

LA RONDINE

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO CURE DOMICILIARI



AGGIORNAMENTO 01.12.2022

CHE COS'E' 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 Cure Domiciliari (C-Dom) della Cooperativa Sociale Onlus La Rondine.

In conformità a quanto previsto dalla DGR n° 6867 del 02/08/2022, la Carta dei Servizi risulta essere un requisito indispensabile per l'erogazione del servizio stesso. La Carta dei Servizi ha le 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;

La presente Carta dei Servizi contiene le seguenti informazioni:

- l'ente che gestisce il servizio;
- l'organizzazione e le modalità di funzionamento del servizio;
- i servizi forniti;
- i fattori, gli indicatori e gli standard di qualità garantiti;
- le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente;
- le azioni di miglioramento continuo del servizio;
- le modalità previste per eventuali reclami.

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 Cure Domiciliari (C-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 Cure Domiciliari (C-Dom) 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 Cure Domiciliari (C-Dom) 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 SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS LA RONDINE:

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.

1987

Avvio del servizio di Assistenza Domiciliare nei Comuni di Mazzano e Bedizzole.

1991

Entra in vigore la L. 381 sulle Cooperative Sociali. "La Rondine" diviene Cooperativa Sociale di tipo A e ottiene l'iscrizione all'albo regionale e al registro Prefettizio.

1995

La Cooperativa La Rondine dà vita, tramite un processo di spin-off, alla Cooperativa di tipo B "Approdo".

Inizia la prima collaborazione con la RSA "Almici" di Rezzato, che permette di acquisire le prime competenze necessarie poi per la gestione completa e diretta da parte della Cooperativa di altre RSA (Villa de Asmundis a Desenzano del Garda dal 2000 e la Casa Albergo Villa Merici di Prevalle dal 2004).

2001

Secondo spin-off: nasce, tramite cessione di ramo d'azienda, la Cooperativa LiberaMente, specializzata in interventi (residenziali e domiciliari) afferenti alla salute mentale.

2003

Primo accreditamento presso l'Asl di Brescia per il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)

2004-2007

La Cooperativa affronta la sfida diretta col libero mercato inaugurando un ambulatorio di riabilitazione fisica non convenzionato né accreditato. L'esperienza maturata in 3 anni di gestione ha permesso di avviare un Centro di Riabilitazione a Montichiari, dotato di una piscina riabilitativa e di personale sanitario altamente specializzato, esperienza che termina nel 2010.

31 maggio 2008

Inaugurazione della nuova sede della Cooperativa La Rondine, che avvia a distanza di pochi mesi la Comunità Socio-Sanitaria "Itaca" per adulti con disabilità intellettiva, il Centro Socio-Educativo, il Servizio di Formazione all'Autonomia e l'Ufficio del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI), servizi tutti ubicati nel nuovo Centro Polifunzionale di Servizi sito a Molinetto di Mazzano.

22 febbraio 2010

Accreditamento della Comunità Socio-Sanitaria "Itaca", costituitasi come Comunità Socio-Sanitaria.

1 marzo 2011

Avvio gestione Comunità Residenziale per Anziani a Borgosatollo, prima sperimentazione avviata con l'avvallo dell'ASL di Brescia.

2012

Accreditamento per il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) e Cure Palliative, secondo la DGR 3541 e la DGR 3584.

1 febbraio 2014

Avvio gestione Comunità Residenziale per Anziani "Stella Alpina" a Serle, struttura che può ospitare 25 anziani.

2015

Firma accordo di Programma tra la Cooperativa, la Fondazione F.lli Beretta-San Giuseppe per la Valtenesi Onlus, il Comune di Polpenazze del Garda, l'Asl Brescia per l'avvio della terza Comunità Residenziale per Anziani a Polpenazze del Garda.

2016

12 maggio 2016

Inaugurazione della prima Comunità Residenziale per Anziani in Valtenesi a Polpenazze del Garda e conseguente apertura della struttura il 16 maggio.

01 luglio 2016

Inizia la collaborazione con la Fondazione F.lli Beretta-S. Giuseppe per la Valtenesi Onlus per la gestione del servizio infermieristico presso la Rsa di Padenghe.

La cooperativa firma la Convenzione con ASST del Garda per il Centro Abilitativo "GiacAbile", per minori affetti da Disturbi dello Spettro Autistico a fronte dell'emanazione della D.G.R. n. 4981/finalizzata all'abbattimento delle liste di attesa delle Neuropsichiatrie territoriali.

