

# UNITÀ DI OFFERTA SOCIOSANITARIA CURE PALLIATIVE DOMICILIARI UCP-DOM

## CARTA DEI SERVIZI

Documento redatto da:  
Beato Danila, Direttore Generale  
Beato Orietta, Responsabile Risorse Umane

Data di redazione febbraio 2021

## Indice del documento

---

### Sommario

<b>Cos'è la Carta dei Servizi</b> .....	<b>3</b>
<b>Principi fondamentali</b> .....	<b>3</b>
<b>Descrizione dell'unità d'offerta</b> .....	<b>3</b>
Orario previsto per l'erogazione delle prestazioni.....	4
Obiettivi.....	4
<b>I diritti e doveri dei pazienti e dei loro familiari</b> .....	<b>4</b>
Diritti.....	4
Doveri.....	6
<b>Presenza in carico e dimissione</b> .....	<b>6</b>
Presenza in carico.....	6
Dimissione.....	6
Trasferimento dei pazienti ad altra unità di offerta:.....	7
<b>Prestazioni erogate</b> .....	<b>8</b>
Figure professionali coinvolte nell'assistenza.....	8
<b>Segnalazioni e reclami</b> .....	<b>9</b>
<b>Tutela della privacy</b> .....	<b>9</b>
<b>Accesso agli atti amministrativi</b> .....	<b>9</b>
<b>Rilevazione della soddisfazione di utenti e familiari</b> .....	<b>10</b>

## COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Cooperativa In Cammino è titolare di accreditamento con la Regione Lombardia per l'erogazione del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) e Cure Palliative Domiciliari (UCP-DOM), presso l'abitazione del malato, garantendo una pronta ed efficace risposta al bisogno rilevato.

La Carta dei Servizi è uno strumento di informazione e di orientamento nell'ambito delle offerte dei servizi offerti ed ha la finalità di rendere trasparenti i rapporti tra il Servizio UCP-DOM e gli utenti che ne usufruiscono.

È un documento dinamico e suscettibile di continui aggiornamenti attraverso verifiche e integrazioni.

La presente Carta dei Servizi è a disposizione degli utenti in formato cartaceo al domicilio durante la presa in carico assistenziale, presso la sede del Servizio UCP-DOM denominata "Sportello Cure di Comunità" e può essere consultata in forma integrale sul sito della Cooperativa In Cammino ([www.coopincammino.it](http://www.coopincammino.it)), nella sezione specifica dedicata a Cure di Comunità.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi ispiratori del servizio di Cure Palliative Domiciliari della Cooperativa In Cammino sono quelli della Continuità Assistenziale, dell'efficienza e dell'efficacia e della partecipazione:

- Continuità Assistenziale significa che il servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse ed i vincoli;
- efficienza ed efficacia significa che i servizi sono erogati in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse in rapporto attività svolte, tempistica e a risultati ottenuti;
- partecipazione significa che gli utenti partecipano alla prestazione del servizio attraverso la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate, di inoltrare reclami e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

## DESCRIZIONE DELL'UNITÀ D'OFFERTA

La sede dell'Unità d'offerta, denominata "Cure di Comunità", è situata in San Pellegrino Terme (BG) in Via de Medici 11 ed è indicata da apposita segnaletica.

Gli uffici sono aperti dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.30 alle 17.30; al di fuori di tali orari è attiva una segreteria telefonica.

La sede è accessibile con mezzi pubblici (Autoservizi SAB Bergamo).

Il servizio UCP-DOM è erogato dalla Cooperativa In Cammino in risposta ai requisiti specifici per l'accreditamento con Regione Lombardia e garantisce l'erogazione del servizio con interventi programmati in base al PAI (Piano Assistenziale Individuale).

## ORARIO PREVISTO PER L'EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

- 7 giorni su 7 giorni
- 10 ore al giorno da lunedì a venerdì
- 6 ore al giorno sabato e festivi.

È inoltre garantita entro 30 minuti la pronta disponibilità medica e infermieristica sulle 24 ore, anche per necessità di fornire supporto alle famiglie e/o al care giver in funzione del PAI, sul cellulare 3343216008.

