

 <p>La Casa del Sole ASL Monza Company</p>	<b>PROCEDURA ORGANIZZATIVO TERRITORIALE</b>	PAT_03_ UCP-DOM
<p>Sistema Socio Sanitario Regione Lombardia</p> 	<b>PROCEDURA RELAZIONE ORGANIZZATIVA GENERALE</b>	pag. 1 di 17

## INDICE

OGGETTO E SCOPO.....	2
CAMPO DI APPLICAZIONE.....	3
MISSION DELLA SOCIETA'.....	3
MODALITA' OPERATIVE.....	3
Descrizione del servizio.....	3
Logistica.....	3
Organizzazione e gestione delle Cure Palliative.....	4
MODALITÀ DI PRESA IN CARICO E PRIMA VISITA DOMICILIARE .....	4
Precondizioni alla presa in carico.....	4
Requisiti per l'ammissibilità al Servizio UCP-DOM.....	5
Criteri generali di eleggibilità:.....	6
Criteri specifici di eleggibilità:.....	6
Valorizzazione della famiglia.....	7
Comunicazione con l'utenza e diritti degli assistiti.....	8
IL PERSONALE.....	8
Il Servizio Domiciliare .....	9
Il funzionamento e l'organizzazione.....	9
Composizione dell'èquipe .....	9
Competenze e responsabilita' .....	9
Caratteristiche dell'assistenza UCP-dom.....	9
Moduli e documenti di registrazione.....	11
Riunioni d' equipe.....	11
PROTOCOLLI E ACCESSIBILITÀ.....	11
SELEZIONE E FORMAZIONE DEL PERSONALE .....	12
FORMAZIONE CONTINUA.....	12
Formazione specifica e aggiornamento.....	12
Comunicazione interna e aggiornamento continuo.....	13
SICUREZZA.....	13
GESTIONE DELLE ATTREZZATURE .....	14
QUALITÀ' DEL SERVIZIO E RAPPORTI CON L'UTENZA.....	14
FORNITURA DI PRESIDI E FARMACI.....	15
IL SISTEMA INFORMATIVO.....	15
VOLUME DI ATTIVITÀ PREVISTA.....	15
DIMISSIONI.....	15
LE LISTE D'ATTESA.....	16
REQUISITI STRUTTURALI.....	16
REQUISITI ORGANIZZATIVI.....	16
APPROVVIGIONAMENTO E SMALTIMENTO DI PRESIDI, PRODOTTI FARMACEUTICI E DISPOSITIVI MEDICI.....	16

REV.	ED.	DATA	DESCRIZIONE MODIFICHE	FIRMA DI EMISSIONE	FIRMA DI VALIDAZIONE	FIRMA DI APPROVAZIONE
1	3	15/05/24	Terza emissione della Procedura Relazione organizzativa Generale	Grisetti Roberta		
				Giovanni Cilluffo		

 La Casa del Sole <small>ASST REGIONE LOMBARDA</small>	<b>PROCEDURA ORGANIZZATIVO TERRITORIALE</b>	PAT_03_ UCP-DOM
Sistema Socio Sanitario  Regione Lombardia	<b>PROCEDURA RELAZIONE ORGANIZZATIVA          GENERALE</b>	pag. 3 di 17

## OGGETTO E SCOPO

Scopo del presente documento è quello di descrivere le caratteristiche generali e l'organizzazione della Società La Casa del Sole S.r.l dell' Unità di Cure Palliative domiciliare con specifico riferimento alle risorse umane, agli obiettivi del servizio, alla tipologia delle prestazioni erogate tenendo conto dei diversi livelli assistenziali di erogazione previsti dalla DGR n° X/5918 seduta del 28/11/2016.

## CAMPO DI APPLICAZIONE

Viene applicato a tutti i cittadini che hanno il diritto ad accedere all' Unità di Cure Palliative domiciliare . La Società La Casa del Sole secondo quanto sancisce la Legge n. 38 del 15/03/2010 assicura il rispetto della dignità e dell'autonomia della persona umana, il bisogno di salute, l' equità nell'accesso all'assistenza, la qualità delle cure e la loro appropriatezza.

## MISSION DELLA SOCIETA'

La Società “ La Casa del Sole” è un ente senza scopo di lucro, accreditato come ente gestore per l'unità di offerta UCP-dom con con Deliberazione N° XII / 2273 Seduta del 30/04/2024.

La Società La Casa del Sole a lo scopo di promuovere forme di assistenza sottolineando gli aspetti emotivi delle persone fragili accogliendo nel contempo i disagi familiari che ne derivano. La Società La Casa del Sole offre un supporto medico, assistenziale, psicologico, sociale e spirituale al paziente e alla famiglia cercando di migliorare la qualità della vita del paziente fino alla morte e gestiscono i problemi durante la malattia e durante il lutto.

L'erogazione del servizio delle cure palliative della Società La Casa del Sole opera nei seguenti distretti del Comune di Milano e hinterland:

- ATS Milano – Città Metropolitana: Municipi ASST Grande Ospedale Niguarda (Municipio 9)
- ASST Fatebenefratelli Sacco (Municipi 1- 2- 3-4-8)
- ASST Santi Paolo e Carlo (Municipio 5-6-7)
- ASST Nord Milano (Bresso, Cinisello Balsamo, Cologno Monzese, Cormano, Cusano Milanino, e Sesto San Giovanni)
- ASST Rhodense ASST Melegnano e Martesana-6-7
- ASST Melegnano e Martesana

## MODALITA' OPERATIVE

### Descrizione del servizio

Il servizio di Unità di Cure Palliative Domiciliari rivolto ai pazienti oncologici e non oncologici in fase avanzata di malattia per cui vengono richiesti interventi specifici di controllo e monitoraggio dei sintomi, definisce un profilo assistenziale dedicato. Il profilo di Cure Palliative garantisce la continuità assistenziale attraverso lo strumento della pronta disponibilità sanitaria (medica e/o infermieristica) sulle 24h e su 7 giorni alla settimana.

