



Carta dei SERVIZI ASSISTENZA domiciliare C-DOM

Rev. 02 DEL 23/08/2024



SOMMARIO

SOMMARIO	2
PREMESSA.....	5
MISSION E OBIETTIVI DI CURA.....	5
ORGANIZZAZIONE - SEDE ORGANIZZATIVA	6
COME RAGGIUNGERCI	6
In auto.....	6
Con i mezzi pubblici	6
A CHI SI RIVOLGE IL SERVIZIO C-DOM.....	7
MODALITÀ DI ACCESSO E ATTIVAZIONE.....	8
GIORNI E ORARI DI EROGAZIONE DELLE CURE DOMICILIARI	8
CONTINUITÀ ASSISTENZIALE.....	9
DIMISSIONI PER TRASFERIMENTO AD ALTRA STRUTTURA.....	9
REVOCA	10
PRESTAZIONI EROGATE.....	10
Assistenza infermieristica	10
Assistenza fisioterapica.....	11
Assistenza socio-assistenziale (OSS)	11
Assistenza educativa.....	11
Visite domiciliari specialistiche	11
Prelievi ematici	12
Formazione per i caregiver.....	12
TARIFFE PRATICATE	12
Documenti necessari	12
I requisiti per l'ammissibilità sono:	12
TUTELA E PARTECIPAZIONE	13
Tutela della Privacy.....	13
Consenso informato	13
Partecipazione.....	13
TEMPISTICHE DI GESTIONE DI SEGNALAZIONI E RECLAMI	13
QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE – CUSTOMER SATISFACTION	14
RICHIESTA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA	14
CODICE ETICO.....	14
MODELLO ORGANIZZATIVO - D.LGS 231	15

CARTA DEI DIRITTI DEL PAZIENTE16
STANDARD DI QUALITÀ..... 17

Gentile Signora, Egregio Signore,

La ringraziamo per averci scelto, le assicuriamo che potrete usufruire delle prestazioni e dei Servizi da noi erogati con qualità, trasparenza, riservatezza e tempestività.

Per noi informarla che il nostro assistito è l'intera Sua famiglia; confidiamo quindi nella partecipazione di tutti mediante suggerimenti utili, graditi e richiesti.

La Carta dei Servizi vuole essere una risposta chiara e completa alle Sue necessità di informazioni e rappresenta un documento importante e significativo, che raggruppa in sé tutti gli scopi e i principi che orientano e guidano il Servizio di Assistenza Domiciliare da noi erogato.

La Carta dei Servizi, ci permette di dare informazioni a tutte le Persone che operano, o che hanno dei rapporti con essa, circa gli obiettivi generali e specifici che si è prefissata di raggiungere:

- miglioramento della qualità di vita delle Persone e delle loro famiglie e costruzione di un rapporto di fiducia;
- realizzazione di un modello organizzativo aziendale avanzato ed integrato;
- monitoraggio dei risultati per ricavarne indicazioni di programmazione e per il governo della qualità dei processi e il miglioramento della qualità anche nel territorio di riferimento;
- ottimizzazione dei Servizi prestati con il coinvolgimento e la partecipazione delle Strutture Sociali Comunali, le Associazioni di Volontariato e gli Enti Istituzionali interessati al Servizio.

Siamo a Sua completa disposizione per approfondimenti e informazioni, laddove desiderate.

La Direzione

PREMESSA

La Cooperativa Sociale Itai Enferm Lombardia ONLUS nasce più di 20 anni fa con l'obiettivo di migliorare la qualità dell'assistenza sanitaria e rispondere alle richieste di intervento infermieristico ed assistenziale nel territorio Milanese e nella provincia di Monza e Brianza.

Operiamo nel settore dei servizi alla persona quale nodo della rete dei servizi socio-sanitari ed assistenziali integrati di Regione Lombardia per lo svolgimento di attività sociale, socio sanitaria, di cura ed assistenza in regime residenziale e domiciliare a favore di soggetti svantaggiati in ragione di condizioni fisiche o psichiche o economiche o sociali o familiari di non autosufficienza, con particolare riguardo alla popolazione anziana, per il perseguimento in via esclusiva di finalità di solidarietà sociale.

Nel corso del tempo sono stati differenziati i servizi offerti associando all'assistenza sanitaria nelle Residenze Socio-Sanitarie il servizio di Trasporto Sanitario che è diventato il principale business aziendale, mettendo a disposizione un parco Auto, Pulmini e Ambulanze.

La nostra storia è radicata nel territorio sul quale giornalmente portiamo il nostro know-out anche attraverso lo sviluppo di offerte sempre innovative e differenziate volte al sostegno, benessere e cura delle persone e delle loro famiglie.

Ad oggi la Cooperativa risulta molto attiva sul territorio di Milano e del suo hinterland sia attraverso la stipulazione di contratti con attori sia pubblici che privati del settore, sia attraverso la creazione di sinergie con altre Cooperative e Consorzi del settore.

