



CARTA DEI SERVIZI

dgr 6867/2022

5.13. AU materiale
informativo

03/07/2024

1 di 21

Cure Domiciliari Rsa San Camillo

Tel. 029254771-int.213 -Mail: curedomiciliari@rsasancamillo.it

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO DI ASSISTENZA

DOMICILIARE – C-DOM-REV.N° 3

CASA DELL'ANZIANO S. CAMILLO s.c.s. Onlus

Telefono 029254771

Indirizzo Via della cappelletta 5, Carugate (MI)

APPROVATA DAL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE IL 18-12-2023;

REVISIONE n. 1 APPROVATA DAL CDA DEL 25-03-2024.

REVISIONE n. 2 APPROVATA DAL CDA DEL 23-04-2024.

REVISIONE n. 3 APPROVATA DAL CDA DEL 03-07-2024.



CARTA DEI SERVIZI

dgr 6867/2022

5.13. AU materiale
informativo

03/07/2024

2 di 21

Cure Domiciliari Rsa San Camillo

Tel. 029254771-int.213 -Mail: curedomiciliari@rsasancamillo.it

ARGOMENTO

Chi siamo: Mission e Obiettivi

Cos'è il Servizio di Assistenza al Domicilio

I Servizi Domiciliari e attivazione del servizio

Presenza in carico e recapiti

Presenza in carico dell'assistito

Modalità esecutive

Modifiche all'attività programmata

Continuità assistenziale

Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza

Gestione dei reclami ed encomi

Accesso agli atti

Sistema informativo e dati analitici

Allegati

	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>	dgr 6867/2022
		5.13. AU materiale informativo
		03/07/2024
		3 di 21

Cure Domiciliari Rsa San Camillo

Tel. 029254771-int.213 -Mail: curedomiciliari@rsasancamillo.it

Gentile Signora - Egregio Signore

La Casa dell'Anziano S. Camillo, cooperativa sociale Onlus

con la propria

Carta dei Servizi

dichiara le modalità e la cura con cui ha intenzione di progettare e realizzare i servizi sociosanitari nell'ambito delle cure domiciliari, consentendo agli utenti di controllare e verificare il livello di qualità raggiunto, nonché fornire i propri suggerimenti/reclami finalizzati a migliorare il servizio medesimo. La Carta dei Servizi è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso l'esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia degli operatori sia degli utenti.

Il nostro Ente, impegnandosi a fornire risposte esaurienti alle sue esigenze, per garantire un percorso di cura ottimale chiede la collaborazione e l'aiuto dei famigliari permettendo così all'assistito di rimanere nel proprio ambiente accanto alle persone care. Il ruolo del caregiver è determinante per migliorare il servizio e, di riflesso, il benessere della persona assistita: perché questa è la nostra *mission*.

Il legale rappresentante

Emiliano Perego

	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>	dgr 6867/2022
		5.13. AU materiale informativo
		03/07/2024
		4 di 21

Cure Domiciliari Rsa San Camillo

Tel. 029254771-int.213 -Mail: curedomiciliari@rsasancamillo.it

CHI SIAMO

La Casa dell'Anziano S. Camillo soc. coop. sociale Onlus è una struttura accreditata da Regione Lombardia per offrire servizi di assistenza sociosanitaria domiciliare.

Ad oggi la società opera sul territorio di:

- ATS Città Metropolitana di Milano, ASST Melegnano-Martesana, Distretto Alta-Martesana

Il nostro Ente è in grado di offrire il servizio di Cure domiciliari, ovvero l'Organizzazione, l'Erogazione e la Gestione di Percorsi di Cura e di Assistenza al Suo domicilio (Home Care).

MISSION ED OBIETTIVI

La **mission** della Casa dell'Anziano S. Camillo è prendersi cura della salute, della sicurezza e del benessere dei suoi assistiti (**scopo**) attraverso la progettazione, la realizzazione e la gestione di servizi sanitari e socio assistenziali (**attività**) che soddisfano i bisogni degli assistiti, nel rispetto della dignità umana per migliorare la qualità della loro vita (**vision**), nell'applicazione della Carta Europea dei diritti del malato e avendo come fonte di ispirazione la Dottrina Sociale della Chiesa e i suoi insegnamenti circa l'assoluta centralità della persona umana.

I nostri **campi prioritari d'azione** riguardano non solo la cura del paziente e l'accuratezza del servizio, ma anche il controllo della cura e della qualità con cui agisce ogni nostro operatore, al fine di instaurare un rapporto umano e professionale con il nostro assistito e la sua famiglia, perché questi sono i **valori** a cui ci ispiriamo quotidianamente per svolgere e migliorare i nostri servizi.