2017

Fusione per incorporazione con la cooperativa sociale LiberaMente

2019

Avvio del progetto sociale Pasticceria Sociale LieVita

2020

La Rondine diventa Cooperativa A + B

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.

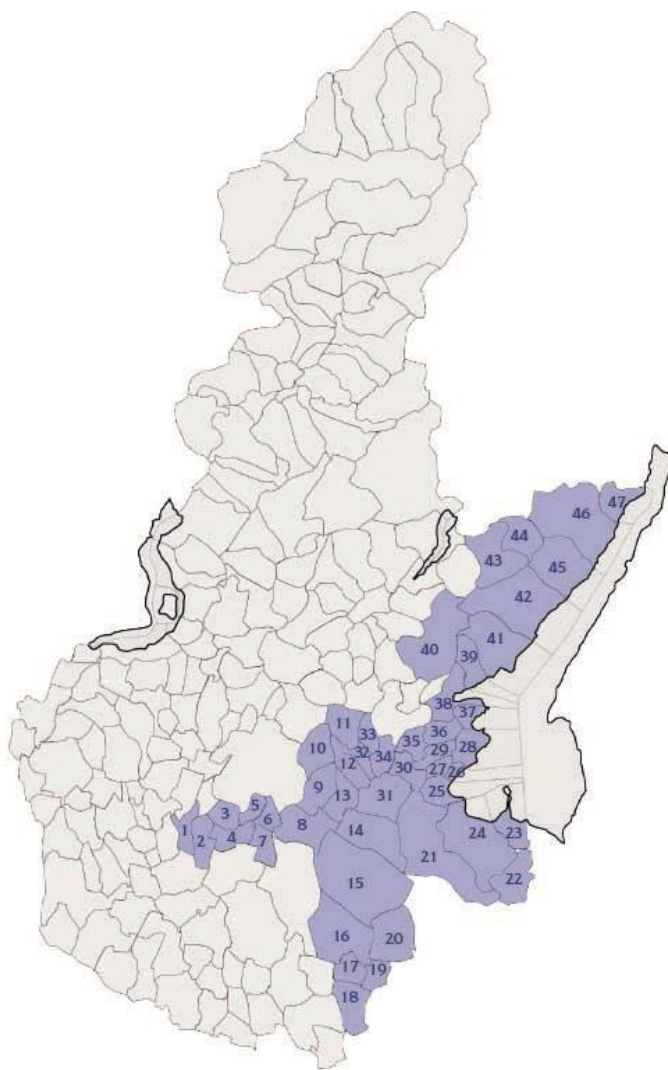
Lo spirito di **Appartenenza** che ci caratterizza nasce dalla condivisione della missione, dall'identificazione con i valori aziendali e dal contributo di ognuno al raggiungimento degli obiettivi comuni. Le persone si identificano e sono orgogliose di far parte della nostra organizzazione.

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 DOVE OPERIAMO

- | | |
|----------------------|----------------------------|
| 1 Azzano Mella | 25 Piacenghe |
| 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 Montirone | 31 Bedizzole |
| 8 Castenedolo | 32 Nuvolato |
| 9 Rezzato | 33 Paitone |
| 10 Botticino | 34 Prevalle |
| 11 Serle | 35 Muscoline |
| 12 Nuvolera | 36 Puegnago Del Garda |
| 13 Mazzano | 37 San Felice |
| 14 Calcinato | 38 Salò |
| 15 Montichiari | 39 Gardone Riviera |
| 16 Calvisano | 40 Vobarno |
| 17 Visano | 41 Toscolano Maderno |
| 18 Remedello | 42 Gargnano |
| 19 Acquafredda | 43 Valvestino |
| 20 Carpenedolo | 44 Magasa |
| 21 Lonato | 45 Tignale |
| 22 Pozzolengo | 46 Tremosine |
| 23 Sirmione | 47 Limone Del Garda |
| 24 Desenzano | |



PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO DI CURE DOMICILIARI (C-Dom)

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 sanitari rivolti alla presa in carico dei bisogni degli utenti.

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 dell'assistenza alla popolazione del territorio **dell'Azienda Socio Sanitaria Territoriale del Garda e nell'Azienda Socio Sanitaria Spedali Civili di Brescia** 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 attraverso servizi residenziali, diurni e domiciliari di carattere sanitario-assistenziale e di carattere riabilitativo.

