

AL SERVIZIO DELLA SALUTE
PER IL BENESSERE DELLE PERSONE

CARTA DEI SERVIZI
CURE DOMICILIARI (C-DOM)



INDICE

Che cos'è la carta dei Servizi	3
Cosa si intende per Cure Domiciliari (C-DOM)	3
Chi siamo	3
Certificazione di Qualità	6
La nostra sede	6
Come contattare il servizio e quali sono gli orari di funzionamento della segreteria C-DOM e di reperibilità telefonica	6
La nostra struttura organizzativa	6
Come si riconoscono gli operatori addetti al servizio C-DOM	7
Criteri di selezione del personale	7
Sicurezza e Sorveglianza Sanitaria	7
La Formazione e l'Aggiornamento	7
Trattamento dei dati personali (Reg. UE n.679/2016)	7
Quali prestazione prevede il servizio C-DOM	7
Chi può richiedere l'attivazione del servizio	8
Attivazione del servizio	8
Gli orari della assistenza	10
Come ottenere informazioni e diritto d'accesso ai documenti amministrativi	10
Partecipazione e Verifica	10
Fornitura dei beni sanitari	10
Cos'è la presa in carico globale della persona	10
Gestione delle dimissioni del servizio	11
Gestione della continuità assistenziale	11
Quali sono i diritti e i doveri degli utenti e dei loro familiari	12
La carta dei diritti della persona anziana	12
La tutela e modalità di concreto esercizio dei diritti del fruitore del servizio	13
Obblighi dell'Ente Gestore	13
Obbligo Assicurativo	13

ALLEGATI:

SCHEDA PER LA RACCOLTA DELLE LAMENTELE E DEGLI APPREZZAMENTI

SCHEDA PER LA PRESA VISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

QUESTIONARIO (CUSTOMER SATISFACTION)



La ringraziamo per averci scelto e per averci permesso di entrare nella Sua casa, dove Lei potrà usufruire delle prestazioni e dei Servizi da noi erogati con qualità, trasparenza, rispetto e riservatezza.

Desideriamo 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 alle sue necessità di informazioni chiare e complete e rappresenta un documento importante e significativo, che raggruppa in sé tutti gli scopi e i principi che orientano e guidano il Servizio di Cure Domiciliari erogato da Progetto Salute.

Che cos'è la carta dei Servizi

Il documento che Le viene presentato costituisce uno strumento di presentazione generale che Le permetterà di conoscere la nostra organizzazione e ottenere indicazioni sui modi, sulle forme e sui tempi di attivazione e di funzionamento del servizio, sugli obiettivi perseguiti e sulla filosofia di base.

In particolare, si propone di rispondere al diritto del cittadino all'informazione, alla libera scelta dell'ente erogatore di servizi ed alla verifica della conformità del servizio erogato con quanto dichiarato. Ogni anno la carta è aggiornata e distribuita ai fruitori del servizio ed è comunque consultabile sul nostro sito internet.

Qualora ritenesse necessario ricevere ulteriori precisazioni, è a Sua disposizione l'Ufficio C-DOM.

A chi si rivolge la Carta dei Servizi?

Si rivolge ai fruitori diretti, alle loro famiglie, agli operatori dei servizi pubblici, a tutti coloro che vogliono conoscere il servizio in modo approfondito.

Cosa si intende per Cure Domiciliari (C-DOM)

Le Cure Domiciliari sono un setting privilegiato dell'assistenza territoriale, rispondono ai bisogni di persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità, con patologie in atto o esiti delle stesse, garantendo percorsi assistenziali costituiti dall'insieme organizzato di trattamenti medici, riabilitativi, infermieristici e di aiuto infermieristico.

Le risposte assistenziali domiciliari si articolano in differenti livelli di intensità e complessità assistenziale, individuati a partire dalla Valutazione multidimensionale (VDM). La VDM permette di identificare i bisogni e le risorse delle persone e definire il Progetto Individuale (PI), che guidano la scelta dei setting di cura più appropriati e la formulazione e implementazione dei Piani di Assistenza Individualizzati (PAI).

Gli obiettivi specifici sono:

- la stabilizzazione del quadro clinico
- la stabilizzazione del quadro clinico della persona a seguito di dimissione ospedaliera
- garantire la continuità assistenziale tra sistema sanitario, sociosanitario e sociale
- il miglioramento della qualità della vita quotidiana e il rallentamento del declino funzionale
- la prevenzione dell'utilizzo inappropriato o intempestivo dell'ospedalizzazione o di setting residenziali territoriali
- prevenire/limitare il deterioramento della persona in condizione di fragilità, rispondendo ad una logica di prevenzione del carico di cronicità/fragilità e di inclusione della persona attraverso il sostegno al suo mantenimento nel proprio contesto di vita

Le prestazioni, che saranno declinate all'interno del Piano di Assistenza Individuale redatto all'esito della definizione del Progetto Individuale, sono erogate da personale qualificato ed in possesso degli specifici titoli professionali, e sono complementari e non sostitutive del caregiver familiare.

