

Offerta e Struttura Organizzativa

Presentazione

Struttura organizzativa

Lo staff

Accesso al Servizio

Accoglienza e orientamento ai Servizi

Tempi e modalità di erogazione dei Servizi

Caratteristiche dell'assistenza ADI

Infomazioni utili

Forniture

Dimissioni e sospensioni

Revoca del Fornitore

Copie conformi di documentazione sanitaria

Come contattare la struttura

Tutela e partecipazione

Principi fondamentali della Carta dei Servizi

Privacy, Consenso informato

Relazioni con il Pubblico

Customer satisfaction

Comunicazione con gli utenti

Diritti del Malato

REV.	ED.	DATA	DESCRIZIONE MODIFICHE	FIRMA DI EMISSIONE	FIRMA DI VALIDAZIONE	FIRMA DI APPROVAZIONE
0	1	18/07/23	CARTA DEI SERVIZI	Grisetti Roberta		
				Giovanni Cilluffo		

 <p>La casa del Sole <small>società cooperativa sociale a.r.l.</small></p>	<p>LA CASA DEL SOLE SOC. COOP. SOC. ARL CDOM CARTA DEI SERVIZI</p>	SEDE OPERATIVA
<p>Sistema Socio Sanitario  Regione Lombardia</p>		Via Santino De Nova n. 34/ INT. I-H Seregno (MB) , Pag. 2 su 17

Allegati

- 1) Questionario di customer satisfaction
- 2) Modulo segnalazioni e reclami

 società cooperativa sociale a.s.l.	LA CASA DEL SOLE SOC. COOP. SOC. ARL CDOM	SEDE OPERATIVA
Sistema Socio Sanitario  Regione Lombardia	CARTA DEI SERVIZI	Via Santino De Nova n. 34/ INT. I-H Seregno (MB) , Pag. 3 su 17

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.

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.

La cooperativa La Casa del Sole, attraverso il SSR, offre alle persone non autosufficienti ed in condizioni di cronicità e fragilità con patologie in atto o con esiti delle stesse, percorsi assistenziali a domicilio costituiti dall’insieme organizzato di trattamenti medici, infermieristici e tutelari, riabilitativi, di aiuto infermieristico, rivolti a stabilizzare il quadro clinico, limitare il declino funzionale e migliorare la qualità della vita dell’Assistito. I percorsi assistenziali si integrano con le prestazioni di assistenza sociale e di supporto alla famiglia.

Il bisogno clinico, funzionale e sociale è accertato, nel nuovo modello di cure domiciliari di Regione Lombardia, attraverso idonei strumenti di **valutazione multidimensionali** – gestiti in contesti multi professionali (EVM distretti ASST, MMG, Casa della Comunità, COT, Operatori di reparti di Degenza) –che guidano la selezione dei percorsi e dei livelli assistenziali più coerenti con i bisogni della persona fragile, ovvero il processo di presa in carico (PIC) e la definizione del progetto di assistenza individuale (PAI).

In relazione al bisogno di salute dell’Assistito, dei livelli di intensità, complessità e durata dell’intervento assistenziale l’Ente Gestore La Casa del Sole ONLUS eroga attraverso la sede organizzativa e operativa **cure domiciliari (CD) articolate nei seguenti livelli:**

- CD di base e percorsi domiciliari standardizzati di base
- CD integrate di I, II, III livello
- CD di alta intensità ADI post acuta

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. Tutto il personale in servizio é identificabile mediante cartellino di riconoscimento (foto, qualifica, numero)

 società cooperativa sociale a.r.l.	LA CASA DEL SOLE SOC. COOP. SOC. ARL CDOM CARTA DEI SERVIZI	SEDE OPERATIVA
Sistema Socio Sanitario  Regione Lombardia		Via Santino De Nova n. 34/ INT. I-H Seregno (MB) , Pag. 4 su 17

- *Seregno, La Casa del Sole, via Santino De Nova n. 34/ INT. I-H*

La cooperativa La Casa del Sole ha adottato il **Codice Etico** ai sensi del D.Lgs. 231/2001, documento che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri entro i quali sono attuati i principi deontologici e di responsabilità che sottendono i processi decisionali aziendali e orientano i comportamenti del management.

Lo Staff

L'**équipe multiprofessionale del CDOM** è costituita da Medici, Infermieri, Operatori delle professioni sanitarie della Riabilitazione, Operatori addetti all'assistenza con qualifica Operatore Socio Sanitario (OSS) Fisiatra, Geriatra e Psicologa. E' prevista la possibilità di attivare il supporto psicologico dell'Assistito – concordando e condividendo le indicazioni dell'ASST territoriale.