 <p>La Casa del Sole ASL Monza - Cremona</p>	<b>PROCEDURA ORGANIZZATIVO TERRITORIALE</b>	PAT_03_ UCP-DOM
<p>Sistema Socio Sanitario Regione Lombardia</p> 	<b>PROCEDURA RELAZIONE ORGANIZZATIVA GENERALE</b>	pag. 4 di 17

## Logistica

La sede operativa della Società “**La Casa del Sole**” è ubicata in via Fra Cristoforo, 14/F Milano . Opera in un trilocale composto da un primo piano a livello strada (operativo), un piano rialzato (dirigenziale) e un piano sottostante (deposito farmaci). Identificato con logo, orari di apertura e i riferimenti telefonici necessari per l’attivazione del servizio affissi sulla vetrina della porta d’ingresso. Il primo locale dell’ufficio è adibito a segreteria, dove si svolgono le operazioni di front office; nel secondo locale si svolgono le riunioni di equipe settimanale, il terzo locale è adibito a magazzino.

In riferimento alla copertura /continuità assistenziale secondo DGR N°5918 n.X del 28/11/2016 gli interventi sono programmati e articolati in base al PAI:

- 7 giorni su 7 per 365 giorni l' anno nelle 24 h
- 10 ore/die da lunedì a venerdì
- 6 ore /die il sabato e festivi .

L’unità di Cure Palliative garantisce la pronta disponibilità medica e infermieristica nelle 24 ore, attivabile attraverso numeri telefonici dedicati di cui è fornita la famiglia durante la prima visita.

## Organizzazione e gestione delle Cure Palliative

L’operatività dei Servizi di Cure Palliative è riconducibile ad una unicità di intenti e di percorsi comune, e volta a garantire ai pazienti e alle loro famiglie la massima professionalità.

Per quanto riguarda i diversi livelli assistenziali di erogazione delle Cure Palliative previsti dalla DGR n° X/5918 della seduta del 28.11.2016, il nuovo assetto organizzativo prevede con differenti modalità di integrazione dei servizi che garantiscano Cure Palliative per tutti i malati in funzione dei bisogni e in integrazione con i percorsi di cura delle malattie croniche evolutive in fase avanzata e inarrestabile. Tali attività comprendono:

Assistenza ambulatoriale di Cure Palliative e/o MAC.

Consulenza Palliativa intraospedaliera

Day Hospital

Set Domiciliare (UCP- Dom)

Hospice (attraverso la rete locale di cure palliative)

La Società La Casa del Sole in accordo con la istituenda rete RLCP armonizza il proprio modello organizzativo.

Nello specifico, l’UCP-Dom di base e specialistica eroga assistenza domiciliare e garantisce interventi di base e specialistici sulla base della differente intensità assistenziale necessaria per rispondere adeguatamente ai bisogni dei malati e dei familiari. E’ rivolto a tutti i malati che afferiscono all’ASST per i quali vengono identificati bisogni di cure palliative erogabili a domicilio con riferimento alla DGR 4610/2012.

## MODALITÀ DI PRESA IN CARICO E PRIMA VISITA DOMICILIARE


Processo di presa in carico

 La Casa del Sole <small>ASL REGIONE LOMBARDA</small>	<b>PROCEDURA ORGANIZZATIVO TERRITORIALE</b>	PAT_03_ UCP-DOM
Sistema Socio Sanitario  Regione Lombardia	<b>PROCEDURA RELAZIONE ORGANIZZATIVA          GENERALE</b>	pag. 5 di 17

## 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. 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 (famigliare o assistente famigliare) che assicura una presa in carico efficace e la permanenza al domicilio dell'utente in una situazione invalidante o di dipendenza. Si tratta di un presupposto fondamentale per la buona riuscita dell'intervento di Cure Palliative Domiciliari. Per questo motivo, è raccomandata la cooperazione fra operatori e care giver nel rispetto delle reciproche competenze e responsabilità. Al care giver sarà fornito tutto il supporto necessario per lo sviluppo di una realistica consapevolezza sulle condizioni di salute del malato e sul programma di interventi personalizzato.
- Nell'ambito di tale cooperazione, il malato, i famigliari, i care givers, gli assistenti famigliari, sono invitati ad osservare comportamenti rispettosi per il lavoro di tutto il personale. Eventuali osservazioni e/o segnalazioni, devono essere tempestivamente avanzate al responsabile medico e/o al Coordinatore Infermieristico dell' Unità – mediante compilazione di appositi strumenti dedicati alla raccolta dei reclami e alla tracciabilità dei disservizi.
  - In caso di imprevisto (malessere improvviso, trasferimento in ospedale, ecc.) che non consenta l'erogazione della prestazione programmata, l'utente, il familiare, il care giver, è pregato di darne comunicazione in modo tempestivo contattando la segreteria dell'UCP Dom che provvederà ad allertare il Coordinatore.
  - Le informazioni di carattere assistenziale o clinico devono essere richieste dagli aventi diritto esclusivamente e rispettivamente al Referente Clinico e al Case Manager.
  - Per facilitare il lavoro dei professionisti inviati al domicilio, si raccomanda di conservare in luogo appropriato, sicuro e consono, tutta la documentazione denominata fascicolo domiciliare che sarà consegnata in custodia all'utente e che contempla gli strumenti di lavoro indispensabili per i professionisti.
  - I professionisti, nell'ambito delle Cure Palliative Domiciliari, dispongono di un regolare rapporto di lavoro, subordinato o di libera professione. Si raccomanda agli utenti, per evidenti ragioni di opportunità, di immagine e di etica professionale, di astenersi dal corrispondere compensi di qualsivoglia natura o entità (denaro, regali, scambi). Gli operatori sono istruiti al rifiuto di ogni elargizione. Si invita a segnalare ai Coordinatori i comportamenti impropri.
  - Gli assistenti famigliari svolgono un compito essenziale nella presa in carico dell'utente. La collaborazione con questi operatori, alle dipendenze dell'utente e della famiglia, è favorita ed auspicata nei termini di un contributo alla conoscenza del malato, dei suoi bisogni psico-relazionali e assistenziali.
  - Nel corso degli interventi dei professionisti del Servizio UCP-DOM, gli assistenti famigliari, per quanto qualificati, sono invitati a rispettare gli ambiti di competenza