Chi siamo

- Progetto Salute Onlus viene istituita l' 11 Gennaio 2002 ed iscritta al Registro Imprese della CCIAA di Brescia
- dal 01/04/2002 eroga assistenza domiciliare integrata a mezzo Voucher Socio Sanitario
- dal 22/03/2005 iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali di Tipo "A"



- iscritta all'Albo Naz. delle Società Cooperative nella sez. Cooperative a Mutualità Prevalente di diritto
- dal 01/04/2010 avvia la gestione Globale della Casa Famiglia "Casa Angeli" di Brescia (BS)
- dal 16/01/2013 dispone di un sistema qualità certificato
- dal 02/12/2015 avvia la gestione del Convento delle Religiose di Sant'Orsola (BS)
- dal 01/01/2022 avvia la gestione della RSA F.lli Beretta San Giuseppe di Padenghe (BS)

Secondo quanto riportato nello statuto, l'oggetto sociale della Cooperativa è il seguente:

Art. 3 (Scopo mutualistico)

La Cooperativa non ha scopo di lucro; suo fine è il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini.

La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce. Questi principi sono: la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche.

La Cooperativa, per poter curare nel miglior modo gli interessi dei soci e della collettività, deve cooperare attivamente, in tutti i modi possibili, con altri enti cooperativi, imprese sociali e organismi del Terzo Settore, su scala locale, nazionale e internazionale. La Cooperativa intende realizzare i propri scopi sociali, mediante il coinvolgimento delle risorse vive della comunità, e in special modo volontari, fruitori dei servizi ed enti con finalità di solidarietà sociale, attuando in questo modo - grazie anche all'apporto dei soci lavoratori - l'autogestione responsabile dell'impresa.

Nello svolgimento dell'attività produttiva la Cooperativa impiega principalmente soci lavoratori retribuiti, dando occupazione lavorativa ai soci alle migliori condizioni economiche, sociali e professionali. A tal fine la Cooperativa, in relazione alle concrete esigenze produttive, stipula con i soci lavoratori contratti di lavoro in forma subordinata o autonoma o in qualsiasi altra forma consentita dalla legge, ivi compresi i rapporti di collaborazione coordinata non occasionale. La Cooperativa può operare anche con terzi.

Art. 4 (Oggetto sociale)

La Cooperativa intende realizzare i propri scopi attraverso la progettazione, realizzazione, sperimentazione e gestione di servizi sanitari, sociali educativi ed assistenziali resi alla persona in ogni fase della sua vita.

In relazione a ciò, la Cooperativa può gestire, stabilmente o temporaneamente, in proprio o per conto terzi, in modo integrato, servizi alla persona in ogni forma diretta o indiretta:

- servizi socio assistenziali
- servizi socio-sanitari
- servizi sanitari
- servizi educativi vari

A titolo indicativo e non esaustivo, la Cooperativa potrà svolgere le seguenti specifiche attività:

- assistenza medica, infermieristica e fisioterapia alla persona, in ogni fase della vita, in ogni stato patologico e non, in ogni ambito in cui essa dimori, quali abitazione propria, strutture residenziali, centri diurni, comunità alloggio per portatori di handicap, disagio psichico;
- assistenza generica a carattere domestico, alberghiero;
- gestione di strutture residenziali, semi residenziali, socio-sanitarie, sanitarie e parasanitarie, pubbliche o private, educative e ricreative, proprie o di terzi, attraverso attività dei propri soci in conformità agli scopi precipi della Cooperativa;
- gestione ambulatori, poliambulatori, laboratori analisi cliniche, day hospital, centri di fisioterapia;
- gestione di servizi di assistenza e vigilanza per bambini presso colonie, centri ricreativi, asili nido, scuole materne e simili;
- erogazione a domicilio di servizi generici, di carattere domestico di integrazione alle eventuali esigenze familiari in genere;
- servizi di igiene e sanificazione, risanamento di immobili civili, pubblici e privati;
- tutela e prevenzione della salute, mediante interventi specifici di informazione ed educazione sanitaria, sia individuali che collettivi;
- prevenzione sanitaria attraverso progetti di ingegneria ambientale (valutazione dei rischi legati all'atmosfera, alle



- acque, ai rifiuti solidi, all'inquinamento acustico, elettromagnetico, all'impatto ambientale in genere);
- prevenzione sanitaria attraverso progetti di intervento negli ambienti di lavoro (ai sensi del D.Lgs 81/08 e successive modifiche ed integrazioni);
 - ricerca e formazione nei settori sanitario, socio-sanitario, socio-assistenziale ed in quelli di attività psico-sociale (scuola, servizi sociali, istituti di recupero, ecc.);
 - ricerca scientifica e statistica relativa ai vari campi di assistenza per l'individuazione e la rilevazione dei bisogni della realtà sociale ed in particolare della realtà in cui la Cooperativa opera;
 - formazione professionale, strutturazione ed erogazione di corsi di aggiornamento e/o formazione costante per la compagine sociale propria, al fine di una partecipazione consapevole e attiva alla cooperazione sociale e per la promozione umana dei propri soci, sia in relazione alle attività specifiche e/o generiche svolte dalla Cooperativa che per conto di terzi.

La Cooperativa potrà svolgere la sua attività mediante la promozione e la stipula di convenzioni con enti privati e pubblici per lo svolgimento delle proprie attività.

Per l'erogazione delle proprie attività in cui sia necessaria la presenza di personale altamente qualificato e non disponibile al proprio interno, la Cooperativa potrà avvalersi della collaborazione di studi associati specifici, chiaramente e specificamente individuati, di cui siano provate la qualificazione e la trasparenza.

Per quanto riguarda le attività svolte da soci professionisti e non, iscritti ad albi, si farà riferimento, oltre che alla filosofia della cooperazione, ai propri Codici Deontologici ed etici ed alla normativa propria vigente.

