

INDICE

1.1 PERCHE' UNA CARTA DEI SERVIZI	2
1.2 MISSION	2
1.3 STRUTTURA ORGANIZZATIVA	3
1.4 L' EQUIPE	4
1.5 PRECONDIZIONI ALLA PRESA IN CARICO	5
1.6 ACCOGLIENZA E ORIENTAMENTO AI SERVIZI	6
1.7 TEMPI E MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	6
1.8 CARATTERISTICHE DELL' ASSISTENZA CDOM (ADI).....	7
1.9 MODALITÀ DI ACCESSO	8
1.10 LISTE D' ATTESA	9
1.11 INFORMAZIONI UTILI.....	10
Dimissioni.....	10
Trasferimenti.....	10
Chiusura amministrativa.....	11
1.12 REVOCA DEL SERVIZIO.....	11
1.13 Rilascio della documentazione sanitaria FaSaS Legge Gelli 8 marzo 2017, n. 24	11
1.14 NUMERI UTILI.....	12
1.15 TUTELA E PARTECIPAZIONE.....	12
TUTELA DELLA PRIVACY	13
CONSENSO INFORMATO ALLE CURE.....	14
1.16 CUSTOMER SATISFACTION.....	14
1.17 DIRITTI DEL MALATO	14

REV.	ED.	DATA	DESCRIZIONE MODIFICHE	FIRMA DI EMISSIONE	FIRMA DI VALIDAZIONE	FIRMA DI APPROVAZIONE
0	4	18/06/23	Quarta emissione della Procedura carta dei servizi	Grisetti Roberta		
				Giovanni Cilluffo		

 <p>La casa del Sole società cooperativa sociale a.r.l.</p>	<p>PROCEDURA ORGANIZZATIVA TERRITORIALE</p>	<p>PAT_23_C-DOM</p>
 <p>Sistema Socio Sanitario Regione Lombardia</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>pag. 2 di 16</p>

1.1 PERCHE' 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 ad 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 La Casa del Sole ONLUS attraverso il SSN, 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.

In relazione al bisogno di salute dell’assistito, dei livelli di intensità, complessità e durata dell’intervento assistenziale la Cooperativa La Casa del Sole ONLUS eroga attraverso la sede 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

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

 La casa del Sole <small>società cooperativa sociale a.r.l.</small>	PROCEDURA ORGANIZZATIVA TERRITORIALE	PAT_23_C-DOM
 Sistema Socio Sanitario Regione Lombardia	<h1 style="color: blue;">CARTA DEI SERVIZI</h1>	pag. 3 di 16

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 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.

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.

Il Servizio è **accreditato e autorizzato** da Regione Lombardia, con decreto di accreditamento n° 8402 del 27/09/2012 per l'erogazione di servizi socio sanitari, quali cure domiciliari/ADI integrata e per l' Unità di Cure Palliative Domiciliari UCP-DOM.

Il Servizio di Cure Domiciliari C-DOM della Cooperativa La Casa del sole ONLUS opera nei seguenti **distretti del Comune di Milano e hinterland**:

- ✓ ATS Città Metropolitana di Milano nei distretti 1 - 2 - 3 - 4 - 5- 6 – 7
- ✓ ASST RODHENSE Corsico, Rho
- ✓ ASST Melegnano e della Martesana

1.4 L' EQUIPE

L'**équipe multiprofessionale delle CDOM (ADI)** è costituita da Medici, Infermieri, Operatori delle professioni sanitarie della Riabilitazione, Operatori addetti all'assistenza con qualifica di Ausiliario Socio Assistenziale (ASA) o Operatore Socio Sanitario (OSS), Specialisti Fisiatri e Geriatri, Psicologi. 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**

 <p>La casa del Sole società cooperativa sociale a.r.l.</p>	<p>PROCEDURA ORGANIZZATIVA TERRITORIALE</p>	<p>PAT_23_C-DOM</p>
 <p>Sistema Socio Sanitario Regione Lombardia</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>pag. 4 di 16</p>

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 dell' 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 Sede operativa sita presso la 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**:

- Responsabile sanitario medico- Dott.ssa roberta Grisetti -
- RSPP Dott.- Gatani Antonino
- Coordinatore servizi territoriali e Care Manager -Melania Sabella
- Presidente – Giovanni Cilluffo

1.5 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 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 Cure Domiciliari (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**

 La casa del Sole <small>società cooperativa sociale a.r.l.</small>	PROCEDURA ORGANIZZATIVA TERRITORIALE	PAT_23_C-DOM
 Sistema Socio Sanitario Regione Lombardia	<h1 style="color: blue;">CARTA DEI SERVIZI</h1>	pag. 5 di 16

specificità delle persone assistite (genere, età, appartenenza religiosa, cultura, particolari condizioni di salute e di fragilità fisica e psicologica).

Il Paziente ed 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 infermieristico del Servizio – mediante compilazione di appositi strumenti dedicati alla raccolta dei reclami e alla tracciabilità dei disservizi contenuti nel fascicolo a disposizione dell'utente.

- 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 imprevisti** (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 infermieristico o al Medico responsabile.**
- 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 cure domiciliari/ADI 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 antinfortunistiche, 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.

 La casa del Sole <small>società cooperativa sociale a.r.l.</small>	PROCEDURA ORGANIZZATIVA TERRITORIALE	PAT_23_C-DOM
 Sistema Socio Sanitario Regione Lombardia	<h1 style="color: blue;">CARTA DEI SERVIZI</h1>	pag. 6 di 16

Comportamenti impropri devono essere segnalati al Coordinatore.

1.6 ACCOGLIENZA E ORIENTAMENTO AI SERVIZI

Il **Servizio di segreteria** è il Servizio di Accoglienza per le cure domiciliari, è costituito da personale esperto e dedicato.

Tramite il Servizio di segreteria è possibile ottenere tutte le indicazioni per l'accesso alle cure domiciliari e per la predisposizione della documentazione necessaria.

Il Servizio è accessibile telefonicamente dal lunedì al venerdì, dalle 08,30 alle 16:30, al recapito: 02/89126551; email: adi@lacasadelsole.net

Ulteriori informazioni sono disponibili visitando il sito della Cooperativa La Casa del Sole (www.la.casadelsole.net)

1.7 TEMPI E MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

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 Cure Domiciliari (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).

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

 <p>La casa del Sole società cooperativa sociale a.r.l.</p>	<p>PROCEDURA ORGANIZZATIVA TERRITORIALE</p>	<p>PAT_23_C-DOM</p>
 <p>Sistema Socio Sanitario Regione Lombardia</p>	<h1>CARTA DEI SERVIZI</h1>	<p>pag. 7 di 16</p>

Negli orari di chiusura della sede operativa, è attivo un sistema di segreteria telefonica chiamando il numero della Sede 02/89126551

1.8 CARATTERISTICHE DELL'ASSISTENZA CDOM (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	<ul style="list-style-type: none"> • La valutazione delle problematiche sanitarie del paziente può prevedere l'intervento specialistico del geriatra, del fisiatra, dello psicologo, che sono 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 • Medicazione di ferite e piaghe • 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 • Igiene personale e bagno • Mobilizzazione • Alimentazione
Assistenza di base alla persona	<ul style="list-style-type: none"> • 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 primaria e il personale del

 La casa del Sole <small>società cooperativa sociale a.r.l.</small>	PROCEDURA ORGANIZZATIVA TERRITORIALE	PAT_23_C-DOM pag. 8 di 16
 Sistema Socio Sanitario Regione Lombardia	<h1 style="color: blue;">CARTA DEI SERVIZI</h1>	

distretto ATS. Ha una funzione di supporto rispetto agli operatori ed è il riferimento per le famiglie.

1.9 MODALITÀ DI ACCESSO

Cosa serve per accedere al Servizio CDOM (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 CDOM (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 CDOM (ADI)**

Le CDOM di base e le CDOM 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 (ADI) dell'Istituto Palazzolo

 La casa del Sole <small>società cooperativa sociale a.r.l.</small>	PROCEDURA ORGANIZZATIVA TERRITORIALE	PAT_23_C-DOM
 Sistema Socio Sanitario Regione Lombardia	<h1 style="color: blue;">CARTA DEI SERVIZI</h1>	pag. 9 di 16

Fondazione Don Carlo Gnocchi ONLUS, 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 richiesta.
- Scelta della Cooperativa La Casa del Sole come Ente Erogatore

1.10 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 CDOM (ADI) 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.