La Casa si avvale della collaborazione di personale e collaboratori con qualificata competenza e con maturata esperienza nell'ambito sociosanitario e del servizio C-DOM al fine di:

- Personalizzare e dare continuità al percorso assistenziale del paziente;
- Ricercare l'appropriatezza e l'efficacia delle cure;
- Realizzare una gestione integrata ed efficiente del processo di cura.

	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>	dgr 6867/2022
		5.13. AU materiale informativo
		03/07/2024
		5 di 21

Cure Domiciliari Rsa San Camillo

Tel. 029254771-int.213 -Mail: curedomiciliari@rsasancamillo.it

PRINCIPI ISPIRATORI

L'attività della Casa, in ambito domiciliare come pure in quello residenziale, si svolge ispirandosi ai seguenti principi:

- **Eguaglianza.** Ognuno ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate alle sue esigenze, senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica o condizione socio-economica.
- **Imparzialità.** I comportamenti di tutti gli operatori, nei confronti dei nostri pazienti, sono dettati da criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- **Partecipazione.** La Casa garantisce ad ogni paziente ed ai suoi familiari la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta, chiara e completa; garantisce la possibilità di esprimere una valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il continuo miglioramento della qualità.
- **Efficienza ed efficacia.** I nostri servizi sono erogati in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia e vengono adottate le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi (anche attraverso incontri d'équipe).
- **Continuità.** La Casa assicura la qualità ed appropriatezza delle cure domiciliari. In caso di eventuale funzionamento irregolare del servizio per cause non dipendenti dalla sua volontà, adotta tutte le misure possibili volte a garantire al paziente il minore svantaggio possibile.

COS'E' IL SERVIZIO DI ASSISTENZA AL DOMICILIO

Il servizio di Cure Domiciliari (C-DOM) si colloca nella rete di servizi sociosanitari volti a garantire alle persone in condizioni di fragilità e non trasportabilità, prestazioni sociosanitarie integrate presso "il domicilio". L'attivazione è realizzabile tramite l'emissione da parte dell'ASST locale, a seguito di una valutazione sociosanitaria, di un **VOUCHER** per l'erogazione delle prestazioni richieste.

L'assistenza domiciliare prevede la presenza al domicilio dell'Assistito degli Operatori Professionali richiesti, specificatamente preparati e formati alle attività domiciliari (Medici, Medici Specialisti, Infermieri, Fisioterapisti, Operatori Socio-Assistenziali, ecc.).

In ogni caso il modello ed il percorso organizzativo proposti ai propri utenti prevedono sempre una serie di passaggi propedeutici alla fase prettamente erogativa del servizio, tra i quali rivestono particolare significato e rilevanza:

	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>	dgr 6867/2022
		5.13. AU materiale informativo
		03/07/2024
		6 di 21

Cure Domiciliari Rsa San Camillo

Tel. 029254771-int.213 -Mail: curedomiciliari@rsasancamillo.it

- l'instaurazione di rapporti di proficua **collaborazione con i Medici curanti**, di fatto protagonisti istituzionali dell'assistenza territoriale: gli operatori assicurano l'integrazione dei propri interventi ed il trasferimento reciproco delle informazioni.
- **l'integrazione a livello territoriale** con le strutture ed istituzioni presenti.

I SERVIZI DOMICILIARI

La Casa dell'Anziano S. Camillo è accreditata presso Regione Lombardia per l'erogazione dei seguenti Servizi:

CURE DOMICILIARI- (C-DOM).

- PROFILO PRESTAZIONALE di livello "LEA" prestazionale o prelievo, di durata occasionale o continuativa, sempre di bassa intensità.

2. ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA DI PRIMO, SECONDO, TERZO e QUARTO PROFILO

La Casa prende in carico i bisogni sociosanitari dei suoi assistiti sulla base di un Piano di Assistenza Individuale (PAI) che coinvolge operatori professionalmente qualificati (Infermieri, Fisioterapisti, Medici Specialisti, Operatori Socio-assistenziali) in un percorso di cura e assistenza comprendente la fornitura del relativo materiale sanitario.

AREA SOCIO-ASSISTENZIALE solo di supporto ad altre figure professionali: mobilitazione della persona, igiene personale, corretta deambulazione;

AREA INFERMIERISTICA: educazione sanitaria/terapeutica, monitoraggio parametri vitali, prevenzione lesioni da pressione, medicazione lesioni da pressione/vascolari/diabetiche, gestione stomie, gestione accessi venosi, gestione Sondino NG/PEG/alimentazione enterale e parenterale, gestione derivazioni urinarie esterne, gestione alvo;

AREA FISIOTERAPICA: rieducazione motoria, rieducazione respiratoria, mobilitazione, educazione famiglia/addestramento ausili, ...