## OBIETTIVI

Il Servizio si pone l'obiettivo di garantire cure adeguate a domicilio, realizzando la Continuità Assistenziale, attraverso interventi flessibili a differente intensità, in grado di rispondere agli effettivi bisogni della persona, che possono cambiare nel tempo.

Il Servizio ADI è erogato all'interno di un sistema definito dalla Regione Lombardia e prevede lo svolgimento di attività socio-sanitarie, con obiettivi di tipo sanitario, entro una tipologia di attività definite dall'ATS di Bergamo, e fino al mantenimento dei requisiti richiesti per il servizio da parte della persona assistita. Gli obiettivi specifici sono:

- offrire supporto alla famiglia, in integrazione con eventuali altri servizi, nel compito di assistenza continuativa al parente in condizioni di fragilità, al fine di mantenerlo al proprio domicilio, evitando o ritardando il ricovero in strutture residenziali;
- svolgere attività sanitarie di tipo infermieristico o riabilitativo, finalizzate alla guarigione (delle lesioni), al miglioramento, al mantenimento delle migliori condizioni cliniche concesse dalla malattia, alla riabilitazione funzionale motoria e cognitiva, anche se parziale, al miglioramento della qualità della vita nella terminalità.

La Cooperativa In Cammino garantisce la presa in carico dei pazienti che la scelgono per l'erogazione del servizio ed interviene con la propria equipe di riferimento.

## I DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI E DEI LORO FAMILIARI

### DIRITTI

- **Tutela della privacy** tramite ogni iniziativa atta a tutelare il diritto alla privacy delle persone che usufruiscono dei servizi e il trattamento dati sensibili secondo le modalità indicate dalla normativa (dal regolamento generale UE di protezione dati 2016/679)
- **Diritto all'informazione e alla partecipazione** tramite la diffusione della Carte dei Servizi (consultabile in bacheca presso Cure di Comunità e sul sito [www.coopincammino.it](http://www.coopincammino.it)) e altri materiali informativi come depliant, locandine e pieghevoli specifici per singole tipologie di attività e tramite la condivisione e il coinvolgimento consapevole e attivo degli utenti nella definizione e realizzazione del Progetto Assistenziale Individuale (PAI) Il cittadino ha il diritto di poter identificare gli operatori con i quali si rapporta (diario domiciliare).



dal 1993

- **Diritto ad usufruire di prestazioni appropriate ed efficaci** tramite la documentazione e la tracciabilità di tutte le prestazioni e le verifiche di appropriatezza del Servizio Vigilanza dell'AST.
- **Diritto alla tutela in caso di inadempienze** dando modo agli utenti di evidenziarle tramite:
  - il modulo di segnalazione / reclami presente nella sede dell'UdO
  - il modulo di monitoraggio della soddisfazione degli utenti.
  - rivolgendosi al Care Manager, facente funzione di Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), di persona o via e-mail (segreteria@coopincammino.it)
  - facendo richiesta di accesso agli atti secondo le modalità previste dall'apposito paragrafo.

## DOVERI

- Il paziente ha il dovere di rispettare la dignità del personale presente.
- Il paziente ha il dovere di informare tempestivamente il Responsabile del Servizio relativamente alla propria intenzione di rinunciare ai servizi ed alle prestazioni programmate al fine di evitare sprechi di tempi e di risorse.

## PRESA IN CARICO E DIMISSIONE

### PRESA IN CARICO

Il colloquio di presa in carico con i familiari (e se possibile con la persona malata) deve avvenire il prima possibile e comunque deve essere garantita, se necessario, da parte della struttura che vi sia la disponibilità ad effettuare il colloquio entro 24 ore dalla segnalazione.

La segreteria accoglie le richieste attraverso un servizio front office e telefonico dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 16.30.

Il processo di presa in carico segue il percorso già definito nella parte generale della Rete Locale con la specifica che nel PAI iniziale viene delineato il livello di intensità assistenziale di accesso, di base o specialistico.

Il percorso assistenziale di Cure Palliative per uno stesso malato può essere caratterizzato da differenti livelli di intensità assistenziale domiciliare e da differenti set assistenziali, secondo quanto descritto dalla DGR n. IX/4610/12, ma non contemporaneamente.

