



CARTA DEI SERVIZI C-DOM

COOPERATIVA SOCIALE PADANASSISTENZA LOMBARDIA



EDIZIONE 2023



CARTA DEI SERVIZI

C-DOM

PRESENTAZIONE

La nostra Carta dei Servizi è uno strumento di supporto all'utenza che si avvale delle cure domiciliari (C-Dom). Ha l'obiettivo di descrivere i servizi offerti e, contemporaneamente, di dare delle garanzie sulla volontà della Cooperativa Sociale Padanassistenza Lombardia, di comunicare in modo chiaro i propri impegni qualitativi e quantitativi, rispettarli, monitorarli e migliorarne le modalità di erogazione.

Siamo una Cooperativa Sociale ONLUS, senza scopo di lucro, fondata nel 1999 da Silvana Fandella. Effettuiamo supporto ai cittadini, con particolare attenzione ai bisogni dei soggetti fragili, attraverso operatori qualificati e ci occupiamo di:

- Servizio di Cure Domiciliari Integrate (C-Dom).
- Servizio di Cure Palliative Domiciliari (CP-Dom).
- Servizi socio educativi e di assistenza alla persona.

In particolare, il Servizio di Cure domiciliari è finalizzato a mantenere la persona il più a lungo possibile presso il proprio domicilio, considerando i bisogni e le aspettative sue e dei suoi Familiari, conservando abitudini di vita, rapporti con i propri famigliari.

LA NOSTRA MISSIONE

Tutte le persone hanno pari dignità e valore, devono essere trattate con rispetto e tolleranza. L'attività di assistenza domiciliare deve essere svolta in modo affidabile, onesto e cortese. I rapporti professionali si basano sulla stima reciproca, in costante crescita formativa.

La Cooperativa Sociale Padanassistenza Lombardia si fonda sul principio di prestare attenzione alla qualità di vita dei pazienti, mantenendola e migliorandola.

I nostri collaboratori e dipendenti sono coinvolti nell'organizzazione e programmazione del lavoro quotidiano, mettendo in primis la centralità della persona assistita. Inoltre, valorizziamo e sosteniamo il nucleo familiare dell'assistito, spesso non considerato dalla società.

Alla base della missione della Cooperativa vi sono i principi di cooperazione sociale e i bisogni del territorio, con l'integrazione dei cittadini e il loro coinvolgimento monitorato con regolari indagini sul grado di soddisfazione.

La Cooperativa, attraverso la gestione del servizio, si propone come facilitatore nel favorire il dialogo del cittadino con gli enti pubblici, Medici di base e Pediatri e varie realtà territoriali, svolgendo con essi un lavoro di collaborazione e sostegno.



CARTA DEI SERVIZI

C-DOM

DESCRIZIONE DELL'UNITÀ D'OFFERTA

La Cooperativa offre prestazioni sociosanitarie a domicilio per i pazienti che ne hanno diritto e ne fanno richiesta. Tali prestazioni, identificate nel **Servizio C-Dom - Cure Domiciliari**, si dividono in diverse tipologie, tutte espletate da personale qualificato. Sono previsti interventi di tipo:

- **Infermieristico:** cura delle lesioni cutanee (da pressione, vascolari o di altra natura); gestione delle terapie infusionali; rilevazione parametri vitali; gestione cateteri venosi, centrali o periferici; gestione di nutrizione parenterale o enterale; prelievi di sangue venoso per esami ematochimici; prelievo di campioni biologici per esami colturali; gestione di cateteri vescicali; gestione di stomie; addestramento dell'utente/caregiver.
- **Fisioterapico:** interventi di mobilizzazione, passiva e attiva, effettuati in base a quanto previsto dai Piani Riabilitativi Individuali (PRI) e programmi riabilitativi individuali, redatti dal medico specialista (Fisiatra); educazione all'uso degli ausili; riabilitazione respiratoria; addestramento dell'utente/caregiver ecc.
- **Psicologico:** interventi a sostegno dell'assistito e della famiglia;
- **Medico specialistico:** interventi qualificati svolti in base alle specifiche esigenze del paziente (geriatra, fisiatra).
- **Assistenziale:** igiene e cura della persona; fornitura di ausili e attrezzature sanitarie in collaborazione con l'Associazione di Volontaria Insieme nel Futuro.

