

CARTA DEI SERVIZI

Indice

- 1.1** Perché una Carta dei Servizi
- 1.2** Mission
- 1.3** Servizi offerti
- 1.4** Struttura organizzativa
- 1.5** L'equipe della cooperativa
- 1.6** Qualità e standard
- 1.7** Gli utenti e il miglioramento
- 1.8** Gestione dei reclami
- 1.9** Rilascio della documentazione sanitaria Fasas
- 1.10** Contatti utili

1.1 Perché una carta dei servizi

La Carta dei Servizi della Cooperativa “La Casa del Sole” si pone come strumento dei diritti degli utenti e di informazione rispetto al servizio offerto dalla Cooperativa. Vuole essere la manifestazione concreta dell'impegno a rendere chiare le procedure, mantenere e migliorare i propri standard di qualità e contemporaneamente stimolare il dialogo con l'utenza.

La presente “Carta dei Servizi” sarà esposta all'interno della struttura della Cooperativa, al fine di rendere pubblico il suo contenuto; inoltre la stessa sarà a disposizione di coloro che ne facciano richiesta.

1.2 Mission

La Cooperativa “La Casa del Sole” è un'organizzazione non lucrativa (ONLUS) costituita nel 2004 per opera di alcuni infermieri, medici e fisioterapisti impegnati da diversi anni nell'assistenza al domicilio di persone affette da malattie cronico-degenerative e neoplastiche. La Cooperativa ha come scopo la gestione di servizi socio sanitari migliorando la qualità di vita dei cittadini.

Il contenuto preponderante dell'intervento è di tipo sanitario, ma si interviene anche in presenza di bisogni sociali.

I servizi della Cooperativa “La Casa del Sole” sono a favore di disabili, anziani, malati terminali, persone temporaneamente non autosufficienti, e a sostegno e sollievo delle loro famiglie.

Fondamentali alla base della professionalità sono la capacità di **ascolto** e **comprensione**: tutti gli operatori agiscono nel pieno rispetto della dignità e dei diritti degli assistiti.

I servizi erogati dalla Cooperativa guardano al “principio di uguaglianza dei diritti delle persone “ che si fonda sull'art. 3 della Costituzione.

1.3 Servizi offerti

**ACCREDITAMENTO ADI MEDIANTE L'EROGAZIONE
DEL VOUCHER SOCIO-SANITARIO**

Finalità

Il voucher socio-sanitario ha lo scopo di garantire alle persone bisognose di cure domiciliari prestazioni di carattere socio-sanitario e socio-assistenziale.

Ha come obiettivi:

- stabilizzare il quadro clinico
- limitare il declino funzionale
- migliorare la qualità di vita

Cosa fornisce

Al domicilio possono essere erogati i seguenti interventi, secondo un piano complessivo, integrati tra di loro e con l'attività del Medico di medicina generale:

INTERVENTI INFERMIERISTICI
INTERVENTI ASSISTENZIALI a completamento e da favorire il buon esito degli interventi sanitari
INTERVENTI RIABILITATIVI
INTERVENTI MEDICO SPECIALISTICI

Gli **interventi infermieristici** prevedono la gestione delle stomie (nefro,uro,colon), gestione PEG con pompa, gestione SNG, gestione del catetere venoso centrale, gestione catetere vescicale, educazione sanitaria al care giver, controllo e monitoraggio dei parametri vitali, monitoraggio dei sintomi disturbanti e della fase avanzata ed evolutiva di malattia, prevenzione e gestione delle lesioni da decubito, lesioni diabetiche e vascolari, prelievi venosi ,somministrazione di terapie per via intramuscolare e per via endovenosa, gestione alvo,somministrazione tp insulinica

anche attraverso l' utilizzo di pompa rivolta ai bambini diabetici presso le scuole elementari.

