

# LA RONDINE

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

**CARTA DEI SERVIZI**

**SERVIZIO DI UNITA' DI CURE PALLIATIVE DOMICILIARE**

**UCP-DOM**





## Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale si intende fornire alla popolazione e agli enti territoriali tutte le informazioni relative alle attività del Servizio di Unità Cure Palliative Domiciliare (UCP-DOM) della Cooperativa Sociale Onlus La Rondine.

Secondo le ultime indicazioni di legge, la Carta dei Servizi viene infatti considerata un requisito indispensabile nell'erogazione dei servizi stessi.

La Carta dei Servizi ha la seguenti **finalità**:

- fornire agli utenti e alle loro famiglie informazioni chiare sui loro diritti;
- informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del servizio e controllando che vengano raggiunti attraverso azioni di verifica e monitoraggio;

Il Servizio di Unità di Cure Palliative Domiciliare (UCP-DOM) della Società Cooperativa Sociale Onlus La Rondine rende pubblica la propria Carta dei Servizi dalla quale sarà possibile conoscere:

- l'ente che gestisce il servizio;
- l'organizzazione del servizio;
- le sue modalità di funzionamento;
- i servizi forniti;
- i fattori di qualità, gli indicatori e gli standard di qualità garantiti;
- le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente;
- la sua partecipazione al miglioramento continuo del servizio e di reclamo.

A loro volta gli utenti e gli enti territoriali si impegnano al rispetto dei principi e delle disposizioni contenute nella presente Carta.

## Quali sono i principi a cui si ispira la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi adottata dal Servizio di Unità Cure Palliative Domiciliare (UCP-DOM) risponde ai seguenti principi:

- **eguaglianza**: il servizio è accessibile a tutti, senza distinzione per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche. I comportamenti degli operatori sono dettati dai criteri definiti nel Codice Etico di Confcooperative;
- **imparzialità**: i comportamenti del personale del Servizio di Unità Cure Palliative Domiciliare nei confronti dell'utente sono dettati da criteri di obiettività e imparzialità;
- **diritto di scelta**: l'utente ha il diritto di scegliere tra più soggetti erogatori del medesimo servizio;
- **continuità assistenziale**: il servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse e i vincoli e secondo gli orari indicati;
- **partecipazione**: gli utenti hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano (nel totale rispetto alla discrezione imposta dal trattamento dei dati personali) e sono gradite le osservazioni e i suggerimenti per migliorare il servizio;

- **efficienza ed efficacia:** il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) e Cure Palliative viene erogato mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti. L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso la formazione permanente degli operatori.

## La Storia della Società Cooperativa Sociale Onlus La Rondine

Nel 1986 nasce la Cooperativa di Solidarietà Sociale "La Rondine" a.r.l. I soci fondatori, forti dell'esperienza di lavoro volontario con persone anziane, costruiscono le basi di una realtà organizzativa onlus, per poter al meglio rispondere ai bisogni emergenti del territorio, la cui complessità non poteva essere gestita unicamente con lo spirito solidale. Occorreva una struttura organizzativa che, se pur semplice, potesse garantire continuità e qualità alle prestazioni erogate e potesse gettare il ponte con il territorio, per infondere e promuovere lo spirito di sussidiarietà e solidarietà. Si delineano già nei primi anni i presupposti per l'implementazione di interventi educativi e la presa in carico di persone svantaggiate per l'avvio di percorsi di inserimento lavorativo.

I valori che ispirano la quotidiana realizzazione di interventi in ambito assistenziale, socio-sanitari, sanitario e educativo rappresentano le radici dell'identità della Cooperativa Sociale La Rondine, che nonostante lo sviluppo e le dimensioni raggiunte, non dimentica i presupposti che ne hanno determinato i primi passi, ossia la necessità di rispondere al bisogno del territorio offrendo alle persone servizi strutturati, organizzati efficaci ed efficienti personalizzando ogni intervento di ogni persona che curiamo.

La Cooperativa Sociale Onlus La Rondine nella sua storia ultraventennale di cura e assistenza alla popolazione ha assunto un ruolo di riferimento e di eccellenza sul territorio per i servizi socio-assistenziali e socio-sanitari alla persona.