Il Personale sanitario operativo conosce la **lingua italiana**, dispone dei **titoli**, delle **abilitazioni professionali a norma di legge** e dell'iscrizione ai relativi **Albi/Ordini professionali ai sensi del DPR 445/2000** - qualora prevista - periodicamente verificati dagli Organismi di vigilanza della ATS di competenza. Ottempera agli obblighi normativi di **formazione continua**.

Il Responsabile Sanitario Medico è il responsabile sanitario della erogazione del servizio in favore di ogni persona presa in carico; il Coordinatore Infermieristico è il responsabile organizzativo di tutte le attività programmate.

Gli Operatori delle cure domiciliari della cooperativa La Casa del Sole, sono dotati di un **cartellino di riconoscimento** che permette un'agevole identificazione all'Utente e ai suoi Familiari/Caregiver.

Il **Servizio** è articolato nelle seguenti funzioni e **responsabilità**:

- Direttore Sanitario e responsabile Medic – **Roberta Grisetti**
- Presidente della Cooperativa – **Giovanni Cilluffo**
- Responsabile Sanitario Medico Servizi Territoriali – **Roberta Grisetti**
- Coordinatore Servizi Territoriali e Care Manager – **Melania Roberta Sabella**

Sono garantite le funzioni di coordinamento e responsabilità clinica, infermieristica e amministrativa

Precondizioni alla presa in carico

La serenità dell'ambiente e la piena efficienza operativa dipendono in larga misura dal rispetto di alcune norme di comportamento da parte di Operatori e Utenti/Caregiver. È diritto del malato

[La Casa Del Sole Soc. Coop Seregno \(MB\) , Via Santino De Nova n. 34/ Int. I-H mail: direzionesanitaria@lacasadelsole.net](mailto:direzionesanitaria@lacasadelsole.net)

 <p>La casa del Sole società cooperativa sociale a.r.l.</p>	<p>LA CASA DEL SOLE SOC. COOP. SOC. ARL CDOM CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>SEDE OPERATIVA</p>
 <p>Sistema Socio Sanitario Regione Lombardia</p>		<p>Via Santino De Nova n. 34/ INT. I-H Seregno (MB), Pag. 5 su 17</p>

ricevere le cure e le attenzioni in tranquillità e in sicurezza; è dovere di tutti, utenti, famigliari e professionisti, contribuire al mantenimento di tali condizioni attenendosi ad alcune indicazioni e raccomandazioni.

- La disponibilità di un Care giver di riferimento (familiare o assistente familiare) è presupposto fondamentale per la buona riuscita dell'intervento di Assistenza Domiciliare Integrata: assicura una presa in carico efficace e la permanenza al domicilio dell'Utente che si trova in una situazione invalidante o di dipendenza. E' raccomandata la **cooperazione fra operatori e Utente/Caregiver** nel rispetto delle reciproche competenze e responsabilità. Viene pertanto effettuata costante formazione del personale centrata su tematiche relative all'**umanizzazione delle cure**, tecniche di relazione, abilità procedurali di counseling e di **comunicazione efficace** con pazienti e familiari. Sono adottate modalità operative di vigilanza per garantire un'operatività dei professionisti sanitari rispettosa della **dignità e della specificità delle persone assistite** (genere, età, appartenenza religiosa, cultura, particolari condizioni di salute e di fragilità fisica e psicologica).

Il Paziente e il Caregiver vengono supportati nello sviluppo di una realistica consapevolezza sulle condizioni di salute e coinvolto nella definizione del piano di interventi personalizzato.

Nell'ambito di tale cooperazione, il paziente, i familiari, gli assistenti familiari, sono invitati ad **osservare comportamenti rispettosi per il lavoro di tutto il personale**. Eventuali osservazioni e/o segnalazioni, devono essere tempestivamente avanzate al Coordinatore del Servizio – mediante compilazione di appositi strumenti dedicati alla raccolta dei reclami e alla tracciabilità dei disservizi.