Gli **interventi assistenziali** erogati da personale OSS (operatore socio-assistenziale) prevedono l' igiene personale completa della persona assistita, mobilitazione, addestramento al care giver nelle principali attività di assistenza, collaborazione con l' infermiere allo scopo di favorire il buon esito degli interventi. Gli interventi educativi erogati dagli operatori prevedono interventi di supporto al paziente / care giver.

Gli **interventi riabilitativi** erogati dai terapisti della riabilitazione prevedono la riabilitazione ortopedica a seguito di fratture , riabilitazione neurologica e addestramento al corretto utilizzo degli ausili.

Gli **interventi medico specialistici** erogati dai medici specialisti prevedono visite specialistiche a domicilio chirurgiche, fisiatriche, geriatriche e consulenze palliative.

Gli **interventi educativi** erogati da personale educativo attraverso l' elaborazione di un progetto educativo che prevede la modalità di sviluppo di un processo educativo o di varie forme di attività didattiche in un contesto di apprendimento.

Gli **interventi sociali** erogati dall' assistente sociale attraverso un' analisi approfondita giungendo così ad uno studio sociale atto a promuovere prestazioni e servizi il più possibile rispondenti alle esigenze delle persone, valorizzando e coordinando a tale scopo tutte le risorse pubbliche e private.

Modalità di accesso

L'utente che, a causa della sua infermità, desidera ricevere il servizio si rivolge al medico di medicina generale che, dopo aver valutato il bisogno, prescrive su ricettario regionale le cure consegnando l'elenco delle società accreditate. Il

 <p>La casa del Sole società cooperativa sociale a.r.l.</p>	<p>LA CASA DEL SOLE CARTA DEI SERVIZI Cure ADI Via Fra' Cristoforo, 14/F Milano Tel. 0289126551</p>	<p>Edizione 0 Revisione 10 del 01/01/2019 Pagina 3 di 6</p>
--	---	---

servizio e' totalmente gratuito e non impone limiti né di età né di reddito. Sarà così definito l'obiettivo d'assistenza principale che guiderà alla formulazione del Piano assistenziale individuale (PAI). Il servizio di coordinamento avendo ricevuto richiesta dall'utente o da un familiare concorderà la prima visita domiciliare, in occasione della quale saranno valutati i bisogni e si provvederà a stilare il PAI che sarà condiviso e accettato dall'utente. Da questo momento avrà inizio il programma assistenziale. La Cooperativa risponderà in modo complessivo ai bisogni dell'utente utilizzando tutte le risorse e gli interventi necessari per il raggiungimento degli obiettivi assistenziali, garantendo l'integrazione delle varie figure professionali. E' attiva una segreteria nella sede operativa sita in via Fra' Cristoforo, 14/F Milano aperta al pubblico dal lunedì a venerdì dalle 8:30 alle 16:30 con funzioni di coordinamento.

La Cooperativa "La Casa del Sole" garantisce l'assistenza domiciliare nei 7 giorni settimanali per 49 ore, in risposta al bisogno collegato al Piano di assistenza individuale e allo scopo di garantire la continuità assistenziale.

Sarà attivo un servizio di reperibilità telefonica per l'utenza in carico attivo 7 giorni, dalle 9,00 alle 18,00.

La Cooperativa "La Casa del Sole" mette a disposizione della persona assistita il materiale sanitario necessario indispensabile nell'esecuzione delle prestazioni previste dal PAI.

Al raggiungimento degli obiettivi assistenziali previsti dal PAI, e in accordo con il MMG l'utente sarà dimesso dalle cure domiciliari. Le altre situazioni che determinano le dimissioni dell'utente possono essere: ricovero ospedaliero della durata superiore a 15 giorni, trasferimento in altre strutture residenziali, decesso e trasferimento temporaneo o definitivo dal proprio domicilio.

Il paziente ha inoltre il diritto di poter sospendere il servizio o revocare la scelta dell'ente erogatore qualora non si siano create le giuste premesse.