 La Casa del Sole <small>La Casa del Sole</small>	<b>PROCEDURA ORGANIZZATIVO TERRITORIALE</b>	PAT_03_ UCP-DOM
Sistema Socio Sanitario  Regione Lombardia	<b>PROCEDURA RELAZIONE ORGANIZZATIVA GENERALE</b>	pag. 6 di 17

degli operatori, cui spetta comunque il diritto/dovere di agire la propria autonomia e responsabilità professionale, pur in coerenza con l'auspicata integrazione fra professionisti del Servizio e care givers.

### **Requisiti per l'ammissibilità al Servizio UCP-DOM**

Le cure palliative domiciliari sono rivolte a persone persone affette da patologie ad andamento cronico ed evolutivo per le quali non esistono terapie o, se esistono, sono inadeguate o inefficaci ai fini della stabilizzazione della malattia o di un prolungamento significativo della vita. L'identificazione del bisogno di cure palliative avviene attraverso strumenti specifici e sono caratterizzati dalla presenza di criteri generali e specifici di eleggibilità.

#### **Criteri generali di eleggibilità:**

- Stato accertato di presenza di una malattia di base a prognosi infausta a evoluzione inarrestabile, da parte del medico specialista/MMG che segnala e dal medico palliativista che accerta il possesso dei requisiti
- Presunta prognosi non superiore a 12-24 mesi
- Condivisione dell'avvio del percorso di cura con i familiari e quando possibile con il paziente in base al livello di conoscenza e consapevolezza della diagnosi e prognosi di malattia

#### **Criteri specifici di eleggibilità:**

- Valutazione della volontà del malato;
- Valutazione dell'orientamento prevalente del nucleo familiare;
- Presenza di un caregiver attivo al domicilio nelle 24 ore con caratteristiche legate alla continuità, disponibilità e adeguatezza per l'assistenza quotidiana;
- Bisogni sanitari e sociosanitari che consentano l'assistenza al domicilio
- Consenso informato al trattamento domiciliare;
- Caratteristiche abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza in termini logistici, strutturali e igienici;

Le modalità di presa in carico sono gestite nella seguente modalità:

- raccolta della segnalazione della necessità di assistenza domiciliare, dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 16.30 con le seguenti modalità: telefonica ai seguenti numeri: 366.3019042 – 02.89126551, fax 02.84214493
- appuntamento con un componente della famiglia per il colloquio valutativo entro 24 h.
- colloquio informativo-valutativo secondo i criteri di eleggibilità previste dalla DGR 4610/2012 di norma effettuato presso la sede operativa della Società La Casa del Sole con i familiari e, qualora ritenuto possibile, al domicilio con il malato per l'individuazione del più appropriato setting assistenziale. L'avvio del percorso assistenziale prevede la condivisione da parte del nucleo familiare, in particolare del care giver e quando possibile del malato in base al livello di conoscenza e consapevolezza della diagnosi e prognosi di malattia e l'individuazione dell'equipe di riferimento allo scopo di garantire la continuità del rapporto

 La Casa del Sole <small>ASL Monza - Ospedale</small>	<b>PROCEDURA ORGANIZZATIVO TERRITORIALE</b>	PAT_03_ UCP-DOM
Sistema Socio Sanitario  Regione Lombardia	<b>PROCEDURA RELAZIONE ORGANIZZATIVA          GENERALE</b>	pag. 7 di 17

con l' assistito e la famiglia.

- prima visita domiciliare di conferma della necessità di assistenza domiciliare entro 48 ore dal colloquio salvo differenti esigenze espresse dalla famiglia Valutazione Multidimensionale che definisce i bisogni della persona e della famiglia . In tale occasione viene redatto il Progetto Individuale che definisce la complessità del quadro clinico attraverso l'utilizzo di specifici indicatori che definiranno gli obiettivi. Il PAI ( Piano di Assistenza individuale ) verrà compilato entro 72 ore dalla data della prima visita domiciliare da parte del Medico Palliativista ( referente clinico ) in condivisione con l' Equipe e si modificherà in relazione ai bisogni prevedendo sulla base dell'intensità assistenziale interventi di base e specialistici. Per il supporto psicologico è previsto il contatto telefonico da parte dello psicologo che approfondirà eventuali bisogni segnalati dall'Equipe. Seguirà accesso domiciliare se il nucleo paziente/famiglia esprime la necessità di soddisfare il bisogno psicologico.
- visite successive di monitoraggio, eseguite secondo il piano assistenziale individuale.
- chiusura del percorso in caso di decesso del paziente o per valutazione di inserimento del malato in altri snodi della rete di cure palliative previo consenso da parte dello stesso e dei familiari.

