carico, indicare il motivo: _____

_____

Firma Responsabile/Referente URP _____ Data valutazione _____

Informativa privacy ai sensi del Regolamento 679/2016/UE

Si comunica che tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati a Fondazione Sacra Famiglia ETS saranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE.
Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici.
Il Titolare del trattamento dei dati personali è Fondazione Sacra Famiglia ETS.
L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE.
L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici della Fondazione e consultabile sul sito web istituzionale all'indirizzo https://www.sacrafamiglia.org/ ("Fondazione" => "GDPR").

Il Data Protection Officer/Responsabile della Protezione dei dati individuato dal Titolare è il seguente soggetto:

DPO	P.IVA	Via/Piazza	CAP	Comune	Nominativo del DPO
LTA Srl	14243311009	Via della Conciliazione, 10	00193	Roma	Luigi Recupero

Il Data Protection Officer è reperibile presso la sede della Fondazione Sacra Famiglia ETS in Piazza Monsignor Luigi Moneta 1, 20090 Cesano Boscone (MI).
In caso di istanze/comunicazioni scritte da inviarsi in modalità digitale, il Data Protection Officer può essere contattato utilizzando il seguente recapito privacy@sacrafamiglia.org

Informativa privacy Casa di Cura Ambrosiana ai sensi del Regolamento 679/2016/UE

Si comunica che tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati a Casa di Cura Ambrosiana S.p.a. saranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE.
Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici.
Il Titolare del trattamento dei dati personali è Casa di Cura Ambrosiana S.p.a.
L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE.
L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici di Casa di Cura Ambrosiana S.p.a. e consultabile sul sito web istituzionale all'indirizzo https://www.ambrosianacdc.it/.

Il Data Protection Officer/Responsabile della Protezione dei dati individuato dal Titolare è il seguente soggetto:

DPO	P.IVA	Via/Piazza	CAP	Comune	Nominativo del DPO
LTA Srl	14243311009	Via della Conciliazione, 10	00193	Roma	Luigi Recupero

Il Data Protection Officer è reperibile presso la sede di Casa di Cura Ambrosiana S.p.a. in Piazza Monsignor Luigi Moneta 1, 20090 Cesano Boscone (MI).
In caso di istanze/comunicazioni scritte da inviarsi in modalità digitale, il Data Protection Officer può essere contattato utilizzando il seguente recapito: privacy@ambrosianacdc.it