

# Carta dei Servizi

## Unità Cure Palliative Domiciliari

(UCP – Dom)

**02/05/2018**

## INDICE

<b>PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>3</b>
<b>CHI SIAMO</b>	<b>4</b>
Politica e obiettivi della Società “IL CAMMINO s.r.l.” .....	4
Carta d’identità della Società “IL CAMMINO s.r.l.” .....	5
Codice Etico – Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231/2001 .....	6
Ambito territoriale nel quale operiamo .....	6
<b>LA NOSTRA STRUTTURA ORGANIZZATIVA PER LE ATTIVITÀ DOMICILIARI</b>	<b>7</b>
La struttura del Servizio A.D.I. ....	7
Orari di apertura al pubblico della segreteria.....	9
Riferimenti telefonici per attivazione del servizio .....	9
Dove è collocata la nostra sede operativa.....	10
<b>COS’È L’UNITÀ CURE PALLIATIVE DOMICILIARI</b>	<b>11</b>
Prestazioni Previste .....	11
Destinatari .....	12
Attivazione dei servizi .....	13
Modalità di presa in carico.....	13
Erogazione del servizio .....	14
Modulistica - Documentazione.....	15
La dimissione .....	15
<b>TUTELA E PARTECIPAZIONE</b>	<b>16</b>
Norme etiche degli operatori .....	16
Riconoscimento degli operatori .....	16
Tutela della privacy e consenso informato .....	16
Segnalazioni e suggerimenti .....	16
La misura della soddisfazione del cliente.....	17
Modalità di accesso alla documentazione sociosanitaria.....	17
<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>18</b>

**ALLEGATI** Modulo Segnalazioni e Suggerimenti - Questionario di gradimento dei servizi

anno		pag.
<b>2018</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI UCP-DOM</b>	<b>Pagina 2 di 23</b>

## PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI

Gentile Utente,

l'opuscolo che Le viene presentato costituisce la "Carta Dei Servizi" dell' Unità Cure Palliative Domiciliari (UCP-Dom) dalla Società "Il Cammino srl".

Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere la nostra organizzazione, i servizi offerti e gli obiettivi che l'Ente persegue, al fine di rispondere in modo attento e mirato alle Sue Aspettative.

In particolare, si propone di rispondere al diritto del cittadino relativo:

- **all'informazione ed alla trasparenza sui servizi erogati**
- **alla libera scelta dell'ente erogatore di servizi**
- **alla verifica della conformità del servizio erogato con quanto dichiarato.**

A Lei e ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno della nostra organizzazione; La invitiamo quindi ad offrirci i suoi consigli e a segnalarci eventuali carenze e/o disservizi: la nostra organizzazione farà tutto il possibile per comprendere le Sue esigenze e garantirLe prestazioni sanitarie- assistenziali adeguate.

Qualora ritenesse necessario ricevere ulteriori precisazioni, è a Sua disposizione l'Ufficio Informazioni che ha sede presso la Direzione della Residenza San Pietro .

RingraziandoLa per averci scelto Le saremo senza dubbio vicino con i nostri operatori, raggugiandoLa su quanto concerne l'erogazione dell'assistenza domiciliare cure palliative.

**IL CAMMINO srl**  
C.F. e P. IVA 02245760208  
Dott.ssa Anna Nicchio  
Amministratore Delegato



anno		pag.
<b>2018</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI UCP-DOM</b>	<b>Pagina 3 di 23</b>

## CHI SIAMO

“Il Cammino srl” è una Società che ha come scopo statutario la realizzazione di servizi rivolti alla persona e di interventi di politiche sociali, finalizzati al perseguimento dell’interesse generale della comunità alla promozione umana e all’integrazione sociale dei cittadini.

Si connota come Ente Gestore che eroga prestazioni socio-sanitarie domiciliari a favore di soggetti fragili, in forza di un Patto di Accreditamento stipulato con l’ATS Val Padana, garantendo il possesso di tutti i requisiti richiesti dalla normativa regionale e il loro mantenimento nel tempo.

SENSIBILITÀ, ATTENZIONE, DISPONIBILITÀ all’ASCOLTO e alla SOCIALIZZAZIONE caratterizzano l’attività quotidiana, in modo che tutti gli operatori possano esprimersi al meglio non solo sotto il profilo professionale, ma anche sotto quello umano.

La Società diffonde anche sul territorio tali principi, consolidando il suo legame con la rete sociale e promuovendo una cultura caratterizzata dall’attenzione alla persona in condizioni di fragilità.

## POLITICA ED OBIETTIVI

L’attività de “Il Cammino” si declina attraverso la promozione e la realizzazione di specifiche attività, quali:

Interventi di assistenza socio-sanitaria rivolti a persone anziane, disabili e in fase di terminalità

Trattamenti di terapia fisica e riabilitazione ad utenti esterni

Interventi di assistenza domiciliare integrata a mezzo voucher e UCP-Dom

L’Ente si pone come obiettivo prioritario il **raggiungimento della soddisfazione dei propri clienti**, in primo luogo utenti, loro familiari o persone di riferimento, operatori sociali, Comuni, Enti Pubblici.