Durante il percorso assistenziale se necessitano ausili, verranno richiesti direttamente alla LILT che provvederà alla consegna presso il domicilio del paziente.

### **Valorizzazione della famiglia**

Con il protocollo manuale per il caregiver la Società La Casa del Sole ha definito il percorso di valorizzazione e coinvolgimento della famiglia nel percorso di cura e si applica a tutti gli utenti e alle famiglie in carico ai servizi di C-Dom e UCP-Dom.

In occasione della prima visita e/o nelle visite successive il personale sanitario:

- valuta le necessità educative e le caratteristiche delle persone o del gruppo di destinatari con particolare riferimento a: possibilità e disponibilità di apprendere, informazioni già possedute, altre variabili che influenzano la strategia educativa, l'approccio, i risultati attesi o i desideri/disponibilità di apprendimento valuta le risorse disponibili, umane e materiali, e l'ambiente di apprendimento.
- sceglie le metodologie/tecniche educative congruenti con il bisogno dell'utente e le sue caratteristiche (socio anagrafiche, cliniche, atteggiamento verso la malattia, motivazione all'apprendimento, ecc), ma anche con l'ambiente e le risorse disponibili; potranno essere utilizzate: la spiegazione individuale, l'insegnamento di gruppo, la dimostrazione pratica, opuscoli e materiale informativo scritto in supplemento alle precedenti, ma non in sostituzione;

 La Casa del Sole <small>ASL Brescia Company</small>	<b>PROCEDURA ORGANIZZATIVO TERRITORIALE</b>	PAT_03_ UCP-DOM
Sistema Socio Sanitario  Regione Lombardia	<b>PROCEDURA RELAZIONE ORGANIZZATIVA GENERALE</b>	pag. 8 di 17

- spiega l'importanza dei contenuti dell'apprendimento e del rispetto delle precauzioni illustrate.
- Incoraggia la persona a partecipare attivamente all'apprendimento, sollecita l'espressione di dubbi, insicurezze, perplessità e fornisce dei feedback sottolineando i risultati positivi raggiunti;
- registra nel diario/visita di assistenza l'attività educativa;
- verifica l'apprendimento con una o più delle seguenti modalità, in base all'obiettivo, ai contenuti dell'insegnamento e alla tecnica educativa: osservando la persona e confrontando le sue risposte comportamentali con i risultati attesi, ponendo domande, facendo eseguire la manovra specifica sulla quale è stata effettuata la dimostrazione pratica;
- verifica l'apprendimento includendo il malato, i familiari ed eventualmente altre persone vicine e altri membri dell'equipe nella valutazione dell'apprendimento;
- verifica periodicamente l'apprendimento e il suo consolidamento utilizzando modalità congrue con l'obiettivo, i contenuti dell'insegnamento e con la tecnica educativa, e identifica le eventuali variazioni da apportare al piano educativo.

### **Comunicazione con l'utenza e diritti degli assistiti**

La Carta dei Servizi del servizio di cure palliative domiciliari della Società La Casa del Sole, rappresenta, una guida completa, chiara e orientata alla trasparenza delle attività ivi erogate, con particolare riguardo alle specifiche attività che saranno erogate presso il Servizio.

La Carta dei Servizi, come avviene per tutti gli altri servizi, sarà resa disponibile anche sul sito internet, nella sua versione sempre aggiornata; a tale scopo è documentabile anche l'esistenza di un nucleo interno permanente, istituito secondo le indicazioni regionali di cui alla circolare 31/san del 11/5/1998, con il compito di mettere in atto interventi migliorativi, anche sulla base della soddisfazione degli utenti



Presso la Centrale operativa è presente un responsabile, formato per per relazioni con il pubblico I relativi compiti e regole di funzionamento (giorni ed orari di apertura, riferimenti di contatto: telefono, fax e e-mail) sono indicati nella Carta dei Servizi e affissi all'ingresso della centrale operativa.

Per quanto concerne il rispetto della normativa sulla privacy, la Società La Casa del Sole garantisce la Protezione dei dati Personali, è stata redatta una procedura che stabilisce i criteri necessari per assicurare la sicurezza nella raccolta, gestione, trattamento ed archiviazione dei dati personali e sensibili, ai sensi del D. Lgs 196/2003.

Sono disponibili procedure e documenti per l'acquisizione del consenso informato alle cure da parte degli utenti, se questi ultimi inabilitati temporaneamente, lo stesso verrà sottoscritto dagli aventi diritto. E' prevista la pianificazione condivisa delle cure ai sensi dell'art. 5 della Legge 22 dicembre 2017, n. 219.

Nel caso di reclami di particolare gravità e di contenziosi di natura medico legale, la Direzione



 <p>La Casa del Sole S.p.A. Servizi Sanitari</p>	<b>PROCEDURA ORGANIZZATIVO TERRITORIALE</b>	PAT_03_01 UCP-DOM
<p>Sistema Socio Sanitario   Regione Lombardia</p>	<b>PROCEDURA RELAZIONE ORGANIZZATIVA          GENERALE</b>	pag. 9 di 17

insieme ai professionisti interessati, l'accaduto ai fini di mettere in atto azioni correttive, preventive e di effettivo miglioramento per prevenire ulteriori eventi.

## IL PERSONALE

### Il Servizio Domiciliare

#### Il funzionamento e l'organizzazione

L'assetto organizzativo della struttura è descritto con apposito organigramma e funzionigramma aggiornato in occasione di ogni variazione organizzativa.