Disponiamo di una sede organizzativa per le tre ATS in cui opera, sita a Cologno Monzese presso il nostro Centro Medico Polisalute, dove vengono svolte funzioni di sede organizzativa del servizio di cure domiciliari, di segreteria per informazioni e comunicazioni (call center), di raccolta di suggerimenti e reclami.

MISSION E OBIETTIVI DI CURA

Nel perseguire la propria mission la Cooperativa Sociale Itai Enferm Lombardia ONLUS si ispira ai seguenti valori:

- *Promozione umana (centralità della persona)*. La Cooperativa riconosce la centralità della persona e la sua valorizzazione e opera per la promozione umana del soggetto sia singolo che all'interno di forme organizzate (gruppi, associazioni, collettività).
- *Promozione della dimensione comunitaria (centralità della persona in relazione con)*. La Cooperativa riconosce l'importanza della dimensione relazionale e dei contesti di aggregazione e associazione, quali ambiti idonei alla crescita e promozione del singolo e delle comunità sociali.
- *Il territorio come luogo di relazione tra i soggetti (prossimità)*. La Cooperativa riconosce l'importanza del territorio come luogo nel quale i soggetti singoli e/o le loro forme organizzate agiscono la propria socialità e costruiscono le condizioni della convivenza civile.
- *Partecipazione*. La Cooperativa riconosce la partecipazione come strumento privilegiato nella costruzione dell'identità civile di una comunità locale e come processo democratico per perseguire una pacifica convivenza civile.
- *Competenza*. La Cooperativa riconosce l'importanza della competenza come strumento per la realizzazione di interventi efficaci e migliorativi delle condizioni di vita delle persone di una comunità.

In quest'ottica ci proponiamo di garantire:

- un'assistenza qualificata;

- il massimo livello possibile di qualità della vita presso il proprio domicilio; il mantenimento, dove possibile, della capacità funzionale residua della Persona non autosufficiente;
- la formazione al domicilio del caregiver;
- Piani di Assistenza Individuali (P.A.I.) che vengono costantemente valutati e rinnovati con l'evolversi della situazione clinica della Persona;
- la formazione continua del personale, finalizzata al costante sostegno motivazionale ed all'aggiornamento della professionalità.

ORGANIZZAZIONE - SEDE ORGANIZZATIVA

La nostra struttura organizzativa comprende una Sede organizzativa dove operano:

- Legale Rappresentante / Presidente
- Responsabile Sanitario
- Responsabile servizi con il territorio / Case Manager
- Segreteria Organizzativa
- Ufficio Risorse Umane
- Ufficio Amministrativo
- Ufficio Qualità

COME RAGGIUNGERCI

La nostra sede organizzativa ed operativa è sita presso:

CENTRO MEDICO POLISALUTE

Via Manzoni, 17 (Angolo Piazza Aldo Moro, 1) – 20093 Cologno Monzese (MI)

Tel. 02 4070 5822 - Cel. 329 599 6632- Mail: assistenza.domiciliare@polisalute-colognomonzese.it

La sede organizzativa è chiusa al pubblico, ma è sempre possibile fissare un appuntamento con il Care Manager presso la sede organizzativa.

E' possibile contattare telefonicamente o via mail i nostri operatori dal *lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 18.00*. Al di fuori di tale orario è attiva una segreteria telefonica (che viene regolarmente presidiata, anche in remoto, dal Personale della segreteria).

Indicazioni per raggiungerci:

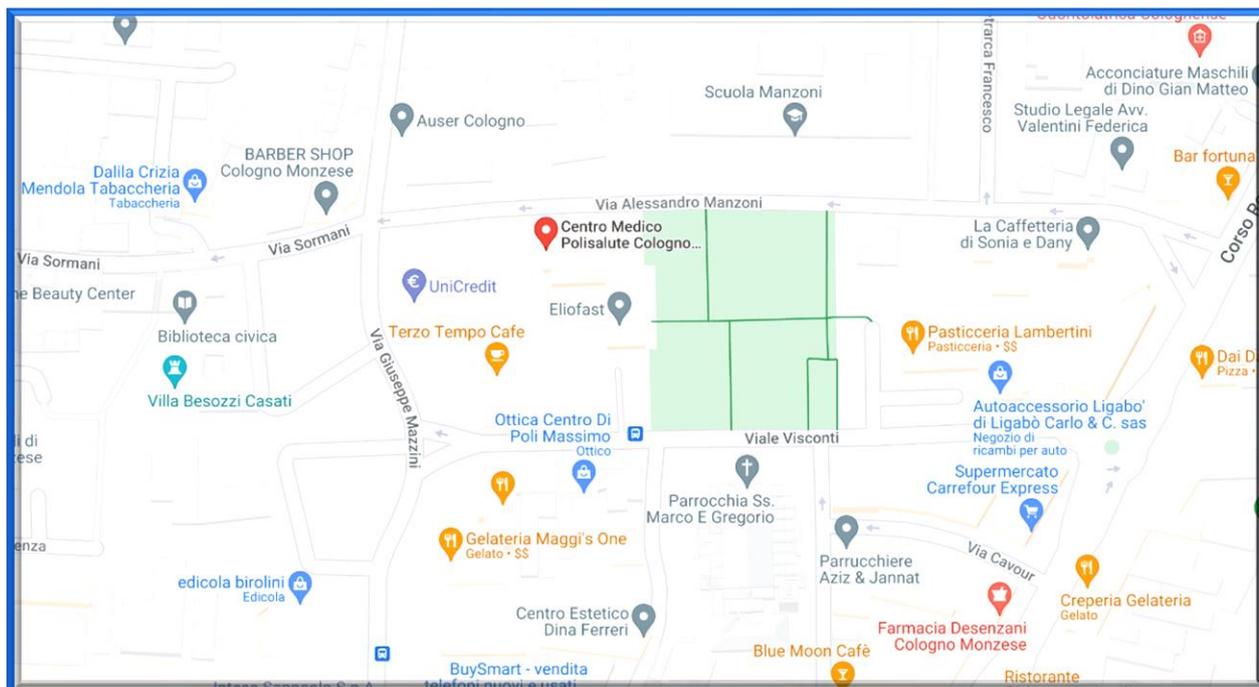
In auto

Da Milano: Tangenziale EST (A51) direzione Venezia – Uscita 12 Cologno Est – prendere direzione Corso Roma quindi svoltare a destra per Via Manzoni. Parcheggio libero con disco orario di 2 ore.

Da Monza-Brianza: Tangenziale EST (A51) direzione Bologna – Uscita 12 Cologno Nord - prendere direzione Corso Roma quindi svoltare a destra per Via Manzoni. Parcheggio libero con disco orario di 2 ore.

Con i mezzi pubblici

Prendere l'autobus 702 a Cologno Monzese fino alla fermata Castello Via Indipendenza quindi percorrere a piedi circa 300 metri.



A CHI SI RIVOLGE IL SERVIZIO C-DOM

Le attività si rivolgono a tutte le persone che necessitano di assistenza socio-sanitaria, medico-infermieristica, fisioterapica e di aiuto all'igiene, impossibilitate a recarsi in ambulatori e strutture sanitarie territoriali. Particolare attenzione è destinata alle persone non completamente autosufficienti, aiutando le famiglie nell'assistenza quotidiana dei propri cari, oltre ad alcune tipologie di persone fragili, come pazienti con patologie croniche.

Il servizio C-DOM è un sistema integrato di interventi domiciliari, di natura sanitaria e assistenziale con i seguenti obiettivi:

- consentire di rimanere al proprio domicilio, nel nucleo familiare e nel proprio contesto sociale, garantendo le adeguate prestazioni socio-sanitarie;
- ridurre o allontanare nel tempo la necessità di ricovero in una struttura residenziale ed evitare ricoveri ospedalieri impropri;
- garantire la continuità dell'assistenza tra sistema sanitario, sociosanitario e sociale;
- migliorare la qualità della vita quotidiana e il rallentamento del declino funzionale;
- stabilizzazione del quadro clinico, anche a seguito di dimissione ospedaliera.

I destinatari delle Cure Domiciliari sono le persone di qualunque età, che presentino le seguenti condizioni:

- bisogni sanitari e sociosanitari gestibili al domicilio;
- non autosufficienza, parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- impossibilità a deambulare e non trasportabilità, con i comuni mezzi, presso i servizi ambulatoriali territoriali;
- presenza di una rete familiare formale e/o informale di supporto;
- caratteristiche abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza.

MODALITÀ DI ACCESSO E ATTIVAZIONE

L'attivazione delle cure domiciliari avviene con prescrizione del Medico di Medicina Generale (MMG) o Pediatra di libera scelta (PLS) su ricettario regionale.

Il MMG/PLS/EVM (équipe valutazione multidimensionale) compila la scheda unica di triage nell'ambito del sistema di gestione digitale del territorio e trasmessa attraverso il sistema stesso, al Distretto di residenza o di domicilio dell'assistito.

Qualora il MMG/PLS non possa procedere a tale compilazione, provvederà l'équipe di Valutazione Multidimensionale (EVM), ai fini della formulazione del progetto individuale (PI).

La richiesta può essere presentata da: l'interessato/caregiver, MMG/PLS, infermiere di famiglia, COT, servizi di degenza extra ospedaliera.

L'équipe di valutazione valuta i criteri di accesso:

- bisogni sanitari e sociosanitari gestibili al domicilio
- non autosufficienza parziale o totale temporaneo o definitivo
- impossibilità a deambulare
- non trasportabilità presso i servizi ambulatoriali territoriali, con i mezzi comuni
- presenza di una rete familiare formale e/o informale di supporto caratteristiche abitative che forniscano la praticabilità dell'assistenza.