Nei limiti e secondo le modalità previste dalle vigenti norme di legge la Cooperativa potrà svolgere qualunque altra attività connessa o affine agli scopi sopraelencati, nonché potrà compiere tutti gli atti e concludere tutte le operazioni di natura immobiliare, mobiliare, commerciale, industriale e finanziaria necessarie od utili alla realizzazione degli scopi sociali o comunque, sia direttamente che indirettamente, attinenti ai medesimi, compresa l'istituzione, costruzione, acquisto di magazzini, attrezzature ed impianti atti al raggiungimento degli scopi sociali.

Le attività di cui al presente oggetto sociale saranno svolte nel rispetto delle vigenti norme in materia di esercizio di professioni riservate per il quale è richiesta l'iscrizione in appositi albi o elenchi.

Essa può altresì assumere, in via non prevalente, interessenze e partecipazioni, sotto qualsiasi forma, in imprese, specie se svolgono attività analoghe e comunque accessorie all'attività sociale, con esclusione assoluta della possibilità di svolgere attività di assunzione di partecipazione riservata dalla legge a società in possesso di determinati requisiti, appositamente autorizzate e/o iscritte in appositi albi.

La Cooperativa inoltre, per stimolare e favorire lo spirito di previdenza e di risparmio dei soci, potrà istituire una sezione di attività, disciplinata da apposito regolamento, per la raccolta di prestiti limitata ai soli soci ed effettuata esclusivamente ai fini dell'oggetto sociale. È in ogni caso esclusa ogni attività di raccolta di risparmio tra il pubblico.

La Società potrà costituire fondi per lo sviluppo tecnologico o per la ristrutturazione o per il potenziamento aziendale nonché adottare procedure di programmazione pluriennale finalizzate allo sviluppo o all'ammodernamento aziendale, ai sensi della Legge 31.1.1992 n. 59 ed eventuali norme modificative ed integrative e potrà altresì emettere strumenti finanziari secondo le modalità e nei limiti previsti dalla vigente normativa.

L'organo amministrativo è autorizzato a compiere le operazioni indicate dall'art. 2529 del codice civile nei limiti e secondo le modalità ivi previste.

Le prestazioni di natura sanitario-assistenziale si possono quindi raggruppare nelle seguenti:

- **Area Domiciliare sanitaria (CURE DOMICILIARI/PRELIEVI):** interventi rivolti all'assistenza diretta alla persona (aiuto durante l'igiene personale e i pasti, pulizia ordinaria e straordinaria degli ambienti di vita, degli arredi e delle attrezzature dell'ospite, medicazioni semplici e complesse, fisioterapia, servizio di prelievi a domicilio)
- **Area della domiciliarità assistenziale:** fornitura di pasti a domicilio per anziani fragili che desiderano mantenere ancora il loro domicilio presso la famiglia e che necessitano di un livello moderato di protezione
- **Area Residenziale (RSA/CASA ALBERGO/CASA FAMIGLIA):** interventi di protezione della persona non autosufficiente istituzionalizzata (interventi generali di tipo sanitario-assistenziale volti a seguire e monitorare l'evoluzione delle condizioni, anche psicologiche, dell'anziano e a mantenere i rapporti tra l'ospite, la famiglia e



l'esterno)

- **Area Supporto familiare:** assistenza indiretta rivolta al supporto familiare (servizio di assistenza diurno, notturno e festivo presso i reparti ospedalieri)
- **Area della attività accessorie e direttamente connesse:** corsi di formazione mirati a creare risorse umane specializzate e a creare professionalità; corsi di formazione interni per migliorare le figure interne alla Cooperativa, collaborazioni con la cooperazione e le realtà cooperative affini, servizio pasti per asilo nido.

Certificazione di Qualità

Progetto Salute Onlus Società Cooperativa Sociale ha conseguito la Certificazione del Sistema Qualità Aziendale secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015

Oggi tutti gli operatori e gli addetti impegnati all'interno delle Unità Locali e nei Servizi Domiciliari lavorano seguendo procedure predefinite che assicurano elevati standard gestionali.

La nostra sede

La Cooperativa Progetto Salute opera sul Distretto 1 (Brescia centro), 2 (Brescia Est), 3 (Brescia Ovest) e 11 (Garda).

L'ufficio C-DOM non è aperto al pubblico pertanto qualora si riscontri la necessità di assolvere alle richieste di colloquio da parte dell'utenza è possibile fissare un appuntamento a domicilio. Di seguito le modalità di contatto:

Telefono

Al numero telefonico 030/2942050 dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 17.00, negli orari di chiusura dell'ufficio è attiva la segreteria telefonica oppure il numero whatsapp 347/0542817

Posta elettronica

All'indirizzo mail: c-dom@progettosaluteonlus.it

Come raggiungere la nostra sede (consegna customer satisfaction nella cassetta postale)

L'Ufficio C-DOM è ubicato presso la Sede della Cooperativa Progetto Salute, al primo piano del Palazzo Averoldi.

L'ingresso alla sede della Cooperativa è da Via Moretto 12 a Brescia (BS), come indicato dalla segnaletica posta all'ingresso della struttura, al primo piano di un'ala si trovano gli Uffici Amministrativi e i locali di rappresentanza.