La gestione interna del Servizio viene regolata da istruzioni operative, procedure, protocolli interni elaborati sulla base di norme cogenti e su specifiche esigenze di tipo sanitario-organizzativo. Le procedure di accoglienza, presa in carico, dimissione dei pazienti, gestione delle liste di attesa sono sintetizzate in un'unica procedura, gestione UDO.

#### Composizione dell'èquipe

L'èquipe multiprofessionale e multidisciplinare è costituita da Medici Palliativisti, Infermieri, Operatori Socio Sanitario (OSS), Psicologi e altre figure professionali attivabili in funzione del Piano di Assistenza Individuale e nel rispetto della volontà e della libertà di coscienza del cittadino: Fisioterapista, Dietista, Assistente Sociale e Spirituale.

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.

#### Competenze e responsabilita'

Il Servizio è articolato nelle seguenti funzioni e responsabilità:

FUNZIONI	RESPONSABILITA'
Direttore Sanitario	Roberta Grisetti
Responsabile Servizi Territoriali	Giovanni Cilluffo
Coordinatore Servizi Territoriali e Care Manager	Melania sabella
RESPONSABILE MEDICO UCP-DOM	Roberta Grisetti

 La Casa del Sole	<b>PROCEDURA ORGANIZZATIVO TERRITORIALE</b>	PAT_03_ UCP-DOM
Sistema Socio Sanitario  Regione Lombardia	<b>PROCEDURA RELAZIONE ORGANIZZATIVA GENERALE</b>	pag. 10 di 17

COORDINATORE INFERMIERISTICO E CARE MANAGER	Cristina Scaroni
---	------------------

### Caratteristiche dell'assistenza UCP-dom

Coordinatore infermieristico	Care manager con funzione di coordinamento di natura gestionale-organizzativa sulle attività assistenziali dei pazienti in carico e responsabile infermieristico
Medici Palliativisti	Referente clinico, responsabile del Programma diagnostico-terapeutico del paziente ed è il punto di riferimento del malato e del suo nucleo familiare
Infermieri	Con funzioni di coordinamento del percorso individuale e di continuità assistenziale del malato e del suo nucleo familiare
Operatore Socio Sanitario	Collabora con l'infermiere per il soddisfacimento dei bisogni primari, educa e supporta i familiari nel percorso assistenziale
Psicologo	Con funzioni di supporto nei confronti dei pazienti, le famiglie, al lutto e di supervisione dei componenti dell'équipe
Fisioterapista	Con funzioni di cura e prevenzione nell'ambito riabilitativo
Assistente Sociale	Assicura il soddisfacimento dei bisogni nell'area del disagio, bisogno sociale, fragilità con il fine di supportare le condizioni di vita della persona e della sua famiglia
Dietista	Assicura il soddisfacimento dei bisogni nell'area del disagio, bisogno sociale, fragilità con il fine di supportare le condizioni di vita della persona e della sua famiglia

Le aree di competenza e le prestazioni erogabili dal Servizio sono riportati di seguito e sono fruibili dai pazienti per i quali sia possibile definire un programma di cure domiciliari, redatto dall'équipe del Servizio UCP-DOM, di concerto con il medico di famiglia.

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

Tutto il personale sanitario è dotato di cartellino di riconoscimento che permette un'agevole identificazione all'Utente e ai suoi Familiari/Caregiver.

La pronta disponibilità medica e infermieristica viene svolta a turno dagli operatori dell'équipe che attualmente è costituita da:

- Un medico con funzione di Responsabile Medico
- Un Care manager (infermiere coordinatore), a tempo pieno, con funzione di

 La Casa del Sole <small>ASST REGIONE LOMBARDA</small>	<b>PROCEDURA ORGANIZZATIVO TERRITORIALE</b>	PAT_03_ UCP-DOM
Sistema Socio Sanitario  Regione Lombardia	<b>PROCEDURA RELAZIONE ORGANIZZATIVA GENERALE</b>	pag. 11 di 17

coordinamento di natura gestionale-organizzativa sulle attività assistenziali dei pazienti in carico e responsabile infermieristico.

- Medici Palliativisti (referenti clinici), responsabile del programma diagnostico-terapeutico del paziente e punto di riferimento del malato e della famiglia. Case manager (Infermieri), con funzioni di coordinamento del percorso individuale e di continuità del malato e del suo nucleo familiare.
- Operatore socio sanitario (OSS).
- Uno psicologo con funzioni di supporto per i pazienti, le famiglie, al lutto e di supervisione dei componenti dell'equipe.
- Sono assicurati in consulenza i profili di fisioterapista, dietista, assistente sociale e assistente spirituale.

### Moduli e documenti di registrazione

Titolo
Fascicolo sanitario redatto secondo la normativa vigente
Consenso informato
Customer satisfaction
Proposta presidi ed ausili
Lettera di dimissione
Foglio di presenza eventi formativi del personale
Foglio di visita medico
Colloquio preliminare

### Riunioni d' equipe

L'equipe come descritta, si riunisce ogni 15gg per discutere gli aspetti clinici e assistenziali dei pazienti in carico, le eventuali problematiche emerse e per programmare i piani assistenziali. E' garantita la disponibilità e il costante supporto telefonico al personale che compone l'equipe di cura. All'interno delle riunioni sono individuati momenti di supervisione dell'equipe e rielaborazione delle emozioni connesse ai processi assistenziali, a cadenza mensile. Particolare attenzione è posta nella gestione delle competenze al fine di garantire la massima sicurezza del paziente. La formazione e lo sviluppo delle competenze viene quindi perseguita: all'interno delle riunioni di équipe, ove vengono confrontate le relative esperienze e vengono svolti specifici momenti di aggiornamento sui diversi aspetti delle Cure Palliative ("pillole" formative), promuovendo la partecipazione degli operatori a corsi di formazione o di aggiornamento interni e esterni all'ASST. Il percorso assistenziale del nucleo paziente/famiglia, in uno specifico setting assistenziale, va inquadrato in un processo dinamico che deve adattarsi alle condizioni cliniche-sociali-assistenziali del paziente e della sua malattia.