AREA MEDICINA SPECIALISTICA: consulenza di medici specializzati in fisiatria e geriatria.

AREA PSICOLOGICA: consulenza di psicologo specializzato.

ATTIVAZIONE DEL SERVIZI

- Per l'attivazione del Servizio C-DOM è necessario rivolgersi al proprio Medico curante o medico ospedaliero/struttura riabilitativa (in caso di dimissioni ospedaliera/struttura riabilitativa)



CARTA DEI SERVIZI

dgr 6867/2022

5.13. AU materiale
informativo

03/07/2024

7 di 21

Cure Domiciliari Rsa San Camillo

Tel. 029254771 -int.213 -Mail: curedomiciliari@rsasancamillo.it

- Il Medico, se ne ricorrono i presupposti, segnala al Distretto territorialmente competente il bisogno sociosanitario del suo Assistito
- Il Distretto provvede alla valutazione *Triage, primo contatto*, con cui si segnala la condizione di fragilità e non trasportabilità del paziente e si richiede l'attivazione del servizio.
- Esito positivo Triage: accesso alla *valutazione multidimensionale* di secondo livello, con la quale si assegna il **PROFILO ASSISTENZIALE** corrispondente all'impegno assistenziale, alla complessità dell'intervento richiesto e la relativa tariffa.
- Definizione del progetto individuale (PI): per l'ADI ordinaria è di competenza del Distretto competente,
- Stabiliti i servizi da erogare e 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.

PRESA IN CARICO E RECAPITI

Per ATTIVARE la presa in carico è necessario contattare telefonicamente la sede dell'Ente come di seguito definito:

CALL CENTER - SEDE di _Carugate

Tel. 029254771

EMAIL: curedomiciliari@rsasancamillo.it

La sede operativa e organizzativa è aperta al pubblico. Vengono garantiti i colloqui con l'utenza (familiari/caregiver/utenti) tramite accessi in sede concordati e programmati, al domicilio dell'utente o in videoconferenza.

Garantisce la copertura delle cure con la loro distribuzione su:

5 giorni a settimana (dal lunedì al venerdì) per attività prestazionali o monoprofessionali; 7 giorni settimanali per le attività integrate (un numero non inferiore a 49 ore settimanali di assistenza distribuita sui 7 giorni in ragione della risposta al bisogno collegato ai Piani di Assistenza Individuali aperti)



CARTA DEI SERVIZI

dgr 6867/2022

5.13. AU materiale
informativo

03/07/2024

8 di 21

Cure Domiciliari Rsa San Camillo

Tel. 029254771-int.213 -Mail: curedomiciliari@rsasancamillo.it

Per gli assistiti è prevista possibilità di accoglimento dei messaggi tramite segreteria telefonica negli orari di chiusura dell'attività amministrativa.

PRESA IN CARICO DELL'ASSISTITO

L'operatore della Casa dell'Anziano si accorda con l'utente per la data e l'orario per il primo accesso durante il quale verrà eseguita anche la stesura del **PAI** (Piano Assistenziale Individuale) o del **PRI** (Programma Riabilitativo Individuale) e la definizione degli obiettivi assistenziali. Si ricorda, come detto precedentemente, che il medico di medicina generale rimane il referente clinico assistenziale durante tutta la presa in carico. Gli operatori della Casa si impegnano a condividere i percorsi di cura con MMG.

La presa in carico (cioè il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del PAI) deve essere garantita entro 72 ore, salvo urgenze segnalate dal medico o dalla struttura ospedaliera, mentre le prestazioni di riabilitazione ricomprese possono essere attivate anche successivamente alle 72 ore.

MODALITÀ ESECUTIVE

Il PAI è il primo documento che costituisce il Fascicolo Socio-Assistenziale e Sanitario – **FASAS**. Il FASAS si articola in diverse sezioni atte a rendere evidenza del progetto di presa in carico dell'utente, degli interventi pianificati ed attuati, nel rispetto della situazione individuale e relazionale dell'utente, assicurati dall'unità d'offerta.