La città è dotata di una rete di trasporti pubblici automobilistici ed è servita da una linea di metropolitana leggera che collega i quartieri nord a quelli della zona sud-est, passando per il centro storico e consentendo quindi di raggiungere agevolmente i nostri uffici.

Come contattare il servizio e quali sono gli orari di funzionamento della segreteria C-DOM e di reperibilità telefonica

L'ufficio C-DOM è aperto per le richieste di informazione e per le attivazioni del servizio nei seguenti orari:

- dalle 8.00 alle 17.00 dal lunedì al venerdì

E' attiva 7 giorni su 7 una segreteria telefonica per registrazione di messaggi al numero 030/2942050

E' attivo 7 giorni su 7 il servizio whatsapp al numero 347/0542817

Il servizio è dotato di una reperibilità telefonica attiva 7 giorni su 7 dalle 8.00 alle 20.00 per le urgenze non rinviabili alle normali procedure di avvio del servizio, inoltre l'operatore tutor (Case Manager) lascia presso il domicilio dell'assistito il proprio recapito telefonico per eventuali problematiche. Per eventuali situazioni di emergenza sanitaria, il riferimento rimane il medico di medicina generale di appartenenza.

La nostra struttura organizzativa

La struttura contempla un organico operativo composto dalle seguenti figure professionali:

- Medico, incaricato della Direzione Sanitaria, con funzioni di Responsabile Sanitario
- Per l'effettuazione di consulenze specialistiche la struttura della Cooperativa è supportata da medici specialisti (Fisiatra e Geriatra) con rapporto di convenzione.
- Direzione Amministrativa quale Responsabile del Sistema Informativo, con funzioni di coordinamento, gestione e segreteria del servizio



- Infermieri
- Fisioterapisti
- Educatore professionale
- Psicologo
- Operatore socio sanitario

L'equipe socio-sanitaria-assistenziale opera in modo integrato per la salute ed il benessere della persona e si riunisce periodicamente per verificare i risultati e condividere il progetto assistenziale.

Come si riconoscono gli operatori addetti al servizio C-DOM

La Cooperativa fornisce cartellini di riconoscimento a tutto il personale che opera sul territorio.

Il cartellino deve riportare: il logo dell'Azienda di appartenenza, nome e cognome dell'operatore e la relativa qualifica.

Criteri di selezione del personale

In conformità a quanto previsto dalla DGR 2569/2014 Progetto Salute Onlus definisce il fabbisogno di personale nel documento denominato "Elenco del personale a standard", che è periodicamente aggiornato. Il documento descrive quantitativamente e qualitativamente le risorse umane ritenute necessarie alla gestione dell'unità di offerta ed all'erogazione di tutti i servizi, declinandone i profili professionali impiegati.

Sicurezza e Sorveglianza Sanitaria

Il Medico Competente è definito come soggetto che collabora con il datore di lavoro e con il servizio di prevenzione e protezione alla valutazione dei rischi e che può essere coinvolto anche nella programmazione delle attività di formazione ed informazione dei lavoratori dipendenti, per la parte di sua competenza.

Le sue funzioni sono:

- Fornire la sua consulenza nella valutazione dei rischi (art.25 D.Lgs 81/08 comma 1 lettera a)
- Programmare e gestire la sorveglianza sanitaria nei casi previsti dall'art.41
- Collaborare alla scelta dei Dispositivi di protezione individuali (DPI), alle attività di formazione ed informazione.

Ai prestatori autonomi che collaborano alla gestione del servizio viene richiesto il certificato di idoneità alla mansione in corso di validità.

La Formazione e l'Aggiornamento

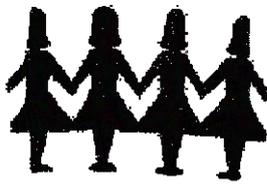
"La formazione è intesa come un'attività educativa che ha come obiettivo la promozione, la diffusione e l'aggiornamento del sapere e dei modi di utilizzo di tale sapere. Ma la finalità sottesa a tale obiettivo va oltre: essa ha anche a che vedere con il significato profondo dell'azione educativa come momento di crescita dei soggetti a cui si rivolge, volta a volta, culturale, sociale, professionale, personale."

Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi, finalizzati a migliorare i processi di comunicazione interna ed esterna e garantire il costante aggiornamento degli operatori dal punto di vista tecnico/professionale. Per quanto riguarda gli operatori assunti con contratto di lavoro subordinato, Progetto Salute Onlus si fa carico della formazione e dell'aggiornamento richiesto dalla normativa vigente sia in materia di sicurezza che in materia di ECM, mediante partecipazione alle iniziative formative previste dal piano di formazione della struttura per i contenuti coerenti con le finalità e le specificità del servizio C-DOM.

Per quanto riguarda i prestatori autonomi, è richiesto al libero professionista di produrre con regolarità le attestazioni dell'avvenuta formazione nonché autocertificazione di possesso dei requisiti di cui al D. lgs 81/08 e s.m.i. .

Trattamento dei dati personali (Reg. UE n. 679/2016)

La Progetto Salute Onlus garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale. Tutti gli operatori sono tenuti al rispetto del segreto professionale. All'inserimento dell'utente nel servizio gli viene richiesto il consenso al trattamento dei propri dati personali e sanitari secondo la normativa vigente, di cui artt. 12, 13 e 14 del Reg. UE n. 679/2016.