L’Ente si impegna:

- a soddisfare i bisogni assistenziali dell’utente nel pieno rispetto della dignità della persona e dei suoi diritti
- ad osservare e garantire gli impegni assunti e sottoscritti con i committenti, ed in particolare con l’ATS, circa le modalità di erogazione dei servizi
- nel ricercare il benessere dei propri lavoratori
- a garantire un grado elevato delle prestazioni mediante un’organizzazione responsabile e consapevole, nonché la continuità dell’assistenza socio-sanitaria degli utenti con personale preparato, attrezzature ed infrastrutture di buon livello

anno		pag.
<b>2018</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI UCP-DOM</b>	<b>Pagina 4 di 23</b>

**CARTA D'IDENTITÀ DE "IL CAMMINO S.R.L."**

<b>Denominazione</b>	<b>IL CAMMINO SRL</b>
<b>Logo aziendale</b>	
<b>Indirizzo sede legale</b>	<i>Via San Pietro, 28B – 46043 Castiglione delle Stiviere - MN</i>
<b>Indirizzo Sede Amm.va</b>	<i>Via San Pietro, 28B – 46043 Castiglione delle Stiviere - MN</i>
<b>Forma giuridica e modello di riferimento</b>	<i>S.R.L.</i>
<b>Eventuali trasformazioni avvenute nel tempo</b>	<i>-</i>
<b>Tipologia</b>	<i>Società a responsabilità limitata</i>
<b>Data di costituzione</b>	<i>30/10/2008</i>
<b>Codice Fiscale</b>	<i>02245760208</i>
<b>Partita IVA</b>	<i>02245760208</i>
<b>N. iscriz. al Registro Imprese CCIAA di Mn</b>	<i>02245760208</i>
<b>N. Iscr. REA</b>	<i>236599</i>
<b>Telefono</b>	<i>0376 861211</i>
<b>Fax</b>	<i>0376 8612130</i>
<b>E-mail</b>	<i>info@residenzasanpietro.it</i>
<b>PEC</b>	<i>ilcamminosrl@pec.it</i>
<b>Sito internet</b>	<i>www.residenzasanpietro.it</i>

## CODICE ETICO – MODELLO ORGANIZZATIVO EX D. LGS. 231/2001

Il Cammino s.r.l. opera nel rispetto dei diritti fondamentali dell'ospite della Residenza San Pietro e dei pazienti assistiti a domicilio ed è orientata nel proprio agire dal Codice Etico, adottato a febbraio 2010.

Il Codice Etico si configura come principale strumento di implementazione dell'Etica all'interno dell'Azienda, in esso vengono enunciati i diritti e doveri morali che definiscono le responsabilità legali ed etico-comportamentali che ciascun soggetto operante è tenuto ad osservare.

In quanto titolare di accreditamento dell'Unità di Offerta Assistenza Domiciliare Integrata, Il Cammino s.r.l. ha inteso, in ossequio alle previsioni delle vigenti disposizioni regionali in materia di accreditamento delle unità di offerta socio sanitarie, implementare un sistema di controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001 finalizzato a prevenire la commissione di reati. Per questo si è dotata di apposito Modello di Organizzazione, gestione e controllo, e allo stesso tempo ha affidato il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza dello stesso modello ad un organismo dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo (Organismo di Vigilanza).

## AMBITO TERRITORIALE OVE OPERIAMO

Il servizio UCP-DOM è assicurato, in particolare, sul Distretto di Guidizzolo, anche se l'Ente Gestore ha dato la propria disponibilità per l'UCP-DOM su tutto il territorio provinciale.



anno	<b>CARTA DEI SERVIZI UCP-DOM</b>	pag.
<b>2018</b>		<b>Pagina 6 di 23</b>

## LA NOSTRA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

### LA STRUTTURA DEL SERVIZIO UCP-DOM

	Figura Professionale	Funzioni - Attività
EQUIPE SOCIO SANITARIA	MEDICO - Dir. Sanitario	DIREZIONE SANITARIA
	MEDICI PALLIATIVISTI	Erogazione prestazioni
	I.P. Coordinatore	Coordinamento ed erogazione
	Infermieri	Erogazione prestazioni
	Fisioterapisti	
	Operatori OSS	
	Psicologo	
	Medico Internista e Fisiatra	Consulenze Specialistiche
	Logopedista	
	Educatore	
Supporto Amm.vo	Direttore Amm.vo	Resp. Sistema e Debito Informativo
	Assistenti Sociali	Elaborazione Debito Informativo
	Operat. Centralino Accettazione	Uff. Informazioni - Relaz. con il Pubblico Supporto Amm.vo

La struttura, per l'organizzazione del Unità Cure Palliative Domiciliari, contempla un organico operativo composto dalle seguenti figure professionali:

- **MEDICI PALLIATIVISTI**
- **PSICOLOGA**
- **INFERMIERE COORDINATORE e GRUPPO INFERMIERISTICO**
- **TERAPISTI DELLA RIABILITAZIONE**
- **PERSONALE OSS**

Per l'effettuazione di consulenze specialistiche la struttura è supportata da **medici specialisti Fisiatra e Internista** in rapporto di convenzione. Sempre in rapporto di convenzione, se necessaria, è prevista anche la consulenza del logopedista.

anno	<b>CARTA DEI SERVIZI UCP-DOM</b>	pag.
<b>2018</b>		<b>Pagina 7 di 23</b>

L'équipe si avvale ed è integrata dalle competenze delle seguenti figure professionali:

- il **servizio del Centralino/Acettazione** di struttura per lo smistamento delle telefonate dirette al servizio;
- gli **Assistenti Sociali** per l'elaborazione del debito informativo e attività qualora sul singolo caso se ne ravvisi la necessità;
- la **Direzione Amministrativa** quale Responsabile del Sistema Informativo.