Il FASAS è comprensivo:

- delle sezioni anamnestiche riferite ai singoli professionisti coinvolti nel percorso assistenziale;
- della sezione relativa all'analisi/valutazione della situazione del singolo utente e, ove necessario e opportuno, del suo contesto familiare. Essa comprende la documentazione riferita ad aspetti sanitari e/o assistenziali e/o psico-sociali che attestino le valutazioni cliniche, relazionali, delle abilità funzionali dell'utente, etc.. Tale sezione deve essere debitamente aggiornata con gli esiti delle eventuali rivalutazioni che dovessero rendersi necessarie nel periodo di presa in carico dell'utente. In particolare, dovrà contenere: o l'indicazione degli strumenti validati in uso per le valutazioni (scale di valutazione); o le valutazioni dei diversi professionisti in funzione del bisogno rilevato, e può coinvolgere a seconda della situazione tutte o alcune delle seguenti aree tematiche:

☐ area medica;

	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>	dgr 6867/2022
		5.13. AU materiale informativo
		03/07/2024
		9 di 21

Cure Domiciliari Rsa San Camillo

Tel. 029254771-int.213 -Mail: curedomiciliari@rsasancamillo.it

- ☐ area psicologica;
- ☐ area sociale;
- ☐ area infermieristica;
- ☐ area riabilitativa;
- ☐ area dell'assistenza tutelare;

- della sezione relativa al percorso dell'utente, dare evidenza della Progettazione, della Pianificazione e attuazione degli interventi, dei protocolli assistenziali e/o delle procedure adottati nelle diverse aree interessate, come sopra individuate.

Costituiscono parte indispensabile di tale sezione la presenza di:

- Progetto Individuale, relativo all'assistito (PRI - Progetto Riabilitativo Individuale nella riabilitazione);
- Pianificazione degli interventi – PAI (Piano assistenziale individuale) / PRI (programma riabilitativo individuale), etc.;
- Diario assistenziale, che deve essere compilato da tutte le figure professionali coinvolte nel percorso assistenziale dell'utente.

- la sezione relativa alla modulistica comprendente: i moduli riferiti alla tutela della privacy redatti secondo la normativa vigente e firmati, i moduli relativi al consenso informato per gli specifici atti sanitari proposti; o la documentazione (anche in copia) relativa alla tutela giuridica della persona, se e dove prevista. Alla dimissione dell'utente, verranno allegate anche tutte le schede/moduli, utilizzati durante il percorso assistenziale dal personale coinvolto (scale di valutazione, scheda per la prevenzione lesioni da pressione, scheda trattamento lesioni cutanee, scheda dolore) e dove richiesto relazione sul servizio svolto al domicilio.

Pianificazione degli interventi (PAI, PRI)

Il Coordinatore del Servizio C-Dom della Casa si reca al domicilio dell'utente per la stesura del PAI/PEI/PRI, il ritiro del voucher e la consegna dei riferimenti a cui l'assistito o i famigliari devono rivolgersi per qualsiasi comunicazione.

Il PAI/ PRI viene redatto in accordo con il MMG, unico responsabile terapeutico dell'assistito, e condiviso con l'assistito /caregiver secondo procedura.

Il PAI/PRI deve contenere:

- Gli obiettivi e la durata dell'intervento assistenziale
- Le attività previste e la loro pianificazione settimanale
- Le figure professionali coinvolte
- L'informativa e il relativo consenso alle cure domiciliari

	CARTA DEI SERVIZI	dgr 6867/2022
		5.13. AU materiale informativo
		03/07/2024
		10 di 21

Cure Domiciliari Rsa San Camillo

Tel. 029254771-int.213 -Mail: curedomiciliari@rsasancamillo.it

Il PAI/PEI/PRI può subire variazioni in funzione delle esigenze emerse durante l'intervento assistenziale. Per qualsiasi comunicazione l'assistito o il familiare dovrà attenersi alle istruzioni illustrate in fase di avvio del servizio.

Diario Assistenziale

Nel diario assistenziale devono SEMPRE essere riportati:

data, ora di inizio e di termine dell'erogazione, spiegazione di quello che si è fatto (es. medicazione, rilevamento parametri vitali etc), dell'eventuale evoluzione della condizione clinica (es. stadio di ulcera/decubito) e del materiale sanitario utilizzato.

Il diario assistenziale DEVE essere controfirmato, AD OGNI ACCESSO, dall'operatore e dall'utente/caregiver/badante.

Il diario assistenziale, unitamente alla documentazione della Casa, viene lasciato presso l'utente, che è anche responsabile della sua conservazione; solo al termine del servizio l'operatore della Casa lo ritira per consegnarlo al proprio ufficio, che lo conserva nel fascicolo utente.

