

 <p><b>coopselios</b> prendersi cura, di persona</p>	<p>CURE DOMICILIARI</p> <p>San Francesco</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI</p> <p>Pag.   <b>1 di 8</b></p>
--	--	--

## CARTA DEI SERVIZI

### INDICE:

Generalità dell'opuscolo  
Presentazione delle Cure Domiciliari San Francesco  
Informazioni su attività e servizi  
Standard di qualità, impegni e programmi  
Informazione, tutela e partecipazione

### ALLEGATI:

Questionario di soddisfazione  
Informativa privacy  
Carta dei diritti del malato  
Consenso informato  
Modulo di reclamo

 <p><b>coopselios</b> prendersi cura, di persona</p>	<p>CURE DOMICILIARI</p> <p>San Francesco</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI</p> <p>Pag.   <b>2 di 8</b></p>
--	--	--

Gentile Ospite,

ringraziandoLa per aver scelto i servizi delle Cure Domiciliari SAN FRANCESCO, siamo lieti di porgerLe il nostro più cordiale benvenuto.

La Carta dei Servizi che le abbiamo consegnato costituisce il documento che Le permetterà di prendere rapidamente visione di tutti i servizi offerti. È un documento importante in quanto riassume tutti gli obiettivi e i principi che orientano le scelte assistenziali e gestionali delle CURE DOMICILIARI.

All'interno può trovare "La Carta dei Diritti della Persona Malata" che ispira tutti i nostri percorsi socio-sanitario-assistenziali che tendono sempre a valorizzare e porre al centro la persona e i suoi bisogni.

Ci preme precisare che Lei e i Suoi familiari avrete un ruolo fondamentale e determinante all'interno dell'équipe socio-assistenziale nella realizzazione del Progetto Assistenziale Individualizzato che verrà preparato dai nostri professionisti e di cui Lei sarà protagonista.

Per questa ragione ci sentiamo di invitare sia Lei sia i Suoi familiari a contribuire, attraverso consigli e segnalazioni, alla realizzazione di questo importante momento progettuale che La riguarda.

Il nostro Staff sarà sempre a Sua disposizione e a disposizione dei Suoi familiari per venire incontro alle Vostre esigenze al fine di garantirle un adeguato servizio.

## **PRESENTAZIONE**

### **Fini istituzionali**

Le Cure Domiciliari è un insieme coordinato di attività sanitarie, integrate con interventi di natura socio-assistenziale diretti a curare, riabilitare ed assistere la persona malata al proprio domicilio.

Le prestazioni che devono essere erogate vengono quantificate economicamente e qualitativamente attraverso un documento denominato VOUCHER.

Il voucher viene attivato dal proprio Medico di Medicina Generale e/o Medico di Reparto. L'entità del Voucher sarà definita sulla base della gravità dell'assistito e delle conseguenti prestazioni da erogare.

L'ASST emetterà il Voucher dopo aver riconosciuto i bisogni e le necessità degli interventi richiesti. Il valore sarà basato sul profilo di valutazione multidimensionale e potrà esaurirsi o rinnovarsi sulla base delle prestazioni che si renderanno necessarie fino alla guarigione, al ricovero o al decesso dell'assistito.

	<p>CURE DOMICILIARI</p> <p>San Francesco</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI</p> <p>Pag.   <b>3 di 8</b></p>
---	--	--

L'ASST fornirà alla famiglia l'elenco delle strutture presenti sul territorio alle quali rivolgersi per le prestazioni socio-sanitarie riconosciute.

La presa in carico dell'utente da parte dell'Ente Gestore deve avvenire entro 72h.

### **Ente gestore**

Il soggetto gestore è COOPSELIOS, con sede legale a Reggio Emilia (RE) in via Gramsci 54/S, Codice Fiscale e P. IVA 01164310359.

Coopselios è una Cooperativa Sociale in grado di offrire soluzioni avanzate ai bisogni socio assistenziali ed educativi e nel rispetto delle credenze sociali, culturali, religiose di ogni utente a cui si rivolge. Inoltre è in grado di offrire una gamma di servizi diversificata, seguendo le più moderne pratiche nel campo della cura e dell'assistenza e, contemporaneamente, adeguandosi alle culture e alle diverse specificità territoriali, instaurando rapporti con le istituzioni e l'associazionismo locale e promuovendo sul territorio azioni di sensibilizzazione e promozione di una cultura della persona, del servizio e dell'integrazione.

### **Orario minimo di funzionamento**

La segreteria è attiva dalle ore 8.30 alle ore 17.30 per cinque giorni settimanali, dal lunedì al venerdì.

Nelle ore di chiusura è attiva la segreteria telefonica del Centro Polifunzionale San Francesco con la possibilità di lasciare messaggi.