Quali prestazione prevede il servizio C-DOM

- **Le prestazioni mediche**

Attraverso la richiesta avanzata dal valutatore dell'ATS, la Cooperativa mette a disposizione Medici Specialisti: Fisiatra, Medico Internista/Geriatra, per collaborare ad una più mirata assistenza sanitaria al Vostro domicilio.

- **Le prestazioni infermieristiche**

Seguendo quanto prescritto nel Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), il personale infermieristico interviene per medicare, sostituire o posizionare cateteri, eseguire prelievi e terapie utilizzando le attrezzature e i presidi previsti dai protocolli.

La struttura è convenzionata con un laboratorio esterno per i prelievi settimanali. La refertazione domiciliata è a cura del Responsabile del servizio, secondo le modalità concordate con i singoli utenti per venire incontro alle loro esigenze.

- **Le prestazioni fisioterapiche**

I Terapisti della Riabilitazione assicurano prestazioni di tipo riabilitativo e di mantenimento secondo le indicazioni previste nel PAI/PRI; supportano altresì i pazienti ed i loro familiari nell'apprendimento dell'utilizzo degli ausili assegnati.

- **Le prestazioni educative**

L'educatore professionale nell'ambito delle proprie competenze, progetta, programma, gestisce e verifica interventi educativi mirati al recupero, al mantenimento e allo sviluppo delle potenzialità secondo le indicazioni previste dal PAI, in quest'ottica contribuisce a promuovere il miglioramento della qualità della vita dei singoli e della famiglia.

- **Le prestazioni psicologiche**

Lo psicologo offre un'assistenza ed uno "spazio d'ascolto" individuale o familiare per la gestione ed il superamento di situazioni di disagio ed è inoltre indicato per quelle situazioni familiari in cui è necessaria una visione dei comportamenti emessi nel proprio ambiente di vita. Gli interventi di psicologia domiciliare riguardano: supporto psicologico a persone affette da ansia, depressione ed altri disturbi che potrebbero interferire con la vita quotidiana, supporto psicologico ad anziani in condizione di isolamento, training di autonomia nella disabilità e supporto ai familiari, supporto psicologico a malati e malati terminali ed alle loro famiglie.

- **Le prestazioni assistenziali**

Personale OSS/ASA qualificato, fornisce valido aiuto e supporto alla famiglia, per dare indicazioni alla soluzione di momenti difficoltosi della giornata. Gli interventi programmati sono: Igiene della persona, bagno in vasca ed al letto e prevenzione delle piaghe da decubito.

Chi può richiedere l'attivazione del servizio

Il servizio è rivolto a soggetti in condizione di non autosufficienza o ridotta autosufficienza temporanea/protratta, derivante da condizioni personali critiche e specificamente affetti da patologie croniche a medio o lungo decorso o da patologie acute trattabili a domicilio o a rischio di ricovero in strutture ospedaliere o residenziali, appartenenti a un nucleo familiare non in grado di garantire accoglienza. Alcuni pazienti particolari rientranti fra le categorie assistibili sono: pazienti oncologici in fase critica e/o terminale; i pazienti con gravi patologie neurologiche; malattie acute temporaneamente invalidanti.

Più nello specifico, secondo il Decreto Direttore Generale dell'Assessorato Regionale alla Famiglia n. 6032 del 06/07/2012, le Cure Domiciliari sono rivolte a persone in situazione di fragilità di qualsiasi età, caratterizzate da:

- 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

Attivazione del servizio

L'attivazione delle Cure Domiciliari avviene con prescrizione del MMG/PLS su ricettario regionale per utenti che necessitano di assistenza/riabilitazione e non possono recarsi presso strutture sanitarie poiché impossibilitati a spostarsi dal domicilio con i comuni mezzi di trasporto. Può essere attivata anche all'esito della dimissione ospedaliera. La prescrizione deve indicare:

- la diagnosi di patologia o di condizione



- i bisogni o le motivazioni della richiesta di attivazione delle Cure Domiciliari, con modalità differenziate per le Cure Domiciliari erogabili in forma di percorsi standardizzati e per l'C-DOM integrata.

La scheda unica di triage viene compilata dal MMG/PLS e trasmessa al Distretto di residenza o di domicilio dell'assistito.

Viene consegnato al cittadino un elenco di Enti erogatori accreditati tra i quali può liberamente scegliere.

Progetto Salute Onlus eroga i seguenti tipi di servizio:

Bisogni prestazionali (mono professionali e/o mono prestazionali):

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

Bisogni compositi (multidimensionali e/o multiprofessionali):

1. Livello I;
2. Livello II;
3. Livello III (articolato in IIIA, IIIB, IIIC);
4. Alta intensità

Al momento non sono erogate prestazioni per cure palliative e telemedicina.

L'accesso al servizio per i cittadini non residenti in Lombardia avviene:

- nel rispetto della normativa vigente in tema di compensazioni interregionali
- per i cittadini stranieri non iscritti al SSN, secondo le specifiche normative in materia di erogazione di prestazioni sanitarie e sociosanitarie
- a seguito di una valutazione multidimensionale di 1° e 2° livello, effettuata dalla ASST in raccordo con il MMG/PLS

Ogni riammissione al servizio, a seguito di precedente dimissione, richiede una nuova prescrizione medica.

Non occorre una nuova prescrizione per le seguenti casistiche:

- rivalutazione periodica
- sospensione temporanea del servizio
- rivalutazione a fronte di mutate condizioni cliniche

In tal caso è necessaria la ridefinizione del Progetto Individuale da parte dell'EVM del Distretto di appartenenza.