Se la richiesta avviene a cura di figure diverse dal MMG/PLS della persona, la Casa di comunità (CdC) trasmette la necessaria comunicazione corredata dalla relativa documentazione al MMG/PLS. In presenza di necessità riabilitative è propedeutica la valutazione fisiatrica per la definizione del progetto riabilitativo individuale (PRI).

L'accesso al servizio per i cittadini non residenti in Lombardia, cittadini stranieri o residenti in altre regioni, avviene nel rispetto delle normative vigenti, previa valutazione multidimensionale effettuata da ASST in raccordo con il MMG/PLS.

Verificati i criteri di accesso ASST comunica all'interessato l'accettazione della richiesta e consegna la lista delle possibili strutture che effettuano le prestazioni a domicilio. L'interessato procede alla propria libera scelta e la comunica al CdC e all'erogatore selezionato. L'utente che ha liberamente scelto la Cooperativa Ital Enferm come Ente erogatore contatta la segreteria telefonicamente o a mezzo mail in questo caso avendo cura di indicare il proprio nominativo e numero di telefono per essere ricontattato e avviare la presa in carico.

GIORNI E ORARI DI EROGAZIONE DELLE CURE DOMICILIARI

Le Cure Domiciliari vengono erogate 7 giorni su 7, su programmazione. Attiviamo il Servizio entro 24/72 ore al massimo dalla richiesta e per le urgenze nell'arco di 12/24 ore.

I nostri Operatori svolgono normalmente l'Assistenza Domiciliare dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 20.00 e il sabato e domenica dalle 08.00 alle 16.00, salvo casi specifici concordati fuori orario standard.

È garantita la fornitura del materiale sanitario occorrente per i nostri interventi a domicilio e l'utilizzo di medicazioni tecnologicamente avanzate per il trattamento delle lesioni cutanee, ove previste (sono esclusi i farmaci).

La tempistica delle 72 ore può essere anticipata in caso di eventuali necessità di continuità assistenziale da garantire in corso di dimissioni protette, o anche posticipata per prestazioni differibili a giudizio dell'inviante.

Ricevuto il Progetto Individuale da ASST il coordinatore infermieristico:

- pianifica la prima visita domiciliare;
- identifica il Case manager che verifica a domicilio la situazione complessiva della persona;
- definisce il PAI con l'équipe (case manager e le altre figure professionali appropriate agli obiettivi del PI);
- aggiorna/stabilisce il programma mensile che indica la frequenza settimanale degli interventi, gli utenti assistiti, la tipologia di prestazione da erogare, l'operatore assegnato e la disponibilità telefonica 7 giorni settimanali;
- calendarizza e coordina le riunioni di équipe, presiedute dal Responsabile Clinico, per la verifica intermedia e di valutazione finale del PAI.

Nel rispetto delle indicazioni fornite dal Ministero della Salute, dall'Istituto Superiore di Sanità e dalla disciplina regionale vigente in materia Ital Enferm ha definito le misure e le modalità operative da attuare attraverso la stesura di istruzioni operative, procedure e protocolli.

Tutti gli operatori sono stati informati e formati sul corretto utilizzo dei DPI di cui sono dotati in quantità adeguata a svolgere la propria attività in sicurezza e sulle norme comportamentali da attuare nel corso dell'espletamento del proprio lavoro.

CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

La continuità assistenziale è un processo dove, individuati i bisogni del paziente, viene prestata assistenza continuativa da un livello di cura ad un altro sia esso domiciliare, ospedaliero o altra realtà. L'obiettivo della continuità assistenziale è di ridurre disagi per gli utenti definendo:

- Le modalità di gestione delle urgenze o degli eventi imprevisti;
- Le informazioni in caso di trasferimento che riguardano il percorso effettuato nell'unità di offerta;
- Modalità di trasferimento presso altre unità di offerta socio-sanitaria;
- Modalità di gestione in caso di cambio di personale di riferimento.

Ital Enferm garantisce la continuità dell'assistenza avendo definito le modalità di gestione in relazione ai servizi offerti e specifiche procedure condivise e adottate dalle cooperative appaltatrici.

DIMISSIONI PER TRASFERIMENTO AD ALTRA STRUTTURA

Le ragioni che possono causare la chiusura della presa in carico dell'assistenza domiciliare possono essere:

- dimissione volontaria (rifiuto del malato e/o della famiglia alla prosecuzione del percorso);
- ricovero in ospedale;
- decesso;
- trasferimento presso in Hospice;
- trasferimento in altro setting di cura domiciliare;
- trasferimento in residenza sanitaria;
- cambio residenza;
- non appropriatezza;
- completamento del programma assistenziale.