- Viene dato rilievo alla **valorizzazione e al sostegno del ruolo della famiglia**, garantendo l'attività educativa di formazione e addestramento, necessaria ai familiari/caregiver per la gestione della persona assistita a domicilio, formalizzata nel diario assistenziale.
- **In caso di eventi imprevisto** (malessere improvviso, trasferimento in ospedale, ecc.) che non consenta l'erogazione della prestazione programmata, l'utente, il familiare, il care giver, è tenuto ad informare tempestivamente la Centrale Operativa che provvederà ad allertare il Coordinatore a garanzia della continuità assistenziale.
- **Le informazioni di carattere assistenziale o clinico devono essere richieste dagli aventi diritto esclusivamente e rispettivamente al Coordinatore o al Medico.**
- Per facilitare il lavoro dei professionisti inviati al domicilio, è **disponibile presso il domicilio** dell'assistito in luogo appropriato, sicuro e consono, il Diario assistenziale contenente la sezione della valutazione, la pianificazione, il PAI e la tracciabilità dei Professionisti che hanno effettuato valutazioni e prestazioni.
- I professionisti inviati al domicilio dell'utente, nell'ambito del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata, dispongono di un **regolare rapporto di lavoro, subordinato o di libera professione**. Sono garantite l'osservanza e l'applicazione di tutte le norme relative alle assicurazioni obbligatorie e antinforturistiche, previdenziali ed assistenziali. Gli Utenti, per evidenti ragioni di opportunità, di immagine e di etica professionale, sono tenuti ad astenersi dal corrispondere compensi di qualsivoglia natura o entità (denaro, regali, scambi). Gli operatori sono istruiti al rifiuto di ogni elargizione. Comportamenti impropri devono essere segnalati al Coordinatore.

Accoglienza e orientamento ai Servizi

All'interno della centrale Operativa è ubicato il servizio di segreteria della cooperativa *La Casa del Sole* il

[La Casa Del Sole Soc. Coop Seregno \(MB\)](#), [Via Santino De Nova n. 34/ Int. I-H](#) mail: direzionesanitaria@lacasadelsole.net

 società cooperativa sociale a.r.l.	LA CASA DEL SOLE SOC. COOP. SOC. ARL CDOM	SEDE OPERATIVA
Sistema Socio Sanitario  Regione Lombardia	CARTA DEI SERVIZI	Via Santino De Nova n. 34/ INT. I-H Seregno (MB) , Pag. 6 su 17

quale eroga attività amministrativa ed è costituita da personale esperto e dedicato, fornisce indicazioni e suggerimenti per l'orientamento e l'accesso all'offerta socio sanitaria della cooperativa, fornendo tutte le indicazioni utili alla predisposizione della documentazione necessaria all'attivazione dei servizi.

Le C-Dom operano nei locali siti via vi Santino De Nova presso La Casa del Sole, la segreteria è ubicata nella sede operativa per la raccolta delle segnalazioni.

Le attività sono così distribuite:

- **l'attività amministrativa:** è garantita per 5 giorni a settimana da lunedì a venerdì.
- **l'attività sanitaria è garantita:**

a) per 5 giorni a settimana (da lunedì a venerdì) per i percorsi che prevedono solo attività prestazionali o monoprofessionali;

b) per 7 giorni settimanali per i percorsi che prevedono attività domiciliari integrate in numero non inferiore a 49 ore settimanali per le attività integrate e in ragione della risposta al bisogno collegato ai Piani di Assistenza Individuali aperti; È prevista la possibilità di accoglimento dei messaggi degli assistiti tramite segreteria telefonica negli orari di chiusura dell'attività amministrativa, assicurata per almeno 7 ore al giorno con numeri di telefono dedicato per la raccolta delle segnalazioni.

La Centrale Operativa non è accessibile al pubblico, è possibile ricevere informazioni per le segnalazioni di assistenza contattando telefonicamente i seguenti riferimenti: 02/89126551, dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 16:30 e attraverso colloqui a domicilio dell'utenza. email: monzabrianza@lacasadelsole.net

Per informazioni relative alla segnalazione di presa in carico degli utenti, negli orari di chiusura della Centrale Operativa, è attivato un sistema di segreteria telefonica contattando il numero della Sede operativa 02.89126551, gli utenti che necessitano di presa in carico verranno contattati alla riapertura del servizio.

Ulteriori informazioni sono disponibili visitando il portale della cooperativa La Casa del Sole (www.lacasadelsole.net).

Tempi e modalità di erogazione dei servizi

Nei giorni festivi sono garantite le prestazioni infermieristiche, se previste dalla programmazione individuale (PAI), per persone con particolari bisogni sanitari.

La presa in carico (ovvero il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del PAI) è garantita:

- entro 72 ore fatte salve eventuali necessità di continuità assistenziale da garantire in corso di dimissioni protette
- successivamente alle 72 ore per prestazioni differibili a giudizio dell'Inviante

Gli operatori svolgono le attività di Assistenza Domiciliare Integrata, di norma, dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 18:00; il sabato e la domenica, se previsto nel piano individuale, dalle 08:00 alle 18:00.

Il primo accesso al domicilio è finalizzato alla raccolta della documentazione necessaria per redigere, in collaborazione con il Medico di Medicina Generale, l'ASST di competenza e la famiglia, il Piano Assistenziale Individuale (PAI).

 società cooperativa sociale a.r.l.	LA CASA DEL SOLE SOC. COOP. SOC. ARL CDOM	SEDE OPERATIVA
Sistema Socio Sanitario  Regione Lombardia	CARTA DEI SERVIZI	Via Santino De Nova n. 34/ INT. I-H Seregno (MB) , Pag. 7 su 17

Le attività di riabilitazione sono fruibili, di norma, dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 20:00.