Documentazione che viene lasciata presso il domicilio dell'utente

A domicilio del paziente verrà lasciata la seguente documentazione:

- Carta dei servizi e recapiti telefonici con persone di riferimento
- Richiesta attivazione C-Dom e voucher
- copia PAI
- diario assistenziale,
- modulo reclamo,
- questionario di gradimento
- scheda illustrativa del Servizio C-Dom
- alcune schede illustrative per prevenzione e trattamento delle lesioni cutanee

Erogazione delle prestazioni

- La Casa dell'Anziano S. Camillo si impegna ad erogare le prestazioni previste dal PAI/PEI/PRI nel miglior modo possibile con operatori professionalmente preparati e formati.
- Il nuovo paziente viene inserito nel piano di lavoro dell'operatore che ne seguirà l'assistenza
- L'operatore provvede ad avvisare il paziente dei giorni e degli orari in cui verranno erogate le prestazioni. Per il buon esito della cura è molto importante che si stabilisca un buon rapporto tra operatore e paziente: l'operatore si impegna a svolgere le prestazioni con scrupolosa professionalità e il paziente si predispone a seguire con spirito collaborativo le

	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>	dgr 6867/2022
		5.13. AU materiale informativo
		03/07/2024
		11 di 21

Cure Domiciliari Rsa San Camillo

Tel. 029254771 -int.213 -Mail: curedomiciliari@rsasancamillo.it

cure del caso, accettando eventuali cambi di operatore qualora esigenze di servizio le rendessero necessarie.

- Per verificare il gradimento del servizio, la Casa ha adottato un questionario di gradimento (customer satisfaction) da compilare a cura dell'assistito/famigliare e un modulo reclamo/encomio allegati alla Carta dei servizi. La raccolta e l'elaborazione dei dati per valutare la qualità del servizio erogato avviene secondo una tempistica di volta in volta stabilita.

Dimissione

Per dimissione s'intende la chiusura della pratica.

In caso di decesso dell'assistito la data di dimissione coincide con la data del decesso, mentre in caso di ricovero ospedaliero superiore ai 15 gg, la data di dimissione coincide con il giorno del ricovero.

Nel caso la dimissione coincida con un cambio di ente erogatore o un passaggio ad altro servizio, su richiesta dell'utente verrà consegnata una relazione esaustiva sul periodo di presa in carico.

La dimissione deve essere dettagliata nel diario assistenziale.

MODIFICHE ALL'ATTIVITA' PROGRAMMATA

Il Coordinatore del servizio provvede a sostituire gli Operatori in caso di assenza e a riorganizzare l'"agenda" settimanale delle attività programmate, al fine di garantire la necessaria continuità assistenziale al Paziente in carico al Servizio. Provvede inoltre a comunicare al Paziente o ai suoi familiari le modifiche apportate al planning delle attività previste ed eventualmente i cambi operatore.

CONTINUITA' ASSISTENZIALE

La Direzione ha predisposto specifica procedura per la gestione delle urgenze o eventi imprevisti (clinici, organizzativi, tecnologici).

In caso di assenze programmate l'Ente garantisce la sostituzione degli operatori domiciliari. In merito alle assenze straordinarie si garantisce la sostituzione entro le 24 ore dalla comunicazione da parte dell'operatore. Tutti gli assistiti affidati all'operatore domiciliare assente saranno avvisati dalla Segreteria della sostituzione straordinaria.

In caso di trasferimento presso altra unità di offerta, gli operatori della Casa supporteranno i familiari e l'utente nel trasferimento, contattando in prima istanza l'MMG, qualora non fosse ancora stato informato e attivando i servizi necessari (112, trasporto volontari, Hospice, RSA etc).

L'utente al termine del percorso di cura e ad obiettivo raggiunto sarà dimesso.

	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>	dgr 6867/2022
		5.13. AU materiale informativo
		03/07/2024
		12 di 21

Cure Domiciliari Rsa San Camillo

Tel. 029254771-int.213 -Mail: curedomiciliari@rsasancamillo.it

In caso di particolari motivi assistenziali e in risposta a specifiche necessità di continuità delle cure, l'utente sarà accompagnato nella scelta dell'erogatore più idoneo al proseguimento della corretta assistenza.

Il paziente o suo delegato potrà avere accesso agli atti gratuitamente con apposita richiesta.

Inoltre, a maggiore garanzia della serietà, dell'efficienza e della trasparenza del proprio operato, la Casa dell'Anziano S. Camillo ha adottato:

- ❖ un Codice Etico,
- ❖ un Documento Organizzativo Gestionale.

RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Al fine di avere una rispondenza tra i servizi resi e la soddisfazione del cliente è stato predisposto un sistema di "Customer Satisfaction" che prevede l'indagine sul grado di soddisfazione del cliente/committente/utente. Infatti, oltre alla raccolta e registrazione di reclami e osservazioni durante l'effettuazione del servizio, viene fatto compilare il "Questionario di soddisfazione dell'utente". I dati vengono raccolti dal responsabile del servizio, elaborati dal Responsabile Accreditamento e oggetto di analisi da parte della Direzione e del CDA.