A seguito della richiesta di attivazione deve essere effettuata, nel rispetto dei tempi previsti, la valutazione multidimensionale dei bisogni secondo i seguenti livelli e strumenti:

- *valutazione di primo livello*: prevede l'utilizzo della Scheda unica di Triage (cure domiciliari di base e percorsi standardizzati o per le quali non sia indispensabile la VDM di II livello)
- *valutazione di secondo livello*: prevede l'utilizzo dell'InterRAI Home Care (cure integrate e per l'identificazione dell'intensità assistenziale necessaria)



Per le persone ammesse alle CD di base e ai percorsi standardizzati è prevista la possibilità, da parte dell'Ente erogatore, di chiedere una rivalutazione quando durante lo svolgimento delle attività previste dal PAI, emergono nuovi eventi o bisogni di maggiore complessità, tali da suggerire la revisione del Progetto Individuale e del Progetto Assistenziale.

La VDM deve essere ripetuta o effettuata:

- sempre dopo un ricovero
- in presenza di nuovi eventi o variazioni delle condizioni clinico-assistenziali o sociali
- dopo una sospensione superiore a 15 giorni
- periodicamente e comunque ogni 90 giorni dalla presa in carico.

Gli orari della assistenza

Il servizio funziona per 7 giorni/settimana per un numero non inferiore alle 49 ore.

Gli orari di attività dell'assistenza sono:

- Lunedì, Martedì, Mercoledì, Giovedì e Venerdì dalle 8.00 alle 18.00
- Sabato e Domenica dalle 8.00 alle 12.00

Come ottenere informazioni e diritto d'accesso ai documenti amministrativi

Per la richiesta di informazioni o segnalazioni, utenti e familiari possono rivolgersi al Responsabile del Servizio dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 17.00. Negli orari di chiusura è attiva una segreteria telefonica.

Per il diritto d'accesso alla documentazione socio-sanitaria si rimanda al D.Lgs 193/03 art.92.

L'interessato o i suoi familiari possono inoltrare, all'ufficio C-DOM, richiesta scritta dei documenti necessari.

La Responsabile del Servizio provvederà a rilasciare la documentazione entro 15 giorni. Il costo pari a 0,10 € per ogni pagina formato A4 stampa B/N e € 0,20 per ogni pagina formato A3 stampa B/N. Il costo è a carico del richiedente.

Il rilascio di dichiarazioni amministrative e di certificati medici può essere richiesto alla Direzione.

Partecipazione e Verifica

La funzione di partecipazione si realizza attraverso forme di coinvolgimento degli Utenti e dei familiari. Per rilevare il parere dei familiari e degli ospiti è stato predisposto un questionario (customer satisfaction) di valutazione della soddisfazione degli utenti.

Il questionario viene consegnato all'utente e al suo familiare all'inizio della prestazione e ritirato dagli operatori al termine del programma assistenziale (per i voucher continuativi viene somministrato annualmente).

Se si vuole mantenere l'anonimato, è possibile spedirlo anche alla sede di Progetto Salute Onlus.

I risultati del questionario sono sottoposti al Responsabile della Qualità e comparati con i risultati dei periodi precedenti per valutarne lo scostamento e le eventuali azioni migliorative e/o correttive necessarie.

L'analisi di tale materiale consente di evidenziare disfunzioni relative ad un determinato servizio, oltre a permetterne la stima in termini di miglioramento o peggioramento.

La Direzione si impegna a rispondere per iscritto nel tempo massimo di 7 gg. dalla data di ricezione (o protocollo).

La collaborazione tra il gruppo di lavoro ed i familiari rappresenta una condizione indispensabile per garantire il benessere degli utenti al domicilio, per questo intendiamo favorire la loro partecipazione coinvolgendoli nella definizione del piano assistenziale relativo al loro congiunto. Diventando presenza attiva, la famiglia consente di raccogliere informazioni vere, a supporto di decisioni appropriate e di programmi assistenziali adeguati.

Fornitura dei beni sanitari

Deve essere garantita la fornitura dei beni sanitari e delle apparecchiature elettromedicali, ad eccezione di quanto previsto nel Nomenclatore Tariffario delle Protesi la cui fornitura è garantita come previsto dalla DGR 3584/2012.

Cosa è la presa in carico globale della persona

Condividere gli obiettivi: assistere una persona al domicilio presuppone un coinvolgimento e una condivisione degli obiettivi da raggiungere con i familiari di riferimento, i caregivers, i servizi di supporto e ogni tipo di assistenza pubblica e/o privata; tutti attori di uno scenario che hanno un comune denominatore: l'utente e il suo benessere.



Integrare le prestazioni: prevedere l'addestramento dei familiari presenti ed affiancare gli operatori assistenziali per arrivare ad un obiettivo comune permette di mantenere l'utente al proprio domicilio il più a lungo possibile per allontanare l'istituzionalizzazione.

Spesso i Medici di Medicina Generale attivano l'assistenza domiciliare come strumento indispensabile nel caso di dimissioni protette, per dare continuità di cure al ricovero.

Dare continuità assistenziale: una volta che l'assistenza domiciliare è partita, prima della scadenza del voucher, si rivaluta l'utente ricompilando il piano di assistenza individuale e le schede di valutazione ed in accordo con l'UCAM si valuta la proroga del servizio.