Per informazioni con carattere di urgenza relativi agli **utenti in carico**, è attivo 7 giorni su 7 un servizio di pronta disponibilità telefonica contattando il numero **3663019042** dalle h 8.30 alle ore 16.30.

Negli orari di chiusura della Centrale Operativa, è attivato un sistema di segreteria telefonica contattando il numero della Sede operativa 02.89126551, gli utenti verranno contattati alla riapertura del servizio.

Caratteristiche dell'assistenza ADI

Le **aree di competenza** e le **prestazioni erogabili** dal Servizio sono riportate di seguito e sono fruibili dai pazienti per i quali, su indicazione del Medico di Medicina Generale, responsabile clinico dell'utente a domicilio, sia possibile definire un programma di cure domiciliari, redatto dallo staff del Servizio ADI di concerto con il medico di famiglia.

Assistenza medico-specialistica	La valutazione delle problematiche sanitarie del paziente può prevedere l'intervento specialistico del Geriatra, del Fisiatra, dello Psicologo, disponibili anche a supporto del Medico di Medicina Generale. In caso di necessità è possibile il ricorso a consulenze di altri specialisti.
Assistenza infermieristica	<ul style="list-style-type: none"> ● Cateterismo vescicale ● Prelievi ematici ● Medicazioni, bendaggi ● Gestione alvo ● Gestione Nutrizione artificiale domiciliare ● Gestione drenaggi ● Somministrazione, quando previsto dal piano assistenziale, di terapie sottocutanee, intramuscolari e endovenose ● Controllo delle stomie ● Educazione all'uso di ausili/presidi di prevenzione ● Educazione sanitaria e supervisione al paziente e al personale di supporto
Assistenza riabilitativa	<ul style="list-style-type: none"> ● Rieducazione motoria e respiratoria ● Addestramento all'uso di protesi e ausili ● Addestramento del paziente e dei famigliari
Assistenza di base alla persona	<ul style="list-style-type: none"> ● Igiene personale e bagno ● Mobilizzazione ● Alimentazione ● Cura dell'abbigliamento e della persona ● Attività fisica di mantenimento ● Addestramento al care giver, assistenti famigliari
Case Manager	<ul style="list-style-type: none"> ● Si occupa della programmazione delle attività sanitarie in raccordo con i medici di assistenza

 società cooperativa sociale a.r.l.	LA CASA DEL SOLE SOC. COOP. SOC. ARL CDOM	SEDE OPERATIVA
Sistema Socio Sanitario  Regione Lombardia	CARTA DEI SERVIZI	Via Santino De Nova n. 34/ INT. I-H Seregno (MB) , Pag. 8 su 17

primaria e il personale del distretto Asst. Ha una funzione di supporto rispetto agli operatori ed è il riferimento per le famiglie.

Cosa serve per accedere al Servizio ADI

Il Servizio è attivato per i cittadini che dispongano di richiesta autorizzata dalle ASST di riferimento. Il servizio erogato non comporta la partecipazione alla spesa da parte del cittadino che ne fruisce.

- **Come si attiva il servizio di C-Dom cure domiciliari:** per attivare il servizio è sufficiente rivolgersi al proprio Medico di Medicina Generale che eseguirà il Triage e attiverà il Distretto di riferimento per l'autorizzazione. Ottenuta l'autorizzazione del Distretto, l'utente potrà scegliere l'Ente Erogatore da cui farsi erogare il servizio. Il servizio C-Dom dà diritto all'erogazione di prestazioni infermieristiche, fisioterapiche, assistenziali, medico specialistiche erogate presso il domicilio del paziente. Il numero delle prestazioni può variare in ragione dell'eventuale complessità del caso. Per gli utenti che si trovano in regime di ricovero, sarà il Reparto di degenza ad effettuare il Triage ed inviare il risultato al Distretto per l'autorizzazione.

Nel caso si desideri ricevere le prestazioni dal Servizio ADI della cooperativa La Casa del Sole, l'utente dovrà, una volta ottenuta l'autorizzazione, segnalare la propria preferenza.