La differenziazione dei servizi offerti, la loro interconnessione e l'apertura al territorio, sono l'impegno assunto dalla Cooperativa La Rondine per favorire la continuità assistenziale alla popolazione del territorio **dell'Azienda Socio Sanitaria Spedali Civili di Brescia e dell'Azienda Socio Sanitaria Territoriale del Garda** e nello specifico nei seguenti comuni: Azzano Mella, Botticino, Borgosatollo, Capriano del Colle, Castenedolo, Flero, Montirone, Mazzano, Nuvolento, Nuvolera, Poncarale, Rezzato, San Zeno, Bedizzole, Calvagese della Riviera, Desenzano del Garda, Gardone Riviera, Gargnano, Limone sul Garda, Lonato, Magasa, Manerba del Garda, Moniga del Garda, Polpenazze, Pozzolengo, Sirmione, Soiano del Garda, Tignale, Toscolano Maderno, Tremosine, Valvestino, Montichiari, Calcinato, Carpenedolo, Calvisano, Acquafredda, Remedello, Visano.

La Cooperativa Sociale Onlus La Rondine risponde ai bisogni delle persone anziane e disabili attraverso servizi residenziali, diurni e domiciliari di carattere sanitario-assistenziale e di carattere riabilitativo.

## I nostri Valori

Il senso di **Responsabilità** ci rende consapevoli del nostro agire e ci porta ad operare in modo esemplare e con integrità. Le persone si aspettano da noi comportamenti positivi.

La **Professionalità** è per noi tensione alla crescita, al costante aggiornamento e all'approfondimento. Nel nostro approccio di servizio rigoroso, le persone ci riconoscono passione e competenza.

Il **Rispetto** ci induce a riconoscere il ruolo, la dignità e la libertà di ogni individuo. Le persone sono consapevoli di potersi esprimere ed ottenere attenzione.

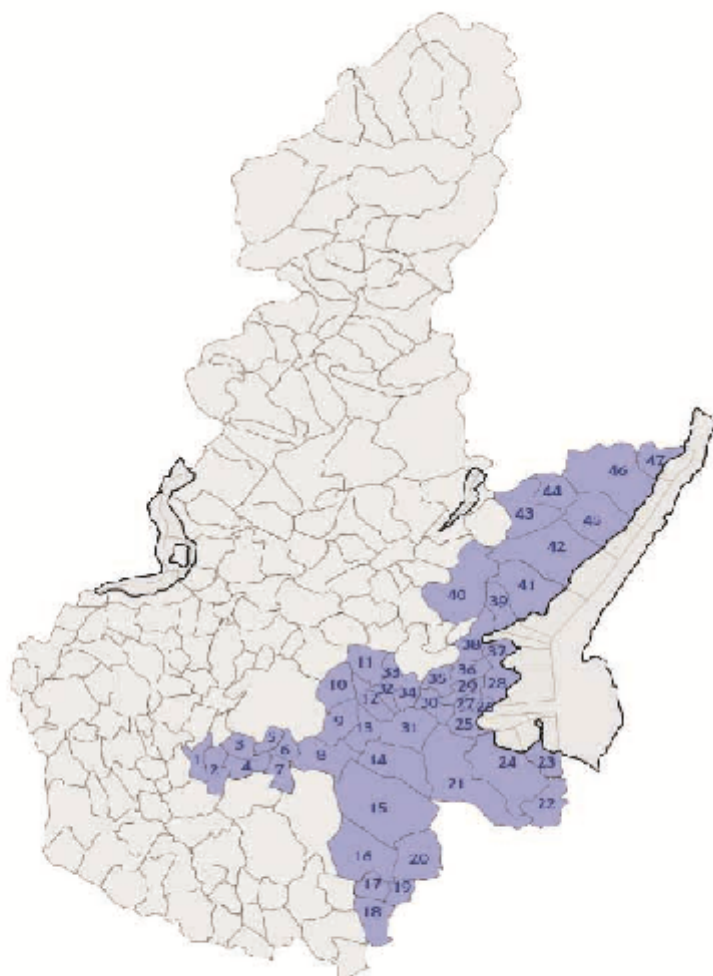
Lo spirito di **Appartenenza** che ci caratterizza, nasce dalla condivisione della missione, dall'identificazione con i valori aziendali e dal contributo di ognuno al raggiungimento degli obiettivi comuni. Le persone si identificano e sono orgogliose di far parte della nostra organizzazione.