CONDIZIONI CHE DANNO DIRITTO ALL'ACCESSO AL SERVIZIO C-DOM

È un servizio, completamente gratuito per il cittadino, rivolto a soggetti che:

- si trovano, temporaneamente o per un tempo prolungato, in condizioni di fragilità, in quanto parzialmente o totalmente non autosufficienti;
- siano non deambulanti e non trasportabili presso strutture sanitarie o ambulatoriali;
- abbiano supporto nella rete familiare o informale;
- siano alloggiati in condizioni abitative tali da permettere la pratica dell'assistenza.

Gli interventi di assistenza domiciliare sono finalizzati a mantenere la persona il più a lungo possibile presso il proprio domicilio, conservando le abitudini di vita e i rapporti familiari.

Le condizioni per le quali è prevista l'attivazione delle C-Dom sono (elenco non esaustivo):

- esiti di vasculopatie cerebrali acute;
- fratture gravi in pazienti anziani;
- riabilitazione di pazienti vascolopatici o con neuro lesioni;
- patologie gradualmente invalidanti, nelle fasi in cui si rendono necessari interventi complessi;
- patologie acute che determinino una temporanea invalidità nell'anziano (es. malattie respiratorie, cardiache, ecc.);
- gravi ulcere, da pressione, vascolari o di altra natura, che causino invalidità del paziente.



CARTA DEI SERVIZI

C-DOM

CRITERI DI ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

Il C-Dom può essere attivato, tramite prescrizione, dal Medico di Medicina Generale o dal Pediatra di famiglia, dal medico dell'Unità Operativa dimettente in caso di dimissioni ospedaliere oppure dal medico specialista. La richiesta di attivazione dev'essere inviata all'ATS di competenza, che provvederà a effettuare: una valutazione di primo livello (Triage), volta a distinguere i bisogni di natura socio-assistenziale e che analizza le necessità di carattere socio-sanitario, in modo da consentire la risposta più idonea ai bisogni dell'utente, definendo il profilo assistenziale più idoneo e il Progetto Individuale.

La segnalazione dell'utente che necessita delle cure domiciliari può giungere:

- dalla famiglia,
- dai servizi sanitari o sociali territoriali,
- dai servizi ospedalieri,

sempre accompagnata dalla richiesta del Medico di Medicina Generale o Pediatra, compilata con l'indicazione che si tratti di una prestazione domiciliare.

L'utente/familiare sceglie da quale ente erogatore farsi assistere, tra quelli operanti sul territorio e lo comunica all'ufficio ASST di competenza.

La Cooperativa informa tempestivamente il distretto di essere stata contattata dal cittadino tramite caricamento sul portale regionale, a cui seguirà l'invio da parte del ASST della documentazione medica e quella necessaria per erogare l'assistenza. Contemporaneamente avviene la registrazione dei dati anagrafici dell'utente nella tabella informatica "GESTIONE DISTRETTO", in attesa delle comunicazioni ufficiali.

La Cooperativa programma, in collaborazione con l'operatore richiesto, il dettaglio del primo intervento, entro 48/72 ore, consegnando la cartella domiciliare contenente la modulistica prevista, quindi contatta telefonicamente l'utente, informandolo del giorno, ora e nome dell'operatore/i che aprirà la pratica, effettuando successivamente la prima prestazione.

Dall'analisi e valutazione dell'operatore si evinceranno i dati necessari da riportare nel software gestionale utilizzato per la rendicontazione delle attività relative al **servizio C-Dom**.



CARTA DEI SERVIZI

C-DOM

MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Ogni intervento di assistenza domiciliare viene programmato per realizzare la corrispondenza tra le esigenze dell'utente e le diverse prestazioni offerte.

La programmazione considera i bisogni dell'utente e della famiglia, le indicazioni fornite dall'Asst, in termini di obiettivi e di modalità organizzative ed attuative del servizio, tenendo conto delle risorse complessivamente disponibili.

Ogni figura professionale interviene secondo le proprie competenze, nel rispetto delle indicazioni assistenziali, indicate nel profilo di cura assegnato dall'Unità di Valutazione Distrettuale (UVD) e rende, tramite opportune turnazioni, reperibile telefonicamente un operatore dalle 9 alle 18 per 7 giorni su 7.

Le prestazioni di assistenza vengono garantite per almeno 49 ore settimanali su 7 giorni e per tutta la durata del Piano Assistenziale Integrato che viene rinnovato dalla Cooperativa al termine dello stesso.

L'assistenza domiciliare viene sospesa a chi è ricoverato presso strutture ospedaliere, istituti di riabilitazione o temporaneamente in Residenze Socio Assistenziali (RSA); potrà essere riattivata col rientro a domicilio (entro 15 gg) direttamente, contattando l'ente erogatore agli indirizzi successivamente descritti.