Al fine di garantire la continuità assistenziale alla persona, in caso di trasferimento presso un'altra unità di offerta della rete territoriale o residenziale, Ital Enferm garantisce il corretto passaggio di informazioni attraverso specifica

documentazione redatta dai professionisti che hanno avuto in assistenza l'utente; tale documentazione sarà consegnata direttamente al paziente.

Su richiesta dell'utente e/o della famiglia siamo sempre disponibili a prendere contatti telefonici con il Medico di Medicina Generale e la struttura ove il paziente viene trasferito, per rafforzare il passaggio di tutte le informazioni assistenziali utili a garantire le migliori cure possibili nel nuovo setting di cura.

REVOCA

Qualora durante l'erogazione dell'assistenza subentrino motivi di insoddisfazione, l'utente può in qualsiasi momento revocare l'incarico all'erogatore, scegliendo tra quelli accreditati.

L'Ente Erogatore, ricevuta la richiesta di revoca, preso atto delle motivazioni, sentito il MMG/PLS, assicurato il supporto e il passaggio consegne al nuovo erogatore prescelto, provvede a chiudere l'assistenza comunica la chiusura dell'assistenza, specificando il numero di voucher.

PRESTAZIONI EROGATE

I servizi vengono offerti, nel rispetto della dignità della persona umana, delle esperienze di vita, e dei peculiari bisogni fisici e sociali che ognuno, con la propria individualità, porta con sé. Vengono garantite le prestazioni di natura medica, psicologica, infermieristica, riabilitativa e aiuto infermieristico, in risposta ai bisogni delle persone.

Assistenza infermieristica

Il nostro Personale infermieristico è in possesso del titolo di Infermiere, è iscritto all'Albo Professionale FNOPI e possiede una comprovata esperienza nel Servizio di Assistenza Domiciliare.

Le prestazioni che eroghiamo sono di alto livello qualitativo e soddisfano tutte le esigenze dell'Utente al domicilio. A titolo esemplificativo, elenchiamo alcune prestazioni:

- medicazione ulcere da decubito/ferite chirurgiche/ulcere trofiche, lesioni cutanee;
- somministrazione e/o controllo terapia;
- rilevazione parametri vitali;
- gestione e somministrazione terapie palliative del dolore;
- igiene associata a prestazioni infermieristiche;
- mobilizzazione e prevenzione complicanze allettamento;
- educazione sanitaria e addestramento dell'Assistente familiare, dell'Utente e della sua famiglia;
- terapie infusionali
- posizionamento e gestione catetere vescicale permanente;
- clistere evacuativo e/o medicato;
- monitoraggio e gestione ossigeno terapia e ventilazione meccanica;
- gestione nutrizione parenterale totale;
- gestione e irrigazione stomie intestinali;
- gestione sondino naso-gastrico o P.E.G. per nutrizione enterale;
- bronco aspirazione e/o gestione tracheostomia;
- prelievi ematici.

Assistenza fisioterapica

I nostri Terapisti sono in possesso del Diploma Universitario triennale di Terapista della Riabilitazione o Laurea in Fisioterapia e svolgono principalmente le seguenti prestazioni:

- riabilitazione neurologica;
- riabilitazione ortopedica;
- rieducazione al cammino;
- mobilizzazione passiva e/o attiva;
- rieducazione respiratoria;
- educazione ai passaggi posturali;
- addestramento al corretto utilizzo degli ausili;
- educazione sanitaria ai familiari.

Assistenza socio-assistenziale (OSS)

Il Personale preposto all'assistenza socio-sanitaria è in possesso del titolo regionale di Operatore Socio-Sanitario, necessario per svolgere i seguenti compiti:

- cure igieniche
- bagno assistito
- aiuto domestico (micro-ambiente dell'Utente)
- collaborazione con l'Infermiere per le cure.

Assistenza educativa

I nostri Educatori Professionali sono operatori in possesso di Laurea e abilitazione specifica ed intervengono presso il domicilio dell'Utente attuando processi educativi e riabilitativi volti al recupero e allo sviluppo delle potenzialità dei soggetti in un contesto di partecipazione alla vita quotidiana; inoltre curano il positivo inserimento o reinserimento psico-sociale dei soggetti in difficoltà. In particolare:

- programmano, gestiscono e verificano interventi educativi mirati al recupero e allo sviluppo delle potenzialità dei soggetti in difficoltà per il raggiungimento di livelli sempre più avanzati di autonomia;
- contribuiscono a promuovere e organizzare servizi e risorse sociali e sanitarie, al fine di realizzare il progetto educativo integrato;
- programmano, organizzano, gestiscono e verificano le proprie attività professionali all'interno dell'équipe, in modo coordinato e integrato con altre figure professionali presenti al domicilio;
- operano nelle famiglie e nel contesto sociale dei Pazienti, allo scopo di favorire il reinserimento nella comunità.

La figura dell'Educatore è inserita nel Piano Assistenziale Individuale in accordo con il Medico di Medicina Generale.

