

CARTA DEI SERVIZI

C-DOM e CP-DOM

Cure Domiciliari
Cure Palliative



Il Focolare Soc. Coop. Soc. Onlus

Loc. Stefano n. 1 - 27040 Cigognola (PV) - Presso RSA La Tua Casa
Tel. 0385/257511 Fax 0385/54693 Email: adi@rsalatuacasa.it



(foto della Residenza Sanitaria Assistenziale La Tua Casa – Cigognola)

Sommario

PREMESSA	3
CHI SIAMO	3
Orari di apertura degli Uffici al pubblico:	3
Storia della Società.....	4
CURE DOMICILIARI (ex ADI) – C-DOM.....	4
Accesso al servizio.....	4
La presa in carico.....	4
Modalità di attivazione del servizio	5
Prestazioni previste:.....	6
Gestione della documentazione	6
La competenza territoriale.....	7
Dimissioni dal servizio	7
CURE PALLIATIVE DOMICILIARI – CP-DOM	8
L’accesso alle cure e segnalazione alla Rete	9
1.Segnalazione e accesso alla Rete delle Cure Palliative	9
2.Colloquio di valutazione della segnalazione	9
3.Prima visita/accesso dell’equipe al domicilio	9
4.Definizione di un “Piano di assistenza individuale” (PAI)	9
5.Servizio di supporto per i famigliari	9
La presa in carico e attivazione del servizio	9
Livelli di cure	10
La competenza territoriale.....	10
Dimissioni dal servizio	11
LA DOCUMENTAZIONE.....	12
ACCESSO AGLI ATTI	12
NORME ETICHE DEI NOSTRI OPERATORI	12
VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	12
INDICATORI E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA’	13
INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	14
Allegato 1 - MODULO PER LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	17
Allegato 2 - MODULO PER SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI.....	18

PREMESSA

Attraverso la Carta dei Servizi intendiamo offrire tutte le informazioni utili per meglio comprendere la gestione dei servizi di CURE DOMICILIARI e CURE PALLIATIVE DOMICILIARI.

Illustriamo come attuiamo la presa in carico dei bisogni presso il domicilio, cercando di portare giovamento, aiutando in momenti critici a risolvere e gestire le situazioni che si presentano, con operatori professionalmente motivati e con esperienza.

All'utente e alla sua famiglia è attribuito un ruolo importante all'interno della nostra organizzazione e la valutazione del servizio e/o eventuali segnalazioni sono prese in carico al fine del miglioramento continuo dell'assistenza erogata.

CHI SIAMO

Il Focolare Soc. Coop. Soc. Onlus, società che eroga i seguenti servizi Accreditati da Regione Lombardia e a Contratto con ATS di Pavia, attraverso le seguenti Unità di Offerta:

- erogazione di servizi per cure di base e assistenza domiciliare integrata: **CURE DOMICILIARI** (ex ADI) anche dette C-DOM
- erogazione di servizi per cure palliative domiciliari: **CURE PALLIATIVE DOMICILIARI** anche dette CP-DOM

l'offerta si integra con:

- **RSA**: servizio residenziale (per informazioni telefonare o consultare il sito)
- **RSA Aperta**: servizio domiciliare erogato con specifica misura (telefonare o sito ATS)

Sede organizzativa ed operativa in Cigognola (PV), Località Stefano,1 – alle adiacenze del Comune di Broni (percorrendo la SP10 e poi direzione Cigognola con la SP46. Non raggiungibile con specifici mezzi di trasporto pubblico: fermata bus sulla SP10, stazione ferroviaria: Broni).

Tel. 0385/257511 - 334/9118653 oppure 334/9103505

Tel. Coordinatore Ufficio ADI: 366/7416764

Fax 0385/54693 e-mail: adi@rsalatuacasa.it oppure info@rsalatuacasa.it

Pec: ilfocolare@pec.confcooperative.it Sito web: www.rsalatuacasa.it

Azienda con sistema di certificazione qualità UNI EN ISO 9001 dal 2005

Orari di apertura degli Uffici al pubblico:

Dal lunedì al venerdì	Dalle 8.30	Alle 18.00
Sabato	Dalle 8.30	Alle 12.00

L'Ufficio, a disposizione per gli utenti dei servizi CURE DOMICILIARI e CURE PALLIATIVE DOMICILIARI è contattabile telefonicamente dal lunedì alla domenica dalle ore 8.30 alle ore 19.00 al numero 0385/257511 (per più di 70 ore settimanali), con possibilità di accoglimento dei messaggi degli assistiti ad operatori che inoltrano opportune comunicazioni al coordinatore dell'assistenza, anche negli orari di assenza.

Storia della Società

La Società "Il Focolare Soc. Coop. Soc. onlus" è nata per la gestione della R.S.A. "Residenza La tua Casa", situata nel comune di Cigognola.

Ha iniziato ad operare nel dicembre del 2002, e dall'ottobre del 2003 è accreditata e a contratto dalla Regione Lombardia e opera per l'accoglimento di anziani non autosufficienti totali. La struttura ubicata su un unico piano ha capienza per 97 ospiti, distribuiti in 5 nuclei abitativi, di cui 20 nel Nucleo Alzheimer.

In attuazione alla DGR del 13 dic. 2002 n. 11555, Il Focolare Soc. Coop. Soc. onlus dal 2003 si è accreditata per l'erogazione dei Voucher Socio-Sanitari sul territorio dell'Oltrepò Pavese e dal maggio 2008 è accreditata anche per l'erogazione dei voucher per le cure palliative.

A partire dal 2012, secondo la nuova normativa regionale, Il Focolare è un'Unità di Offerta ACCREDITATA dalla Regione Lombardia e a CONTRATTO con ATS di Pavia per la gestione dell'ADI (Assistenza Domiciliare Integrata). Nel 2017 Regione Lombardia ha distinto le Unità di Offerta ADI con UCP-Dom per l'erogazione di profili per le cure palliative.

Da dicembre 2022 Regione Lombardia ha ridefinito i requisiti di accreditamento e si è attuata la riorganizzazione dell'Unità di Offerta, adeguando ai nuovi standard.

CURE DOMICILIARI (ex ADI) – C-DOM

Le Cure Domiciliari si collocano nella rete dei servizi sociosanitari volti a garantire alle persone, in condizioni di fragilità e con bisogni complessi, prestazioni socio sanitarie integrate a "domicilio". Le prestazioni sono complementari e non sostitutive del caregiver familiare.