- **Criteri di accesso e destinatari del Servizio ADI**

Le CD di base e le CD integrate (ADI) si rivolgono a persone residenti in Regione Lombardia, di qualunque età, che necessitano di cure domiciliari. Per accedere al servizio devono essere presenti 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

Per avere accesso alle prestazioni del Servizio C-Dom della cooperativa La Casa del Sole, quindi, è necessario presentare al Distretto:

- Impegnativa del Medico di Medicina Generale (MMG/Pediatra di famiglia) contenente la **Richiesta di attivazione di Assistenza Domiciliare Integrata**, formulata su Ricettario Regionale, con la diagnosi di patologia o di condizione e i bisogni o le motivazioni della richiesta di attivazione delle CD, con modalità differenziate per le CD erogabili in forma di percorsi standardizzati e per le C-Dom integrate. Il MMG, unitamente alla richiesta, rilascia all'utente anche l'elenco delle strutture accreditate e autorizzate per l'erogazione del Servizio;
- Triage eseguito dal MMG;
- Tessera Sanitaria;
- Copia di eventuale lettera di dimissione rilasciata dall'ospedale;
- Eventuale documentazione clinica da fornire agli specialisti per la valutazione del caso, se

 società cooperativa sociale a.r.l.	LA CASA DEL SOLE SOC. COOP. SOC. ARL CDOM	SEDE OPERATIVA
Sistema Socio Sanitario  Regione Lombardia	CARTA DEI SERVIZI	Via Santino De Nova n. 34/ INT. I-H Seregno (MB) , Pag. 9 su 17

richiesta.

- Scelta della Cooperativa La Casa del Sole come Erogatore

LISTE D'ATTESA

Il Servizio viene avviato, di norma, entro 72 ore dalla segnalazione da parte della ASST. Nel caso in cui non sia possibile attivare il servizio presso il Servizio C- Dom della cooperativa La Casa del Sole perché si sia raggiunto il numero massimo di persone assistibili, il paziente viene inserito in lista di attesa. **L'utente viene sempre informato sui tempi previsti per accogliere la sua richiesta di prestazioni e comunque orientato alla scelta di eventuale altro fornitore accreditato.** Per la gestione della lista di attesa i criteri individuati dal servizio sono:

- esito della valutazione del caso in relazione alla gravità delle condizioni del paziente;
- ordine cronologico di presentazione della domanda di servizi.

Informazioni utili

DIMISSIONI E SOSPENSIONI

Al momento in cui si verifica una delle possibili cause di chiusura dell'assistenza domiciliare, il Case Manager territoriale provvede a registrare nel FASAS la data della chiusura dell'assistenza domiciliare e il relativo motivo comunicando la dimissione alla CO previa verifica degli indicatori di esito e indicandone la motivazione.

Dimissioni

Le ragioni che possono causare la chiusura dell'assistenza domiciliare possono essere:

- dimissione volontaria (rifiuto del malato e/o della famiglia alla continuazione della assistenza);
- ricovero definitivo in ospedale;
- decesso in ospedale
- decesso a domicilio
- trasferimento presso in Hospice;
- trasferimento in altro setting di cura domiciliare
- Trasferimento in residenza sanitaria.
- cambio residenza
- non appropriatezza
- Completamento del programma assistenziale

Le valutazioni finali del percorso di cura sono descritte nella lettera di dimissioni con le verifiche degli obiettivi raggiunti.

Trasferimenti:

In caso di trasferimento ad altro setting di cura/struttura, il case manager con il supporto della CO, facilita il passaggio in cura attraverso la rete che vede a confronto e in raccordo i professionisti

 <p>La casa del Sole società cooperativa sociale a.r.l.</p>	<p>LA CASA DEL SOLE SOC. COOP. SOC. ARL CDOM CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>SEDE OPERATIVA</p>
<p>Sistema Socio Sanitario  Regione Lombardia</p>		<p>Via Santino De Nova n. 34/ INT. I-H Seregno (MB), Pag. 10 su 17</p>

coinvolti, identificandone il percorso più appropriato e i responsabili all'interno della rete stessa. L'identificazione chiara del percorso all'interno di realtà diverse tra loro è un fattore chiave per facilitare e rendere efficace sia la comunicazione, sia il passaggio in cura, garantendo così continuità dell'informazione, della relazione e assistenziale dell'utente e nucleo familiare.

Chiusura amministrativa

In caso di sospensione del servizio per ricovero o per altri motivi, è necessario darne evidenza sul foglio di diario. In caso di sospensione superiore ai 15 gg, il titolo deve essere chiuso obbligatoriamente. L'assistito e la famiglia devono pertanto ripresentare richiesta con impegnativa alla ASST di appartenenza per poter riaprire un ulteriore percorso di cura

REVOCA DEL FORNITORE

È facoltà della persona assistita revocare la scelta dell'Ente Erogatore delle prestazioni al domicilio, qualora, a suo giudizio, non sussistano le condizioni per proseguire l'assistenza con l'Ente Erogatore prescelto.

