

 <p>La Casa del Sole S.p.A. - Milano - Lombardia</p>	<p><b>PROCEDURA ORGANIZZATIVO TERRITORIALE</b></p> <p><b>LA CASA DEL SOLE</b></p> <p><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p> <p><b>UCP-dom</b></p> <p><b>Via Fra Cristoforo, 14/F Milano Tel. 0289126551</b></p>	<p>PAT_04_UCP_DOM Edizione 0 Revisione 10 del 15/05/2024 Pagina 1 di 11</p>
<p>Sistema Socio Sanitario</p>  <p>Regione Lombardia</p>		

## INDICE

1.1 Perché una carta dei servizi.....	1
1.2 Mission.....	1
1.3 Servizi offerti.....	2
Descrizione del servizio.....	2
AMBITI TERRITORIALI DI ACCREDITAMENTO:.....	2
Informativa resa ai sensi degli art.13-14 del GDPR 2016/679 (General Data protection Regulation).....	3
1.4 Struttura organizzativa.....	4
1.5 L'equipe della Società e' formata da:.....	4
1.6 Qualità.....	5
1.7 Gli utenti e il miglioramento .....	6
1.8 Gestione dei reclami.....	7
1.9 Rilascio della documentazione sanitaria FaSaS Legge Gelli 8 marzo 2017, n. 24 .....	7
1.10 Numeri utili.....	8

	<b>PROCEDURA ORGANIZZATIVO TERRITORIALE</b> <b>LA CASA DEL SOLE</b> <b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>UCP-dom</b> <b>Via Fra Cristoforo, 14/F Milano Tel. 0289126551</b>	PAT_04_UCP_DOM Edizione 0 Revisione 10 del 15/05/2024 Pagina 2 di 11
---	--	--

## 1.1 Perché una carta dei servizi

La Carta dei Servizi della **società** “*La Casa del Sole*” si pone come strumento dei diritti degli utenti e di informazione rispetto al servizio offerto dalla Società. 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 Società, al fine di rendere pubblico il suo contenuto; inoltre la stessa sarà a disposizione di coloro che ne facciano richiesta.

## 1.2 Mission

La Società 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 Società “*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 Società guardano al “principio di uguaglianza dei diritti delle persone “ che si fonda sull'art. 3 della Costituzione.

## 1.3 Servizi offerti

	<b>PROCEDURA ORGANIZZATIVO TERRITORIALE</b> <b>LA CASA DEL SOLE</b> <b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>UCP-dom</b> <b>Via Fra Cristoforo, 14/F Milano Tel. 0289126551</b>	PAT_04_UCP_DOM Edizione 0 Revisione 10 del 15/05/2024 Pagina 3 di 11
---	--	--

## Attività UCP-dom

### Descrizione del servizio

Il servizio di UCP-dom di base e specialistica, 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 24 h e su 7 giorni alla settimana DGR N. X/5918 seduta del 28/11/2016.

### AMBITI TERRITORIALI DI ACCREDITAMENTO:

La Società “ *La Casa del Sole* “ opera attualmente nei distretti 1 - 2 - 3 - 4 – 5 - 6 - 7 – 8 della ATS della Città Metropolitana ex ASL di Milano, ASST RODHENSE ex Distretto Garbagnate Milanese; Corsico Rho ex ASL provincia Milano 1.  
 ASST Melegnano e della Martesana intero territorio

### Accesso al servizio , modalità di presa in carico e prima visita domiciliare

Il servizio opera 365 giorni l’anno nelle 24h e su 7 giorni alla settimana; dalle ore 8:00 alle ore 16:30, è possibile contattare il numero telefonico della sede operativa; dopo le 16.30, è attivo un servizio di reperibilità telefonica 366/3019042.

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

 La Casa del Sole <small>di Milano - Lombardia</small>	<b>PROCEDURA ORGANIZZATIVO TERRITORIALE</b> <b>LA CASA DEL SOLE</b> <b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>UCP-dom</b> <b>Via Fra Cristoforo, 14/F Milano Tel. 0289126551</b>	PAT_04_UCP_DOM Edizione 0 Revisione 10 del 15/05/2024 Pagina 4 di 11
---	--	--

- 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 per il colloquio di presa in carico con i familiari e se possibile con la persona malata, fissato entro 24 h dalla segnalazione
- colloquio informativo-valutativo che danno diritto all'accesso secondo i criteri di eleggibilità previste dalla DGR 4610/2012.
- prima visita entro 48 ore dal colloquio, salvo differenti esigenze espresse dalla famiglia.
- Redazione del PAI entro 72 ore dalla prima visita.
- visite successive di monitoraggio, eseguite secondo il piano assistenziale individuale.
- Indicazioni in caso di dimissioni/trasferimenti ad altra struttura in caso di necessità , garantendo la continuità delle cure .