A tal proposito il paziente utilizzerà l'apposito modulo revoca in allegato al FASAS (Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario).

AMBITI TERRITORIALI DI ACCREDITAMENTO:

La Cooperativa "La Casa del Sole" opera attualmente nei distretti 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 della ATS della Città Metropolitana ex ASL di Milano, ASST RODHENSE ex Distretto Garbagnate Milanese; Corsico Rho ex ASL provincia Milano 1.

ASST Melegnano e della Martesana intero territorio ex ASL Milano 2

La Cooperativa "La Casa del Sole" nell'attività quotidiana garantisce:

- il rispetto della dignità della persona
- la tutela del diritto di domiciliarità, privilegiando interventi a casa della persona, al fine di mantenere il Cittadino all'interno della sua famiglia.
- l'integrazione con i servizi socio assistenziali

Informativa ex art.13 D.Igs 196/2003 :

Il D.Igs 196/2003, Codice in materia di protezione dei dati personali, prevede la tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali.

Si precisa che la Cooperativa "La Casa del Sole" utilizza i dati forniti dall'utenza al fine di curare la "Persona" attraverso l'erogazione con la gestione diretta di assistenza sanitaria integrata (prestazioni infermieristiche, mediche, riabilitative...) e socio sanitarie, presso qualsiasi struttura abitativa.

In occasione di tali trattamenti la Cooperativa "La Casa del Sole" può venire a conoscenza di dati definiti "sensibili" (ad esempio dati personali idonei a rilevare lo stato di salute). Il conferimento dei dati è obbligatorio al fine di poter adempiere gli obblighi di legge e alle prestazioni fornite; l'eventuale rifiuto a fornire tali dati potrebbe comportare la mancata o parziale esecuzione del rapporto.

L'utenza esprime il proprio consenso al trattamento dei dati personali nell'apposito fascicolo sanitario. Titolare del trattamento è "La Casa del Sole" via Fra' Cristoforo, 14/F Milano nella persona del suo legale rappresentante pro-tempore. Secondo la normativa indicata, tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, lealtà e trasparenza.

 <p>La casa del Sole società cooperativa sociale a.r.l.</p>	<p>LA CASA DEL SOLE CARTA DEI SERVIZI Cure ADI Via Fra' Cristoforo, 14/F Milano Tel. 0289126551</p>	<p>Edizione 0 Revisione 10 del 01/01/2019 Pagina 4 di 6</p>
--	---	---

1.4 Struttura organizzativa

Tutti gli operatori condividono una motivazione profonda al lavoro sociale. Fondamentale alla base della professionalità è la capacità di ascolto e di comprensione. Ad ognuno chiediamo rispetto per gli utenti e attenzione al lavoro. Queste sono per noi qualità essenziali per operare con successo, fornendo risposte concrete e ottimizzando le risorse esistenti.

1.5 L'equipe della Cooperativa e' formata da:

Direttore gestionale
Responsabile sanitario
Responsabile della sicurezza
Care Manager , back office
Infermieri Case Manager
Medico Palliativista
Medico Psicologo
Medico Geriatra
Medico Fisiatra
Medico Chirurgo
Terapista della Riabilitazione
Oss
Dietista
Assistente Sociale
Educatore
Personale con funzioni amministrative/front office

1.6 Qualità

La Cooperativa garantisce il miglioramento continuo delle azioni e dei servizi

erogati, infatti, grazie ad una costante attività di monitoraggio la Cooperativa tende a rendere più efficiente ed efficace il proprio operato.