1.11 INFORMAZIONI UTILI

dimissioni e sospensioni

 <p>La casa del Sole società cooperativa sociale a.r.l.</p>	<p>PROCEDURA ORGANIZZATIVA TERRITORIALE</p>	<p>PAT_23_C-DOM</p>
 <p>Sistema Socio Sanitario Regione Lombardia</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>pag. 10 di 16</p>

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 sede operativa 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 sede operativa, facilita il passaggio in cura attraverso la rete che vede a confronto e in raccordo i professionisti 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

 <p>La casa del Sole società cooperativa sociale a.r.l.</p>	<p>PROCEDURA ORGANIZZATIVA TERRITORIALE</p>	<p>PAT_23_C-DOM</p>
 <p>Sistema Socio Sanitario Regione Lombardia</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>pag. 11 di 16</p>

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.

1.12 REVOCA DEL SERVIZIO

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.

1.13 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 che può essere richiesta dagli aventi diritto via email all'indirizzo adi.@lacasadelsole.net a fronte del corrispettivo economico di seguito specificato:

- Copia FaSAS € 50
- Copia FaSAS con spedizione € 70

La copia del Fascicolo socio assistenziale sanitario sarà resa disponibile agli aventi diritto non oltre 7 giorni dalla data di ricezione della richiesta.

1.14 NUMERI UTILI

- Sede legale

Strada Provinciale 203 n.10
20082 NOVIGLIO

 La casa del Sole <small>società cooperativa sociale a.r.l.</small>	PROCEDURA ORGANIZZATIVA TERRITORIALE	PAT_23_C-DOM
Sistema Socio Sanitario  Regione Lombardia	<h1 style="color: blue;">CARTA DEI SERVIZI</h1>	pag. 12 di 16

- **Sede organizzativa e operativa:** Via Fra' Cristoforo, 14/F MI
Tel. 02/89126551
Fax 02/84214493
e-mail : coordinamento@lacasadelsole.net
adi@lacasadelsole.net
prelievi@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 02/89126551

- **n° telefonico aziendale di Coordinamento** 366/3019042

Dal **lunedì** alla **domenica** dalle ore 16.30 alle 8.30 del giorno successivo, è possibile lasciare un messaggio alla segreteria telefonica specificando il motivo della chiamata , il nominativo della persona assistita e un recapito telefonico.

1.15 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

 La casa del Sole <small>società cooperativa sociale a.r.l.</small>	PROCEDURA ORGANIZZATIVA TERRITORIALE	PAT_23_C-DOM
 Sistema Socio Sanitario Regione Lombardia	<h1 style="color: blue;">CARTA DEI SERVIZI</h1>	pag. 13 di 16

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**
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.

1.16 TUTELA DELLA PRIVACY

L'Istituto 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 dell'Istituto 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/Direzione Sanitaria e del Consenso liberatorio acquisito da tutte le persone direttamente o indirettamente coinvolte.

1.17 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

 <p>La casa del Sole società cooperativa sociale a.r.l.</p>	<p>PROCEDURA ORGANIZZATIVA TERRITORIALE</p>	<p>PAT_23_C-DOM</p>
 <p>Sistema Socio Sanitario Regione Lombardia</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>pag. 14 di 16</p>

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.

Si informa se sono state formulate eventuali disposizioni anticipate di trattamento (DAT) in conformità alla normativa vigente (art 4 Legge 219 del 22/12/2017).

1.18 CUSTOMER SATISFACTION

Attraverso la somministrazione agli utenti di un questionario di gradimento, viene rilevato annualmente l'indice di soddisfazione delle attività svolte. 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 del fascicolo sanitario. Si invitano gli utenti a **restituirlo compilato e in busta chiusa** ai referenti del Servizio.

1.17 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.

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.