L'erogazione dei servizi del Unità di Cure Palliative Domiciliari è garantita da operatori fortemente motivati con un livello di professionalità elevato riguardo le complessità assistenziali dei soggetti fragili, ove per fragili intendiamo persone che per motivi vari, in via temporanea o permanente, si trovino nella condizione di non poter svolgere autonomamente, le normali attività di vita quotidiana.

**Gli operatori sono dotati di idonei cartellini di riconoscimento.**



anno	<b>CARTA DEI SERVIZI UCP-DOM</b>	pag.
<b>2018</b>		<b>Pagina 8 di 23</b>



## ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO DELLA SEGRETERIA



La segreteria del servizio, contattabile a mezzo tel. al n. **0376/861211** - fax **0376/8612130**, osserverà i seguenti orari di **apertura al pubblico**

dal **LUNEDÌ** al **VENERDÌ**  
dalle ore 8.00 alle ore 19.00

**SABATO – DOMENICA - FESTIVI**  
dalle ore 8.30 alle ore 13.00  
dalle 13.30 alle 18.00

## RIFERIMENTI TELEFONICI PER ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO



### SEGRETERIA DI STRUTTURA

**0376861211**

Il call center assicura il servizio di reperibilità telefonica dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00, il sabato, domenica e festivi dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle ore 13.30 alle ore 18.00. Sulla base delle necessità rilevate verrà attivato l'operatore di riferimento.

### REPERIBILITÀ TELEFONICA

**3351815467**

Gli assistiti potranno contattare l'infermiere ed il medico reperibile alla linea telefonica dedicata.

### COORDINATORE SERVIZIO

**3351815467**

Il coordinatore del servizio, in possesso di pluriennale esperienza nel coordinamento del servizio di assistenza domiciliare integrata è stato individuato dall'Ente Gestore quale Care Manager.

L'equipe operativa per l'erogazione delle prestazioni osserva i seguenti orari di servizio:

Giorni	Orari (*)	Reperibilità medica e infermieristica
Dal LUNEDÌ al SABATO	08.00 - 14.00    14.00 - 19.00	24 h su 24
DOMENICA	09.00 - 12.00	7 giorni su 7

(\*) Gli orari sopra riportati sono indicativi, in quanto possono subire variazioni in relazione al volume delle commesse/prestazioni assegnate. In ogni caso, in base a quanto previsto dalla D.G.R. n. IX/3541 del 30/05/2012, l'organizzazione assicura la copertura delle 49 ore settimanali di assistenza domiciliare distribuite su 7 giorni.

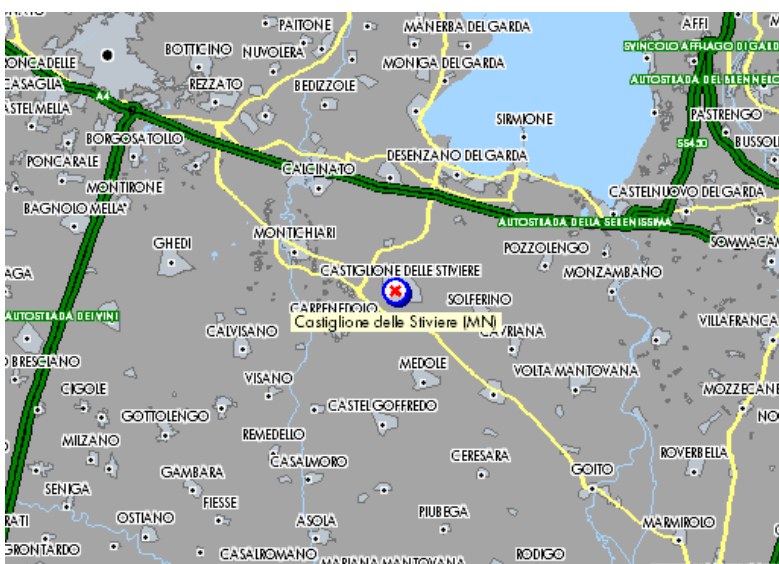
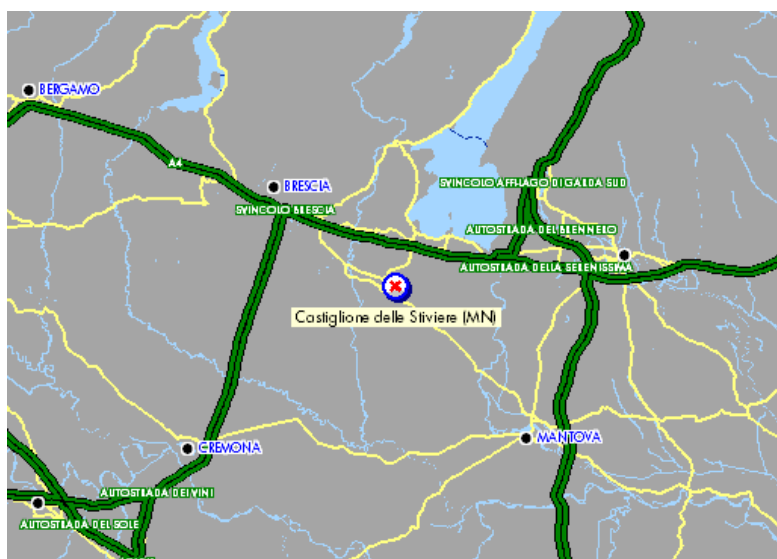
**DOVE È COLLOCATA LA NOSTRA SEDE OPERATIVA**