Gli obiettivi dei servizi erogati al domicilio (C-DOM e CP-Dom) sono:

- garantire ai pazienti cure domiciliari che assicurino la migliore qualità di vita possibile;
- realizzare un sistema integrato di risposte ai bisogni dei malati e dei loro familiari;
- garantire continuità terapeutica e assistenziale;
- attivare piani di cura e gestire percorsi assistenziali complessi anche a domicilio;
- monitorare i processi assistenziali e valutarne i risultati.

Accesso al servizio

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.

La presa in carico

La presa in carico, ossia il tempo che trascorre dalla data del primo contatto telefonico con l'utente e la definizione del PAI, è garantita entro 72 ore, salvo urgenze segnalate dal MMG/PLS o dalla struttura ospedaliera dimettente, che in questo caso può avvenire anche entro 24 ore.

Per prestazioni differibili a giudizio dell'inviante (MMG/PLS o struttura dimettente), la presa in carico può avvenire anche successivamente alle 72 ore.

Successivamente alla presa in carico (primo contatto telefonico) viene effettuato il **primo accesso**, a cura del professionista per:

- informare il paziente al consenso alle cure, oltre che al consenso al trattamento dei dati personali
- valutare il bisogno assistenziale del paziente al domicilio anche con l'ausilio di scale di valutazione standardizzate che saranno di riferimento anche per la valutazione dei risultati conseguiti
- effettuare la valutazione della sfera del dolore con l'ausilio delle scale di valutazione del dolore percepito e la compilazione del diario dei sintomi
- redigere il piano di assistenza individualizzato PAI, che condividerà con il MMG/PLS (informandolo anche via mail), con gli altri eventuali operatori coinvolti nell'assistenza (figure professionali che possono essere attivate e coinvolte nel PAI: IP, OSS/ASA, FKT, psicologo) e con i caregiver. Il primo PAI viene poi rivisto ad un mese o in caso di necessità, quando le condizioni del paziente cambiano e deve cambiare la tipologia/frequenza dell'assistenza. Gli accessi domiciliari si susseguiranno in ragione dell'intensità assistenziale che il paziente necessita, la complessità dei bisogni curativi e delle necessità dell'intero nucleo familiare
- informare i famigliari in merito ai numeri di telefono da contattare per eventuali segnalazioni (ricoveri, visite, assenze dal domicilio, ecc)
- mantenere i rapporti con il MMG/PLS
- fornire supporto alla famiglia e/o al caregiver qualora se ne rilevi la necessità in fase di redazione del PAI

Le finalità delle C-DOM sono volte a migliorare la qualità di vita e allentare nel tempo il ricorso ad altre unità di offerta (ospedali, RSA, Cure Intermedie, ecc.), a stabilizzare il quadro clinico della persona a seguito di una dimissione ospedaliera, a garantire la continuità assistenziale tra sistema sanitario e socio-sanitario e sociale e a prevenire/limitare il deterioramento della persona in condizioni di fragilità.

Le C-DOM sono garantite dal lunedì al venerdì per i percorsi che prevedono attività prestazionali o mono-professionali, 7 giorni su 7, per 49 ore settimanali di assistenza in ragione della risposta al bisogno collegato ai PAI aperti, per i percorsi che prevedono attività domiciliare integrata.

Modalità di attivazione del servizio

L'attivazione del servizio avviene attraverso la prescrizione, in carico al MMG/PLS o struttura ospedaliera dimettente/medico specialista. La prescrizione deve indicare:

- la diagnosi di patologia o di condizione;
- i bisogni o le motivazioni della richiesta di attivazione delle CD, con specifiche riguardo a modalità differenziate per le cure di base e per l'ADI integrata.

A seguito della richiesta di attivazione, previa verifica dei criteri di accesso e di eventuali incompatibilità, deve essere effettuata, nel rispetto dei tempi previsti, la valutazione multidimensionale (VMD) dei bisogni, a cura dell'ASST territoriale:

- **Valutazione di primo livello:** effettuata dal MMG/PLS, o dall'Equipe di Valutazione Multidimensionale (EVM) del Distretto ai fini della formulazione del Progetto Individuale (PI);
- **VMD di secondo livello:** in carico a l'EVM del Distretto che definisce il Progetto Individuale e acquisisce da parte della famiglia la scelta dell'Ente Gestore per l'erogazione dell'assistenza.

L'Ente Gestore prescelto dalla famiglia contatta l'utente/famiglia per concordare il primo accesso a domicilio, anche finalizzato alla stesura del PAI in coerenza con il PI redatto da ASST.

Nel PAI si indica la pianificazione degli interventi appropriati, delle prestazioni da erogare, delle relative tempistiche e frequenze. In particolare, la presa in carico dell'assistito da parte dell'erogatore prende avvio dalla prima valutazione e prevede:

- la definizione del PAI, steso in linea con quanto indicato nel Progetto Individuale;
- l'individuazione del case manager, ossia di un operatore, cui viene affidato il compito di assicurare la regia ed il coordinamento dell'intero processo assistenziale;
- l'erogazione degli interventi coerenti con i bisogni rilevati e con il progetto;
- il monitoraggio continuo;
- la dimissione, motivata con relativa relazione.

Si ricorda che "Il Focolare", soddisfa i requisiti di cui al comma 3 dell'art. 2-bis del d. lgs. N. 33/2013, è tenuto agli obblighi di pubblicazione e di accesso generalizzato, limitatamente alle attività di pubblico interesse.

Prestazioni previste:

- Prestazioni mediche specialistiche con geriatra, internista, specialista del dolore
- Prestazioni infermieristiche: prelievi, gestione complessiva della persona, medicazioni (ferite, ulcere e piaghe), terapie infusive, gestione alimentazioni artificiali, educazione al caregiver, gestione alvo, gestione catetere, gestione delle stomie, gestione del malato terminale, supporto alla famiglia, ecc.
- Prestazioni fisioterapiche: riabilitazione motoria e neuromotoria, educazione all'utilizzo degli ausili, ecc.
- Prestazioni ausiliarie: aiuto igiene e supporto alla famiglia, assistenza tutelare, ecc.
- Educatore Professionale, psicologo.

Tutti gli operatori impegnati nell'Unità di Offerta C-DOM seguono le indicazioni come da istruzioni operative definite da "Il Focolare" nel rispetto delle linee guida e delle indicazioni normative in ambito sociosanitario, attraverso le quali è altresì possibile verificare i livelli di qualità delle prestazioni erogate e/o percepiti dall'utente e dai suoi famigliari.

"Il Focolare" è responsabile della qualità delle prestazioni erogate e della relazione d'aiuto realizzata dai propri operatori incaricati.

Tutte le prestazioni domiciliari previste dal PI e dal PAI non prevedono compartecipazione ai costi da parte dell'utente.