Recapiti:

tel. 0383 898419

Email: [domiciliari-rsa-sanfrancesco@coopselios.com](mailto:domiciliari-rsa-sanfrancesco@coopselios.com)

### **Personale operativo**

Lo Staff Socio-Sanitario-Assistenziale si compone di:

Responsabile Sanitario

Medici

Infermieri

Fisioterapisti

OSS

Care manager

Psicologo

	<p>CURE DOMICILIARI</p> <p>San Francesco</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI</p> <p>Pag.   4 di 8</p>
---	--	---

Nello specifico la misura delle Cure Domiciliari prevede l'impiego delle seguenti figure professionali:

**Infermiere:** somministrazione farmaci, controllo e misurazione parametri vitali, controllo peso/idratazione, gestione alvo, medicazioni semplici e complesse, prelievi ematici, gestione stomie, esecuzione tamponi, gestione della nutrizione;

**Fisioterapisti:** conservazione e miglioramento delle capacità residue, rieducazione funzionale, educazione del caregiver alla movimentazione in sicurezza;

**OSS:** cura le carenze dell'autonomia dell'utente nelle sue funzioni personali essenziali (supporto nell'igiene e vestizione, alimentazione ed idratazione), supporto nella movimentazione dell'utente;

### **Principi fondamentali dell'attività**

L'attività delle Cure Domiciliari si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

**Eguaglianza:** ogni persona ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure più appropriate. Nessuna discriminazione viene compiuta in relazione al sesso, razza, lingua, religione o ideologia politica.

**Imparzialità:** viene assicurata e garantita la parità di trattamento verso tutti gli utenti, ispirata a criteri di obiettività ed imparzialità.

**Continuità:** continuità e regolarità delle prestazioni sanitarie ed assistenziali.

**Partecipazione:** garantisce all'ospite la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso una informazione corretta e completa. Garantisce altresì la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento dei servizi erogati.

Al tale scopo, vengono messi a disposizione presso la segreteria, appositi moduli per la raccolta di segnalazioni, suggerimenti e/o di eventuali disservizi al fine di ottimizzare al meglio i servizi offerti. Sono anche a disposizione dell'utenza i contatti presenti in Carta dei Servizi.

**Efficacia ed efficienza:** il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra le risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti.

**Trasparenza e accessibilità:** assicura agli utenti e ai loro familiari la più ampia e completa informazione sui servizi offerti.

### **Ubicazione e contatti della struttura: dove si trova e come si raggiungono gli uffici.**

La struttura si trova in Pinarolo Po (PV) in via Don Luigi Rovelli n°12 nei pressi della frazione Castellazzo di Bressana Bottarone, è facilmente raggiungibile dall'uscita Casteggio dell'autostrada Torino-Piacenza (A21) e dall'uscita di Bereguardo-Pavia Nord dell'autostrada Milano-Genova (A7).

Tel. 0383/898419

E-mail: [domiciliari-rsa-sanfrancesco@coopselios.com](mailto:domiciliari-rsa-sanfrancesco@coopselios.com)

Sito WEB: [www.coopselios.com](http://www.coopselios.com)



## INFORMAZIONI SU ATTIVITA' E SERVIZI

### Accoglienza e presa in carico dell'utente.

Per l'attivazione del Servizio in regime di VOUCHER SOCIO-SANITARIO è necessario rivolgersi al proprio Medico curante e/o al Medico di Reparto.

Il Medico, se ne ricorrono i presupposti, segnala ad ASST il bisogno socio-sanitario del Suo Assistito affinché questa provveda all'assegnazione del PROFILO DI VOUCHER SOCIO-SANITARIO che ritiene più appropriato in relazione alla complessità ed all'intensità assistenziale valutata.

Assegnato il VOUCHER, l'Assistito ha la certezza della copertura economica delle cure domiciliari pianificate (a carico del Sistema Sanitario Regionale) ed ha la libertà di scegliere il Soggetto Accreditato a cui rivolgersi per l'erogazione del Servizio.

PERTANTO, L'ASSISTITO PUO' RIVOLGERSI al servizio:

1. per essere supportato nel procedimento di assegnazione del voucher, al fine di una corretta comprensione della procedura stessa;
2. in seguito all'assegnazione del voucher, per l'erogazione e la gestione di un piano di assistenza individuale.

Il servizio verrà erogato sull'intero territorio della provincia di Pavia.

	<p>CURE DOMICILIARI</p> <p>San Francesco</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI</p> <p>Pag.   <b>6 di 8</b></p>
---	--	--

Le giornate di erogazione e le fasce orarie di copertura del servizio sono:

- 5 giorni a settimana dal lunedì al venerdì per i percorsi che prevedono soltanto attività prestazionali o mono professionali;
- 7 giorni settimanali per i percorsi che prevedono attività integrate.

### **Dimissione**

Dimissione: in caso di stabilizzazione clinica o guarigione viene considerata la dimissione dell'utente.

Può essere prevista la dimissione presso altri servizi territoriali, in accordo con il caregiver e l'MMG, qualora l'utente dovesse necessitare di altre tipologie di servizi a causa di un aggravamento assistenziale.