Le EVM sono équipe multiprofessionali che hanno l'obiettivo di supportare la famiglia ed il Medico/Pediatra di famiglia nel garantire la continuità clinica, terapeutica ed assistenziale alle persone con bisogni assistenziali complessi o non autosufficienti. Il Centro per le Cure Domiciliari rappresenta il luogo in cui si integrano le competenze del personale dell'ATS (EVM) con quelle degli operatori sociali. I servizi di Cure Domiciliari di competenza dell'ATS (C-DOM tramite Voucher socio-sanitario o Credit) possono così essere integrati anche da quelli comunali (cure igieniche, pasti, telesoccorso...)

Gestione delle dimissioni del servizio

Le dimissioni degli utenti dal servizio C-DOM possono avvenire secondo diverse modalità:

1. Decesso dell'utente;
2. Ricovero Ospedaliero oltre 15 giorni consecutivi.
3. Alla scadenza del voucher, raggiunti gli obiettivi previsti dal PAI, il servizio può ritenersi concluso e l'utente dimesso dalla presa in carico;
4. Trasferimento ad altra tipologia di servizio (RSA/RSD/CDI/ecc.)
5. Cambio dell'ente gestore;

Modalità operative previste per ogni tipologia di dimissione :

1. Decesso dell'utente

Nel caso di decesso, sia al domicilio che in Ospedale, il caregiver avvisa l'operatore tutor, il quale provvede al ritiro del Fascicolo socio assistenziale per consegnarlo al Responsabile del Servizio, che lo archivia e chiude la pratica dell'utente inserendo la data del decesso nel programma VIVIDI.

2. Ricovero Ospedaliero oltre 15 giorni consecutivi

Nel caso l'utente debba ricorrere alla Ospedalizzazione, il caregiver informa l'operatore tutor o il Responsabile del Servizio, il quale inserisce la sospensione per ricovero nel programma VIVIDI e nel caso il ricovero superi i 15 giorni la pratica viene chiusa con la data del 1° giorno di ricovero.

3. Alla scadenza del voucher, raggiunti gli obiettivi previsti dal PAI, il servizio può ritenersi concluso e l'utente dimesso dalla presa in carico

Raggiunti gli obiettivi previsti dal PAI l'operatore tutor ritira il Fascicolo socio assistenziale dell'utente e lo consegna al Responsabile del Servizio, il quale lo archivia e provvede a chiudere la pratica nel programma VIVIDI per Completamento del programma Assistenziale.

4. Trasferimento ad altra tipologia di servizio (RSA/RSD/CDI/ecc.)

Nel caso invece di utenti particolarmente compromessi e gravi, la famiglia sarà sostenuta ed aiutata nella scelta di altre forme di assistenza integrativa (pubblica o privata) fino ad arrivare a ricoveri definitivi in struttura. Il Responsabile del Servizio inserisce la data di trasferimento nel programma VIVIDI.

5. Cambio dell'ente gestore

L'utente ed i suoi familiari, se non soddisfatti dal servizio offerto, possono richiedere, presso la sede ATS di competenza, il cambio dell'Ente gestore.

Gestione della continuità assistenziale

E' garantita la continuità assistenziale in relazione alla tipologia ed alla complessità delle cure erogate all'utenza trattata, ai diversi regimi assistenziali ed in caso di urgenze e/o eventi imprevisti. In caso di trasferimento dell'utente ad altro Ente Gestore od in altra struttura socio-sanitaria o sanitaria, Progetto Salute predispone completa documentazione contenente tutte le informazioni inerenti il percorso assistenziale e sociosanitario dell'utente medesimo. La lettera di dimissione o di trasferimento



evidenzia lo stato di salute, i trattamenti effettuati, eventuali necessità di trattamenti successivi e tutte le informazioni utili a garantire un buon proseguimento del percorso assistenziale.

La continuità assistenziale nel caso in cui subentra nuovo Ente Gestore è garantita da:

- passaggio di consegna attraverso gli strumenti operativi in uso accompagnati da una relazione;
- accesso in compresenza, qualora la criticità lo richieda, degli operatori dei due Enti per garantire la continuità assistenziale e nel caso il nuovo ente gestore lo ritenga necessario.

La continuità assistenziale nel caso in cui si verificano ferie/malattie è garantita da:

- passaggio di consegna telefonico tra operatori con informazioni necessarie al corretto svolgimento dell'attività contenute all'interno del Fasad.

La comunicazione interna relativa alla gestione dei voucher avviene attraverso un sistema informatizzato di condivisione dati, all'interno del quale le informazioni possono essere visualizzate esclusivamente dalle risorse coinvolte.

QUALI SONO I DIRITTI E I DOVERI DEGLI UTENTI E DEI LORO FAMILIARI?

Carta dei diritti della persona anziana

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- **Il principio di solidarietà**, enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.
- **Il principio di giustizia sociale**, enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene e compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.
- **Il principio di salute**, enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.
- **Il principio di assistenza**, enunciato nell'articolo 38 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare il diritto alla previdenza del lavoratore anche in caso di vecchiaia.



Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, sia affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

I diritti degli anziani

Diritto di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà e di mantenere le condizioni personali al più alto grado possibile di auto sufficienza sul piano mentale, psichico e fisico.

Diritto di conservare e vedere rispettate le proprie credenze, opinioni, sentimenti e di essere rispettati ovunque nella loro identità personale e a non essere offesi nel loro senso di pudicizia.