Visite domiciliari specialistiche

Disponiamo di una équipe medica composta da:

- Geriatra
- Pneumologo
- Cardiologo
- Psicologo
- Fisiatra
- Ecografista

Prelievi ematici

Infermieri qualificati eseguono prelievi al domicilio, attivabili attraverso un voucher specifico, se la Persona non è deambulante.

Per attivare il Servizio contattare la Segreteria attiva dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00.

Sarà richiesto di anticipare via mail l'impegnativa del Medico di Medicina Generale.

Il Servizio viene attivato entro 72 ore dalla richiesta. I prelievi vengono eseguiti al domicilio da Infermieri qualificati tra le ore 07.00 e le ore 10.00.

I referti sono resi disponibili in giornata, salvo esami che richiedono tempi di esecuzione più lunghi.

I referti per gli Utenti in TAO sono garantiti in giornata.

Eventuali spese sostenute possono essere detratte al momento della dichiarazione dei redditi.

Formazione per i caregiver

Ital Enferm offre la possibilità di una formazione personalizzata al caregiver presso il proprio domicilio, grazie alla collaborazione dei propri Operatori. I percorsi formativi prevedono:

- addestramento per l'esecuzione dell'igiene personale parziale e totale;
- formazione sulla mobilizzazione di una Persona allettata per la prevenzione delle piaghe da decubito;
- nozioni di base per una corretta assistenza all'alimentazione;
- tecniche per favorire la comunicazione/relazione con la Persona anziana;
- elementi di primo soccorso e di conservazione/somministrazione dei farmaci;
- formazione per richieste specifiche riguardanti l'assistenza socio-sanitaria;
- formazione specifica per le cure palliative e il sostegno dell'Utente e della famiglia nella delicata fase della vita che sta affrontando.

TARIFFE PRATICATE

Il servizio erogato non comporta la partecipazione alla spesa da parte del cittadino che ne fruisce.

Si veda inoltre anche quanto riportato al paragrafo Richiesta e rilascio della documentazione socio-sanitaria.

Documenti necessari

- Impegnativa del Medico di Medicina Generale (MMG) contenente la Richiesta di attivazione di C-DOM, formulata su ricettario regionale, con la specifica relativa al bisogno di interventi domiciliari (tipologia)
- Carta Regionale dei Servizi
- Copia di eventuale lettera di dimissione rilasciata dall'ospedale
- Eventuale documentazione clinica da fornire agli specialisti per la valutazione del caso, se richiesta

I requisiti per l'ammissibilità sono:

- richiesta del Medico di Medicina Generale/Pediatra promotore del processo;
- necessità di prestazioni socio-sanitarie;
- intrasportabilità dell'Utente;
- impossibilità di fruire delle prestazioni in ambiti ospedalieri, ambulatoriali o in strutture convenzionate;
- supporto familiare attivo;
- ambiente abitativo idoneo.

TUTELA E PARTECIPAZIONE

Tutela della Privacy

Itai Enferm garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili dei propri Assistiti e dei loro Garanti e Tutori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti.

Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

- cura dell'Utente;
- gestione del Voucher;
- gestione amministrativa.

I dati relativi alla salute delle Persone assistite sono oggetto di comunicazione:

- all'interno dell'équipe Multi Professionale, al solo Personale che necessita di conoscerli in relazione alla propria mansione per dar corso all'erogazione dei Servizi assistenziali, di Cura e di Riabilitazione;
- all'esterno, ad organismi competenti, di Cura e tutela della salute, Medici Specialistici, Medici Ospedalieri, Medici di Medicina Generale e Unità Operativa Distrettuale dell'ATS.

Tutti gli Operatori sono vincolati dal segreto professionale ed impegnati a garantire la Privacy dell'Utente.

Titolare del trattamento della banca dati di Itai Enferm è il Rappresentante Legale. Responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Responsabile Sanitario.

Consenso informato

La Persona assistita ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile circa le Cure e le procedure assistenziali messe in atto da Itai Enferm.

Per i propri assistiti sono stati predisposti appositi moduli per la raccolta e il trattamento dei dati sensibili ai sensi della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali.

Tutte le Persone che contattano Itai Enferm telefonicamente, ricevono informazioni in merito al trattamento dei dati e, procedendo nella conversazione telefonica, danno il proprio consenso.

Partecipazione

Il coinvolgimento delle Persone assistite e dei familiari è un obiettivo fondamentale. Per tale motivo, con diverse modalità, si cerca di favorire la loro partecipazione attraverso:

- il coinvolgimento diretto nell'attività assistenziale, valorizzando il loro contributo;
- contatti costanti con il Care Manager e il Coordinatore;
- la possibilità di segnalare eventuali reclami (modulo allegato).

TEMPISTICHE DI GESTIONE DI SEGNALAZIONI E RECLAMI

Il Care Manager e il Coordinatore sono sempre a disposizione degli utenti e delle famiglie anche per raccogliere le loro segnalazioni. Dopo aver raccolto tutte le informazioni necessarie e valutata l'entità della tipologia del reclamo si attiva per la gestione e informa il Coordinatore di competenza, che si occupa di risolvere il problema.