STANDARD DI QUALITA'

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Accessibilità al servizio	Accesso all'erogazione dei servizi socio-sanitari	Immediato, accesso telefonico con ampia fascia oraria.
Tempestività	Tempo massimo di avvio del PAI	24 ore dalla" presa in carico" telefonica.
Continuità	Giorni di erogazione dei servizi socio-sanitari	Dal lunedì alla domenica per 365 giorni l'anno
Qualità delle cure	Rispetto della privacy Regole di condotta	Ex art. 13 D.Lgs 196/2003 Il Codice Etico D. Lgs. 231/2001 è a disposizione degli utenti presso la sede operativa e sul sito www.lacasadelsole.net
Formazione e aggiornamento professionale d'equipe	Frequenza incontri d'equipe Procedure condivise	Almeno un incontro ogni 15 gg Partecipazione ai corsi di aggiornamento Monitoraggio ECM di corsi e convegni proposti a tutti gli operatori Utilizzo di protocolli e linee guida aggiornati presso la sede operativa e a disposizione di tutti gli operatori

1.7 Gli utenti e il miglioramento

 <p>La casa del Sole società cooperativa sociale a.r.l.</p>	<p>LA CASA DEL SOLE CARTA DEI SERVIZI Cure ADI Via Fra' Cristoforo, 14/F Milano Tel. 0289126551</p>	<p>Edizione 0 Revisione 10 del 01/01/2019 Pagina 5 di 6</p>
--	---	---

Gli utenti potranno esprimere la propria valutazione sui servizi attraverso la somministrazione dei questionari di customer satisfaction. Inoltre un servizio di coordinamento sarà costantemente a disposizione dell'utenza per eventuali chiarimenti informazioni o segnalazioni.

1.8 Gestione dei reclami

Agli utenti è in ogni momento garantita la possibilità di sporgere reclamo indirizzandolo alla Cooperativa, qualora ritenga di aver riscontrato una non conformità del servizio ricevuto rispetto a quanto pattuito. La segnalazione può avvenire:

- per mezzo degli appositi questionari di soddisfazione;
- tramite l'invio (fax o posta) del “modulo reclami”

La Cooperativa s’impegna, a fronte di ogni reclamo, a dare risposta circa le modalità di trattamento e/o intraprendere eventuali azioni correttive.

1.9 Rilascio della documentazione sanitaria FaSaS Legge Gelli 8 marzo 2017, n. 24

La Cooperativa “La Casa del Sole” entro sette giorni dalla presentazione della richiesta da parte degli interessati aventi diritto, in conformità alla disciplina sull'accesso ai documenti amministrativi e a quanto previsto dal codice in materia di protezione dei dati personali, di cui al decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196, fornisce la documentazione sanitaria disponibile relativa al paziente, preferibilmente in formato elettronico; per tutt'altra modalità non verranno addebitati i relativi costi .

1.10 Numeri utili

● Sede legale

Strada Provinciale 203 n.10
20082 NOVIGLIO

● Sede operativa

via Fra' Cristoforo, 14/F MI
Tel. 02/89126551
Fax 02/84214493

La struttura può essere raggiunta tramite metropolitana M2 Famagosta e mezzi di superficie bus n. 71

MAIL : COORDINAMENTO@LACASADELSOLE.NET

SITO: WWW.LACASADELSOLE.NET

Dal **lunedì** al **venerdì** dalle 8.30 alle 16.30 per ricevere/dare informazioni di carattere generale e per necessita assistenziale.

● Telefonino aziendale di Coordinamento

366/3019042

Dal **lunedì** alla **domenica** dalle ore 08.30 alle 16,30 del giorno successivo, è possibile lasciare un messaggio alla segreteria telefonica specificando il motivo della chiamata e il nominativo della persona assistita.

 <p>La casa del Sole</p> <p>società cooperativa sociale a.r.l.</p>	<p>LA CASA DEL SOLE CARTA DEI SERVIZI Cure ADI</p> <p>Via Fra' Cristoforo, 14/F Milano Tel. 0289126551</p>	<p>Edizione 0 Revisione 10 del 01/01/2019 Pagina 6 di 6</p>
---	--	---

MILANO 01/01/2019

FIRMA
LEGALE RAPPRESENTANTE
Giovanni Cilluffo