Il Servizio di Cure Domiciliari (C-Dom) è un servizio domiciliare offerto da Regione Lombardia, (DGR n°6867 del 02/08/2022) ed è erogato tramite Voucher Socio Sanitari corrispondenti al tipo di prestazioni richieste a favore di utenti fragili (principalmente anziani e disabili) di tutte le età, che necessitano temporaneamente al domicilio di:

prestazioni medico specialistiche

prestazioni infermieristiche

prestazioni fisioterapiche e/o di aiuto infermieristico.

Il Servizio di Cure domiciliari (C-Dom) 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 anche alla luce ed in conformità delle nuove disposizioni previste dalla DGR n°6867 del 02/08/2022.

La Cooperativa Sociale La Rondine eroga il servizio di Cure domiciliari (C-Dom) per tutte le tipologie di voucher.

Il Voucher si sostanzia in un titolo di acquisto di un determinato valore economico, rilasciato dall'ASST di riferimento, (ASST Spedali Civili e ASST del Garda) per ottenere a domicilio prestazioni.

OBIETTIVI DEL SERVIZIO

L'obiettivo generale del servizio è quello di evitare o ritardare l'istituzionalizzazione delle persone non autosufficienti, offrendo al domicilio un supporto alla fragilità; gli obiettivi specifici sono:

- in ambito assistenziale, sviluppare e gestire servizi di assistenza sanitaria e sociale che garantiscano la massima qualità di vita;
- in ambito sanitario, attuare con i mezzi più opportuni ed efficaci l'assistenza alle persone al fine di favorire e mantenere l'inserimento della persona nel proprio ambiente familiare e sociale.

SERVIZI GARANTITI TRAMITE VOUCHER

In base alla richiesta del **Medico di Medicina Generale (MMG)**, alla valutazione multidimensionale delle **Unità di Valutazione Multidisciplinare (UVM)** dei Distretti Socio Sanitari di appartenenza e dei servizi proposti per le dimissioni protette, vengono erogate le seguenti prestazioni:

- Assistenza infermieristica: medicazioni piaghe da decubito, sostituzione di catetere vescicale, somministrazione farmaci, gestione stomie, accessi venosi, SNG/PEG/alimentazione enterale e parenterale, prelievi venosi, educazione sanitaria etc.
- Assistenza riabilitativa: rieducazione motoria, rieducazione respiratoria, mobilizzazione, educazione alla famiglia/addestramento ausili;
- Assistenza educativa: interventi educativi a favore di persone con disabilità, anziani con demenza e/o deterioramento cognitivo e loro familiari/caregiver;
- Assistenza psicologica: valutazione e sostegno psicologico, case management;
- Consulenze medico-specialistiche domiciliari: fisiatra, palliativista;
- Interventi socioassistenziali e sociosanitari: supporto nell'igiene personale, nell'alimentazione, nella mobilizzazione e nella gestione domiciliare di pazienti allettati.

DESTINATARI

Possono usufruire del servizio tutti i soggetti bisognosi di cure sanitarie temporaneamente o permanentemente impossibilitati ad essere curati presso strutture ospedaliere o a livello ambulatoriale (persone allettate, con un'invalidità elevata, patologie degenerative).

Più nello specifico, il Servizio di Cure Domiciliari (C-Dom) è rivolto a persone in situazione di fragilità, caratterizzata da:

- ▶ presenza di una condizione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- ▶ presenza di una condizione di non deambulazione;
- ▶ non trasportabilità presso presidi sanitari ambulatoriali in grado di rispondere ai bisogni della persona;
- ▶ presenza di un supporto nella rete familiare/parentale o informale;
- ▶ presenza di condizioni abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza, condizioni acquisite anche a seguito di azioni necessarie per il superamento di eventuali fattori ostativi (esempio: abbattimento di barriere architettoniche):

ACCESSO AL SERVIZIO

L'assistenza viene garantita a tutte le persone che scelgono come erogatore la Società Cooperativa Sociale Onlus La Rondine.

La domanda per l'attivazione del servizio di Cure Domiciliari (C-Dom) deve essere presentata all'UVM del Distretto di riferimento attraverso il Medico di Medicina Generale (medico curante) o il Pediatra di Libera Scelta, e il servizio delle dimissioni protette in accordo con la persona interessata o suo familiare.