La sede operativa di riferimento è posta presso la **Residenza Sanitaria Polifunzionale San Pietro**, in via San Pietro 28/b a Castiglione delle Stiviere (MN).

La struttura si raggiunge facilmente con l'A4, uscita Desenzano, direzione Castiglione delle Stiviere.

Da Mantova e Brescia è attivo un buon servizio di autotrasporti che collega Castiglione delle Stiviere al capoluogo e ad altri comuni; la fermata è a 100 metri dalla struttura.

Le stazione ferroviaria più vicina è a Desenzano (linea Milano – Venezia).



anno	<b>CARTA DEI SERVIZI UCP-DOM</b>	pag.
<b>2018</b>		<b>Pagina 10 di 23</b>

## COS'È L'UNITÀ DI CURE PALLIATIVE DOMICILIARI

L'Unità di Cure Palliative Domiciliari (UCP-Dom) eroga assistenza domiciliare cure palliative a favore di persone affetta 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. Esse sono uno dei nodi erogativi della Rete Regionale e Locale di Cure Palliative ed operano al suo interno in modo organizzato e coordinato. (D.G.R. X/5918 del 28/11/2016)

Sulla base della differente intensità assistenziale necessaria per rispondere in modo congruo ai loro bisogni sono garantiti interventi di base e interventi specialistici.

L'obiettivo prioritario de "Il Cammino srl" è di operare quale soggetto legato al territorio in grado di assicurare risposte qualificate ai pazienti bisognevoli di interventi di cure palliative domiciliari consentendo la permanenza nel proprio ambiente di vita.

Il servizio, attivato su scelta dell'utente, è prestato da operatori della struttura specificamente dedicati e formati. L'equipe dedicata all'UCP-DOM è formata da: medici palliativisti, psicologo, infermieri professionali, fisioterapisti e OSS; in funzione delle necessità, inoltre, possono intervenire l'assistente sociale, il medico fisiatra, il medico internista, la logopedista ed eventuali altre figure attivabili in base al PAI.

### IL SERVIZIO È GRATUITO.

## PRESTAZIONI PREVISTE

Gli operatori della Società "Il Cammino s.r.l." sono a disposizione presso il Vostro domicilio per l'erogazione di prestazioni socio-sanitarie che possono riguardare: prestazioni mediche, riabilitative, infermieristiche/di aiuto infermieristico e assistenziali.

### Le prestazioni mediche

Il medico palliativista è presente alla prima presa in carico del paziente ove effettua la valutazione multidimensionale per stabilire il livello di intensità assistenziale di accesso, di base o specialistico, ed è presente ogni qual volta le condizioni cliniche lo richiedano.

Esegue una accurata visita medica, la rilevazione dei parametri vitali e impostato il FASAS (Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario) con la relativa scheda terapeutica. In rapporto alla valutazione clinica, viene, quindi, progettato e messo a punto il percorso di assistenza multidisciplinare. Dopo la stesura del PAI i medici tengono costantemente monitorato lo stato dei pazienti, ritardando, qualora se ne presentasse la necessità, la terapia.

I medici sono reperibili h 24 - 7 giorni la settimana.

Per l'effettuazione di consulenze specialistiche la struttura è supportata da **medici specialisti Fisiatra e Internista** in rapporto di convenzione.

anno		pag.
<b>2018</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI UCP-DOM</b>	<b>Pagina 11 di 23</b>

### Le prestazioni psicologiche

L'azione della psicologa è dedicata a tutti i pazienti in UCP DOM ed è focalizzata soprattutto sull'accompagnamento del paziente stesso e sul supporto ai famigliari, sia in fase di terminalità della malattia del congiunto, sia in fase di rielaborazione del lutto.

### Le prestazioni infermieristiche

Il gruppo infermieristico è diretto dalla **coordinatrice**, che ha funzione di Care Manager, ed è composto da infermieri professionali, iscritti all'Albo, responsabili di tutte le cure infermieristiche rivolte agli pazienti. Gli infermieri operano sulla base del "codice deontologico" e sono sempre a disposizione per qualsiasi informazione di competenza richiesta dai famigliari.