La **Coerenza** è per noi fedeltà ai principi e agli impegni presi e trova espressione nelle nostre azioni, in linea con i valori della cooperativa. Le persone percepiscono un operato da assumere a modello nei comportamenti quotidiani.

La **Diversità** caratterizza da sempre il nostro patrimonio umano, culturale e di idee; valorizzarla e farla convergere verso obiettivi comuni è parte del nostro impegno quotidiano. Le persone ci riconoscono capaci di rispettarla e considerarla un valore.

## AMBITO TERRITORIALE OVE OPERIAMO

- |                      |                            |
|----------------------|----------------------------|
| 1 Azzano Mella       | 25 Padenghe                |
| 2 Capriano dal Colle | 26 Moniga                  |
| 3 Flero              | 27 Soiano Del Lago         |
| 4 Poncarale          | 28 Manerba                 |
| 5 San Zeno Naviglio  | 29 Polpenazze Del Garda    |
| 6 Borgosatollo       | 30 Calvagese Della Riviera |
| 7 Montrone           | 31 Bedizzole               |
| 8 Castenedolo        | 32 Nuvolento               |
| 9 Rezzato            | 33 Paitone                 |
| 10 Botticino         | 34 Prevalle                |
| 11 Serle             | 35 Muscolline              |
| 12 Nuvolera          | 36 Puegnago Del Garda      |
| 13 Mazzano           | 37 San Felice              |
| 14 Calcinateo        | 38 Salò                    |
| 15 Montichiari       | 39 Gardone Riviera         |
| 16 Calvisano         | 40 Vobarno                 |
| 17 Visano            | 41 Toscolano Maderno       |
| 18 Remedello         | 42 Gargnano                |
| 19 Acqualredda       | 43 Valvestino              |
| 20 Carpenedolo       | 44 Magasa                  |
| 21 Lonato            | 45 Tignale                 |
| 22 Pozzolengo        | 46 Tremosine               |
| 23 Sirmione          | 47 Limone Del Garda        |
| 24 Desenzano         |                            |



## **Il Servizio di Unità Cure Palliative Domiciliare (UCP-DOM)**

Le Cure Palliative Domiciliare rappresentano una risposta integrata terapeutica e assistenziale, ai bisogni del paziente e della sua famiglia. Si rivolgono non solo alla cura del dolore e dei sintomi che possono presentarsi nella fase della malattia attuale del paziente, ma sono finalizzate al prendersi cura della persona, anche sotto l'aspetto psicologico, sociale e spirituale.

**L'Unità di Cure Palliative Domiciliari (UCP-DOM)** eroga cure palliative a favore di persone affette da patologie ad andamento cronico ed evolutivo per le quali non esistono terapie o, se esistono, sono inadeguate o inefficaci ai fini della stabilizzazione della malattia o di un prolungamento della vita. L'Unità di Cure Palliative Domiciliare è un nodo della Rete Regionale e Locale di Cure Palliative.

**L'Unità di Cure Palliative Domiciliari (UCP-DOM)** eroga prestazioni professionali di tipo medico, infermieristico, riabilitativo e psicologico, di assistenza tutelare e sostegno spirituale, accertamenti diagnostici, fornitura di farmaci, dispositivi medici, presidi ed ausili previsti dal Piano di Assistenza Individuale (PAI).

Il Servizio di Unità di Cure Palliative della Cooperativa Sociale Onlus La Rondine è accreditato con la Regione Lombardia e l'Agenzia di Tutela della Salute della provincia di Brescia attraverso un apposito Patto di Accreditamento al fine di garantire il possesso di tutti i requisiti previsti dalla normativa regionale.

Le Cure Palliative Domiciliari si articolano in:

1 Livello Base

2. Livello specialistico.

La Cooperativa Sociale La Rondine per l'Unità di Cure Palliative Domiciliari sia per il livello base sia per il livello specialistico.