L'UVM, costituita dal medico responsabile del Distretto, l'infermiere e l'assistente sociale, eventualmente coadiuvati da un medico specialista, valuta i bisogni socio-sanitari dell'utente definendo il piano d'intervento.

Tale piano costituisce il **voucher socio-sanitario** che, a seconda dell'intensità professionale richiesta, può essere dei seguenti profili:

- ∞ prestazionale prelievo (prelievo infermieristico a domicilio)
- ∞ prestazionale (intervento infermieristico e fisioterapico a domicilio)
- ∞ profili assistenziali, comprendente un mix di prestazioni determinato in base alla gravità del paziente, erogate da un'equipe multidisciplinare.

L'UTENTE CHE RICEVERA' IL VOUCHER CORRISPONDENTE AD UN PROFILO ASSISTENZIALE O PRESTAZIONALE AVRA' A DISPOSIZIONE UNA LISTA DI SOGGETTI ACCREDITATI, FRA CUI ANCHE "LA RONDINE", TRA I QUALI SCEGLIERE PER LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO.

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

	FIGURA PROFESSIONALE	FUNZIONI – ATTIVITA'
	MEDICO – RESPONSABILE SANITARIO	RESPONSABILE SANITARIO REFERENTE DEI PROTOCOLLI
	MEDICO GERIATRA	EROGAZIONE VISITE SPECIALISTICHE
	COORDINATORE	COORDINAMENTO E GESTIONE SERVIZIO
EQUIPE		
SOCIO SANITARIA	INFERMIERI	EROGAZIONE PRESTAZIONI
	TERAPISTI DELLA RIABILITAZIONE	EROGAZIONE PRESTAZIONI
	EDUCATORI	EROGAZIONE PRESTAZIONI
	OPERATORI OSS E ASA	EROGAZIONE PRESTAZIONI
	MEDICO PALLIATIVISTA	CONSULENZE SPECIALISTICHE
	MEDICO FISIATRA	CONSULENZE SPECIALISTICHE
	PSICOLOGO	CONSULENZE SPECIALISTICHE
	ASSISTENTE SOCIALE	CONSULENZE SPECIALISTICHE
	RESPONSABILE AMMINISTRATIVO	RESPONSABILE SISTEMA AMMINISTRATIVO
SUPPORTO		
AMMINISTRATIVO	IMPIEGATA AMMINISTRATIVA	UFF. INFORMAZIONI – SUPPORTO AMMINISTRATIVO

La struttura, per l'organizzazione del Servizio di Cure Domiciliari (C-DOM), contempla un organico operativo composto dalle seguenti figure professionali:

1 medico, nello specifico incaricato come Responsabile Sanitario, con funzioni di Responsabile del Servizio e Responsabile dei protocolli;

1 Infermiere con funzioni di coordinamento del servizio – Care Manager;

Infermieri, fisioterapisti ed educatori, ciascuno con le funzioni proprie della specifica professione;

Ausiliari Socio-Assistenziali / Operatori Socio Sanitari.

Per garantire consulenze specialistiche e valutazioni, l'organizzazione si avvale di un Medico Palliativista, di un Medico Fisiatra e di uno Psicologo.

L'equipe si avvale dalle competenze integrate delle seguenti figure professionali:

1 Responsabile Amministrativo per la gestione delle pratiche e la fatturazione;

1 impiegata Amministrativa addetta al supporto amministrativo e allo smistamento delle telefonate dirette al servizio.

L'erogazione dei voucher socio-sanitari e delle prestazioni estemporanee è garantita da operatori fortemente motivati, con un livello di professionalità elevato riguardo le complessità assistenziali dei soggetti fragili; inoltre la scelta che la cooperativa La Rondine ha effettuato per fidelizzare il personale è stata quella di avere operatori regolarmente assunti.

MODALITA' DI EROGAZIONE

L'UVM 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.

Al primo accesso viene predisposto il FASAS, raccolto il consenso, consegnata la carta dei servizi. Ad ogni accesso viene compilato il diario assistenziale che viene firmato dall'operatore e controfirmato dall'utente e/o dal caregiver di riferimento.

TEMPI DI ATTIVAZIONE

La presa in carico del paziente avviene con la seguente tempistica (entro 72 ore) dal ricevimento della segnalazione da parte dell'UVM del distretto ad eccezione di eventuali necessità di continuità assistenziale da garantire in corso di dimissione protette, o a discrezione del medico di medicina generale.