Seguendo quanto prescritto nel Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), il personale infermieristico interviene per medicare, sostituire o posizionare cateteri, eseguire prelievi e terapie, rilevare parametri utilizzando le attrezzature e i presidi previsti dai protocolli, somministra la terapia endovenosa/sedativa/del dolore qualora vi sia la prescrizione.

Sono in servizio attivo tutte le giornate ed in reperibilità nelle ore notturne.

### Le prestazioni fisioterapiche

I Terapisti della Riabilitazione assicurano prestazioni di tipo riabilitativo e di mantenimento secondo le indicazioni previste nel PAI/PRI; supportano altresì i pazienti ed i loro familiari nell'apprendimento dell'utilizzo degli ausili assegnati.

È prevista, se necessaria, anche la consulenza del **LOGOPEDISTA** in rapporto di convenzione

### Le prestazioni assistenziali

Gli OSS garantiscono l'assistenza di base ai pazienti, supplendo alle carenze nelle funzioni personali essenziali. Svolgono le loro attività con discrezione e disponibilità, stimolando i pazienti, se possibile, ad utilizzare tutte le loro potenzialità al fine di mantenere o riacquistare la propria autonomia.

## DESTINATARI

L'Unità di Cure Palliative Domiciliari (UCP-Dom) è rivolta 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.

anno		pag.
<b>2018</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI UCP-DOM</b>	<b>Pagina 12 di 23</b>

## ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Secondo quanto previsto dal DGR n° X/5918 del 28/11/2016 l'accesso alla Rete delle Cure Palliative può avvenire a seguito di:

- dimissione protette da una struttura di ricovero, a seguito della valutazione del medico palliativista della struttura stessa
- proposta di un medico specialista o del MMG
- accesso diretto da parte del paziente o del care giver
- segnalazione dei servizi sociali.

Il processo di presa in carico, ossia il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del PAI, è orientato a garantire al malato percorsi semplificati, tempestivi e flessibili e si articola nelle seguenti fasi:

1. Segnalazione e relativa richiesta di attivazione del UCP-Dom inoltrata alla segreteria di "Il Cammino srl".
2. Colloquio di valutazione della segnalazione effettuato con i familiari e, qualora ritenuto possibile, con il paziente/utente. In questa sede è valutata la sussistenza delle condizioni per la presa in carico. viene delineato il livello di intensità assistenziale di accesso, di base o specialistico.
3. Prima visita/accesso dell'equipe al domicilio del paziente/utente per la valutazione dell'avvio del percorso e valutazione multidimensionale con il fine di definire:
  - i bisogni globali della persona e della famiglia
  - la gravità e la progressione della malattia.
4. Definizione del PAI (Piano di Assistenza Individualizzata) da parte del medico palliativista in condivisione con l'equipe.

## MODALITÀ DI PRESA IN CARICO

Il servizio UCP-Dom rispetta i seguenti tempi massimi:

- i colloqui di presa in carico vengono effettuati entro 24 ore,
- la prima visita entro 48 ore dal colloquio
- la stesura del PAI entro 72 ore dalla prima visita.

Il primo accesso è il momento in cui l'utente, i suoi famigliari e l'operatore concordano il calendario degli accessi futuri attraverso la visione del P.A.I. ( Piano di Assistenza Individuale), che è stato redatto dall'operatore Valutatore inviato dall'ATS.

anno		pag.
<b>2018</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI UCP-DOM</b>	<b>Pagina 13 di 23</b>

Il nostro operatore dovrà essere informato grazie anche alla collaborazione dei famigliari o dell'utente stesso, con una breve anamnesi patologica remota, necessaria per meglio comprendere la motivazione dell'attivazione del servizio cure palliative domiciliari.

La compilazione dei dati anagrafici nella cartella clinica e la compilazione dei documenti necessari per la rendicontare gli accessi saranno i passaggi successivi che l'operatore dovrà ogni volta attuare.

## EROGAZIONE DEI SERVIZI

Dopo l'analisi dei bisogni emersi dalla valutazione multidimensionale, si procede alla stesura del P.A.I. e alla definizione degli obiettivi dell'assistenza, in modo da garantire che vengano messe a disposizione dell'assistito e della sua famiglia tutte le competenze professionali necessarie per tutto il periodo previsto.

“Il Cammino” s’impegna a dare attuazione ai protocolli di continuità dell’assistenza previsti dalla normativa vigente ed elaborati dalle figure sanitarie competenti.

Durante il periodo di erogazione del servizio è tenuto aggiornato, presso il domicilio della persona assistita, un diario domiciliare per la registrazione delle prestazioni erogate dai diversi operatori, datate e controfirmate dall'operatore e dall'assistito/Tutore/Amministratore di Sostegno, al fine di assicurare l'integrazione degli interventi e il trasferimento reciproco delle informazioni per il raggiungimento degli obiettivi assistenziali.