**La Società “*La Casa del Sole*” nell'attività' quotidiana garantisce:**

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

	<b>PROCEDURA ORGANIZZATIVO TERRITORIALE</b> <b>LA CASA DEL SOLE</b> <b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>UCP-dom</b> <b>Via Fra Cristoforo, 14/F Milano Tel. 0289126551</b>	PAT_04_UCP_DOM Edizione 0 Revisione 10 del 15/05/2024 Pagina 5 di 11
---	--	--

## **Informativa resa ai sensi degli art.13-14 del GDPR 2016/679 (General Data protection Regulation)**

Il GPDR 2016/679, Codice in materia di protezione dei dati personali , prevede la tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali . Si precisa che la Società “ *La Casa del Sole*” utilizza i dati forniti dall'utenza al fine di curare la “Persona” attraverso l'erogazione con la gestione diretta di assistenza sanitaria integrata (prestazioni infermieristiche, mediche, riabilitative...) e socio sanitarie, presso qualsiasi struttura abitativa .

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

L'utenza esprime il proprio consenso al trattamento dei dati personali nell'apposito fascicolo sanitario . Titolare del trattamento è “*La Casa del Sole*” via Fra' Cristoforo, 14/F Milano nella persona del suo legale rappresentante pro-tempore.

Secondo la normativa indicata, tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, leicità e trasparenza.

### **1.4 Struttura organizzativa**

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

	<p><b>PROCEDURA ORGANIZZATIVO TERRITORIALE</b></p> <p><b>LA CASA DEL SOLE</b></p> <p><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p> <p><b>UCP-dom</b></p> <p><b>Via Fra Cristoforo, 14/F Milano Tel. 0289126551</b></p>	<p>PAT_04_UCP_DOM Edizione 0 Revisione 10 del 15/05/2024 Pagina 6 di 11</p>
---	---	---

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

### 1.5 L'equipe della Società e' formata da:

Direttore Gestionale
Responsabile sanitario
Responsabile della sicurezza
Care Manager, back office
Infermieri Case Manager
Medico Palliatore
Medico Psicologo
Medico Geriatra
Medico Fisiatra
Terapista della Riabilitazione
Oss
Dietista
Assistente sociale
Personale con funzioni amministrative/front office

### 1.6 Qualità

La Società garantisce il miglioramento continuo delle azioni e dei servizi erogati, i infatti, grazie ad una costante attività di monitoraggio la Società

	<b>PROCEDURA ORGANIZZATIVO TERRITORIALE</b> <b>LA CASA DEL SOLE</b> <b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>UCP-dom</b> <b>Via Fra Cristoforo, 14/F Milano Tel. 0289126551</b>	PAT_04_UCP_DOM Edizione 0 Revisione 10 del 15/05/2024 Pagina 7 di 11
---	--	--

tende a rendere più efficiente ed efficace il proprio operato.

## STANDARD DI QUALITA'

<b>FATTORE QUALITA'</b>	<b>DI INDICATORE QUALITA'</b>	<b>DI STANDARD QUALITA'</b>
Accessibilità al servizio	Accesso all'erogazione dei servizi socio-sanitari	Immediato, accesso telefonico con ampia fascia oraria.
Tempestività	Tempo massimo di avvio del PAI	72 ore dalla prima visita domiciliare
Continuità	Giorni di erogazione dei servizi socio-sanitari	Dal lunedì alla domenica per 365 giorni l'anno
Qualità delle cure	Rispetto della privacy  Regole di condotta	Art. 13-14 del GDPR UE 2016/679  Il Codice Etico D. Lgs. 231/2001 è a disposizione degli utenti presso la sede operativa e sul sito <a href="http://www.lacasadelsole.net">www.lacasadelsole.net</a>