La presa in carico rispetta le seguenti tempistiche:

- Dopo la segnalazione, entro le 24 ore, viene effettuato un colloquio di valutazione con il malato e i suoi famigliari per l'identificazione del setting assistenziale all'interno della Rete Locale Cure Palliative;
- Prima visita domiciliare post colloquio di presa in carico entro le 48 ore, salvo differenti esigenze espresse dalla famiglia;
- Redazione del PAI entro 72 ore dalla prima visita.

### DIMISSIONE

In caso in cui il paziente in carico, per questioni cliniche, debba essere trasferito presso altra Unità di Offerta, l'infermiere, in raccordo con il MAP/PDF e/o referente clinico, assicura la continuità assistenziale fino a trasferimento avvenuto.

In caso di trasferimento del paziente ad altra U.O, viene compilato il modulo di dimissione infermieristica, corredato da una relazione con specificato: condizioni cliniche trattamenti effettuati e tutte le indicazioni utili al proseguo delle cure. Lo stesso viene redatto ogni qual volta vi sia la necessita' di informare altre U.O.

### **TRASFERIMENTO DEI PAZIENTI AD ALTRA UNITA DI OFFERTA:**

In caso in cui il paziente in carico, per questioni cliniche, debba essere trasferito presso altre Unità d'offerta, l'infermiere, in raccordo con il MMG/PDF e/o referente clinico, assicura la continuità assistenziale fino a trasferimento avvenuto.

In caso di trasferimento definitivo del paziente ad altra UO, viene compilato il **MODULO DI DIMISSIONE** infermieristica, corredato da una relazione di dimissione con specificato: condizioni cliniche trattamenti effettuati e tutte le indicazioni utili al proseguo delle cure.

Il modulo è inviato alla unità di offerta che accoglie il paziente.

## PRESTAZIONI EROGATE

Il servizio UCP-DOM assicura le seguenti prestazioni:

- Interventi di base e interventi specialistici definiti sulla base della differente intensità assistenziale necessaria per rispondere adeguatamente ai bisogni dei malati e delle loro famiglie;
- Pronta disponibilità medica e infermieristica sulle 24 ore, per entrambi i livelli assistenziali, anche per la necessità di fornire supporto alla famiglia e/o al care-giver in funzione del PAI, anche sulla base di accordi con altre strutture accreditate per le Cure Palliative (Hospice, UCP-DOM) nell'ambito della rete di Cure Palliative.

In Cammino, accreditata anche per l'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) eroga le cure palliative con un approccio operativo che risponde in modo unitario al bisogno del malato oncologico o terminale che necessita di cure palliative. La presa in carico prevede il prendersi cura del malato e della sua famiglia.

Le prestazioni sono erogate da un'équipe multidisciplinare composta da:

- Medico Palliatore, punto di riferimento per il medico di famiglia e responsabile del programma diagnostico-terapeutico;
- Infermieri: svolgono prestazioni sanitarie in collaborazione con il medico di famiglia e il medico Palliatore;
- Psicologo: garantisce un supporto al paziente, ai familiari e all'équipe;
- OSS: soddisfa i bisogni di base della cura della persona

Sono inoltre assicurati i profili professionali di:

- Fisioterapista: effettua fisioterapia e addestramento caregiver/uso ausili
- Assistente sociale
- Dietista

Per lo svolgimento del servizio gli operatori sono dotati del materiale necessario, di un cartellino di riconoscimento che ne identifica la professionalità, e di tutti i dispositivi di protezione individuali (DPI).

**Tutti gli operatori e specialisti impiegati nell'assistenza devono essere a conoscenza perfettamente della lingua Italiana**

## FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE NELL'ASSISTENZA

- Responsabile Sanitario (medico)
- Medici specialisti (Medico Palliatore)
- Psicologo (con funzione di sostegno psicologico al paziente, alla famiglia e agli operatori)
- Care Manager (si occupa della programmazione e della gestione delle attività in raccordo con personale distrettuale e provinciale ATS; svolge funzione di supporto rispetto agli operatori ed è il riferimento per le famiglie)
- Coordinatore
- Case manager
- Infermieri professionali
- Fisioterapisti
- Addetti all'assistenza (OSS)
- Assistente sociale



- Dietista.