RICHIESTA DI COPIA CONFORME DI DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Copia del Fascicolo socio assistenziale sanitario può essere richiesta dagli aventi diritto via email all'indirizzo monzabrianza@lacasadelsole.net

La copia del Fascicolo socio assistenziale sanitario sarà resa disponibile agli aventi diritto non oltre 7 giorni dalla data di ricezione della richiesta a fronte del corrispettivo economico di euro 50

Tutela e partecipazione

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Nell'erogazione di servizi e prestazioni l'Ente si impegna a rispettare i principi fondamentali di ogni Carta dei Servizi di struttura sanitaria:

- **EGUAGLIANZA**
intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso agli stessi devono essere uguali per tutti.
- **IMPARZIALITÀ**
in quanto il comportamento dell'Ente nei confronti dell'utente deve essere ispirato a criteri di obiettività e di giustizia.
- **CONTINUITÀ**
ovvero regolarità nell'erogazione del servizio pubblico.
- **DIRITTO DI SCELTA**
secondo le previsioni della normativa vigente, tra i soggetti che erogano le prestazioni, in particolare i servizi distribuiti sul territorio.
- **PARTECIPAZIONE**

 <p>La casa del Sole società cooperativa sociale a.r.l.</p>	<p>LA CASA DEL SOLE SOC. COOP. SOC. ARL CDOM CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>SEDE OPERATIVA</p>
 <p>Sistema Socio Sanitario Regione Lombardia</p>		<p>Via Santino De Nova n. 34/ INT. I-H Seregno (MB), Pag. 11 su 17</p>

quale diritto di tutela circa la corretta erogazione del servizio, diritto di accesso alle informazioni, diritto a proporre osservazioni, suggerimenti, memorie, documenti, diritto ad esprimere la valutazione del servizio ricevuto.

- **EFFICIENZA ED EFFICACIA**
circa la soddisfazione dei bisogni con il miglior utilizzo delle risorse disponibili.

TUTELA DELLA PRIVACY

La cooperativa La Casa del Sole assicura che la raccolta e gestione dei dati personali e sensibili dei propri assistiti avvenga nel pieno rispetto di quanto stabilito dal **Regolamento Europeo UE 679/2016** nonché dalla **normativa nazionale vigente** in materia di **protezione dei Dati Personali**. È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale dell'Utente. Si ribadisce che entro i confini della cooperativa è **vietato acquisire immagini**, registrazioni, riprese video, anche e soprattutto mediante gli strumenti resi disponibili sui social network, relative a persone, ambienti, strumenti di lavoro, documentazione, se non dietro esplicita autorizzazione rilasciata dalla Direzione/Direzione Sanitaria. **Si configura, inoltre, come grave violazione al Regolamento Europeo UE 679/2016** nonché alla **normativa nazionale vigente** in materia di **protezione dei Dati Personali, con rilevanza anche civile e penale, la pubblicazione di immagini e riprese video acquisite all'interno della struttura** in assenza di autorizzazione esplicita rilasciata dalla Direzione e del Consenso liberatorio acquisito da tutte le persone direttamente o indirettamente coinvolte.

CONSENSO INFORMATO ALLE CURE

Il consenso informato è l'espressione della volontà del paziente che autorizza gli operatori sanitari ad effettuare il trattamento diagnostico e/o terapeutico per il quale è stato informato. Il consenso informato viene richiesto in quanto ogni atto di cura non può compiersi senza che sia stabilita una relazione fra curante e paziente; tale relazione avviene attraverso la partecipazione attiva del malato alle decisioni sulla sua salute.

Il consenso informato deve essere espresso in forma scritta dall'interessato (salvo nei casi in cui sia prevista una tutela giuridica) attraverso la compilazione di apposita modulistica. Nel caso in cui l'intervento sia necessario o urgente per la sopravvivenza del paziente e questi non sia in grado di esprimere una volontà cosciente, il medico può operare in stato di necessità. Il paziente sarà comunque informato appena recuperato lo stato di coscienza. Il consenso informato può essere revocato in qualsiasi momento prima che venga praticato l'atto per il quale è stato espresso e sottoscritto.

CUSTOMER SATISFACTION

Attraverso la somministrazione agli utenti di un questionario di gradimento, viene rilevato annualmente l'indice di soddisfazione delle attività svolte dalle Unità afferenti ai Servizi Territoriali; i risultati dell'indagine sono periodicamente forniti alle Istituzioni di riferimento. Gli esiti sono utili per determinare le opportune azioni di miglioramento e i progetti per la qualità.