GESTIONE DEI RECLAMI ED ENCOMI

In presenza di qualsiasi reclamo/lamentela ed encomi da parte dell'utente, i riceventi, siano essi operatori, consulenti, collaboratori, Funzioni Responsabili, ne danno comunicazione al Responsabile. I reclami giungono per iscritto o telefonicamente. L'Ente risponde immediatamente, quando possibile attraverso il diretto Responsabile che si interfaccia con il Responsabile di Accreditamento, fornendo le spiegazioni dovute e le motivazioni. Quando questo non è immediatamente accertabile, si passa la segnalazione alla Direzione che provvede ad effettuare le verifiche del caso e a dare risposta. La risposta viene trasmessa all'utente e/o al Distretto o all'ATS di riferimento mediante documento scritto. I reclami scritti vengono protocollati e archiviati, unitamente alle risposte o agli incartamenti della pratica in oggetto. Qualora i reclami risultino fondati, provochino riscontri negativi o peggio ancora danni all'Ente, e quindi necessitino di interventi per evitare il loro ripetersi, viene stabilito dal Responsabile del Servizio in accordo con il Responsabile Accreditamento di predisporre la gestione del reclamo stesso rispettando i criteri richiamati nella presente procedura, per procedere alla radicale soluzione attraverso un'Azione Correttiva o una Azione Preventiva. La risposta al reclamo sarà garantita all'Utente entro e non oltre 30 giorni dalla data della segnalazione. Nel caso si ritenesse necessario si procederà ad un incontro presso la Sede.

	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>	dgr 6867/2022
		5.13. AU materiale informativo
		03/07/2024
		13 di 21

Cure Domiciliari Rsa San Camillo

Tel. 029254771 -int.213 -Mail: curedomiciliari@rsasancamillo.it

LISTINO DELLE PRESTAZIONI

La Casa dell'Anziano, in attesa della contrattualizzazione del servizio da parte di ATS Città metropolitana, da cui deriva il finanziamento dello stesso, opera con un proprio listino delle prestazioni (allegato 5 della presente Carta dei Servizi), ispirato a criteri di economicità e di recupero dei costi sostenuti, in linea con la propria natura di ONLUS.

SERVIZI DI TELEMEDICINA

La Casa dell'Anziano erogherà servizi di telemedicina a partire dal prossimo dicembre 2024, ai sensi della DGR 1827/2024.

ACCESSO AGLI ATTI

Il paziente o suo delegato potrà avere accesso agli atti.

E' possibile richiedere il modulo per accedere alla documentazione tramite e-mail o telefonando alla sede.

La Casa si impegna a rispondere prontamente alla richiesta ricevuta entro 7gg dalla ricezione del modulo.

Per la richiesta del fascicolo sanitario il paziente o suo delegato potrà riceverne copia richiedendo il modulo tramite e-mail o telefonando alla sede. La Casa si impegna a rispondere alla richiesta ricevuta entro 7gg dalla ricezione del modulo.

Il costo per la preparazione della documentazione è fissato in € 50.

SISTEMA INFORMATIVO E DATI ANALITICI

Il soggetto gestore individua i bisogni informativi, predispone la strutture organizzativa e le strumentazioni necessarie a garantire la qualità dei dati.

La Casa si avvale di un sistema informatico adatto a gestire i bisogni informativi garantendo la qualità dei dati.

Tale sistema permette di garantire confidenzialità, integrità e disponibilità dei dati gestiti dalla società con speciale attenzione ai dati sensibili e in particolar modo relativi ai pazienti.

- 1) **Confidenzialità:** garanzia che i dati societari siano accessibili solo ed esclusivamente da personale autorizzato
- 2) **Integrità:** garanzia che i dati societari siano conservati nella loro interezza grazie a procedure ragionate di replicazione degli stessi e di disaster recovery

	CARTA DEI SERVIZI	dgr 6867/2022
		5.13. AU materiale informativo
		03/07/2024
		14 di 21

Cure Domiciliari Rsa San Camillo

Tel. 029254771-int.213 -Mail: curedomiciliari@rsasancamillo.it

3) Disponibilità: garanzia che i dati societari siano sempre disponibili al personale autorizzato per lo svolgimento delle proprie mansioni.

Questa struttura documentale permette un percorso di miglioramento continuo delle prestazioni dell'organizzazione e con specifico accento sulla protezione dei dati.