Diritto a vivere in un ambiente familiare accogliente e di vivere con chi desidera.

Diritto ad avere garantito un reddito che consenta la prosecuzione di una vita sociale normale integrata nel proprio contesto.

Diritto di essere messo in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza.

Diritto di essere accuditi e curati, fin dove è possibile al domicilio, e quindi di essere accolti nei luoghi di ricovero alloggiativo od ospedaliero.

Diritto a che le potenzialità, le risorse e le esperienze personali degli anziani vengano valorizzate ed impiegate a vantaggio del bene comune.

Diritto a essere seguiti con competenza ed attenzione nel rispetto della privacy, della dignità umana e delle proprie convinzioni religiose;

Diritto ad avere una prestazione regolare e continua nel rispetto del progetto assistenziale personalizzato;

Diritto, nel caso di interruzione momentanea del servizio, ad essere informati preventivamente per poter adottare misure atte a ridurre al minimo i disagi conseguenti;

Diritto di poter identificare l'operatore tramite cartellino di riconoscimento rilasciato dalla Progetto Salute.

A loro volta gli utenti e i loro familiari hanno il dovere di:

- comunicare tempestivamente al Responsabile del servizio le varie assenze, sospensioni e/o modifiche di orari già stabiliti;
- avere un comportamento responsabile e rispettoso verso gli operatori del servizio;
- non riconoscere somme di denaro, a nessun titolo, al personale inviato al domicilio.

La tutela e modalità di concreto esercizio dei diritti del fruitore del servizio

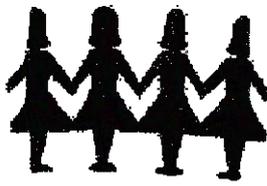
L'ospite, il familiare o il caregiver possono presentare reclami, istanze e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

E' stato istituito un servizio di Audit Interno per l'osservanza della Carta dei Servizi. Durante queste verifiche vengono valutati i reclami presentati circa la violazione dei principi sanciti dalla presente Carta dei Servizi e, procede alla gestione e all'eliminazione delle irregolarità riscontrate. Il servizio dispone di piena autonomia in ordine alla propria organizzazione e funzionamento.

Obblighi dell'Ente Gestore

Progetto Salute Onlus quale Ente Gestore si obbliga a predisporre i dati e la documentazione necessaria ad adempiere al debito informativo e nel merito a :

- Predisposizione FASAS



- Aggiornamento del progetto e del piano assistenziale
- Aggiornamento periodico personale impiegato
- Rendicontazione mensile delle attività svolte
- Scheda struttura.

Obbligo Assicurativo

Progetto Salute Onlus ha stipulato una polizza di assicurazione incendio, rischi civili, e rischi vari.

Il personale dipendente è assicurato presso gli istituti di legge INPS e INAIL.

Allegati

- ALLEGATO 1 - SCHEDA PER LA RACCOLTA DELLE LAMENDELE E DEGLI APPREZZAMENTI
- ALLEGATO 2 - SCHEDA PER LA PRESA VISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI DI PROGETTO SALUTE
- ALLEGATO 3 - QUESTIONARIO (CUSTOMER SATISFACTION)



Allegato 1

SCHEDA PER LA RACCOLTA DELLE LAMENTELE E DEGLI APPREZZAMENTI

Data

ALLA DIREZIONE
della Progetto Salute Onlus Società Cooperativa Sociale
Via Moretto,12
Brescia

Il sottoscritto

- utente familiare di utente

del servizio C-DOM inoltra con la presente **lamentela** relativa a disservizio intervenuto nel settore:

- personale infermieristico
- personale fisioterapico
- personale assistenziale
- personale amministrativo
- altro

Il sottoscritto precisa che il disservizio è avvenuto in data

Il disservizio è:

- occasionale
- frequente

Breve descrizione del disservizio:

.....

.....

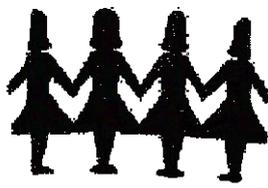
.....

Firma

La risposta Le sarà inviata entro 7 giorni dal ricevimento della presente (data di protocollo) al seguente indirizzo:

.....

.....



Data

ALLA DIREZIONE
della Progetto Salute Onlus Società Cooperativa Sociale
Via Moretto,12
Brescia

Il sottoscritto

utente familiare di utente

del servizio C-DOM segnala con la presente **apprezzamento** relativamente al settore:

- personale infermieristico
- personale fisioterapico
- personale assistenziale
- personale amministrativo
- altro

Breve descrizione dell'apprezzamento di cui si vuole dare segnalazione:

.....

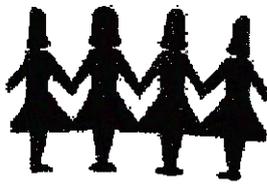
.....

.....

Firma

Per presa visione : Progetto Salute Onlus Società Cooperativa Sociale

Firma



Allegato 2

SCHEDA PER LA PRESA VISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI DI PROGETTO SALUTE

Data

ALLA DIREZIONE
della Progetto Salute Onlus Società Cooperativa Sociale
Via Moretto,12
Brescia

Il sottoscritto

- utente
- familiare di utente.....

Che usufruisce del servizio C-DOM inoltra con la presente la comunicazione di presa visione della Carta dei Servizi e fornita al domicilio.

Firma