	<b>PROCEDURA ORGANIZZATIVO TERRITORIALE</b> <b>LA CASA DEL SOLE</b> <b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>UCP-dom</b> <b>Via Fra Cristoforo, 14/F Milano Tel. 0289126551</b>	PAT_04_UCP_DOM Edizione 0 Revisione 10 del 15/05/2024 Pagina 8 di 11
---	--	--

Formazione aggiornamento professionale d'equipe	e    Procedure condivise	Incontri d'equipe    Incontri d'equipe Partecipazione ai corsi di aggiornamento Monitoraggio ECM di corsi e convegni proposti a tutti gli operatori  Utilizzo di protocolli e linee guida aggiornati presso la sede operativa e a disposizione di tutti gli operatori
---	--------------------------------------	---

## 1.7 Gli utenti e il miglioramento

Gli utenti potranno esprimere la propria valutazione sui servizi attraverso la somministrazione dei questionari di customer satisfaction. Le aree di compilazione riguardano:

- l' accoglienza
- l' assistenza medico/infermieristica,
- la soddisfazione delle informazioni,
- l' alimentazione
- l' eliminazione
- l' igiene personale,
- l' assistenza al malato,
- la valutazione della tempistica relativa alla consegna dei presidi.



	<p><b>PROCEDURA ORGANIZZATIVO TERRITORIALE</b></p> <p><b>LA CASA DEL SOLE</b></p> <p><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p> <p><b>UCP-dom</b></p> <p><b>Via Fra Cristoforo, 14/F Milano Tel. 0289126551</b></p>	<p>PAT_04_UCP_DOM Edizione 0 Revisione 10 del 15/05/2024 Pagina 9 di 11</p>
---	---	---

L' utente o il familiare possono inoltre esprimere eventuali apprezzamenti o suggerimenti rispetto ai rapporti umani in uno spazio dedicato .

## 1.8 Gestione dei reclami

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

- per mezzo degli appositi questionari di soddisfazione;
- tramite l'invio (fax / posta/ mail ) del “modulo reclami”
- contatto telefonico ai numeri dedicati al servizio

La Società s’impegna, a fronte di ogni reclamo, a dare risposta entro 72 ore dalla segnalazione del reclamo.

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

.La Società “*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 Art. 13-14 del GDPR UE 2016/679, fornisce la documentazione sanitaria disponibile relativa al paziente, preferibilmente in formato elettronico; per tutt'altra modalità non verranno addebitati i relativi costi .

 <p>La Casa del Sole S.p.A. - Milano - Italy</p>	<p><b>PROCEDURA ORGANIZZATIVO TERRITORIALE</b></p> <p><b>LA CASA DEL SOLE</b></p> <p><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p> <p><b>UCP-dom</b></p> <p><b>Via Fra Cristoforo, 14/F Milano Tel. 0289126551</b></p>	<p>PAT_04_UCP_DOM Edizione 0 Revisione 10 del 15/05/2024 Pagina 10 di 11</p>
---	---	--

## 1.10 Numeri utili

- **Sede legale** Vincenzo Da Seregno n.14  
CAP 20161 Milano
  
- **Sede operativa** Via Fra' Cristoforo, 14/F MI  
**Tel.** 02/89126551  
**Fax** 02/84214493  
**MAIL :** [CUREPALLIATIVE@LACASADELSOLE.NET](mailto:CUREPALLIATIVE@LACASADELSOLE.NET)  
**SITO:** [WWW.LACASADELSOLE.NET](http://WWW.LACASADELSOLE.NET)
  
- **La raggiungibilità della struttura** La struttura può essere raggiunta tramite metropolitana M2 Famagosta e mezzi di superficie bus n° 71.

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

- **Telefonino aziendale di Coordinamento** 366/3019042

Dal **lunedì** alla **domenica** dalle ore 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.

 La Casa del Sole <small>di Milano - Lombardia</small>	<b>PROCEDURA ORGANIZZATIVO TERRITORIALE</b> <b>LA CASA DEL SOLE</b> <b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>UCP-dom</b> <b>Via Fra Cristoforo, 14/F Milano Tel. 0289126551</b>	PAT_04_UCP_DOM Edizione 0 Revisione 10 del 15/05/2024 Pagina 11 di 11
---	--	---

**MILANO 15/05/2024**

**LEGALE RAPPRESENTANTE**  
**Giovanni Cilluffo**