Indipendentemente dalla tipologia di destinazione post dimissione, verrà rilasciata una lettera di dimissioni con tutte le informazioni a garanzia delle continuità delle cure. Il Care Manager in accordo con il caregiver si impegna a prendere contatti con il medico di famiglia dell'utente al fine di agevolare le procedure di accesso ad altro servizio.

### **MODALITÀ DI RILASCIO DI DOCUMENTI E DI ACCESSO AGLI ATTI**

L'accesso alla documentazione sociale e sanitaria, ovvero: il rilascio di copie fotostatiche, la visione di documenti, la comunicazione informativa, è ammesso ai seguenti soggetti legittimati:

- tutore
- amministratore di sostegno
- terze persone purché delegate in forma scritta dagli aventi diritto di cui sopra
- eredi legittimi o testamentari in seguito ad accertamento, anche attraverso atto notorio, della qualificati erede.

La richiesta di accesso agli atti e il rilascio della documentazione deve essere effettuata in forma scritta su apposito modulo e consegnata al seguente indirizzo mail: [direzione-lombardia@coopselios.com](mailto:direzione-lombardia@coopselios.com). Il rilascio delle copie della documentazione avverrà entro 15 giorni dalla data di richiesta comprensive di eventuali integrazioni, dopo aver sostenuto il pagamento delle spese dovute. Queste corrispondono a 125 € + IVA al 22%.

L'eventuale diniego di accesso agli atti verrà comunicato per iscritto e adeguatamente motivato dal Responsabile del procedimento, entro 15 giorni.

### **ULTERIORI SERVIZI EROGATI dal Centro Polifunzionale:**

- RSA Aperta
- Hospice
- Cure palliative domiciliari
- Cure Intermedie
- RSA

	<p>CURE DOMICILIARI</p> <p>San Francesco</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI</p> <p>Pag.   7 di 8</p>
---	--	---

### Modalità di riconoscimento degli Operatori

Tutto il personale operante a qualsiasi titolo è dotato di cartellino di riconoscimento ben esposto e agevolmente percepibile, in ogni momento visibile all'ospite ed ai suoi familiari, che riporta le seguenti informazioni:

- fotografia;
- nome e cognome;
- qualifica.

### Strumenti di verifica e controllo

Al fine di verificare e controllare il gradimento dei servizi offerti sono previsti:

- Somministrazione periodica di un **Questionario di soddisfazione degli utenti e dei familiari**; i risultati vengono esposti nella bacheca adiacente la reception.
- incontri periodico di feedback degli operatori addetti al servizio.

### INFORMAZIONE, TUTELA E PARTECIPAZIONE

Il C-DOM considera fondamentali i rapporti con gli utenti ed i loro familiari.

#### Informazione

La predisposizione e diffusione di documenti informativi. La Carta dei Servizi costituisce uno dei principali canali di informazione.

#### Tutela

Esercita la funzione di tutela nei confronti dell'utente il quale può formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente.

Coopselios darà immediata risposta per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di facile soluzione, altrimenti predisporrà verifica e approfondimento del reclamo riservandosi risposta scritta entro i 7 giorni successivi.

Chiunque volesse esprimere le proprie osservazioni od inoltrare reclami può farlo tramite:

1. colloquio con il personale incaricato o con la Direzione;
2. lettera in carta semplice;
3. comunicazione da depositare in reception;
4. segnalazione a mezzo mail.

Presso la Reception è disponibile un **Modulo reclamo per disservizio** da presentare tramite casella di posta presente nella stessa reception o tramite mail o posta ordinaria.

 <p><b>coopselios</b> prendersi cura, di persona</p>	<p>CURE DOMICILIARI</p> <p>San Francesco</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI</p> <p>Pag.   <b>8 di 8</b></p>
--	--	--

### **Informazione, privacy e sicurezza**

Al fine di gestire privacy, informazione e sicurezza si è previsto quanto segue:

1. trattamento e gestione dei dati personali secondo la normativa sulla privacy di cui al D.Lgs. 101/2018 l'utilizzo dei dati personali viene autorizzato attraverso sottoscrizione di apposito modulo di **Tutela privacy**;
2. riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino d'identificazione;
3. accurata comunicazione dell'iter terapeutico e assistenziale all'utente o al parente da parte del medico referente;
4. partecipazione informata dell'utente alle cure fornite, con sottoscrizione del Consenso informato alla cura.

### **CODICE ETICO – MODELLO ORGANIZZATIVO EX DLGS. 231/2001**

Coopselios ha adottato a partire da novembre 2009 un Codice Etico. Il Codice Etico costituisce la Carta dei Diritti e dei Doveri che Coopselios riconosce e condivide e che sono validi per tutti i livelli dell'attività d'impresa. I principi e i valori contenuti all'interno del Codice Etico costituiscono gli obblighi ai quali adempiere nell'esercizio della propria mansione lavorativa e sono vincolanti per gli amministratori, soci/dipendenti della cooperativa e per tutti gli stakeholder.

Con il Codice Etico Coopselios intende ribadire e rafforzare valori come la responsabilità etica nelle relazioni, l'equità e la trasparenza verso i propri soci e dipendenti verso l'esterno.