## **Quali Servizi sono garantiti tramite il Servizio di Unità Cure Palliative Domiciliare**

La Rete di Cure Palliative si rivolge a persone in fase avanzata di malattia oncologica e non oncologica. In base alla richiesta del **Medico di Medicina Generale (MMG)** e alla valutazione multidimensionale delle UCAM dei Distretti Socio Sanitari di appartenenza, le Cure Palliative:

- forniscono sollievo dal dolore e dagli altri sintomi disturbanti;
- affermano la vita e considerano il morire un processo naturale;
- integrano le dimensioni psicologiche e spirituali nella cura del malato;
- offrono un sistema di supporto per aiutare il malato a vivere più attivamente possibile fino alla morte;
- offrono un sistema di supporto per aiutare la famiglia a far fronte agli eventi durante la malattia del paziente e durante la fase del lutto;
- utilizzano un approccio di equipe per riconoscere i bisogni dei malati e delle famiglie, compreso il supporto durante la fase del lutto;
- migliorano la qualità della vita, e possono influenzare in senso positivo il decorso della malattia;

## Destinatari

Il servizio si rivolge a pazienti con malattie progressive, irreversibili, a prognosi infausta e alle loro famiglie.

Nello specifico:

- ▶ a malati con bisogni clinici e assistenziali a decorso stabile e con minor tendenza a sviluppare complicanze, gestibili attraverso interventi programmabili;
- ▶ a malati con bisogni clinici e assistenziali complessi legati anche all'instabilità clinica e ai sintomi di difficile controllo, per i quali gli interventi di base sono inadeguati.

## Accesso al Servizio

La presa in carico del paziente coinvolge il Medico di Medicina Generale (medico curante) e il Pediatra di Libera Scelta, che può prendere parte all'equipe assistenziale e che viene aggiornato e informato.

Il processo di presa in carico è orientato a garantire al malato percorsi semplificati, tempestivi e flessibili che può avvenire attraverso un percorso che prevede:

1. Segnalazione e accesso alla Rete delle Cure Palliative che può avvenire a seguito di:
  - Dimissione protetta dalla struttura di ricovero, a seguito della valutazione del medico palliativista della struttura stessa;
  - Proposta di un medico specialista;
  - Proposta dal MMG o del PLS;
  - Accesso diretto da parte del paziente o del caregiver;
  - Segnalazione dei Servizi Sociali;
2. Colloquio di valutazione della segnalazione, con i familiari e, quando possibile, con il malato, per individuare il setting più appropriato. L'eventuale avvio del percorso assistenziale prevede:
  - La condivisione del percorso da parte del nucleo familiare, in particolare del caregiver, quando possibile, del malato, in base al livello di conoscenza e consapevolezza della diagnosi e prognosi;
  - L'individuazione all'interno dell'equipe, del personale sanitario di riferimento (medico e infermieri) per ogni paziente al fine di garantire la continuità del rapporto con l'assistito e la famiglia.
3. Prima visita/accesso dell'equipe al domicilio per la validazione dell'avvio del percorso e per la Valutazione Multidimensionale (VMD);
4. Definizione di un piano di assistenza individuale (PAI), da parte del medico palliativista (referente clinico) in condivisione con l'equipe multidisciplinare e multi professionale, sulla base della valutazione multidimensionale;

La presa in carico rispetta le seguenti tempistiche:

- il colloquio di presa in carico paziente/famiglia il prima possibile e se necessario al massimo entro le 24 ore;
- la prima visita viene effettuata entro le 48 ore dal colloquio, salvo differenti esigenze della famiglia;

I cittadini che scelgono l'Ente erogatore La Rondine per attivare l'assistenza devono rivolgersi alla sede in via G. Mazzini n. 85 a Mazzano (Bs) oppure telefonare al numero 030/2629716 dalle ore 8.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì.



## La nostra Struttura Organizzativa

Le prestazioni sono erogate da un'equipe multidisciplinare dedicata e composta da professionisti specificatamente formati.

Per rispondere in modo unitario al bisogno del malato e della sua famiglia, e quindi alla complessità del percorso di cura, si utilizza il lavoro d'equipe, che richiede una costante integrazione professionale tra Medici Palliativisti, Infermieri, MMG, Fisioterapisti, Psicologi, Assistenti Sociali, Operatori Socio Sanitari.

Nello specifico l'equipe è composta dalle seguenti figure professionali:

Medico, nello specifico incaricato come Responsabile Sanitario, con funzioni di Responsabile del Servizio;

Infermiere con funzioni di coordinamento del servizio - responsabile dell'organizzazione dei servizi infermieristici e delle relazioni tra il Servizio, la famiglia e il malato;

Medico Palliatore: assume le decisioni diagnostiche e terapeutiche per ogni paziente in carico. E' il riferimento per ogni questione relativa allo stato di salute o per le informazioni circa gli esami e le terapie praticate;

Infermieri: sono gli operatori professionali responsabili dell'assistenza generale infermieristica al paziente;

Psicologo: assicura il sostegno ai pazienti e famigliari;

Operatori Socio Sanitari: collaborano con il personale infermieristico.