Oltre il 16° giorno l'utente deve riattivare il servizio attraverso la medesima procedura di apertura eseguita la prima volta, rivolgendosi al distretto con una nuova prescrizione medica.

CONTINUITÀ DELLE CURE

La Cooperativa garantisce una continuità delle cure attraverso il trasferimento delle informazioni al familiare/caregiver relativamente alle prestazioni eseguite (o da eseguire), inoltre, affida l'assistenza del paziente preferibilmente ad un solo operatore (operatore primario/case manager), al fine di sviluppare maggior empatia e fiducia tra il paziente e l'operatore stesso.

Qualora l'operatore primario debba essere sostituito, sono previste una fase di affiancamento e il passaggio di consegne ad un altro operatore per garantire la continuità assistenziale.

Al gestore/struttura che eventualmente prende in carico il paziente (RSA, Struttura Riabilitativa, Ospedale ecc.), si rende disponibile una copia della documentazione che rimane a domicilio dell'utente e, qualsiasi altra informazione utile anche telefonicamente.

Le informazioni utili relative al percorso di cura sono a disposizione anche del Medico Curante o del Pediatra mentre, in caso di rilievo di situazioni di emergenza che richiedano un intervento, è previsto un immediato contatto telefonico.



CARTA DEI SERVIZI

C-DOM

TERMINE DEL SERVIZIO

Il termine del servizio può avvenire nelle seguenti situazioni:

- **Raggiungimento Obiettivo PAI** – In tale situazione viene registrato dall'operatore il raggiungimento dell'obiettivo sul diario domiciliare, il quale ritira la cartella domiciliare, consegnandola al coordinatore che provvede alla registrazione sul portale regionale e all'archiviazione nel FASAS.
- **Disdetta del Servizio** – La disdetta può avvenire o per ricovero definitivo in struttura o per disdetta volontaria del servizio. Nel primo caso, l'operatore ritira la cartelletta domiciliare, lasciando una copia per la struttura per la continuità delle cure, il coordinatore comunica sul portale e archivia nel FASAS.; nel secondo caso vengono comunicate dall'utente le motivazioni della disdetta del servizio al coordinatore, il quale passa l'informazione all'ufficio reclami della Cooperativa, comunica sul portale regionale e incarica l'operatore al ritiro della cartella domiciliare per l'archiviazione del FASAS.
- **Decesso dell'Utente** – Viene comunicato alla Cooperativa il decesso dell'assistito, il coordinatore registra l'informazione sul file informatico "GESTIONE DISTRETTO" e comunica tramite il portale il decesso del paziente. Si provvederà al ritiro della cartella domiciliare per l'archivio del FASAS.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

L'attività di indagine della soddisfazione dell'utente (eventualmente aiutato dal caregiver), avviene nelle seguenti modalità, in relazione al tipo di servizio offerto:

- *Assistenza infermieristica o fisioterapica*: al termine delle prestazioni, vengono consegnati, all'utente e al familiare/caregiver, i questionari di rilevazione della soddisfazione del servizio offerto (*Customer Satisfaction*). L'Operatore raccoglie il questionario compilato direttamente o comunica all'utente le modalità di restituzione.
- *Consulenza Medica Specialistica e Assistenza ASA/OSS*: non viene effettuata rilevazione di *Customer Satisfaction* se non in situazioni ritenute necessarie, in quanto le attività sono di tipo saltuario (a volte con un unico intervento) e/o di tipo altamente specialistico. L'Operatore provvede comunque a fornire all'utente il modulo, il numero di telefono e l'indirizzo di posta elettronica per effettuare eventuali reclami.

Il questionario per la valutazione della soddisfazione del servizio offerto è allegato al presente documento.



CARTA DEI SERVIZI

C-DOM

SEGNALAZIONE/RECLAMO UTENTE

L'assistito e i suoi familiari, non soddisfatti di come l'attività venga svolta, possono comunicare telefonando dalle 9:00 alle 17:00 al numero **338 9456597**, oppure scrivere all'indirizzo dedicato **reclami@padanassistenza.it**.

Nella cartella presente al domicilio è sempre presente anche il modulo Apprezzeramenti/Reclami, allegato alla presente, che può essere raccolto dall'operatore a chiusura del piano o trasmesso in sede.

In ogni caso, il Settore Qualità della Cooperativa procede con la presa in carico della segnalazione/reclamo effettuando le dovute indagini e, una volta analizzata l'entità della criticità, può procedere a darne riscontro, generalmente entro 2 giorni.