Gestione della documentazione

Gli operatori sono tenuti alla raccolta e all'aggiornamento delle informazioni dell'utente, completo di consenso informato dell'assistito o di chi ne fa le veci.

Il fascicolo sociosanitario domiciliare, composto dal Progetto Individuale (con relative scale di valutazione), dal PAI e dal diario clinico assistenziale, deve essere costantemente aggiornato e debitamente compilato, e consultabile/compilabile anche dal MMG/PLS.

A domicilio viene tenuto il diario nel quale sono documentati gli eventi riguardanti l'evoluzione del percorso dell'utente, sono registrati i trattamenti terapeutici, farmacologici, assistenziali, riabilitativi ed educativi effettuati. Variazioni delle condizioni di salute dell'utente e le eventuali modifiche, motivate, al piano di cura devono essere segnalate tempestivamente. Ogni registrazione in diario è corredata di data, ora e firma del professionista.

È chiesta la collaborazione dell'utente o di un familiare per **convalidare** l'effettiva erogazione della prestazione prevista, **apponendola la propria firma** vicino a quella dell'operatore sul **modello "foglio firma"**.

I documenti di cui sopra devono essere conservati per tutta la durata del servizio C-DOM al domicilio dell'utente e a disposizione del MMG/PLS e dell'eventuale verifica da parte dei professionisti dell'ASST territoriale.

La competenza territoriale

Di seguito i territori ove è prevista l'erogazione del servizio C-DOM, Distretto Broni Casteggio che si estende nei seguenti comuni:

- | | | |
|----------------------------|------------------------------|------------------------------|
| 1. Albaredo Arnaboldi, | 18. Corvino San Quirico, | 35. Rea, |
| 2. Arena Po, | 19. Fortunago | 36. Redavalle, |
| 3. Barbianello, | 20. Golferenzo, | 37. Robecco Pavese, |
| 4. Bastida Pancarana | 21. Lirio, | 38. Rocca de' Giorgi, |
| 5. Bosnasco, | 22. Lungavilla, | 39. Rovescala, |
| 6. Bressana Bottarone, | 23. Mezzanino, | 40. San Cipriano, |
| 7. Broni, | 24. Montescano, | 41. San Damiano al Colle, |
| 8. Calvignano, | 25. Montebello d. Battaglia, | 42. Santa Giuletta, |
| 9. Campospinoso, | 26. Montecalvo Verseggia, | 43. Santa Maria della Versa, |
| 10. Canneto Pavese, | 27. Montù Beccaria, | 44. Stradella, |
| 11. Casanova Lonati, | 28. Mornico Losana, | 45. Torricella Verzate, |
| 12. Casatisma, | 29. Oliva Gessi, | 46. Verretto, |
| 13. Castana, | 30. Pancarana, | 47. Verrua Po, |
| 14. Casteggio, | 31. Pietra de' Giorgi, | 48. Volpara, |
| 15. Castelletto Branduzzo, | 32. Pinarolo Po, | 49. Zenevredo |
| 16. Cervesina | 33. Pizzale | |
| 17. Cigognola, | 34. Portalbera, | |

Dimissioni dal servizio

Per dimissioni dal servizio si intende la chiusura della pratica che può avvenire per:

- obiettivi raggiunti (completamento del programma assistenziale)
- assenza dal domicilio superiore a 15 giorni (esempio: per ricovero ospedaliero, periodo di vacanza, indisposizione dell'utente)
- volontà dell'utente
- decesso

In caso di ricoveri ospedalieri:

- se inferiori ai 15 giorni, il programma assistenziale prevede una sospensione e riprende secondo il PAI/PEI/PRI tenendo ferma la data di scadenza.
- se superiore ai 15 giorni, la pratica viene automaticamente chiusa e per accedere nuovamente al servizio C-DOM è necessario richiedere nuovamente la riattivazione, con nuova prescrizione del MMG/PLS o struttura dimettente.

Nel caso di dimissioni o trasferimento ad altra struttura viene emessa la relazione di dimissione per assicurare la continuità delle cure.

CURE PALLIATIVE DOMICILIARI – CP-DOM

Le Cure Domiciliari si collocano nella rete dei servizi sociosanitari volti a garantire alle persone, in condizioni di fragilità e con bisogni complessi, prestazioni sociosanitarie integrate a “domicilio”. Le prestazioni sono complementari e non sostitutive del caregiver familiare e si rivolgono a 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’assistenza, orientata a garantire al malato percorsi semplificati, tempestivi e flessibili di accesso ai servizi, tiene conto della complessità e la variabilità dei bisogni del malato in fase terminale, richiedendo spesso interventi rapidi e una frequente rimodulazione dell’intensità di cura e del setting assistenziale.

I criteri di appropriatezza del percorso di cure palliative sono l’instabilità clinica, la presenza di sintomi di difficile controllo, la necessità di un particolare supporto alla famiglia e/o Caregiver. E’ garantita la partecipazione/coinvolgimento del MMG nella equipe assistenziale.

Gli obiettivi dei servizi erogati al domicilio sono:

- garantire ai pazienti cure domiciliari che assicurino la migliore qualità di vita possibile;
- realizzare un sistema integrato di risposte ai bisogni dei malati e dei loro familiari;
- garantire continuità terapeutica e assistenziale;
- attivare piani di cura e gestire percorsi assistenziali complessi anche a domicilio;
- monitorare i processi assistenziali e valutarne i risultati.

Per accedere al servizio devono essere presenti le seguenti condizioni (criteri di eleggibilità):

- stato accertato di presenza di una malattia di base a prognosi infausta in fase di evoluzione inarrestabile in base a criteri prognostici eventualmente validati in letteratura ed in base alla scienza, coscienza ed esperienza del medico curante
- condivisione dell’avvio del percorso di cura da parte del nucleo familiare, in particolare dal Caregiver (quando possibile, da parte del malato), in base al livello di conoscenza e consapevolezza della diagnosi e prognosi di malattia
- valutazione positiva da parte della famiglia (malato) per l’avvio del percorso con possibilità di modifica del percorso o passaggio ad altro setting (hospice, ospedale, strutture residenziali)
- presenza o meno di un Caregiver attivo al domicilio nelle 24 ore
- valutazione/evidenza delle volontà del malato al percorso di cura, se possibile
- idonea situazione logistico-strutturale-igienica domiciliare
- indicazioni al trattamento di tipo palliativo finalizzato al miglioramento della qualità di vita ed al controllo dei sintomi

E’ in carico all’Ente:

- la verifica dei criteri di eleggibilità
- la valutazione multidimensionale dei bisogni
- la presa in carico con il setting più appropriato: livello di base o livello specialistico, in funzione della stabilità-instabilità clinica e assistenziale

L'accesso alle cure e segnalazione alla Rete

L'Ente garantisce la tempestività della presa in carico e la continuità dei percorsi assistenziali nei diversi setting assistenziali (cure palliative domiciliari, hospice, ospedale, residenziale, ecc). La presa in carico prevede il coinvolgimento del MMG/PLS che può prendere parte all'équipe assistenziale secondo quanto previsto dal PAI e ne è, comunque, informato e aggiornato. Il processo di presa in carico del malato e della sua famiglia è orientato a garantire al malato percorsi semplificati, tempestivi e flessibili e avviene attraverso un percorso specifico che prevede:

1. Segnalazione e accesso alla Rete delle Cure Palliative

A seguito di:

- dimissione protetta dalla struttura di ricovero, a seguito della valutazione del medico palliativista della struttura stessa
- proposta di un medico specialista
- proposta del MMG/PLS
- accesso diretto da parte del paziente o del caregiver
- segnalazione dei servizi sociali

2. Colloquio di valutazione della segnalazione

Effettuato presso la sede CP-DOM, con i familiari e, qualora ritenuto possibile, con il malato, per l'individuazione del più appropriato setting assistenziale e la verifica della sussistenza dei criteri di eleggibilità.

L'eventuale avvio del percorso assistenziale prevede:

- la condivisione da parte del nucleo familiare, in particolare dal caregiver e, quando possibile, del malato, in base al livello di conoscenza e consapevolezza della diagnosi e prognosi di malattia
- l'individuazione all'interno dell'équipe, del personale sanitario (Referente clinico medico e infermiere) di riferimento per ogni paziente al fine di garantire la continuità del rapporto con l'assistito e la famiglia.

3. Prima visita/accesso dell'équipe al domicilio

per la validazione dell'avvio del percorso e Valutazione multidimensionale (VMD), in grado di definire i bisogni globali della persona e della famiglia/il livello di gravità e di progressione della malattia sulla base di criteri generali e specifici per patologia, attraverso strumenti validati adottati a livello della Rete Regionale

4. Definizione di un "Piano di assistenza individuale" (PAI)

da parte del medico palliativista o dell'infermiera (referente clinico) in condivisione con l'équipe multidisciplinare e multiprofessionale, sulla base della valutazione multidimensionale.

5. Servizio di supporto per i famigliari

Su segnalazione da parte dell'équipe, lo psicologo garantisce, in base alla lettura del bisogno, un servizio di supporto (anche al lutto) per i famigliari.

La presa in carico e attivazione del servizio

Il processo di presa in carico tiene conto delle esigenze di:

- libertà di scelta della persona malata;
- parità tra i soggetti accreditati;
- accompagnamento della persona malata in un percorso di cura tempestivo e integrato.

L'attivazione del servizio, a fronte di impegnativa emessa dal MMG o Medico Specialista, può avvenire:

- con accesso diretto del familiare presso la nostra Sede per trasmettere la richiesta
- con segnalazione del medico specialista della Rete di CP

Si garantisce la presa in carico entro le 24 ore (richieste valutate urgenti) e/o 48 ore (richieste ordinarie).

Prima valutazione con referente amministrativo per la verifica dei criteri di eleggibilità

Programmazione del primo accesso per attivazione dell'assistenza e valutazione con équipe (medico e infermiera e gradita presenza del MMG) presso il domicilio dell' paziente.

Colloquio con lo psicologo per supporto al paziente e/o al caregiver

Livelli di cure

I percorsi domiciliari, attraverso équipe multiprofessionali e multidisciplinari dedicate (prestazioni professionali di tipo medico, infermieristico, riabilitativo, psicologico, da aiuto infermieristico-OSS, assistenza tutelare e sostegno spirituale), prevedono un livello di base e un livello specialistico tra loro interdipendenti in funzione della stabilità-instabilità clinica e assistenziale:

livello base

- interventi rivolti a malati con bisogni clinici e assistenziali a decorso stabile e con minor tendenza a sviluppare complicanze, con interventi programmabili
- il referente clinico può essere l'infermiera

livello specialistico

- interventi rivolti a malati con bisogni clinici e assistenziali complessi legati anche all'instabilità clinica e ai sintomi di difficile controllo, per i quali gli interventi di base sono inadeguati
- interventi erogati in modo specifico da équipe multiprofessionali e multidisciplinari dedicate all'attività di cure palliative
- interventi che richiedono un elevato livello di competenza e modalità di lavoro interdisciplinare
- il referente clinico è il medico palliativista

si garantiscono:

- interventi di base e interventi specialistici definiti sulla base della differente intensità assistenziale necessaria per rispondere adeguatamente ai bisogni del paziente e delle loro famiglie;
- pronta disponibilità medica e infermieristica sulle 24 ore, per entrambi i livelli assistenziali, anche per la necessità di fornire supporto alla famiglia e/o al care-giver in funzione del PAI, secondo le modalità fornite dalla infermiera in sede di primo accesso al domicilio e indicate del Fascicolo
- il supporto per la ricerca di eventuale altra struttura accreditate in caso di necessità di modifica/variazione del setting assistenziale per le Cure Palliative (hospice, ospedale, residenziale) nell'ambito della Rete di CP.

La competenza territoriale

Di seguito i territori ove è prevista l'erogazione delle Cure Palliative, Distretto Broni Casteggio che si estende nei seguenti comuni:

1. Albaredo Arnaboldi,
2. Arena Po,
3. Barbianello,
4. Bastida Pancarana
5. Bosnasco,
6. Bressana Bottarone,
7. Broni,
8. Calvignano,
9. Campospinoso,
10. Canneto Pavese,
11. Casanova Lonati,
12. Casatisma,
13. Castana,
14. Casteggio,
15. Castelletto Branduzzo,
16. Cervesina
17. Cigognola,
18. Corvino San Quirico,
19. Fortunago
20. Golferenzo,
21. Lirio,
22. Lungavilla,
23. Mezzanino,
24. Montescano,
25. Montebello d. Battaglia,
26. Montecalvo Verseggia,
27. Montù Beccaria,
28. Mornico Losana,
29. Oliva Gessi,
30. Pancarana,
31. Pietra de' Giorgi,
32. Pinarolo Po,
33. Pizzale
34. Portalbera,
35. Rea,
36. Redavalle,
37. Robecco Pavese,
38. Rocca de' Giorgi,
39. Rovescala,
40. San Cipriano,
41. San Damiano al Colle,
42. Santa Giuletta,
43. Santa Maria della Versa,
44. Stradella,
45. Torricella Verzate,
46. Verretto,
47. Verrua Po,
48. Volpara,
49. Zenevredo

Dimissioni dal servizio

Per dimissioni dal servizio si intende la chiusura della pratica che può avvenire per:

- volontà dell'utente
- invio ad altra Unità di Offerta della Rete delle Cure Palliative (hospice, ospedale, RSA)
- decesso

In caso di ricoveri temporanei, il programma assistenziale prevede una sospensione e riprende secondo le eventuali indicazioni della struttura dimettente e/o la rivalutazione da parte dell'equipe.