Alla persona viene data *risposta scritta entro 30 giorni dal coordinatore*, in relazione alle problematiche segnalate. Itai Enferm inoltre registra che tipo di correttivi e da chi sono stati intrapresi per risolvere il problema.

Allegato alla presente Carta dei Servizi è disponibile l'apposito modulo per inoltrare le segnalazioni/reclami.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE – CUSTOMER SATISFACTION

Uno degli strumenti di rilevazione della qualità già ampiamente sperimentato è il “Questionario di Soddisfazione dei Servizi erogati”, allegato alla presente, che mira a rilevare il grado di soddisfazione della Persona assistita e della sua famiglia.

Le indagini di soddisfazione sono ritenute correntemente uno strumento adatto a valutare i risultati delle Cure dal punto di vista del fruitore del Servizio, in particolare per quanto riguarda la qualità percepita sia dell'organizzazione in generale sia dei rapporti interpersonali con l'équipe assistenziale.

Alla chiusura del PAI viene somministrato un questionario di gradimento del servizio C-DOM agli assistiti o ai loro familiari. Il questionario è anonimo e da restituire all'Ente in busta chiusa.

La condivisione con gli utenti del servizio C-DOM avviene annualmente in forma aggregata attraverso la pubblicazione sul sito internet dei risultati dell'analisi delle Customer. Questi costituiscono uno strumento fondamentale per definire azioni di miglioramento ed obiettivi di lavoro per l'anno successivo

L'elaborazione del Questionario viene svolta da una Società esterna. La Società si impegna a migliorare gli aspetti del Servizio che risultassero non soddisfacenti.

RICHIESTA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

Per richiedere la documentazione socio-sanitaria dell'Utente è necessario compilare l'apposito modulo, a disposizione del Coordinatore ed al quale andrà riconsegnato. Si precisa che la richiesta deve essere effettuata esclusivamente dal titolare dei dati personali (Utente) o da persona legalmente delegata.

Per ogni utente viene compilato un fascicolo socio-sanitario domiciliare (FASAS) che risponde alle linee guida della DGR 2569/2014. Il FASAS costituisce l'insieme unitario della documentazione sociosanitaria relativa all'assistito. Si articola in diverse sezioni atte a rendere evidenza del progetto di presa in carico dell'utente e degli interventi pianificati ed attuati, nel rispetto della situazione individuale e relazionale dell'utente, assicurati dall'unità d'offerta.

È diritto dell'assistito richiedere una copia del Fascicolo personale inviando una mail assistenza.domiciliare@polisalute-cologno.it

La *tempistica per la consegna della documentazione è di 15 giorni* dalla consegna dell'apposito modulo di richiesta. Il rilascio della copia della cartella ha un *costo di 30 euro + IVA*

CODICE ETICO

La Cooperativa Ital Enferm adotta il Codice Etico che definisce l'insieme dei valori che la Società riconosce, accetta e condivide, a tutti i livelli, nello svolgimento dell'attività d'impresa.

I principi e le disposizioni del Codice Etico costituiscono specificazioni esemplificative degli obblighi generali di diligenza, correttezza e lealtà che qualificano l'adempimento delle prestazioni lavorative e il comportamento nell'ambiente di lavoro.

I principi e le disposizioni del Codice Etico sono vincolanti per gli amministratori, per tutte le persone legate da rapporti di lavoro subordinato con la cooperativa e per tutti coloro che operano per la società, quale che sia il rapporto - anche temporaneo - che li lega alla stessa.

Il Codice Etico è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione ed è pubblicato sul sito italenferm.it

MODELLO ORGANIZZATIVO - D.LGS 231

Il Decreto Legislativo 231 dell'8 giugno 2001 ha introdotto per la prima volta nel nostro ordinamento un regime di "responsabilità amministrativa" a carico delle società. La cooperativa Itai Enferm, al fine di garantire che la conduzione e la gestione delle attività aziendali sia sempre improntata a valori di efficienza, correttezza e lealtà e che ogni processo di lavoro sia sempre fondato su principi di organizzazione, controllo e trasparenza ha adeguato e i propri Modelli gestionali alle prescrizioni di tale nuova normativa. A tal fine, previa esecuzione di un'attenta analisi dell'intera struttura organizzativa aziendale e del proprio sistema di controllo interno, si è attivata per giungere alla formalizzazione di un Modello di Organizzazione e Gestione idoneo alla prevenzione dei reati presupposto richiamati dalla normativa in questione.

Il Modello è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione ed è pubblicato sul sito italenferm.it ed è soggetto ad una costante verifica relativa alla sua efficacia ed efficienza nel corso del tempo e, in collaborazione con l'organismo di vigilanza, sarà oggetto di ogni opportuna modifica di aggiornamento.