Anche la raccolta di eventuali apprezzamenti persegue l'obiettivo di perseguire il miglioramento continuo dello standard qualitativo.

LA TUTELA DELLA PERSONA ASSISTITA

La centralità della persona assistita e la tutela del suo diritto alla salute, sono i principi sui quali la Cooperativa fonda il proprio operato, pronunciandosi anche attraverso la tutela di ulteriori diritti:

- **diritto alla trasparenza** dei servizi, all'**informazione** chiara ed esauriente e al **consenso**. Non è possibile intervenire senza il consenso della persona assistita, tranne che nelle situazioni di emergenza in cui il cittadino si trovi in pericolo di vita e nell'incapacità di esprimere il proprio consenso.
- **diritto alla tutela della privacy**: le notizie e le condizioni dell'assistito vengono raccolte con la massima discrezione e riservatezza, mentre gli interventi effettuati osservano il rispetto del suo pudore e della sua dignità. Il Responsabile della Protezione dei Dati è disponibile via e-mail dpo@padanassistenza.it
- **diritto al rispetto degli impegni assunti da parte della Cooperativa e a esprimere eventuale insoddisfazione**: l'assistito e i famigliari hanno la possibilità di avvalersi dell'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT), qualora ritengano di reclamare a causa di un disservizio, atto o comportamento: **0332 277544** o inviare una e-mail a pubblicatutele@ats-inubria.it.

MODALITA' E TEMPISTICHE PER L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA

La documentazione sanitaria è presente al domicilio dell'assistito per tutta la durata del trattamento, quindi, a disposizione dell'assistito stesso.

Il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari è riconosciuto a chiunque abbia un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente a una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è richiesto l'accesso.

Per ottenere il rilascio di una copia, l'interessato deve presentare richiesta scritta alla Direzione cda@padanassistenza.it. Verrà dato riscontro entro 30 giorni, a titolo gratuito.



CARTA DEI SERVIZI C-DOM

AREA GEOGRAFICA DI INTERVENTO

È presente un referente per le relazioni con il pubblico a disposizione dell'utente e un coordinatore in ogni sede per la gestione organizzativa del lavoro, con l'assegnazione delle prestazioni richieste all'operatore maggiormente idoneo.

La Cooperativa è presente sul territorio con più sedi operative per facilitare i cittadini.

La Cooperativa, pertanto, è in grado di coprire le seguenti provincie:

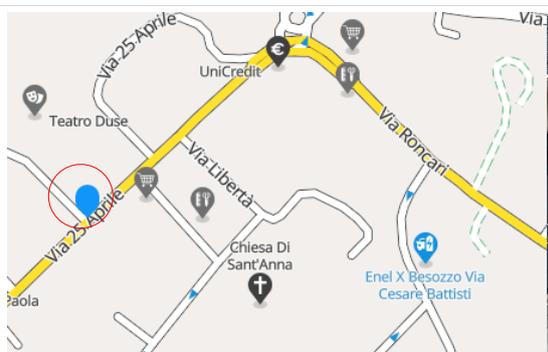
- **Provincia di Varese** nei distretti socio sanitari di: Azzate, Busto Arsizio, Castellanza, Laveno Mombello, Gallarate, Luino, Sesto Calende, Somma Lombardo, Varese.
- **Provincia di Bergamo** nei distretti di: Bergamo, Dalmine, Isola Bergamasca, Seriate.
- **Provincia di Monza Brianza** distretto di Vimercate.

SEDE ORGANIZZATIVA E OPERATIVA

(aperta al pubblico)

BESOZZO

Via XXV Aprile n° 30



CONTATTI		
QUANDO	A CHE ORA	RECAPITO
LUN-MAR-MER-GIO-VEN	08:30 - 12:30	TEL 0332 771901
	13:00 - 17:00	VIRTUAL FAX 0332 1701510
	SAB – DOM e fuori orario ufficio	CELL 320 1646044
		CELL 338 9456597
COME RAGGIUNGERCI		
TRENO	AUTO	AUTOBUS
FERMATA TRENO FF.SS. DI BESOZZO E POI A PIEDI (350 MT)	TRAMITE SP 50 DI BESOZZO (1100 M) O TRAMITE SS 629	AUTOLINEE VARESINE N.20

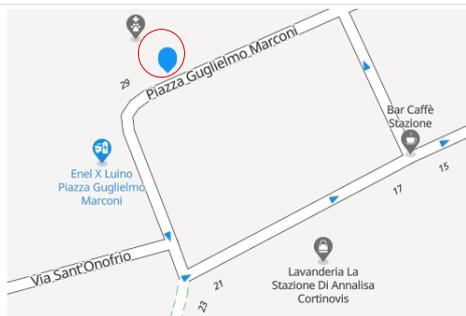


CARTA DEI SERVIZI C-DOM

SEDI OPERATIVE (aperte al pubblico)