**È garantita la pronta disponibilità medica e infermieristica 24 h su 24, 7 giorni su 7, anche per le necessità dei familiari sulla base di quanto indicato nel PAI.**

Se dovessero intervenire delle variazioni nelle condizioni della persona assistita si procede ad una rivalutazione, a cura dell'Unità di Valutazione Multidisciplinare dei Ce.A.D. dell'Azienda Socio Sanitaria Territoriale (ASST), che può portare o ad un rinnovo del medesimo profilo o all'attribuzione di un nuovo profilo.

anno		pag.
<b>2018</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI UCP-DOM</b>	<b>Pagina 14 di 23</b>

## MODULISTICA - DOCUMENTAZIONE

I nostri operatori saranno tenuti alla compilazione di vari documenti ogni qual volta si recheranno presso il Vostro domicilio. È chiesta la collaborazione dell'utente o di un familiare per la conservazione della documentazione utilizzata a supporto delle prestazioni erogate.

I documenti che, compongono il **fascicolo socio assistenziale e sanitario**, stazioneranno per tutta la durata del servizio cure palliative domiciliari al Vostro domicilio saranno:

- **P.A.I.**
- **Diario degli interventi**

Nel corso del periodo di erogazione delle prestazioni, tali documenti dovranno essere conservati con cura presso il domicilio dell'utente per consentirne la consultazione da parte del Medico curante e la verifica da parte degli operatori dell'A.T.S.

## LA DIMISSIONE

Se durante l'erogazione del servizio non dovessero essere emerse delle variazioni, alla scadenza del periodo previsto dal P.A.I.:

- si procede a rivalutare l'assistito, nel caso la persona necessiti di una prosecuzione dell'intervento
- si dimette l'assistito se vengono meno i bisogni assistenziali.



anno	<b>CARTA DEI SERVIZI UCP-DOM</b>	pag.
<b>2018</b>		<b>Pagina 15 di 23</b>

## TUTELA E PARTECIPAZIONE

### NORME ETICHE DEGLI 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.

### RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Il Cammino s.r.l., in ossequio alle disposizioni regionali, ha dotato di cartellino di riconoscimento gli operatori addetti all'Unità di Offerta, visibile al paziente ed ai suoi familiari, e riportante fotografia, nome, cognome e qualifica agevolmente percepibili.

### TUTELA DELLA PRIVACY E CONSENSO INFORMATO

La informiamo che durante l'erogazione del servizio tratteremo dei dati personali che riguarderanno Lei e i Suoi familiari.

Tali dati saranno trattati oltre che con mezzi cartacei anche con mezzi informatici ed utilizzati per adempiere a tutti gli obblighi previsti dalla normativa regionale in materia.

La conoscenza dei dati che andremo ad acquisire è fondamentale e necessaria per la gestione del rapporto instaurato e per lo svolgimento delle prestazioni.

Ricordiamo, inoltre, che tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute delle persone fragili che accedono al servizio.

“Il Cammino” garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della persona, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale, in osservanza a quanto previsto dal D.Lgs n. 196/2003 e dal Regolamento UE 2016/679.

A tal fine, al momento del primo accesso, viene fornita completa informativa circa il trattamento dei dati sensibili e si acquisisce il consenso da parte dell'utente.

Il Responsabile del trattamento dei dati è il Direttore Sanitario.

### SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

La Direzione de “Il Cammino” garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti, che possono formulare suggerimenti, sporgere eventuali reclami, esprimere il loro parere sui servizi offerti.

Il particolare, le **segnalazioni ed i reclami**, devono essere presentati al Responsabile Sanitario, nella persona del Direttore Sanitario, in forma scritta, tramite fax o mail; non saranno presi in considerazione eventuali reclami anonimi.

anno		pag.
<b>2018</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI UCP-DOM</b>	<b>Pagina 16 di 23</b>



I reclami ottengono risposta entro 15 giorni, periodo durante il quale l'organizzazione si attiva a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo stesso, o a predisporre una apposita procedura per i problemi che richiedono un approfondimento.

### LA MISURA DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La valutazione della soddisfazione del Cliente viene svolta attraverso la compilazione di un questionario finalizzato a rilevare il giudizio ed il gradimento sui servizi erogati e sullo standard percepito di organizzazione ed efficienza.

I questionari, che una volta raccolti saranno analizzati in équipe, vengono somministrati, con cadenza annuale, a tutti gli Utenti del Servizio i quali nella compilazione possono avvalersi dell'aiuto di un familiare o di altra persona di fiducia.

In allegato si produce il fac-simile del Questionario.

### MODALITÀ DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA

In conformità con quanto previsto dalla normativa vigente in materia, è garantito il diritto di accesso alla documentazione socio sanitaria ai pazienti/utenti e/o familiari che usufruiscono del servizio.

A tal fine è necessario presentare formale richiesta al Responsabile Sanitario.

Presso la Segreteria è possibile ritirare la modulistica specifica.