ORARI DEL SERVIZIO

Il Servizio di Cure Domiciliari prevede l'apertura al pubblico previo appuntamento ed all'occorrenza anche tramite colloquio domiciliare.

Il Servizio di Cure Domiciliari (C-Dom) è garantito per un minimo di 49 ore settimanali distribuite su 7 giorni settimanali e organizzate a seconda dei Piani di Assistenza degli operatori.

La segreteria del Servizio per informazioni o reclami è aperta dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00 e risponde al numero telefonico 030/2629716 per il quale è attiva una segreteria telefonica dedicata, con possibilità di accoglimento dei messaggi degli utenti negli orari di chiusura.

È attivo un servizio di reperibilità telefonica al n. **346/3584041** per le necessità informative di tipo organizzativo e assistenziale di competenza degli operatori del servizio di Cure Domiciliari; il numero è accessibile 7gg/7 con la seguente articolazione oraria:

da lunedì a venerdì dalle ore 7:00 alle ore 16:00

sabato e domenica dalle ore 8:00 alle ore 12:00

MODALITA' OPERATIVE

Tutti i professionisti attivati intervengono in équipe se necessario e comunque sempre in base ad uno specifico **Piano Assistenziale Individualizzato**: tale strumento prevede una serie di azioni finalizzate a rispondere ai bisogni specifici della

persona e della sua famiglia. I diversi professionisti lavorano in modo integrato per garantire il benessere e la salute della persona, elaborando in equipe progetti e programmi di intervento.

Tutti gli interventi saranno concordati e realizzati in collaborazione con il **Medico di Medicina Generale**, che rimane il responsabile ultimo di tutti gli aspetti sanitari dell'assistenza domiciliare.

Gli operatori della cooperativa sono tenuti alla compilazione di una apposita modulistica ogni qual volta si recheranno presso il domicilio dell'utente. Verrà chiesta la collaborazione dell'utente o di un familiare per la conservazione della documentazione utilizzata. Il **Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FASAS)** verrà lasciato al domicilio per tutta la durata della presa in carico. Ad ogni utente o suo familiare è richiesto di sottoscrivere la documentazione attestante il consenso alle cure e al trattamento dei dati, il foglio di rendicontazione e il diario assistenziale e il piano individuale.

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

● Infermieri

Il servizio infermieristico domiciliare è attivo **tutti i giorni dell'anno, con un'articolazione di minimo 49 ore settimanali**, organizzate a seconda dei Piani di assistenza degli operatori.

Durante i primi accessi, **l'infermiere tutor** (responsabile del caso), dopo aver raccolto tutte le informazioni necessarie, illustrerà al malato ed ai familiari gli obiettivi dell'intervento e le modalità di lavoro, che saranno riassunti nel Piano Assistenziale Individualizzato.

Gli infermieri che si alterneranno sono tutti professionalmente idonei e con esperienza nel campo delle Cure Domiciliari.

● Terapisti della riabilitazione

Si attivano dopo una valutazione del medico fisiatra del Distretto Socio Sanitario di appartenenza; attuano una serie di interventi tesi al **recupero delle funzioni motorie** della persona al fine di consentirle il massimo dell'autonomia, in base alle capacità residue di ciascun individuo.

● Medici specialisti, educatore, psicologo

Vengono attivati in base ai **bisogni specifici** della persona assistita, in accordo con il medico di MMG e dell'UVM di ogni ASST Territoriale di appartenenza.

● OSS E ASA

Vengono attivati solo in alcuni casi con l'incarico di provvedere all'igiene personale e alla mobilizzazione della persona allettata.

MODALITA' DI DIMISSIONI E DI CONTINUITA' ASSISTENZIALE

L' ente gestore garantisce la continuità assistenziale in modo particolare agli utenti fragili, che abbiano delle patologie che compromettono la loro autonomia fisica e mentale e che necessitano di cure specialistiche; si decide di attivare il servizio a seguito di confronto con il medico di medicina generale e gli UCAM. Nel caso di utenti particolarmente gravi e compromessi, al termine del periodo di assistenza domiciliare la famiglia verrà sostenuta nella scelta di forme di assistenza integrativa alternativa, assicurando la trasmissione puntuale delle informazioni e della documentazione riferita al paziente.