Nel caso di dimissioni o trasferimento ad altra Unità di Offerta della Rete delle Cure Palliative viene emessa la relazione di dimissione per assicurare la continuità delle cure.

LA DOCUMENTAZIONE

Gli operatori sono tenuti alla raccolta e all'aggiornamento delle informazioni dell'utente, completo di consenso informato dell'assistito o di chi ne fa le veci.

Il fascicolo sociosanitario domiciliare, composto dal Progetto Individuale (con relative scale di valutazione), dal PAI e dal diario clinico assistenziale, deve essere costantemente aggiornato e debitamente compilato, e consultabile/compilabile anche dal MMG/PLS.

A domicilio viene tenuto il diario nel quale sono documentati gli eventi riguardanti l'evoluzione del percorso dell'utente, sono registrati i trattamenti terapeutici, farmacologici, assistenziali, riabilitativi ed educativi effettuati. Variazioni delle condizioni di salute dell'utente e le eventuali modifiche, motivate, al piano di cura devono essere segnalate tempestivamente. Ogni registrazione in diario è corredata di data, ora e firma del professionista.

È chiesta la collaborazione dell'utente o di un familiare per **convalidare** l'effettiva erogazione della prestazione prevista **apponendola propria firma** vicino a quella dell'operatore sul **modello "foglio firma"**.

I documenti di cui sopra devono essere conservati per tutta la durata del Servizio C-DOM al domicilio dell'utente e a disposizione del MMG/PLS e dell'eventuale verifica da parte dei professionisti dell'ASST territoriale.

ACCESSO AGLI ATTI

L'utente ha diritto all'accesso agli atti ai sensi della L. 241/90, del D.Lgs 196/2003 e del regolamento UE 2016/679. Il rilascio di una copia della documentazione, custodita dall'Unità "Il Focolare soc. coop. soc. onlus", è garantito entro 15 giorni dal ricevimento della richiesta scritta (anche a mezzo mail – vedi recapiti pagina 3) riportante la motivazione, corredata da copia del documento d'identità dell'utente/richiedente.

Quanto sopra è gestito con le modalità e nel rispetto della normativa vigente, senza costi.

NORME ETICHE DEI NOSTRI OPERATORI

Al fine di evitare spiacevoli equivoci, considerando il rapporto di empatia tra la famiglia e l'operatore, sottolineiamo come **nulla sia dovuto in aggiunta e per nessun titolo all'operatore**, il quale manterrà un atteggiamento professionale e rispettoso dell'ambiente in cui opererà.

Il personale è tenuto ad attenersi alle regole del Codice Etico adottato da "Il Focolare".

Il Codice Etico de "Il Focolare" è disponibile sul sito web: www.rsalatucasa.it

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Nell'ottica di miglioramento continuo, l'utente è coinvolto nella valutazione della qualità e del grado di soddisfazione del servizio e ha la possibilità di segnalare eventuali reclami o suggerimenti. La valutazione è richiesta alla fine del ciclo di cure o annualmente e può essere effettuata tramite compilazione del modulo cartaceo (si veda allegato 1) o tramite invito di compilazione online della medesima scheda; il "modulo per segnalazioni, suggerimenti e reclami" (si veda allegato 2) è invece sempre disponibile al domicilio e può essere compilato ogni qualvolta l'utenza lo ritenga necessario.

Le valutazioni insieme alla raccolta di reclami e/o suggerimenti sono elaborate per l'analisi annuale del servizio erogato. I risultati sono esposti al pubblico presso la sede della RSA Residenza la tua casa, Località Stefano n.1 a Cigognola (PV), presso gli Uffici delle UDO C-DOM e CP-DOM.

INDICATORI E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'

Obiettivi	Azioni per raggiungere o mantenere gli obiettivi	Indicatore
Tempestività di attivazione delle cure	L'organizzazione assicura l'attivazione delle cure domiciliari entro tempi definiti ed adeguati alle esigenze dell'assistito	Tempo massimo entro il quale deve essere attivato il piano delle cure domiciliari dal giorno della segnalazione.
Pianificazione dell'assistenza	Per ogni utente preso in carico è presente un progetto individuale con evidenziati: natura dei problemi, obiettivi di cura, pianificazione degli interventi e modalità di realizzazione (prestazioni, operatori, tempi, metodi di lavoro).	% dei progetti individuali che rispondono ai criteri definiti.
	Per ogni utente preso in carico viene individuato un operatore di riferimento con funzioni di supporto anche per il MMG/PLS	Ciascun utente ha un operatore di riferimento, identificato sul fascicolo.
Copertura assistenziale	L'ente garantisce una continuità assistenziale all'utente durante tutto il percorso di cura, supportata dal MMG/PLS	Evidenza della comunicazione ai MMG/ PLS o Medici continuità assistenziale della presa in carico.
	L'organizzazione prevede la presenza in servizio degli operatori in orari adeguati a soddisfare i bisogni degli utenti.	Fasce orarie di erogazione delle cure definite nella fase di programmazione.
Educazione sanitaria dell'utente e della famiglia	L'organizzazione adotta un piano per offrire interventi coordinati di educazione sanitaria agli utenti ed ai suoi familiari.	Esistenza di un piano per l'educazione sanitaria documentato nel diario clinico assistenziale.
Continuità delle cure domiciliari	Le cure domiciliari permettono ai malati di essere curati a casa, rispettando la scelta del luogo di cura. Anche laddove la copertura assistenziale sia garantita nell'arco delle 24 ore.	% di utenti non ricoverati nell'arco dell'assistenza.
Partecipazione e sostegno della famiglia	La relazione tra operatore e utente migliora l'efficacia delle cure.	% di utente che ha apprezzato il rapporto instaurato con operatore. Rilevato tramite questionario di soddisfazione.
	Il coinvolgimento attivo della famiglia (educazione sanitaria compresa) migliora l'efficacia delle cure.	% di utenti i cui familiari hanno trovato utile il loro coinvolgimento. Rilevato tramite questionario di soddisfazione.
Grado di soddisfazione	Gli operatori durante l'assistenza si impegnano per soddisfare le esigenze sanitarie degli utenti.	% di utenti che sono soddisfatti dell'assistenza. Rilevato tramite questionario di soddisfazione.

INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Informativa trattamento dati ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs 196/2003 e degli artt. 13-14 del Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati.

IL FOCOLARE COOP.SOC. ONLUS in qualità di Titolare del trattamento dei dati personali, con sede in CIGOGNOLA (PV), cap 27040, Località Stefano n.1, (di seguito anche brevemente IL FOCOLARE) con la presente desidera rendere un'adeguata informativa ai richiedenti il servizio di C-DOM e CP-DOM (C-DOM: cure domiciliari ex assistenza domiciliare integrata e CP Dom: assistenza domiciliare integrata per cure palliative) erogato da IL FOCOLARE ai sensi degli artt. 13 e 14 d. lgs. 30 giugno 2003 n° 196 - "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dell'art. 13 GDPR 679/16 – "Regolamento Europeo sulla protezione dei dati personali".

DATI OGGETTO DEL TRATTAMENTO

I dati personali dell'utente sono: dati anagrafici, sanitari ed immagini forniti direttamente dall'interessato o da un suo delegato (Amministratore di Sostegno -AdS, Parente di riferimento, ecc.). Possono essere anche trattati i dati anagrafici del parente/parenti dell'utente o AdS.

FINALITA' DEL TRATTAMENTO

La raccolta ed il trattamento dei dati sono effettuati da IL FOCOLARE per le finalità di seguito descritte.

I dati personali forniti attraverso la scheda di "progetto individuale" sono finalizzati alla presa in carico e all'erogazione del servizio. Successivamente alla presa in carico e durante l'erogazione del servizio i dati possono essere integrati con immagini (come foto di lesioni necessarie per motivi di cura) saranno trattati per le attività connesse all'assistenza, effettuate durante il periodo di presa in carico da parte de IL FOCOLARE, previa informazione dell'attività registrata a cura del professionista, confermando che non sarà legittimato alcun compenso da ambo le parti ai sensi dell'art. 97 della Legge 633/41 e dell'art. 10 del Codice Civile.

Le immagini dell'utente raccolte alla presa in carico e successivamente "per motivi di cura" sono necessarie per la gestione dei processi di assistenza.

L'interessato può rifiutarsi di conferire al Titolare i suoi dati personali. Il conferimento dei dati personali è però necessario per una corretta ed efficiente gestione della presa in carico e delle attività di assistenza.

Per attività di assistenza si intendono:

- prevenzione, diagnosi, cura, riabilitazione, assistenza anche alberghiera e a tutela della salute dell'utente e/o incolumità fisica
- casi di emergenza sanitaria o l'impossibilità fisica, l'incapacità di agire o l'incapacità di intendere e volere dell'interessato, quando non è possibile acquisire il consenso da chi esercita legalmente la potestà, ovvero da un prossimo congiunto, da un familiare, da un convivente o, in loro assenza, dal Professionista autorizzato. In questi casi, come nell'ipotesi di rischio grave, imminente ed irreparabile per la Sua salute o incolumità fisica, di prestazione medica che può essere pregiudicata dall'acquisizione preventiva del consenso, in termini di tempestività o efficacia, il "codice" consente il trattamento dei dati personali con somministrazione dell'informativa ed acquisizione del consenso anche successivamente alla prestazione, senza ritardo
- tutti i servizi oggetto della C-DOM e CP-DOM, o servizi richiesti a pagamento, che fanno parte del servizio disciplinato da Normative Regionali
- ogni obbligo previsti da leggi, regolamenti e normative vigenti in relazione all'assistenza domiciliare
- All'interno del Registro dei trattamenti, documento costantemente aggiornato, sono indicati i trattamenti effettuati secondo le specifiche di legge.

RIFIUTO AL CONFERIMENTO DEI DATI

Il conferimento dei dati è facoltativo. Peraltro l'eventuale rifiuto a fornire i dati personali comporterà l'oggettiva impossibilità per il titolare del trattamento di garantire il puntuale e corretto adempimento dei relativi obblighi per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri.

BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO

La base giuridica del trattamento dei Vs. dati personali è stabilita dalla fonte normativa che lo disciplina.

PRINCIPI APPLICABILI AL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI

Ai sensi dell'art 5 del Regolamento Europeo n. 16/679 I suoi dati sono trattati:

- in modo lecito, corretto e trasparente,
- in modo esatto, e se necessario saranno aggiornati;
- nel rispetto del principio di pertinenza e non eccedenza rispetto alle finalità perseguite dal medesimo.

NATURA DEI DATI PERSONALI TRATTATI:

Tutti i dati (vedi specifiche del punto 1 "DATI OGGETTO DEL TRATTAMENTO") acquisiti e trattati per Vs. conto sono necessari e richiesti dalle finalità di trattamento sopra indicate.

Ai sensi dell'art 9 lett. b) del Regolamento europeo n. 16/679, IL FOCOLARE potrà trattare anche dati personali, cd. particolari, ossia in grado di rivelare l'originale razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche o l'appartenenza sindacale nonché trattare dati genetici, biometrici, dati relativi alla salute o all'orientamento sessuale, senza il suo consenso, qualora il trattamento sia necessario per assolvere obblighi di legge ed esercitare i diritti specifici del titolare del trattamento o dell'interessato in materia di diritto del lavoro, nella misura in cui sia autorizzato dal Diritto dell'Unione o degli Stati membri o da un contratto

Data di emissione: 04.09.2006

Data di aggiornamento: 12.06.2024

Pag. 14 a 18

collettivo ai sensi del diritto degli Stati membri, in presenza di garanzie appropriate per i diritti fondamentali e gli interessi degli interessati.

MODALITÀ DI RACCOLTA DEI DATI PERSONALI:

La raccolta dei dati personali avviene presso l'Interessato, destinatario della presente Informativa. Altri dati potranno essere raccolti da documenti e registri disponibili al pubblico.

MODALITÀ DEL TRATTAMENTO DEI DATI

I suoi dati verranno trattati nel massimo rispetto della sicurezza e della riservatezza necessarie ed in relazione alle sopra indicate finalità, utilizzando strumenti manuali nonché strumenti informatici anche mediante l'inserimento di essi in banche dati (tra cui quelle richieste da Regione Lombardia, ATS territoriale e dal SSN) elenchi e liste idonei alla memorizzazione, gestione e trasmissione dei dati, nei modi e nei limiti necessari al perseguimento delle predette finalità.