 <p>La Casa del Sole A.S. Health Company</p>	<b>PROCEDURA ORGANIZZATIVO TERRITORIALE</b>	PAT_03_ UCP-DOM
<p>Sistema Socio Sanitario Regione Lombardia</p> 	<b>PROCEDURA RELAZIONE ORGANIZZATIVA GENERALE</b>	pag. 12 di 17

## PROTOCOLLI E ACCESSIBILITÀ

La Società “ **La Casa del Sole** “ allo scopo di uniformare il metodo di lavoro delle figure professionali e ai fini dell’aggiornamento, garantisce la presenza dei protocolli approvati dal Responsabile Sanitario, definiti nel rispetto delle linee guida e delle indicazioni normative internazionali, nazionali e regionali, redatti sulla base dei criteri periodicamente rivisti ed oggetto di diffusione e confronto con il personale durante le riunioni d’equipe.

I protocolli sono depositati presso la segreteria e resi accessibili a tutto il personale per la consultazione .

## SELEZIONE E FORMAZIONE DEL PERSONALE

La selezione e l’affidamento degli incarichi è curata dal responsabile delle risorse umane in dipendenza dalla sede centrale.

La valutazione viene effettuata prima della stipula del contratto sulla base dei titoli professionali, del curriculum, del colloquio col Responsabile del Servizio e diverse funzioni interessate.

L’attività di selezione e l’inserimento avvengono secondo procedura Selezione e inserimento del Personale

Per quanto concerne i contratti del personale dipendente della Società La Casa del Sole, trovano applicazione i seguenti CCNL:

- Contratto Collettivo Nazionale delle cooperative sociali

Per quanto concerne i collaboratori libero professionali vengono sottoscritti dei contratti d’opera individuali.

## FORMAZIONE CONTINUA

In considerazione dei percorsi formativi di ogni professionista e personale di supporto e per le competenze acquisite in itinere agli anni di studio, il criterio si ritiene soddisfatto per i dispositivi e apparecchi elettromedicali consegnati e in uso in UCP-Dom. Qualora si evidenziasse un bisogno formativo sulle apparecchiature utilizzate, si procederà ad una formazione specifica del personale che verrà opportunamente documentata.

### Formazione specifica e aggiornamento

Particolare attenzione è posta nella gestione delle competenze al fine di garantire la massima sicurezza del paziente.

La formazione e lo sviluppo delle competenze viene quindi perseguita:

- All’interno delle riunioni di équipe, ove vengono confrontate le relative esperienze e vengono svolti specifici momenti di aggiornamento sui diversi aspetti delle cure palliative (“pillole” formative) documentati nel verbale di presenza;

Promuovendo la partecipazione degli operatori a corsi di formazione o di aggiornamento interni ed

 La Casa del Sole <small>ASL REGIONE LOMBARDA</small>	<b>PROCEDURA ORGANIZZATIVO TERRITORIALE</b>	PAT_03_ UCP-DOM
Sistema Socio Sanitario  Regione Lombardia	<b>PROCEDURA RELAZIONE ORGANIZZATIVA          GENERALE</b>	pag. 13 di 17

esterni all'organizzazione:

Interni: la Società La Casa del Sole mette a disposizione dei propri dipendenti e collaboratori), formazione per i temi condivisi con tutti gli operatori, assicurando la copertura del fabbisogno formativo di tutti gli operatori addetti all'assistenza in un arco di tempo triennale, sulla base delle esigenze specifiche rispetto all'utenza da assistere e su tematiche relative all'umanizzazione delle cure. È prevista per tutti gli operatori anche per coloro che non concorrono allo standard dell'UdO, la formazione su tematiche relative alla comunicazione ed alle tecniche di relazione con gli utenti e i caregiver anche rispetto alla gestione dei conflitti.

### Comunicazione interna e aggiornamento continuo

Per il coinvolgimento di tutte le figure sanitarie, è stata allestita una bacheca all'interno della centrale operativa, dove viene affisso il piano di miglioramento redatto dalla Società La Casa del Sole. atto a divulgare e condividere le informazioni inerenti le procedure e i protocolli e La sezione coinvolgimento operatori del territorio è così suddivisa:

- Area tematica eventi formativi interni ed esterni all'organizzazione
- Area tematica linee guida, raccomandazioni EBN: all'interno troverete una sezione per le raccomandazioni ministeriali e una parte di sitografie consultabili
- Area normativa: le normative affini a tutti i professionisti quale responsabilità professionali
- Area procedura attualmente in adeguamento
- area piano di miglioramento: rappresenta la modalità di diffusione degli stessi a tutti i professionisti sulla base di analisi degli indicatori presi in esame. La bacheca sarà il canale di comunicazione dedicato a tutti i professionisti sanitari per tutte le aree sopra citate che preghiamo ogni qualvolta che ci sia una comunicazione di presa visione di documenti contenuti nelle varie sezioni.
- Area **Turni**: in questa sezione è possibile visionare i turni dei singoli operatori tutti i professionisti sanitari in UCP-Dom per tutte le aree sopracitate, i documenti verranno implementati o sostituiti (quando superati o obsoleti).
- Il personale è informato delle procedure interne organizzative e delle procedure adottate, tramite della Società La Casa del Sole, viene raccolta la firma degli operatori per presa visione e che hanno avuto accesso alle procedure previa condivisione delle stesse.

