

 <p><b>coopselios</b> prenderci cura, di persona</p>	<p>CURE PALLIATIVE DOMICILIARI San Francesco</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI</p> <p>P a g .   <b>1 di 10</b></p>
---	--	--

---

## CARTA DEI SERVIZI

### INDICE:

Generalità dell'opuscolo  
Presentazione dell'UCP DOM 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 alla cura  
Modulo di reclamo  
Elenco farmaci da garantire al paziente  
Elenco presidi da garantire al paziente  
Modalità di regolamentazione prestazioni domiciliari nella fase di emergenza sanitaria

Gentile Ospite,

ringraziandoLa per aver scelto i servizi Cure Palliative 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. E' un documento importante in quanto riassume tutti gli obiettivi e i principi che orientano le scelte assistenziali e gestionali delle Cure Palliative Domiciliari.

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

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

Per questa ragione mi sento 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 Palliative domiciliari garantiscono l'attività congiunta di servizi e prestazioni sanitarie, socio-sanitarie ed assistenziali attraverso l'accesso diretto e unitario a prestazioni di cure palliative, la presa in carico della persona e la valutazione multidimensionale dei bisogni secondo un approccio olistico nel principio dell'umanizzazione delle cure.

L'accesso alla rete di Cure Palliative (domiciliari e residenziali) è indirizzato a persone con patologia oncologica e non oncologica in fase evolutiva irreversibile che condiziona l'aspettativa di vita inferiore a 12-24 mesi.

Il set domiciliare è ritenuto il livello assistenziale di prima scelta per la maggior parte dei malati inseriti in un percorso di cure palliative; è solitamente indicato per pazienti non più in grado di essere seguiti ambulatorialmente, che dispongono di un caregiver attivo al domicilio nelle 24 ore e di una condizione abitativa adeguata.

### 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 segreteria

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 della struttura 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 dell'UCP-DOM. si compone di:

**Medico palliativista:** valuta le condizioni cliniche del paziente, la congruità della richiesta di intervento ed imposta la terapia mantenendo i contatti con il medico curante e lo specialista.

**Infermiere:** si prende cura dei bisogni assistenziali della persona malata e del contesto familiare nei diversi aspetti clinici, etici, comunicativi, relazionali e psicosociali in collaborazione con tutti i membri dell'equipe. Ricopre inoltre il ruolo di *Care Manager*, occupandosi dell'inserimento del paziente e dei suoi familiari e facendo loro da interlocutore con il gruppo di lavoro. È una sorta di "facilitatore" del percorso di cura al fine di garantire all'utente e alla sua famiglia il maggior comfort possibile.

**Operatore socio-sanitario:** supporta tutti i professionisti con specifiche attività finalizzate a soddisfare i bisogni primari della persona.

**Psicologo:** qualora se ne individui la necessità o ne venga fatta richiesta dall'assistito o dai suoi familiari, interviene nella realizzazione del piano di cura, nel processo di comunicazione, nell'individuazione e supporto alla sofferenza psicologica

**Assistente Sociale:** valuta i bisogni sociali e relazionali dell'assistito e dei suoi familiari, attiva le risorse disponibili, supporta la famiglia nel percorso di presa in carico.

In funzione delle necessità del paziente e della famiglia sono previste anche le seguenti figure professionali:

**Fisioterapista:** agisce con interventi finalizzati al mantenimento della deambulazione e dell'autosufficienza per il periodo più lungo possibile, per conservare e potenziare la funzionalità residua migliorando la qualità della vita e il benessere percepito;

**Dietista:** valuta attraverso consulenze dietetiche e opera le opportune modifiche all'alimentazione del paziente.

Gli interventi effettuati dalle diverse figure professionali sono programmati e articolati in base al PAI, distribuiti nell'arco di tutta la settimana (7gg su 7): da lunedì a venerdì 10 ore al giorno, sabato e festivi 6 ore al giorno.

È garantito il servizio di pronta disponibilità medica e infermieristica sulle 24h, 7gg su 7.

## Principi fondamentali dell'attività

L'attività dell'UCP-DOM si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

**Eguaglianza:** ogni persona ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche 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:** L'UCP-DOM assicura la continuità e regolarità delle prestazioni sanitarie ed assistenziali.

**Partecipazione:** l'UCP-DOM 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. L'UCP-DOM, inoltre, favorisce i rapporti e la collaborazione con le associazioni di volontariato e le organizzazioni operanti sul territorio.

**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:** l'UCP DOM assicura agli utenti e ai loro familiari la più ampia e completa informazione sui servizi offerti.

**Ubicazione e contatti degli uffici: dove si trova e come si raggiungono gli uffici SAN FRANCESCO.**

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

Il servizio è rivolto ai malati oncologici e non, con ridotta aspettativa di vita, quando tutti i tentativi con terapie specifiche non sono più efficaci oppure quando il trattamento farmacologico specifico deve essere supportato da terapie del dolore.