In tal modo l'Ente vuole raggiungere:

il massimo stato di benessere raggiungibile in relazione alle condizioni di autonomia funzionale esistente, rispetto alle esigenze fisiche, psichiche e sociali nei confronti del paziente.

CONTABILITA' ANALITICA

Il soggetto gestore si dota di un sistema di contabilità analitica nel rispetto della normativa vigente e delle indicazioni regionali.

Allegati integranti alla Carta Dei Servizi:

1. Questionario di gradimento (customer satisfaction)
2. Modulo Reclami e Encomi
3. Accesso agli atti
4. Come raggiungere la nostra sede
5. Elenco delle prestazioni e prezzi

	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>	dgr 6867/2022
		5.13. AU materiale informativo
		03/07/2024
		15 di 21

Cure Domiciliari Rsa San Camillo

Tel. 029254771-int.213 -Mail: curedomiciliari@rsasancamillo.it

ALLEGATO 1: QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Gent.mo/ma Signor/a,

Le chiediamo di compilare il presente questionario al fine di valutare la qualità del servizio erogata e identificare gli ambiti di miglioramento dello stesso. Le ricordiamo che la compilazione è facoltativa, ma la sua opinione per noi è fondamentale. Può inoltrare il seguente questionario tramite e-mail di riferimento dell'ufficio, oppure consegnarlo in busta chiusa all'operatore.

DATA: _____

COMPILATO DA: UTENTE FAMILIARE CAREGIVER

GENERE: M F

N.	AREA	DOMANDA	LIVELLO DI SODDISFAZIONE			
			PER NULLA	POCO	BUONO	MOLTO
1	Informativa	È soddisfatto/a delle informazioni ricevute sul servizio?				
2	Medica	È soddisfatto/a dell'assistenza medica (ove presente)?				
3	Infermieristica	È soddisfatto/a dell'assistenza infermieristica (ove presente)?				
4	Riabilitativa	È soddisfatto/a dell'assistenza fisioterapica (ove presente)?				
5	Educativa	È soddisfatto/a dell'assistenza educativa (ove presente)?				
6	Assistenziale	È soddisfatto/a dell'assistenza ASA/OSS (ove presente)?				
7	Organizzativa	È soddisfatto/a delle modalità di erogazione del servizio?				
8	Relazionale	È soddisfatto/a nel complesso della relazione instaurata durante il servizio?				

SPAZIO PER CONSIDERAZIONI PERSONALI – SUGGERIMENTI:

	CARTA DEI SERVIZI	dgr 6867/2022
		5.13. AU materiale informativo
		03/07/2024
		16 di 21

Cure Domiciliari Rsa San Camillo

Tel. 029254771 -int.213 -Mail: curedomiciliari@rsasancamillo.it

ALLEGATO 2: MODULO RECLAMI / ENCOMI

ALL'ATTENZIONE DEL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

.....

TELEFONO MAIL.....

E p.c. DIREZIONE SANITARIA:TEL.....MAIL.....

DATA: _____

Sig./Sig.ra:

Indirizzo: _____

Telefono: _____ Fax: _____ E-mail: _____

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

Quandosi è verificato:

Cosa è successo:

Eventuali

richieste/suggerimenti: _____

FIRMA: _____

Desidero che la risposta mi sia comunicata attraverso: LETTERA E-MAIL TELEFONO

Autorizzazione al trattamento dei dati personali, ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 20 giugno 2003 n. 196.

Il/la sottoscritto/a _____ dichiara di essere informato/a, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 del D. Lgs 196/03, che i dati personali raccolti saranno trattati anche con strumenti informatici, esclusivamente ai fini dell'esame del presente reclamo e che il mancato conferimento dei dati da parte dello/a scrivente comporterà l'impossibilità di ricevere comunicazioni in merito all'esito del medesimo. Responsabile del trattamento dei dati è il Legale Rappresentanza.

	CARTA DEI SERVIZI	dgr 6867/2022
		5.13. AU materiale informativo
		03/07/2024
		17 di 21

Cure Domiciliari Rsa San Camillo

Tel. 029254771-int.213 -Mail: curedomiciliari@rsasancamillo.it

ALLEGATO 3: ACCESSO AGLI ATTI E ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Il/la Sig./Sig.ra _____ nato/a _____
 il _____ Residente a _____ (cap. _____) (Prov. _____)
 Via _____ N° _____ Tel. _____

IN QUALITÀ DI:

- Diretto interessato (titolare della cartella clinica)
- Esercente la potestà genitoriale nei confronti del minore _____

allegare modulo debitamente compilato di dichiarazione sostitutiva di certificazione