Lo strumento per la rilevazione del gradimento è parte integrante della Carta dei Servizi e viene [La Casa Del Sole Soc. Coop Seregno \(MB\), Via Santino De Nova n. 34/ Int. I-H mail: direzionesanitaria@lacasadelsole.net](mailto:direzionesanitaria@lacasadelsole.net)

 <p>La casa del Sole società cooperativa sociale a.r.l.</p>	<p>LA CASA DEL SOLE SOC. COOP. SOC. ARL CDOM CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>SEDE OPERATIVA</p>
 <p>Sistema Socio Sanitario Regione Lombardia</p>		<p>Via Santino De Nova n. 34/ INT. I-H Seregno (MB), Pag. 12 su 17</p>

fornito in allegato. Si invitano gli utenti a **restituirlo compilato e in busta chiusa** ai referenti del Servizio.

COMUNICAZIONE CON GLI UTENTI

Qualsiasi variazione intervenga nell'offerta di servizi, nelle modalità di erogazione, viene comunicata agli utenti, a seconda delle circostanze, attraverso le revisioni di documenti istituzionali (Carta dei Servizi), alle comunicazioni in forma scritta, alle pubblicazioni sul Portale della cooperativa La Casa del Sole sulle pagine dedicate alla cooperativa La Casa del Sole (www.lacasadelsole.net).

DIRITTI DEL MALATO

La cooperativa La Casa del Sole pone al centro della propria attività sanitaria il paziente, nel massimo rispetto delle sue esigenze e della sua persona, anche attraverso un'informazione semplice ed esaustiva sui suoi diritti. Una sintesi efficace e riconosciuta a livello mondiale di tali diritti è contenuta nella **Carta Europea dei Diritti del Malato (2002)** che recepisce molte indicazioni fornite dall'Organizzazione Mondiale della Sanità e del Consiglio d'Europa. Le indicazioni della Carta sono declinate e rese operative in coerenza con le disposizioni normative vigenti in ogni Paese. Di seguito, le principali voci:

Diritto a misure preventive

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

Diritto all'accesso

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

Diritto all'informazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

Diritto al consenso

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.

Diritto alla libera scelta

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.

Diritto alla privacy e alla confidenzialità

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.

Diritto alla sicurezza

Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalle pratiche scorrette e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

Diritto alla innovazione

Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

 società cooperativa sociale a.s.l.	LA CASA DEL SOLE SOC. COOP. SOC. ARL CDOM CARTA DEI SERVIZI	SEDE OPERATIVA Via Santino De Nova n. 34/ INT. I-H Seregno (MB) , Pag. 13 su 17
Sistema Socio Sanitario  Regione Lombardia		

Diritto a un trattamento personalizzato

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.

Diritto al reclamo

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.

Questionario di gradimento Area Domiciliare della cooperativa La Casa del Sole

Gentile Signora, Egregio Signore,

La invitiamo a compilare il seguente questionario per la rilevazione del gradimento. La Sua opinione ed i Suoi suggerimenti ci saranno di grande utilità per migliorare la qualità dei nostri servizi.

Il questionario è anonimo e potrà inviarlo all'indirizzo sotto riportato o consegnarlo in busta chiusa all'operatore di riferimento.

Un sentito ringraziamento per le Sua preziosa collaborazione

Il questionario viene compilato in data: _____

Da:

- dall'assistito con l'aiuto di parenti/amici/assistente familiare/operatore da un familiare
 tutore / curatore / amministratore di sostegno

Età dell'utente: _____

Sesso: M F

Nazionalità: Italiana Europea Extraeuropea

Scolarità: Scuola Obbligo Scuola Superiore Laurea Nessuna

Il questionario, è relativo alle prestazioni erogate all'utente per:

- C-Dom/ADI Riabilitazione Domiciliare adulti Riabilitazione Domiciliare minori

Ha usufruito delle prestazioni tramite: Servizio Sanitario Regionale
 Privatamente

Da chi è venuto a conoscenza del Servizio Domiciliare della Cooperativa?

- Medico curante / pediatra Medico Ospedaliero Servizio Sociale Amici
 Operatori Associazioni Sito internet ATS/ASL

Per la compilazione, indicare punteggi da 1 (per nulla soddisfatto) a 7 (molto soddisfatto)

A. È soddisfatto delle informazioni ricevute dagli operatori del Servizio?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

B. Come valuta il tempo necessario per l'attivazione del Servizio?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

X. Le prestazioni sono state erogate con puntualità e continuità rispettando la programmazione e quanto Le era stato comunicato?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

Δ. E' soddisfatto della tempestività con cui sono stati affrontati i problemi più importanti che si sono presentati durante il periodo di presa in carico?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

E. E' soddisfatto della qualità dell'intervento professionale degli operatori del Servizio (si raccomanda di valutare solo le figure effettivamente intervenute nella prestazione)

E.1 Operatore Accoglienza/Prenotazione	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
E.2 Tecnico della Riabilitazione	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
E.3 Infermiere	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
E.4 Operatore Assistenziale	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
E.5 Medico specialista	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
E.6 Altro (psicologo ecc.)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

Φ. I professionisti del Servizio si sono rivolti a Lei con rispetto, cortesia ed empatia?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

Γ. Per quanto concerne i trattamenti riabilitativi sono stati rispettati i tempi previsti?