Dal momento in cui è depositata la richiesta la tempistica per il rilascio di copia conforme della documentazione è di massimo 12 giorni lavorativi. È previsto un costo a carico del richiedente pari ad € 20 fino a 40 pagine, ogni pagina aggiuntiva ha un costo di € 0,50. Non sono previsti costi a carico del richiedente per la sola visione della documentazione.

anno	<b>CARTA DEI SERVIZI UCP-DOM</b>	pag.
<b>2018</b>		<b>Pagina 17 di 23</b>

## INDICATORI DI QUALITÀ

### Obiettivi

### Standard ed indicatori di qualità

**Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi erogati**

*Il personale addetto al servizio e quello di supporto amministrativo è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi offerti, le modalità di erogazione, i tempi di accesso.  
A tutti gli utenti è consegnata copia della presente Carta dei Servizi.  
Al paziente viene assicurata informazione completa sul Piano di Assistenza Individualizzato (ed in particolare sulla frequenza, numero e tipologia delle prestazioni previste).*

**Personalizzazione dell'assistenza**

*Per ogni paziente si predispose al primo accesso un Piano di Assistenza Individualizzato che individua i bisogni dell'assistito e definisce gli obiettivi correlati.*

**Rispettare la dignità e la privacy del paziente**

*I dati personali del paziente sono trattati nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di tutela della riservatezza e della privacy e ad essi accede il personale autorizzato e per motivazioni giustificate.  
Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale.*

**Identificabilità degli operatori**

*Tutto il personale è fornito di apposito tesserino di riconoscimento (recante logo dell'organizzazione, fotografia dell'operatore, cognome e nome e qualifica dell'operatore) tenuto in evidenza*

**Garantire professionalità**

*Il Cammino si avvale di operatori qualificati per i quali sono promossi corsi di formazione previsti dalla legge e dalle necessità correlate all'attività esercitata oltre che corsi di aggiornamento.  
Il personale opera secondo protocolli e linee guida validate.  
L'organizzazione s'impegna a recepire gli aggiornamenti delle linee guida e dei protocolli clinici applicati.  
Gli operatori s'impegnano al rispetto degli orari concordati per le prestazioni.*

**Recepire le esigenze del paziente**

*Il Cammino mette a disposizione dell'utenza apposita modulistica per segnalazioni e reclami; la segreteria del servizio funge, inoltre, da punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere o telefonare e garantisce una risposta tempestiva.  
Le valutazioni espresse nei questionari di gradimento distribuiti all'utenza vengono tenute in debita considerazione per impostare azioni di miglioramento del servizio.*

anno	<b>CARTA DEI SERVIZI UCP-DOM</b>	pag.
<b>2018</b>		<b>Pagina 18 di 23</b>

## Informativa ai Clienti/Utenti

Gent.le Sig.ra / Egr. Sig.

ai sensi del D. Lgs. 30.06.03 n.196 "Codice in materia di protezione dei dati personali"-, La informiamo che i dati personali Suoi e dei Suoi familiari acquisiti nell'ambito della nostra attività potranno formare oggetto di trattamento, nel rispetto delle disposizioni sopra richiamate e degli obblighi di riservatezza cui è ispirata l'attività di Il Cammino srl.

Per trattamento dei dati si intende qualunque operazione, effettuata anche senza l'ausilio di strumenti elettronici, concernente la loro raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, cancellazione e distribuzione, ovvero la combinazione di due o più di tali operazioni. I dati saranno trattati con il supporto di mezzi informatici, telematici e cartacei per la gestione dei rapporti tra la struttura e la Regione, la Provincia, L'ATS, gli Enti preposti al controllo della stessa ed eventualmente con gli Istituti di Credito, e con collaboratori o imprese di servizi esterni. Essendo tale conferimento dei dati doveroso, l'eventuale rifiuto può compromettere il lavoro della struttura. Tutti i dati predetti verranno conservati anche dopo la cessazione del rapporto per tutti gli adempimenti necessari a definire ogni pratica a Suo carico.

Titolare dei dati Il Titolare (del trattamento) dei dati è "Il Cammino srl" con sede in Castiglione delle Stiviere (MN), via San Pietro 28/b; i nominativi dei responsabili sono conoscibili per il tramite di semplice richiesta al Legale Rappresentante della Società.

La informiamo, inoltre, che ogni interessato può esercitare i diritti di cui all'art. 7 della Legge sopra citata, che di seguito riassumiamo:

1. conoscere l'esistenza di trattamenti di dati che lo riguardano, anche se non ancora registrati
2. essere informato circa le finalità e le modalità del trattamento
3. essere informato in merito ai dati del Legale Rappresentante del Titolare dei dati, dei Responsabili del Trattamento dei dati e del rappresentante designato e circa le finalità su cui il trattamento si basa
4. essere informato in merito ai soggetti o alle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati
5. ottenere dal Titolare dei dati l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, qualora vi abbia interesse, l'integrazione dei dati
6. ottenere dal Titolare dei dati la cancellazione e la trasformazione in forma anonima dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono raccolti e/o successivamente trattati
7. opporsi, in tutto o in parte, per legittimi motivi, al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta.

Per quanto sopra descritto, ed in ottemperanza alle prescrizioni di legge, si chiede di formulare in calce, con l'apposizione di firma e data, esplicito consenso.