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

La dimissione del paziente inserito nel Servizio di Cure Domiciliari può avvenire per i seguenti motivi:

- ▶ Guarigione
- ▶ Ricovero in struttura sanitaria o socio-sanitaria
- ▶ Decesso
- ▶ Rinuncia paziente
- ▶ Termine voucher

DOVE SIAMO

La sede del Servizio è collocata al seguente indirizzo:

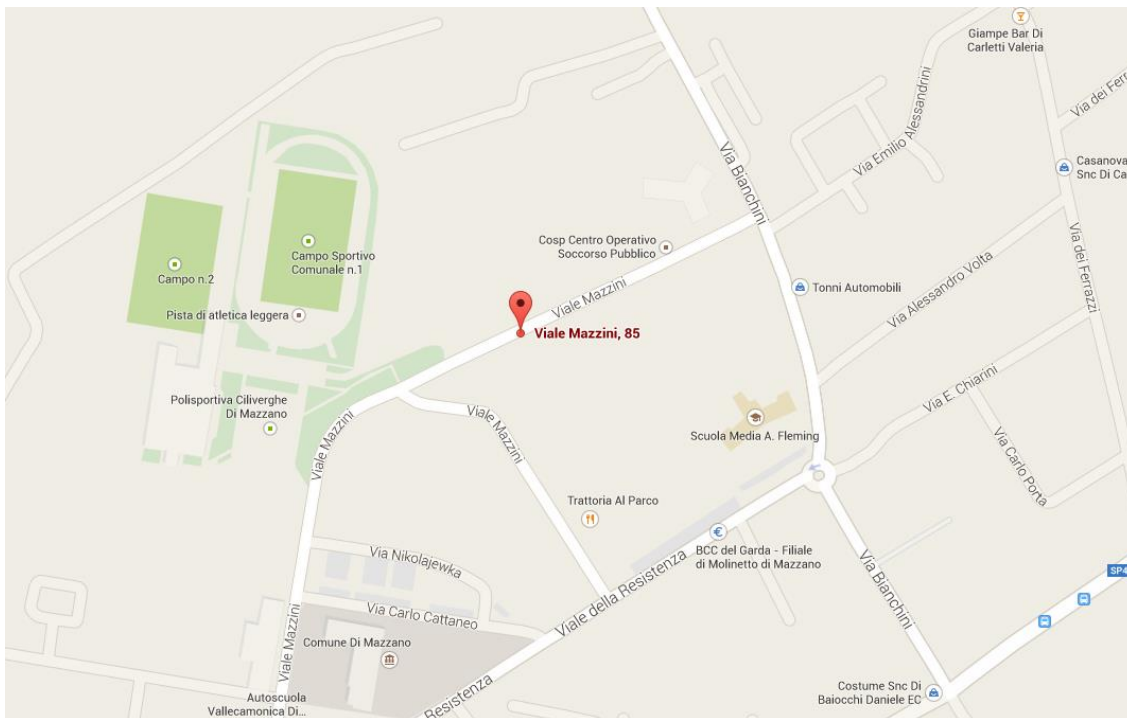
Servizio Cure Domiciliari (C-Dom)

Primo Piano Presso la sede della Cooperativa

Molinetto di Mazzano, Via Mazzini 85

Tel. 030/2629716 e-mail: curedomiciliari@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)



ARTICOLAZIONE DELLE RESPONSABILITA'

Le attività del Servizio di Cure Domiciliari (C-DOM) sono coordinate da:

Responsabile Sanitario - Dott. Aldo Manzato

Care Manager - Infermiera Coordinatore Elisabeth Rubi Calderon Palma

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 di 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 Cure Domiciliari a Mazzano in via G. Mazzini, 85 (1° Piano) oppure direttamente all'operatore che si reca a domicilio. La cooperativa provvederà a dare immediata risposta alle segnalazioni e ai reclami di facile soluzione che si presentano; i reclami di maggiore complessità saranno affidati per la loro risoluzione ad un gruppo di valutazione formato dalla Coordinatrice del servizio e dal Responsabile d'Area.

RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE

Nel rispetto del diritto di accesso e acquisizione della documentazione amministrativa e sanitaria, la Coordinatrice del servizio C-Dom si rende disponibile a far visionare ed eventualmente consegnare copia della cartella sanitaria in suo possesso al familiare/tutore dell'utente specificando che la stessa è a titolo gratuito, previa compilazione da parte loro del modulo di consegna. Il FASAS verrà conservato 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 Cure Domiciliari, che per la compilazione possono avvalersi dell'aiuto di un familiare o di altra persona di fiducia.

Vi ringraziamo per averci scelto

Mazzano, 31 Gennaio 2023