## SEGNALAZIONI E RECLAMI

L'utente (o per suo conto il familiare/ caregiver) ha a disposizione un modulo specifico<sup>1</sup> (allegato) per la formulazione di lamentele o reclami, da presentare al Care Manager anche tramite busta chiusa da consegnare agli operatori.

Se il reclamo è formulato in forma anonima viene valutato al fine di attivare eventuali percorsi di miglioramento. Se richiesto e se presenti i dati per un eventuale contatto, al reclamo viene data risposta entro 10 giorni; in caso di necessità di informazioni supplementari necessarie per l'esame del reclamo, il Care Manager contatterà l'utente entro 72 ore.

L'utente può anche rivolgersi:

- al servizio dell'ATS di Bergamo denominato "Ufficio relazione con il pubblico" per esercitare il proprio diritto di segnalare criticità, proposte o osservazioni:
- indirizzo mail: [urp@ats-bg.it](mailto:urp@ats-bg.it)                      telefono 800.447722
- ad analogo servizio dell'ASST
- indirizzo mail: [urp@asst-pg23.it](mailto:urp@asst-pg23.it)                      telefono 0345/59165

## TUTELA DELLA PRIVACY

Tutte le prestazioni domiciliari vengono registrate su apposita modulistica che insieme al PAI e a tutta la documentazione sanitaria, costituiscono il fascicolo personale dell'utente (FASAS).

Ad ogni utente è richiesto di sottoscrivere documentazione attestante il consenso alle cure e al trattamento dei dati. Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendone solo a lui direttamente e in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate.

Al momento dell'accettazione viene richiesto al paziente il consenso alle cure e vengono consegnate le informazioni sul trattamento dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali della Cooperativa.

## ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI

Ai sensi dell'art. 22 della legge n. 241/90 al fine di assicurare la trasparenza dell'attività amministrativa e di favorirne lo svolgimento imparziale è riconosciuto a chiunque vi abbia interesse diretto, concreto e attuale per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti, il diritto di accesso agli atti amministrativi".

Gli interessati possono dunque richiedere, prendere visione e, eventualmente ottenere, copia dei documenti amministrativi.

L'istanza di accesso può essere presentata compilando l'apposito modulo presente presso la sede dell'UdO:

- consegnandolo direttamente allo Sportello Cure di Comunità
- o inviandolo tramite Raccomandata A/R agli uffici della segreteria della Cooperativa In Cammino, in via De Medici 13, San Pellegrino Terme – 24016
- o tramite PEC all'indirizzo di posta certificata [segreteria@pec.coopincammino.it](mailto:segreteria@pec.coopincammino.it)

Il rilascio di copia è soggetto a diritti di segreteria:

€ 0.20 per ciascun foglio (formato A4) che compone il documento per riproduzione cartacea.

€ 10.00 per riproduzione su supporto informatico dell'interessato (CD, supporto USB).

L'eventuale mera consultazione dei documenti è gratuita.

L'eventuale rilascio di copie autentiche su richiesta dell'interessato resta soggetto all'imposta di bollo di € 14,62 ogni quattro pagine nei casi e ai sensi di legge e salvo i casi di esenzione e motivare a cura dell'interessato.

## RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DI UTENTI E FAMILIARI

La valutazione della Customer Satisfaction per utenti e familiari è effettuata tramite la distribuzione e raccolta di uno specifico questionario di valutazione che viene consegnato dagli operatori, in busta anonima, al domicilio dell'utenza. La raccolta avviene almeno ogni 3 mesi e alla dimissione dell'assistenza. Gli operatori stessi provvedono alla raccolta dei questionari e alla consegna presso la sede per la successiva elaborazione.

I questionari sono rivolti a:

- Pazienti
- Familiari e/o caregivers

Il Care Manager provvede alla rielaborazione dei risultati e ad analizzarli unitamente al Responsabile Sanitario con il quale vengono definite, in base all'esito, eventuali azioni di miglioramento successivamente condivise durante le equipe programmate con tutti gli operatori coinvolti nell'assistenza.

Al fine di diffondere i risultati ottenuti dal Servizio si procede mediante:

- Esposizione nella bacheca dell'Ufficio ADI e sul Sito della Cooperativa S. In Cammino di copia della relazione annuale, unitamente al documento riassuntivo dei questionari di Customer Satisfaction e consegna all'utente di copia della relazione annuale.