IL FOCOLARE ha previsto adeguate misure di sicurezza al fine di tutelare la gestione dei Suoi dati personali e in ogni caso trattati in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

Il titolare del trattamento, in ottemperanza a quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 ha predisposto un piano accurato e dettagliato di misure organizzative e tecnologiche per assicurare un trattamento dei dati personali adeguato e conforme a quanto richiesto.

COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE DEI DATI

I Suoi dati saranno trattati esclusivamente da persone autorizzate al trattamento all'interno de IL FOCOLARE SOC. COOP. SOC. ONLUS, infatti, i dati trattati dal Titolare potranno essere comunicati ai lavoratori del Titolare e ad alcuni soggetti esterni che con essi collaborano. In particolare, sulla base dei ruoli e delle mansioni lavorative espletate, alcuni lavoratori sono stati legittimati a trattare i dati personali, nei limiti delle loro competenze ed in conformità alle istruzioni ad essi impartite dal Titolare.

Per motivi di leggi o di regolamento i dati personali possono essere comunicati agli enti ed uffici pubblici legittimati al trattamento.

I dati saranno comunicati anche a soggetti esterni (Responsabili del trattamento) per adempiere alle finalità connesse alla gestione del servizio. I soggetti a cui tali dati verranno comunicati sono:

- Enti, società, gruppi o persone fisiche, anche volontarie, che si occupano dell'assistenza degli ospiti sia in ambito sanitario che in ogni altro ambito facente parte delle prestazioni che la IL FOCOLARE offre ai propri ospiti;
- Soggetti legittimati quali ATS territoriale, Regione Lombardia, SSN
- Consulenti, collaboratori, professionisti che nell'ambito di un determinato incarico necessitano di disporre dei dati personali degli ospiti, qualora la loro fornitura, quando possibile, in forma anonima non permetta di svolgere il compito affidato;
- Organismi preposti al controllo dell'operato della Struttura;
- Altri soggetti a cui per norma di legge o regolamento debbano essere comunicati i dati;
- Enti, società che si occupano dell'assistenza al software, alla rete internet e tutto quanto concerne la gestione dei programmi informatici, comprese le attività di salvataggio dei dati medesimi.

La comunicazione dei dati potrebbe anche riguardare i dati definiti "particolari" ai sensi dall'art. 9, del GDPR.

I Suoi dati anagrafici, la terapia e le cure a Lei praticate, la diagnosi di ammissione o la scheda di dimissione e quant'altro necessario saranno comunicati, qualora sia previsto dalle normative vigenti o nei casi di rischi gravi, imminente ed irreparabili per la Sua salute o incolumità fisica, alle ATS e ASST territoriali, alle Autorità di Pubblica Sicurezza, e, dietro specifica richiesta all'Autorità giudiziaria o ad altri Enti destinatari per legge e regolamenti.

I dati personali non sono soggetti a diffusione tranne che nei casi eventualmente previsti da norme di legge o regolamenti.

I dati trattati dal Titolare non saranno diffusi, ovvero non ne verrà data conoscenza a soggetti indeterminati, in nessuna possibile forma, inclusa quella della loro messa a disposizione o semplice consultazione, tranne che per i casi previsti dalla normativa.

TEMPI DI CONSERVAZIONE:

La conservazione dei dati, verrà attuata, mediante la conservazione dei documenti cartacei in appositi raccoglitori o cartelle ad accesso controllato e/o loro memorizzazione su supporto magnetico e/o ottico.

I Vs. dati (personali, sanitari, ecc. e comunque necessari alla prestazione oggetto della presente informativa) saranno conservati per il periodo previsto dalle leggi relative agli obblighi di conservazione ai fini fiscali, civilistici e delle normative specifiche.

ESISTENZA DI UN PROCESSO DECISIONALE AUTOMATIZZATO:

Il Titolare del trattamento non utilizza nei confronti dei Vs. dati personali alcun processo decisionale automatizzato.

INTENZIONE DEL TITOLARE DEL TRATTAMENTO DATI PERSONALI:

Anche se al momento tutti i soggetti che trattano i dati per conto di IL FOCOLARE come responsabili esterni del trattamento sono stabiliti all'interno dell'Unione Europea, nel futuro potrebbe essere necessario conferire tali dati anche a soggetti che possono essere stabiliti fuori dell'Unione Europea, in paesi che non garantiscono ai dati personali un livello di protezione adeguato ai sensi del Codice Privacy/Regolamento Europeo per la Protezione dei dati RE. EU 679/2016. IL FOCOLARE trasferirà, eventualmente, i dati fuori dell'Unione Europea solo previa adozione delle precauzioni stabilite dal Codice Privacy e dal Regolamento Europeo e dopo aver ottenuto dai soggetti indicati le necessarie garanzie e con il consenso degli interessati.

DIRITTI DELL'INTERESSATO

Data di emissione: 04.09.2006

Data di aggiornamento: 12.06.2024

Pag. 15 a 18

Lei, in qualità, di interessato al trattamento dei dati personali potrà esercitare in qualunque momento, i diritti a lei espressamente riconosciuti dal Regolamento europeo, in particolare:

- Il diritto di accesso ai dati personali (art. 15) al fine di ottenere dal titolare del trattamento la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano ed in tal caso, ottenere l'accesso ai dati personali ed alle seguenti informazioni:
 - le finalità del trattamento;
 - le categorie di dati personali in questione;
 - i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali;
 - quando possibile, il periodo di conservazione dei dati personali previsto oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo;
 - l'esistenza del diritto dell'interessato di chiedere al titolare del trattamento la rettifica o la cancellazione dei dati personali o la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento;
 - il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo;
 - qualora i dati non siano raccolti presso l'interessato, tutte le informazioni disponibili sulla loro origine;
 - l'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione di cui all'articolo 22, paragrafi 1 e 4, e, almeno in tali casi, informazioni significative sulla logica utilizzata, nonché l'importanza e le conseguenze previste da tale trattamento per l'interessato
 - dell'esistenza di garanzie adeguate ai sensi dell'articolo 46 relative al trasferimento dei dati all'estero;
- il diritto di rettifica (art.16) e di integrazione dei dati personali inesatti o incompleti che la riguardano;
- il diritto alla cancellazione (art. 17) dei dati personali che la riguardano qualora:
 - essi non siano più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o altrimenti trattati o siano tratti illecitamente oppure ancora debbano essere cancellati per adempiere un obbligo legale previsto dal diritto dell'Unione o dello Stato membro cui è soggetto il titolare del trattamento;
 - essi siano stati raccolti relativamente all'offerta di servizi della società dell'informazione di cui all'articolo 8, paragrafo 1, e revocati il consenso e qualora non sussista altro fondamento giuridico per il trattamento
 - si opponga al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 1, e non sussista alcun motivo legittimo prevalente per procedere al trattamento, oppure si opponga al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 2;
- il diritto alla limitazione del trattamento dei dati personali (art. 18) quando ricorre una delle seguenti ipotesi:
 - Lei contesti l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al titolare del trattamento per verificare l'esattezza di tali dati personali;
 - Il trattamento sia illecito e Lei si opponga alla cancellazione dei dati personali e chieda invece che ne sia limitato l'utilizzo
 - benché il titolare del trattamento non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento, i dati personali sono necessari all'interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria
 - Lei si opponga al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 1, in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del titolare del trattamento rispetto ai Suoi
- il diritto alla portabilità dei dati personali (art. 20) ossia di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento qualora esso si basi sul consenso o su un contratto;
- diritto di opposizione (art.21) in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei suoi dati che lo riguardano
- diritto a non essere sottoposto ad una decisione automatizzata (art.22), compresa la profilazione, che produca effetti giuridici che lo riguardano o che incida in modo analogo significativamente sulla sua persona salvo che sia necessario per la conclusione o l'esecuzione di un contratto tra Lei e la Società, o sia autorizzata dal Diritto dell'Ue o dallo Stato membro cui è soggetto il titolare del trattamento oppure ancora si basi sul consenso.
- Il diritto di proporre reclamo ad un'autorità di controllo.