Sono inoltre assicurati i fisioterapisti, la dietista e l'assistente sociale ed eventuali altre figure attivabili in funzione dei bisogni delle persone in carico e in base a quanto previsto nel Pai.

Per ogni paziente in carico sono inoltre individuati:

- Care Manager, con funzioni di coordinamento di natura gestionale/organizzativa sulle attività assistenziali di uno o più pazienti in carico alla struttura;
- Case Manager/Infermiere, individuato, per ogni malato assistito, con funzioni di coordinamento del percorso individuale del malato e del suo nucleo familiare;
- Referente Clinico: Medico Palliativista per ogni malato assistito, responsabile del programma diagnostico-terapeutico del paziente e punto di riferimento per la famiglia.

**Tutti gli operatori impiegati sono identificabili attraverso idoneo tesserino di riconoscimento con foto, nome e cognome.**

## Modalità di erogazione e Tempi di attivazione

L'UCAM di ogni ASST dopo aver preso visione dell'Ente scelto dal paziente/familiare per l'erogazione del servizio, segnala in via telematica l'apertura dei voucher con i termini di intervento e con i dati clinici e anagrafici dell'utente.

Il coordinatore del servizio contatta l'utente o il caregiver e concorda modalità e tempi per l'espletamento della prestazione.

Gli interventi sono programmati e articolati in base a un Piano di Assistenza Individualizzato che prevede la possibilità di intervenire:

► 7 giorni su 7;

► 10 ore al giorno dal lunedì al venerdì;

► 6 ore al giorno il sabato e festivi.

La Cooperativa garantisce la pronta disponibilità di Medico e Infermiere 24 ore su 24, garantendo l'intervento al domicilio entro 30 minuti.

All'avvio del Servizio è consegnato al paziente il materiale informativo completo di:

- Modalità per attivare la Reperibilità Sanitaria e i relativi recapiti telefonici;
- Recapito telefonico e orari di attività della Segreteria;
- Composizione dell'equipe medico-infermieristica.

## **Modalità di Dimissione e di Continuità Assistenziale**

La dimissione del paziente inserito nell'UCP-DOM può avvenire per i seguenti motivi:

- Ricovero in struttura sanitaria o socio-sanitaria
- Decesso
- Rinuncia paziente

In caso di trasferimento del paziente ad altra realtà assistenziale o rete assistenziale è prevista, da parte del Care-Manager la trasmissione puntuale delle informazioni e della documentazione riferita al paziente.

Gli operatori della Società Cooperativa Sociale Onlus provvedono alla chiusura della cartella del paziente avendo cura di controllare la conformità della compilazione, ritirano il FASAS consegnandolo al coordinatore per la conservazione.