Inoltre si adottano ed applicano tutti i protocolli, le procedure di buona pratica professionale e le istruzioni operative formulati secondo i principi della **Evidence Based (**

Ogni anno viene redatto un nuovo Piano di Formazione per tutti gli operatori e per i professionisti esterni della Società La Casa del Sole, in cui vengono affrontati i bisogni formativi nei diversi ambiti (sanitario-riabilitativo, anziani, disabili, età evolutiva, gestionale - metodologico, sicurezza e normativa, etc.), vengono declinati obiettivi, destinatari, etc. Tale documento rappresenta un'importante guida per orientare gli operatori nelle scelte degli eventi formativi più idonei alle loro esigenze formative.

Il Responsabile Medico del Servizio poi, con il coordinatore infermieristico e il referente della formazione, definisce il piano di formazione annuale.

Presso la centrale operativa sono conservati i documenti attestanti l'attività di formazione del

 <p>La Casa del Sole S.p.A. - Milano - Italy</p>	<b>PROCEDURA ORGANIZZATIVO TERRITORIALE</b>	PAT_03_01 UCP-DOM
<p>Sistema Socio Sanitario Regione Lombardia</p> 	<b>PROCEDURA RELAZIONE ORGANIZZATIVA GENERALE</b>	pag. 14 di 17

personale.

## **SICUREZZA**

L'attività di Medico Competente viene regolarmente svolta dal dr. Walter Cavallari in in regime di libera professione.

È stato, inoltre, redatto il documento sulla valutazione dei rischi nel rispetto del D.lgs 81/08. Infine è stato nominato un rappresentante RLS nonché un incaricato per la prevenzione incendi.

## **GESTIONE DELLE ATTREZZATURE**

Il Servizio dispone della dotazione strumentale che deve essere correlata quantitativamente e qualitativamente ai bisogni degli utenti ed alle diverse tipologie di attività assicurandone uno svolgimento sicuro, efficace ed efficiente.

In funzione degli obiettivi e dei bisogni emersi sono presenti.

Tutte le attrezzature sono inventariate, nell'inventario generale della struttura da cui risulta l'assegnazione ad uno specifico centro di responsabilità.

I dispositivi medici rispettano le normative vigenti; in particolare, tutte le apparecchiature sono in possesso di marcatura CE (DLgs n. 46/97 Direttiva CEE 93/42 del 1993) reperibile sul dispositivo; è inoltre disponibile la documentazione formale attestante la loro regolarità e la loro manutenzione programmata.


L'inventario delle attrezzature e le relative schede di manutenzione, debitamente sottoscritte dal tecnico che ha eseguito l'intervento, sono conservate, presso la centrale operativa della Società La Casa del Sole. Si precisa che l'inventario verrà debitamente aggiornato in seguito all'acquisto delle nuove attrezzature/apparecchiature utili all'attività del Servizio.

## **QUALITÀ' DEL SERVIZIO E RAPPORTI CON L'UTENZA**

La Società La Casa del Sole la qualità rappresenta una componente irrinunciabile di pianificazione, programmazione ed organizzazione delle attività, da quelle prettamente sanitarie, socio-sanitarie, a quelle di tipo educativo, formativo, gestionale-manageriale.

È individuato un responsabile del Servizio Qualità (Dott. Roberta Grisetti) e Sicurezza del paziente di sede con il compito di coordinare i responsabili delle strutture territoriali

Il responsabile della qualità di struttura predispone e verifica l'attuazione di programmi di miglioramento della qualità relativi all'appropriatezza delle prestazioni e al rispetto delle procedure di organizzazione, nonché della completezza della documentazione sanitaria, e ne relaziona alla Direzione.

 La Casa del Sole <small>ASL REGIONE LOMBARDA</small>	<b>PROCEDURA ORGANIZZATIVO TERRITORIALE</b>	PAT_03_ UCP-DOM
Sistema Socio Sanitario  Regione Lombardia	<b>PROCEDURA RELAZIONE ORGANIZZATIVA          GENERALE</b>	pag. 15 di 17

È previsto che con periodicità annuale vengano valutate, ai fini della verifica di completezza della documentazione sanitaria, a campione tre cartelle del Servizio attraverso l'uso delle check-list consigliate da ATS.

A tutti i pazienti viene consegnato il questionario per la valutazione della soddisfazione. I questionari restituiti vengono fatti pervenire presso il Centro di Milano ed inseriti in un database. Periodicamente vengono comunicati i risultati con una relazione ai famigliari degli utenti che rientrano nel Servizio.

### **FORNITURA DI PRESIDI E FARMACI**

L'UCP Dom ai sensi della DGR n X/5918 del 28/11/2016 e in applicazione della Circolare n 21199 paragrafo Ricettario SNN, farmaci e presidi, garantisce nell'ambito della tariffa riconosciuta la fornitura dei presidi e dei farmaci elencati nei rispettivi allegati 3 e 4. I farmaci non ricompresi nell'allegato sono prescritti tramite ricettario regionale.

### **IL SISTEMA INFORMATIVO**

Nel mese di giugno 2017 la Centrale Operativa della Società La Casa del Sole, si è dotata di un supporto informatico gestionale denominato vitaever della società Nethica s.r.l.

Vitaever la piattaforma creata per prendersi cura delle persone in modo completo, semplice ed efficiente, pensata per servizi sanitari domiciliari. Tramite Ivitaever le informazioni dell'utente saranno sempre accessibili, anche da remoto.