LUINO

Piazza Marconi 37



CONTATTI

QUANDO

A CHE ORA

RECAPITO

LUN-MAR-MER-GIO-VEN

08:30 - 17:00

TEL 0332 511591
VIRTUAL FAX 0332 1701510
CELL 366 6566352

SAB – DOM e fuori orario ufficio

CELL 338 9456597

COME RAGGIUNGERCI

TRENO

AUTO

AUTOBUS

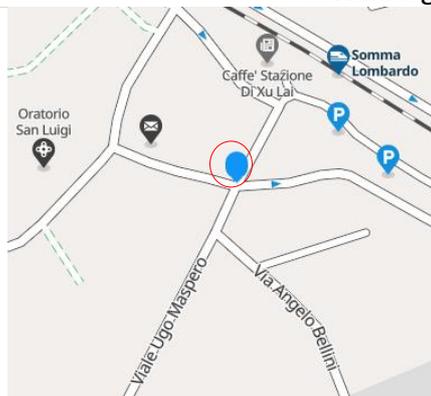
FERMATA TRENO RFI DI LUINO E
POI A PIEDI (140 MT)

TRAMITE SS394 DI LUINO

AUTOLINEE VARESINE N.10

SOMMA LOMBARDO

Viale Ugo Maspero n° 25



CONTATTI

QUANDO

A CHE ORA

RECAPITO

LUN-MAR-MER-GIO

08:00 - 16:00

TEL 0331 923153
VIRTUAL FAX 0332 1701510
CELL 335 1428288

VEN

08:00 - 14:00

SAB – DOM e fuori orario ufficio

CELL 338 9456597

COME RAGGIUNGERCI

TRENO

AUTO

AUTOBUS

FERMATA TRENO FF.SS. DI
SOMMA LOMBARDO E POI A
PIEDI (88 MT)

TRAMITE SS 33 DI SOMMA
LOMBARDO

AUTOLINEE VARESINE B50

IN ALLEGATI ALLA PRESENTE: CUSTOMER SATISFACTION PARENTE CAREGIVER, CUSTOMER SATISFACTION UTENTE C-Dom, APPREZZAMENTO SEGNALAZIONE RECLAMO UTENTE C-Dom



CARTA DEI SERVIZI C-DOM

CHI SIAMO

La Cooperativa Sociale Padanassistenza Lombardia nasce dal sogno di Silvana Fandella, la quale spronata da un'amica infermiera malata terminale, dà avvio all'erogazione di cure competenti e amorevoli presso i domicili di persone non autosufficienti o con disabilità o patologie che portano alla perdita della funzionalità fisica, psichica o sociale, nel territorio della Provincia di Varese.

Piano piano, si uniscono varie forze multiprofessionali con un obiettivo comune: garantire un cammino degno di essere vissuto, senza ricevere nulla in cambio.

Padanassistenza inizia così ad accreditarsi al servizio ADI (l'attuale Cure Domiciliari Integrate), con prese in carico di anziani e disabili che tengano conto delle esigenze sanitarie e sociali, puntando, ove possibile, al miglioramento della qualità della vita.

Man mano, all'organizzazione si aggiungono anche educatori per accompagnare i minori nei percorsi scolastici o all'interno dei propri nuclei familiari.

Seguendo il focus dell'attenzione verso l'altro, tramandato dalla madre Silvana, Sabrina Enza Moreni dal 2017 guida la Cooperativa, ampliandola con l'erogazione di cure palliative domiciliari e l'obiettivo di accompagnare il paziente nell'ultima fase della malattia, restando nel proprio contesto familiare.

Il Credo raggiunge anche le province di Bergamo, Monza e Brianza.

Ecco così delineata l'attuale Padanassistenza, la quale mantiene intatto il profondo spirito cooperativistico con schiere di professionisti, integrati e sostenuti, per raggiungere ogni giorno persone nel momento in cui vivono situazioni e istanti decisivi della propria esistenza come malattie, vecchiaia, disabilità ma anche infanzia e adolescenza, soprattutto in zone montuose e disagiate.

COME SOSTENERCI



www.sostieni.padanassistenza.it

Donazione IBAN **IT25S0503451350000000000870**



Dichiarazione 730: 5X1000 codice fiscale **02504950128**