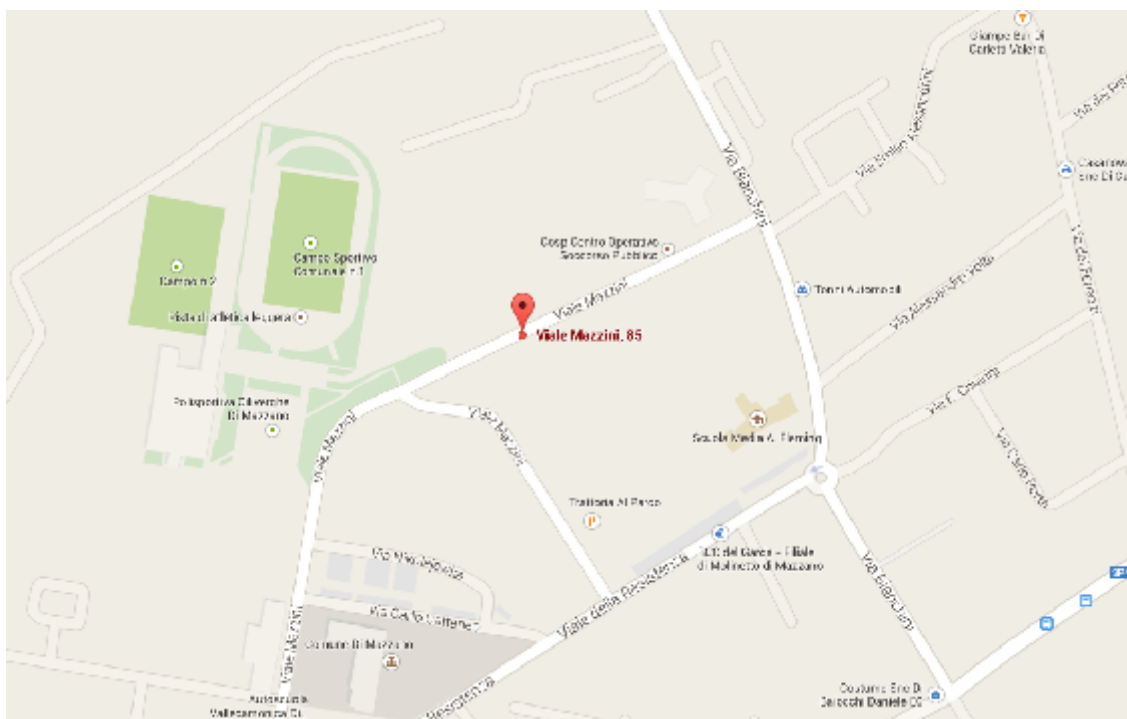
## **Dove siamo**

La sede del Servizio è collocata al seguente indirizzo:

**Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)  
Primo Piano Presso la sede della Cooperativa  
Molinetto di Mazzano, Via Mazzini 85**

**Tel. 030/2629716 - fax 030/2121073 e-mail: [servizioadi@larondinecoop.it](mailto:servizioadi@larondinecoop.it)**

La sede è raggiungibile sia in automobile (dall'autostrada A4 uscita Brescia Est) sia con i mezzi pubblici (provenendo da Brescia autolinea SAIA direzione Portese - provenendo dal lago autolinea SAIA direzione Brescia)



## **Servizio Relazione con il Pubblico**

Il Coordinatore del Servizio viene individuato quale Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Il paziente o i familiari hanno la possibilità di inoltrare lamentele per disservizi di varia natura riscontrati durante l'erogazione delle prestazioni o proporre migliorie e/o suggerimenti attraverso le seguenti modalità:

- ▶ rivolgendosi al Coordinatore del Servizio che nel corso di un colloquio anche telefonico raccoglierà la segnalazione e metterà in atto un percorso di approfondimento sulla segnalazione della famiglia;
- ▶ compilando la scheda di segnalazione reclami, apprezzamenti o suggerimenti allegata alla presente Carta dei Servizi e consegnandola presso la sede del Servizio di Unità di Cure Palliative Domiciliare a Mazzano in via G. Mazzini, 85 (1° Piano) oppure consegnandola all'operatore che si reca a domicilio. La cooperativa provvederà a dare immediata risposta alle segnalazioni e ai reclami che si presentano di facile soluzione; i reclami di maggiore complessità saranno affidati per la loro risoluzione ad un gruppo di valutazione formato dai coordinatori dei servizi e da un referente del Consiglio di Amministrazione.

## **Rilascio della documentazione**

Nel rispetto del diritto di accesso e acquisizione della documentazione amministrativa e sanitaria, la Coordinatrice del servizio UCP-DOM si rende disponibile alla visione ed eventualmente alla consegna di copia della cartella sanitaria in suo possesso, ai familiare/tutore dell'utente, facendo compilare loro un modulo di consegna. Il FASAS verrà conservato per 6 mesi in caso di richiesta da parte di aventi diritto.

## **Sistema di valutazione della soddisfazione**

La valutazione della soddisfazione del Cliente viene svolta attraverso la compilazione di un questionario finalizzato a rilevare il giudizio ed il gradimento sui servizi erogati. I questionari, che una volta raccolti saranno analizzati in equipe e saranno alla base per il miglioramento continuo del servizio, vengono somministrati con cadenza annuale a tutti gli utenti del Servizio di UCP-DOM i quali nella compilazione possono avvalersi dell'aiuto di un familiare o di altra persona di fiducia.

***Vi ringraziamo per averci scelto***

***Mazzano, 01 Febbraio 2019***