Tutte le attività sono monitorate e coordinate per ottenere il miglior risultato, con l'obiettivo di cura della persona, l'eliminazione dell'errore e l'attenzione verso ogni singolo dettaglio.

L'UCP-Dom della Società La Casa del Sole ed è dotata di un Sistema Informativo compatibile con il sistema informativo sanitario attualmente in uso presso gli uffici della Regione Lombardia. L'invio dei flussi di dati di attività alle ATS e alla Regione avviene con regolarità ed attraverso la tipologia di tracciati record richiesti dalla normativa vigente in tema di attività socio-sanitaria per l'UDO specifica (flussi SIAD per flussi CP1 e CP2 per attività di rendicontazione).

In particolare si precisa che l'invio dei flussi viene effettuato dagli uffici amministrativi presenti presso la centrale operativa

### **VOLUME DI ATTIVITÀ PREVISTA**

Il volume di attività prevista per si delinea secondo la modalità organizzativa che prevede l'assegnazione di 3/4 pazienti per ogni figura medica e 3/4 utenti da assegnare alle figure infermieristiche per un totale compreso tra 21 e 28 pazienti in linea in un case mix che preveda il 70 % di utenti con livello di intensità specialistica e 30 % con livello di intensità Base, le stime percentuali possono subire modifiche sulla base delle richieste segnalate e dei bisogni emersi sul territorio.

 <p>La Casa del Sole ASL Monza - Cremasca</p>	<b>PROCEDURA ORGANIZZATIVO TERRITORIALE</b>	PAT_03_01 UCP-DOM
<p>Sistema Socio Sanitario Regione Lombardia</p> 	<b>PROCEDURA RELAZIONE ORGANIZZATIVA GENERALE</b>	pag. 16 di 17

## DIMISSIONI

Al momento in cui si verifica una delle possibili cause di chiusura dell'assistenza domiciliare, il medico/case manager provvede a registrare la data della chiusura dell'assistenza domiciliare e il relativo motivo comunicando la dimissione al coordinatore infermieristico o al responsabile medico della UCP-Dom previa verifica degli indicatori di esito redigendo la lettera di dimissione con indicazione delle motivazioni.

Causali di dimissione

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

- dimissione volontaria (rifiuto del malato e/o della famiglia alla 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 RSA/RSD.
- dimissione ordinaria al domicilio del paziente
- cambio residenza;
- Altro

## LE LISTE D'ATTESA

Il Servizio viene avviato, di norma, entro 48 ore dal colloquio, salvo diversa richiesta dei familiari, nel caso in cui non sia possibile attivare il servizio presso la Società La Casa del Sole, perché si sia raggiunto il numero massimo di persone assistibili, il paziente viene segnalato nella rete locale di cure palliative per avviare il percorso di presa in carico da parte di altri enti presenti sul territorio o in altri snodi della rete qualora non fosse candidabile per l'UCP-Dom. Se invece l'avvio del percorso fosse differibile a giudizio del MMG, Palliativista o Specialista di branca, o per volontà del paziente/familiari, l'utente verrà posto in lista di attesa. L'utente e/o il familiare viene sempre informato sui tempi previsti per accogliere la sua richiesta e comunque orientato alla scelta di eventuale altro Ente 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.

## REQUISITI STRUTTURALI

L'attuale sede dell'Unità di Cure Palliative è stata progettata e realizzata nel pieno rispetto dei requisiti strutturali, sia autorizzativi che di accreditamento ai sensi della DGR 5918/2016



 La Casa del Sole <small>ASL Brescia Company</small>	<b>PROCEDURA ORGANIZZATIVO TERRITORIALE</b>	PAT_03_ UCP-DOM
Sistema Socio Sanitario  Regione Lombardia	<b>PROCEDURA RELAZIONE ORGANIZZATIVA          GENERALE</b>	pag. 17 di 17

## REQUISITI ORGANIZZATIVI

I requisiti di tipo organizzativo sono già attualmente assolti e continueranno ad essere garantiti.

## APPROVVIGIONAMENTO E SMALTIMENTO DI PRESIDI, PRODOTTI FARMACEUTICI E DISPOSITIVI MEDICI

La Società La Casa del Sole garantisce quando necessario per la fornitura farmaci e presidi, tramite convenzione diretta con farmacia e fornitori, garantisce inoltre all'utenza in assistenza i beni sanitari assicurando inoltre la disponibilità e le condizioni del buon utilizzo al personale sanitario : delle divise e dei dispositivi di protezione individuale (camice, mascherina, guanti mono uso). Il materiale in uso della Società è esclusivamente monouso.

Il monitoraggio dei farmaci e presidi in entrata e in uscita è stato predisposto un database utile ad annotare i medicinali con la relativa quantità presente in magazzino, attraverso cui aggiornare i movimenti in/out. Nel medesimo database sono riportate le scadenze dei materiali.

Le medicazioni sono ordinate a scaffale con un ordine di stoccaggio che tenga conto della scadenza delle singole confezioni, in modo da lasciare in evidenza gli articoli con la scadenza più ravvicinata per favorendo così la precedenza del loro impiego.

Mensilmente viene effettuato un check relativo alla scadenza dei medicinali che permetterà il corretto aggiornamento e monitoraggio delle giacenze.

Per monitorare in modo più immediato la scadenza dei medicinali viene utilizzato nel database un sistema cromatico nel quale ogni anno di scadenza corrisponde a un colore:  
 Per quanto riguarda lo smaltimento degli aghibox, forniti dalla ditta ISI PLAST S.p.A, di cui è fornito il personale infermieristico avviene tramite il gruppo EcoEridania S.p.A rifiuti speciali .