In questa fase della malattia esiste la possibilità di attuare interventi che hanno lo scopo di migliorare la qualità della vita del malato; in particolare l'UCP DOM offre i supporti necessari per permettere una vita dignitosa e un sostegno alla famiglia e al malato.

L'accesso al servizio UCP-DOM avviene in seguito alla scelta del paziente e/o dei familiari. Ricevuta la segnalazione, l'Ente Erogatore effettua il primo accesso a domicilio del paziente entro 48 ore dal colloquio che deve avvenire, se necessario, entro le 24 ore dalla segnalazione. La fase di valutazione per le cure domiciliari si conclude con la prima visita a domicilio che consente di verificare le condizioni del paziente e la sussistenza dei criteri di eleggibilità. Questi ultimi sono rappresentati dai seguenti punti:

- Certificazione della presenza di una malattia a prognosi infausta in fase di evoluzione inarrestabile, da parte del medico di medicina generale di riferimento e/o dallo specialista di branca;

- Condivisione dell'avvio del percorso di cura (da parte del nucleo familiare, in particolare dal caregiver e quando possibile da parte del malato in base al livello di conoscenza e consapevolezza della diagnosi e prognosi di malattia).

In base alla valutazione viene definito il PAI entro 72 ore e il livello di intensità assistenziale (di base o specialistica).

Le Cure Palliative Domiciliari si articolano in livello base e specialistico secondo criteri di complessità garantendo interventi specifici per rispondere adeguatamente ai bisogni dei malati e delle loro famiglie.

### **Modalità di passaggio tra setting di cura**

In relazione alle esigenze clinico assistenziali, alla decisione del paziente e/o caregiver e alla valutazione dell'equipe che ha in carico il paziente è possibile effettuare un passaggio tra diversi setting.

In tutti i casi in cui l'equipe che ha in carico il paziente predisponga il passaggio di setting chiudendo il percorso assistenziale, quest'ultimo sarà riaperto nel nuovo setting solo quando il passaggio sarà effettivamente organizzato. Le schede di valutazione accompagneranno il paziente durante tutto il percorso.

### **Dimissione**

Dimissione: in caso di stabilizzazione clinica, può essere prevista la presa in carico da parte di altri servizi al di fuori della rete, previa compilazione del modulo "Relazione di dimissione/trasferimento" presente all'interno del FASAS.

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.

Decesso: procedere con la chiusura della scheda da parte di chi ha in carico il paziente nel momento del decesso

In ogni caso è compito di chi ha in carico l'utente garantire una dimissione protetta, laddove non vi sia condivisione del percorso di cura da parte dell'utente e/o del familiare

### **Modalità organizzativa della pronta disponibilità:**

E' garantita la pronta disponibilità medica e infermieristica sulle 24 ore a disposizione della famiglia e/o al caregiver. Il contatto telefonico per la pronta disponibilità verrà comunicato in occasione della prima visita.

Per richiedere visite non programmate e/o in urgenza contattare il Care Manager, che provvederà ad organizzare quanto richiesto.

### **Farmaci e Presidi**

E' garantita la fornitura diretta dei farmaci e dei dispositivi medici, presidi e ausili.

### **Strumenti di verifica e controllo**

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

1. somministrazione periodica di un **Questionario di soddisfazione degli utenti e dei familiari**; i risultati verranno diffusi nell'aggiornamento annuale della relazione gestionale;
2. contatti periodici di feedback degli operatori addetti al servizio.

## **INFORMAZIONE, TUTELA E PARTECIPAZIONE**

Coopselios considera fondamentali i rapporti con gli utenti ed i loro familiari.

### **Informazione**

La predisposizione e diffusione di documenti informativi costituiscono uno dei principali canali di informazione.

### **Tutela**

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

Si darà immediata risposta per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di facile soluzione, altrimenti si 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.

### **Partecipazione**

La funzione di partecipazione si realizza attraverso forme di coinvolgimento degli utenti e del caregiver. Viene garantita la verifica sulla qualità del servizio e sull'attuazione degli standard tramite l'utilizzo di questionari di gradimento degli utenti/caregiver rilasciati a domicilio. Sarà alla

volontà del caregever restituire i suddetti questionari compilati. I risultati saranno visibili nell'apposita bacheca in struttura.

### **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 e/o caregiver alle cure fornite, con sottoscrizione di Consenso informato alla cura;

Tutto il personale operante a qualsiasi titolo presso UCP-DOM 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.

### **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 qualifica di 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.

### **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

 <p><b>coopselios</b> prenderci cura, di persona</p>	<p>CURE PALLIATIVE DOMICILIARI San Francesco</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI</p> <p>Pag.   <b>10 di 10</b></p>
---	--	--

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.