Qualora ritenesse di esercitare i diritti sopraelencati e qualora gli stessi fossero da lei esercitabili, potranno essere fatti valere scrivendo al Titolare del trattamento: e-mail: direzione@rsalatuacasa.it, PEC: ilfocolare@pec.confcooperative.it, nonché l'indirizzo per posta ordinaria: IL FOCOLARE SOC. COOP. SOC. ONLUS, Località Stefano n. 1, 27040 CIGOGNOLA (PV), fax: 0385 54693, telefono (solo per informazioni) 0385 257511.

La richiesta deve sempre contenere l'oggetto della richiesta, il diritto che l'interessato intende esercitare e allegare fotocopia di un documento di identità che attesti la legittimità della richiesta.

PROPOSIZIONE DI RECLAMO

L'interessato ha il diritto di proporre reclamo all'autorità di controllo dello Stato di residenza. Per avere maggiori informazioni sul diritto di proporre reclamo, visitare la seguente pagina web: <https://goo.gl/GLbTN9>.

RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI

IL FOCOLARE SRL ritenendo di primaria importanza la tutela dei dati personali degli interessati, ha nominato un responsabile della protezione dei dati (DPO) che potrà essere contattato scrivendo all'indirizzo mail dpo@rsalatuacasa.it per ogni tematica riguardante la protezione dei dati personali.

Allegato 1 - MODULO PER LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Gentile Utente, Le chiediamo cortesemente di esprimere la Sua opinione in merito al nostro Servizio.

Tempestività nell'attivazione delle cure:

Ha ricevuto la nostra telefonata per comunicare l'attivazione del servizio:

- a In tempi brevi, il giorno stesso della visita degli addetti dell'ATS
- b In tempi brevi, il giorno dopo della visita degli addetti dell'ATS
- c Dopo alcuni giorni rispetto alla visita degli addetti ATS

Pianificazione dell'assistenza

L'operatore di riferimento (infermiere/fisioterapista) le ha illustrato il programma di assistenza?

- a Sì, spiegandomi i possibili obiettivi
- b Sì, ma senza illustrarmi i possibili obiettivi
- c Non mi è stato presentato nulla

Copertura assistenziale

Le condizioni sanitarie sono cambiate (aggravamento/peggioramento) e il nostro operatore:

- a Ha prontamente informato il medico della situazione
- b Ha delegato alla famiglia di informare il medico
- c Non ha provveduto a prendere in carico la situazione...

Il medico è intervenuto?

- si
- no

Educazione sanitaria e continuità delle cure

Il nostro personale è riuscito a trasmettere all'utente/famiglia indicazioni sanitarie utili per l'assistenza?

- a sì, e ha contribuito a migliorare le condizioni sanitarie
- b sì, ma non ha contribuito a migliorare le condizioni sanitarie, ma è stata di aiuto
- c no, non sono state date indicazioni...

Grado di soddisfazione

Rispetto all'assistenza erogata, Lei si ritiene:

- a Molto soddisfatto, perché è stato un valido aiuto e ho trovato conforto
- b Abbastanza soddisfatto
- c Per nulla soddisfatto, perché non è stato un valido aiuto e non ho trovato conforto

Capacità relazionali e comunicative dell'operatore:

- a Molto soddisfatto, perché è stato sempre molto disponibile, gentile e capace di interagire
- b Abbastanza soddisfatto perché non sempre cordiale e disponibile
- c Per nulla soddisfatto, perché non è stato sempre disponibile al dialogo

Consiglierebbe il nostro Ente per l'assistenza al domicilio?

- Si sì, già fatto! no, perché non soddisfatto

Allegato 2 - MODULO PER SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI

Gentile Utente,

La informiamo della possibilità di formulare segnalazioni e/o suggerimenti e/o reclami a seguito di disservizi, atti o comportamenti inerenti il servizio erogato.

Le segnalazioni, correttamente trasmesse, vengono gestite entro 15 giorni dal ricevimento, con l'impegno a risolvere le cause che hanno provocato la segnalazione/reclamo.

Segnaliamo che non vengono presi in considerazione eventuali segnalazioni/reclami trasmessi in forma anonima.

Motivo della segnalazione:

Inoltrato da: _____

In data _____ Firma _____

Il presente può essere inoltrato a IL FOCOLARE o agli uffici ATS del territorio di competenza tramite:

Posta ordinaria al seguente indirizzo: IL FOCOLARE SOC. COOP. SOC. ONLUS Località Stefano, 1 27040 Cigognola PV	Posta ordinaria al seguente indirizzo: ATS DI PAVIA – ufficio URP Viale Indipendenza, 3 27100 PAVIA
E-mail all'indirizzo: direzione@rsalatuacasa.it	
Fax al numero 0385/54693	
Tramite l'operatore in busta chiusa	

Ringraziamo anticipatamente per la collaborazione e comunichiamo che la segnalazione è molto utile per capire i problemi e prevedere interventi di miglioramento necessari a migliorare il servizio offerto. Le comunichiamo fin da ora che la Sua segnalazione sarà presa in considerazione e Le sarà risposto in un massimo di tempo di 15 giorni dal ricevimento della stessa.

Cordiali saluti.