- Legale rappresentante, tutore, curatore, amministratore di sostegno di _____

allegare modulo debitamente compilato di dichiarazione sostitutiva di certificazione

- Legittimo erede di _____

allegare modulo debitamente compilato di dichiarazione sostitutiva di certificazione o di atto di notorietà

CHIEDE COPIA della documentazione sanitaria

Relativa all'assistenza domiciliare effettuata da _____ nel periodo:

Inizio assistenza	Fine assistenza	Data ricovero/prestazione



CARTA DEI SERVIZI

dgr 6867/2022

5.13. AU materiale
informativo

03/07/2024

18 di 21

Cure Domiciliari Rsa San Camillo

Tel. 029254771-int.213 -Mail: curedomiciliari@rsasancamillo.it

MOTIVAZIONE

DELLA

RICHIESTA:

L'invio della documentazione può avvenire tramite:

Invio della documentazione con spese a proprio carico (pagamento tramite contrassegno)

al/alla

Sig./Sig.ra _____

presso _____ il _____ seguente _____ indirizzo:

Via _____ N° _____ Prov. _____ Cap.

DELEGA _____ il _____ /la _____ Sig./Sig.ra

nato/a _____ il _____ documento d'identità n°

al ritiro della/e cartella/e richieste (**allegare fotocopia di un documento d'identità valido del delegato**)

PROVEDERÀ AL RITIRO PERSONALMENTE

RITIRA PRESSO L'UFFICIO DI:

Il sottoscritto è **consapevole delle sanzioni penali ed amministrative** previste dall'art. 76 del D.P.R. 28/12/2000 n. 445 in caso di dichiarazioni false, falsità degli atti, uso o esibizione di atti falsi o contenenti dati non rispondenti a verità. Il sottoscritto dichiara di rendere i dati

	CARTA DEI SERVIZI	dgr 6867/2022
		5.13. AU materiale informativo
		03/07/2024
		19 di 21

Cure Domiciliari Rsa San Camillo

Tel. 029254771 -int.213 -Mail: curedomiciliari@rsasancamillo.it

sotto la propria responsabilità ed è consapevole che l'Amministrazione procederà ai controlli previsti dall'art. 71 del succitato D.P.R.

Dichiara di essere stato **informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 del GDPR 679/2016**, che i dati personali contenuti nel presente modulo sono raccolti, anche con strumenti informatici, e conservati presso gli archivi cartacei e informatici della Società Casa dell'Anziano S. Camillo s.c.s. secondo le disposizioni previste dal Codice in materia di protezione dei dati personali, da personale incaricato, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa. Il titolare del trattamento è il Legale Rappresentante nonché Presidente del CDA della Casa dell'Anziano S. Camillo s.c.s. dott. Emiliano Perego. L'interessato potrà esercitare i diritti di cui all'art. 15 del GDPR 679/2016.

Firma leggibile
dell'interessato/delegante _____

(allegare fotocopia di un documento d'identità valido dell'interessato/delegante)

	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>	dgr 6867/2022
		5.13. AU materiale informativo
		03/07/2024
		20 di 21

Cure Domiciliari Rsa San Camillo

Tel. 029254771-int.213 -Mail: curedomiciliari@rsasancamillo.it

ALLEGATO 4: COME RAGGIUNGERE LA NOSTRA SEDE

La sede della Casa dell'Anziano S. Camillo, sita in Carugate (MI), via della cappelletta 5, è raggiungibile:

- in auto tramite la tangenziale Est di Milano, uscita Carugate;
- in autobus con la linea 305 dalla MM2 di Cologno Monzese.



CARTA DEI SERVIZI

dgr 6867/2022

5.13. AU materiale
informativo

03/07/2024

21 di 21

Cure Domiciliari Rsa San Camillo

Tel. 029254771-int.213 -Mail: curedomiciliari@rsasancamillo.it

ALLEGATO 5: ELENCO DELLE PRESTAZIONI E PREZZI

PRESTAZIONE	TARIFFA
Accesso medico	100€
Accesso medico specialista (geriatra, fisiatra)	120€
Accesso psicologo	50€
Accesso fisioterapico	0€
Accesso infermieristico	40€
Accesso personale OSS	30€
Prelievo	0€
Accesso gestione alvo	30€
Accesso infermieristico per gestione catetere vescicale	0€
Accesso medico per gestione catetere vescicale	80€
Accesso infermieristico per gestione stomie	40€
Accesso medico per gestione stomie	80€
Accesso infermieristico per gestione lesioni	0€
Accesso infermieristico per iniezioni e/o infusioni	0€