CARTA DEI DIRITTI DEL PAZIENTE

DIRITTO DI ACCESSO ALLE CURE	Tutti i servizi socio-sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, sulla base del suo stato di salute, senza discriminazioni.
DIRITTO A STANDARD DI QUALITÀ DELL'ACCOGLIENZA, DEI TRATTAMENTI E DELLE CURE	Tutti i servizi garantiscono la qualità dell'accoglienza, del trattamento e dell'assistenza presso il proprio domicilio. Sono attenti al sollievo dal dolore e fanno tutto il possibile per garantire a tutti una vita dignitosa, con particolare attenzione alla fine della vita. Ogni persona ha diritto a percorsi diagnostici o terapeutici progettati in base alle proprie esigenze e aspettative personali.
DIRITTO ALL'INFORMAZIONE	Ogni persona e / o il suo legale rappresentante ha il diritto di accedere a tutte le informazioni sanitarie che la riguardano e di conoscere le modalità per accedervi secondo le normative vigenti.
DIRITTO AL CONSENSO LIBERO E INFORMATO	Ogni individuo ha il diritto di accedere a qualsiasi informazione che possa consentirgli di partecipare attivamente alle decisioni riguardanti la propria salute. Un atto medico e/o terapeutico può essere eseguito solo con il consenso libero (senza coercizione) e informato (preceduto da un'informazione chiara e appropriata) del paziente. Ha il diritto di rifiutare qualsiasi trattamento e di esprimere i suoi desideri in merito alla sua fine della vita. Il suo rifiuto non influirà sulla qualità delle cure che riceverà. È previsto un consenso specifico, in particolare, per le persone che partecipano alla ricerca biomedica nonché per le procedure di screening. Il paziente viene informato, dei benefici e dei rischi prevedibili. L'accordo può essere dato per iscritto.
DIRITTO DI SCEGLIERE DI USCIRE CONTRO IL PARERE MEDICO	La persona in carico può, salvo eccezioni previste dalla legge, chiudere il servizio in qualsiasi momento con apposito modulo firmato, dopo essere stata informata dei possibili rischi a cui si espone. Ove applicabile, il rifiuto di firma del paziente deve essere tracciato sul documento mediante la firma di almeno un testimone.
DIRITTO ALLA DIGNITÀ E ALL'INTIMITÀ	La persona in carico viene trattata con attenzione e rispetto. Le sue convinzioni sono rispettate. La sua privacy è preservata così come la sua tranquillità. Ha inoltre diritto al rispetto della sua privacy durante le cure.
RISPETTO DELLA CONFIDENZIALITÀ DEI DATI PERSONALI	A tutti è garantito il rispetto della vita privata, così come la riservatezza dei dati sanitari personali (informazioni personali, amministrative, mediche e sociali) che li riguardano.

STANDARD DI QUALITÀ

La Cooperativa Ital Enferm è certificata UNI EN ISO 9001:2015 (Normativa Internazionale che certifica la Qualità dei Servizi).

Ital Enferm annualmente attraverso l'analisi dei dati dell'anno precedente e agli obiettivi di miglioramento fissati in fase di riesame della direzione ha fissato degli Indicatori di Qualità e le modalità di rilevazione al fine di offrire ai propri pazienti il miglior Servizio possibile.

STANDARD	TEMPI / %	INDICATORE	MODALITÀ
PROCEDURE SCRITTE PER LA GESTIONE DEI PROBLEMI CLINICI PIÙ RILEVANTI	100%	Protocolli operativi e opuscoli "informazioni utili agli Operatori" a disposizione di tutti gli Operatori.	Verifica sul campo
SERVIZIO GARANTITO 365 GIORNI L'ANNO FESTIVITÀ INCLUSE	100%	Gli Operatori svolgono l'attività dalle ore 08.00 alle ore 20.00 dal lunedì al venerdì, sabato e domenica dalle ore 08.00 alle 12.30, salvo casi specifici concordati fuori orario standard	Turni di lavoro del Personale socio- sanitario
A TUTTI GLI ASSISTITI SONO GARANTITI INTERVENTI PERSONALIZZATI (PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE).	Almeno una volta l'anno e secondo le indicazioni della ATS di riferimento.	Numero P.A.I. sul totale degli assistiti. Revisione periodica P.A.I.	Verifica sui P.A.I. esistenti.
ESECUZIONE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION.	Almeno una volta l'anno ad un campione del 90% degli Utenti della singola area territoriale	Somministrazione periodica a familiari e/o Persone assistite (almeno una volta l'anno).	Elaborazione dati
COINVOLGIMENTO DEI FAMILIARI.	100%	Distribuzione opuscoli informativi	Verifica sul campo.
FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO CONTINUO PER IL PERSONALE	100%	Almeno 12 ore complessive annue per Operatore	Organizzazione di un piano di formazione annuale per il servizio C-DOM