Distinti saluti

**IL CAMMINO srl**  
C.F. e P. IVA 02245760208

Dott.ssa Anna Nicchio  
Amministratore Delegato



anno	<b>CARTA DEI SERVIZI UCP-DOM</b>	pag.
<b>2018</b>		<b>Pagina 19 di 23</b>

## Modulo per segnalazioni e suggerimenti

Il/la sottoscritto/a		
Residente a	(prov. ) in via	n.
Recapito Telefonico		
in qualità di (grado di parentela)		
dell'Ospite Sig./ra	accolto/a presso il nucleo	

**desidera evidenziare alla Amministrazione ed alla Direzione della struttura** (esprimere l'oggetto della segnalazione):


**inoltre, desidera comunicare che** (esprimere eventuali suggerimenti):


Ai sensi della Legge 196/03 autorizza la Società "Il Cammino srl" - Ente Gestore della Residenza "San Pietro" - al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data	Firma
------	-------

**Il presente modulo va consegnato al personale del servizio accettazione o imbuca-to nella apposita cassetta posta nella hall d'ingresso della Residenza. L'Amministrazione si impegna a fornire riscontro in merito alle segnalazioni, per il tramite della Direzione Amministrativa e della Direzione Sanitaria, entro 15 giorni dalla data di protocollo del modulo**

## Valutazione del grado di soddisfazione

Gentile Signora/Signore,

Le chiediamo di compilare il questionario allegato allo scopo di farci capire se l'assistenza domiciliare che Le è stata fornita ha risposto alle Sue attese, oppure se poteva essere fatto di più.

Le Sue risposte serviranno a migliorare il servizio, adeguandolo ai bisogni ed alle aspettative delle persone che lo utilizzano.

Le chiediamo di mettere un segno (X) sulla faccina corrispondente alla risposta che Le sembra più adatta. Per inviare il questionario compilato al nostro servizio, La invitiamo a seguire le indicazioni fornite da chi Le ha presentato questo foglio. In ogni caso il questionario una volta compilato potrà essere:

- riconsegnato personalmente ai nostri operatori
- inviato a mezzo posta al nostro indirizzo IL CAMMINO SRL Via San Pietro n. 28/b – 46043 CASTIGLIONE DELLE STIVIERE (MN)
- trasmesso a mezzo fax al n. 0376/8612130 o via mail all'indirizzo [info@residenzasanpietro.it](mailto:info@residenzasanpietro.it).

I risultati della presente indagine saranno pubblicati annualmente a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico di questa struttura, e potranno essere messi a Sua disposizione. La ringraziamo della collaborazione.

La Direzione

anno	<b>CARTA DEI SERVIZI UCP-DOM</b>	pag.
<b>2018</b>		<b>Pagina 21 di 23</b>

### COMPILAZIONE E RESTITUZIONE

Il questionario viene compilato in data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_  
gg /mm/ aaaa

Dall'Utente                       Da un familiare                       Altro  .....

con l'aiuto di familiari e conoscenti  
 con l'aiuto di un operatore

E poi

Riconsegnato agli operatori       Spedito per posta       Altro  .....

### INFORMAZIONI GENERALI SULL'UTENTE

COGNOME E NOME (facoltativo) .....

















ETA' (in anni) .....

SESSO                      Maschio                       Femmina

NAZIONALITA'              Italiana                       Straniera

SCOLARITA'              Nessuna       Scuola obbligo       Scuola superiore       Laurea

**La preghiamo di esprimere un giudizio sugli aspetti che seguono  
Barrare semplicemente la casella corrispondente al giudizio ritenuto più  
confacente**

AREA INFORMAZIONE				
	Ottimo	Buono	Non soddisfacente	Non so non ho elementi per rispondere
È soddisfatto delle informazioni che riceve da chi svolge in casa Sua le prestazioni di Assistenza Domiciliare Integrata previste con il Voucher Socio Sanitario?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Perché	<input type="checkbox"/>
<b>AREA CONTINUITÀ ASSISTENZIALE</b>				
Dal punto di vista pratico gli operatori che Le hanno prestato assistenza hanno soddisfatto le Sue esigenze?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Perché	<input type="checkbox"/>
<b>ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>				
È soddisfatto, in generale, dell'organizzazione del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (orari, turnazione del personale, ecc)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Perché	<input type="checkbox"/>
In particolare, il Suo giudizio sugli orari degli appuntamenti/accessi domiciliari è	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Perché	<input type="checkbox"/>
Com'è il Suo giudizio sul rispetto della riservatezza da parte dei nostri operatori?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Perché	<input type="checkbox"/>
<b>AREA RELAZIONALE</b>				
È soddisfatto del rapporto che si è creato con gli operatori che si sono occupati di Lei?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Perché	<input type="checkbox"/>
Com'è il Suo giudizio sulla cortesia dimostrata dagli operatori?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Perché	<input type="checkbox"/>
Com'è il Suo giudizio sulla disponibilità dei nostri operatori (ad ascoltare, alle spiegazioni, ecc)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Perché	<input type="checkbox"/>
Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata ricevuto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Perché	<input type="checkbox"/>