SI NO

H. Quanto consiglierebbe il Servizio?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

I. Nel complesso quanto si ritiene soddisfatto del Servizio?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

L. E' soddisfatto delle informazioni ricevute da ATS ?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

M. Quali professionisti sono intervenuti al Suo domicilio?

- Infermiere Fisioterapista OSS
 Medico Specialista Medico di Famiglia Altra Professione

N. E' soddisfatto del rapporto che si è creato con i professionisti del Servizio?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

O. In assenza dell'assistenza ricevuta avrebbe dovuto lasciare il Suo domicilio?

- SI NO

P. Dove avrebbe potuto ricevere le cure di cui aveva bisogno?

- Ospedale Casa di Riposo Presso parenti / conoscenti
 Altro Non Saprei / NR

Q. Come giudica la qualità della Sua vita in questo momento?

- Migliorata Come Prima
 Peggiorata Non Saprei / NR

R. Come va in generale la Sua salute in questo momento?

- Bene Abbastanza Bene Male Molto Male Non Saprei / NR

Le chiediamo, infine, di volerci esprimere eventuali carenze, suggerimenti o segnalare aspetti particolarmente positivi o eventuali altri servizi di cui sente particolarmente l'esigenza.

.....

.....

.....

.....

.....


.....

.....

 società cooperativa sociale a.r.l.	LA CASA DEL SOLE SOC. COOP. SOC. ARL CDOM CARTA DEI SERVIZI	SEDE OPERATIVA Via Santino De Nova n. 34/ INT. I-H Seregno (MB) , Pag. 16 su 17
Sistema Socio Sanitario  Regione Lombardia		

Nel ringraziarLa per la cortese attenzione, La informiamo che la raccolta delle informazioni del presente questionario è finalizzata ad elaborazioni statistiche che ci permettono di migliorare il Servizio

RELAZIONI CON IL PUBBLICO
Orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 16,30 Telefono: 02.89126551 Mail: mozabrianza@lacasadelsole.net

 società cooperativa sociale a.r.l.	Direzione Sanitaria La Casa del Sole
MODULO	

DATI DEL SEGNALANTE

Nome e cognome segnalante: _____

Indirizzo: _____

Genere: Maschio Femmina Età _____ Professione _____ Scolarità _____

Recapito telefonico: _____ e-mail: _____

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

Relazione di parentela o altro: _____

STRUTTURA COINVOLTA: Cooperativa La casa del sole

TIPOLOGIA: reclamo (in forma scritta) segnalazione disservizio ringraziamento/elogio suggerimento

FORMA: verbale/telefonica nota scritta e-mail

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE/OSSERVAZIONE/RECLAMO

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

DATA:.....

Firma segnalante:

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI EX ART 13 REG UE 2016/679

La cooperativa La Casa del Sole La informa che i dati personali richiesti nel presente modulo e/o da Lei comunicati attraverso email saranno trattati con il Suo consenso ai soli fini di dare riscontro alla Sua richiesta/segnalazione. Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679, Le ricordiamo che il consenso è facoltativo e che il mancato conferimento del Suo consenso ci impedirà di dare esecuzione a tutte le attività previste a seguito della segnalazione/reclamo. Le ricordiamo che ha il diritto di accesso ai dati personali,

 società cooperativa sociale a.r.l.	LA CASA DEL SOLE SOC. COOP. SOC. ARL CDOM CARTA DEI SERVIZI	SEDE OPERATIVA Via Santino De Nova n. 34/ INT. I-H Seregno (MB) , Pag. 17 su 17
Sistema Socio Sanitario  Regione Lombardia		

di rettifica, di cancellazione degli stessi o di limitazione del trattamento o di opporsi al loro trattamento, inviando una semplice comunicazione alla cooperativa La Casa del Sole Via Santino De Nova n. 34/M - Seregno (MB) oppure scrivendo monzabrianza@lacasadelsole.net. Altresì ha il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali

Autorizzo **Non Autorizzo**

al trattamento dei miei dati ai fini della gestione del reclamo.

Il modulo può essere inviato in copia scansionata all'indirizzo email sotto riportato.

Relazioni col Pubblico

Email: coordinamento@lacasadelsole.net

A cura del coordinatore infermieristico

Data ricezione reclamo: _____

Il reclamo viene preso in carico? Sì No

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

Firma Responsabile/ReferenteData valutazione