



# CARTA DEI SERVIZI

Cure Domiciliari  
Pontevico (BS)

## Carta dei Servizi

---

**Rev. n. 07 del 21 marzo 2025**

### **Cure Domiciliari**

Via Gorno Ruffoni n. 18 – 25026 Pontevico (BS)

Tel. 030 9930695

Email [adi@ilgabbiano.it](mailto:adi@ilgabbiano.it) - Sito Web: [www.ilgabbiano.it](http://www.ilgabbiano.it)

### **ILGABBIANO – Società Cooperativa Sociale ONLUS**

Sede legale: Via Abate Cremonesini, 6/8 – Pontevico (BS)

Sede amministrativa: Via Girolodi Forcella, 27 – Pontevico (BS)

telefono 0309930282 - fax 0309930419

e-mail: [info@ilgabbiano.it](mailto:info@ilgabbiano.it) - Sito: [www.ilgabbiano.it](http://www.ilgabbiano.it)

# Indice

1. <u>La carta dei Servizi</u>	4
2. <u>La Cooperativa</u>	5
3. <u>Diritti e doveri del malato</u>	8
4. <u>Le Cure Domiciliari</u>	9
5. <u>Valori Ispiratori</u>	9
6. <u>La Sede del Servizio</u>	9
7. <u>Come raggiungerci</u>	10
8. <u>A chi è rivolto il servizio</u>	10
9. <u>Modalità di accesso e di attivazione delle cure domiciliari</u>	10
10. <u>Tipologie di servizi offerti</u>	11
11. <u>Dimissione dal servizio</u>	11
12. <u>L'équipe del servizio di Cure Domiciliari</u>	11
13. <u>Accesso agli atti e alla documentazione sanitaria</u>	12
14. <u>Rispetto delle disposizioni in materia di accesso di cui alla L. n. 241/1990 e L.R. n. 1/2021</u>	12
15. <u>Partecipazione</u>	13
16. <u>Reclami o suggerimenti</u>	13
17. <u>Tutela della Privacy</u>	14
18. <u>Codice Etico e modello di organizzazione gestione e controllo ex D.Lgs. 231/01</u>	14
19. <u>Standard di qualità delle prestazioni</u>	14
20. <u>Allegati alla Carta dei Servizi</u>	15
21. <u>Conclusioni</u>	15

*Gentile Signora, Egregio Signore,*

*La ringraziamo per averci scelto e per averci permesso di entrare nella Sua casa, dove faremo di tutto per erogare il Servizio con qualità, trasparenza, riservatezza e tempestività.*

*Desideriamo informarLa che, prendendoci cura di Lei; confidiamo nella partecipazione di tutta la Sua famiglia mediante suggerimenti e osservazioni.*

*La Carta dei Servizi vuole essere una risposta alle Sue necessità di informazioni chiare e complete rispetto al Servizio e rappresenta un documento che raccoglie tutti i principi che orientano il servizio di Cure Domiciliari.*

*Attraverso la Carta dei Servizi vogliamo informare tutte le Persone che hanno rapporti con la Cooperativa rispetto agli obiettivi che vogliamo raggiungere:*

- miglioramento della qualità di vita delle Persone e delle loro famiglie;*
- monitoraggio costante dei risultati per ricavarne indicazioni di programmazione e per il governo della qualità dei processi;*
- costruzione di un rapporto privilegiato con il paziente e la sua famiglia;*
- ottimizzazione dei Servizi prestati con il coinvolgimento e la partecipazione delle strutture sanitarie locali, i Medici di Medicina Generale ed i Servizi Sociali del territorio;*
- partecipazione attiva per il miglioramento della qualità della vita nel territorio di riferimento.*

*Confidiamo nella partecipazione Sua e di tutta la famiglia mediante suggerimenti e osservazioni.*

## **1. La Carta dei Servizi**

Questa Carta dei Servizi, lungi da essere un mero adempimento legislativo, vuole essere la risposta alle necessità di informazioni delle persone che si affidano a noi per l'assistenza propria o di un proprio caro.

Vogliamo offrire alle persone che ci scelgono servizi di eccellenza, strutturati, organizzati, efficaci ed efficienti mantenendo, come indicatori prioritari di qualità, la personalizzazione degli interventi e l'attenzione alla relazione con ciascuna persona che lavora con noi o per la quale lavoriamo.

La Carta dei Servizi è il patto tra la Cooperativa e gli Utenti del servizio, che vengono informati sugli standard di qualità offerti, sulle modalità di svolgimento delle prestazioni e sul comportamento da adottare nel caso non vengano rispettati gli impegni.

L'obiettivo di questo documento è, dunque, di mettere i cittadini che fruiscono del Servizio nella condizione di controllarne la qualità, e di sapere cosa è giusto aspettarsi dagli operatori e dalla Cooperativa.

La Carta è stata creata per la tutela dei diritti delle persone che entrano in contatto con il nostro Servizio di Cure Domiciliari (C-Dom).

Il Servizio adotta e condivide il Codice Etico della Cooperativa "Il Gabbiano", che definisce il quadro dei valori, dei diritti e dei doveri che orientano i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti.

Il Codice Etico è disponibile sul sito [www.ilgabbiano.it](http://www.ilgabbiano.it).

*Sono salito sulla cattedra per ricordare a me stesso che,  
per capire la vita,  
dobbiamo guardare le cose sempre da angolazioni diverse*

*da L'attimo fuggente di Peter Weir*

## 2. La Cooperativa

Il Gabbiano è una Cooperativa Sociale ad oggetto plurimo A + B senza scopo di lucro.

Il suo fine è il completamento di una filiera di servizi volti al perseguimento dell'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini, nonché dell'integrazione lavorativa di persone svantaggiate di inserimento lavorativo, ai sensi della L.381/1991.

Come Cooperativa ad oggetto plurimo, Il Gabbiano ispira la propria azione ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale, ovvero mutualità, solidarietà, democraticità, impegno, equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, spirito comunitario, il legame con il territorio, rapporto equilibrato con lo Stato e le istituzioni pubbliche, affrontando contestualmente le sfide del mercato e cercando di coniugare solidarietà, sostenibilità e sviluppo, attraverso percorsi di formazione, di accompagnamento e di inserimento, in una logica di tipo imprenditoriale.

La Cooperativa realizza i propri scopi sociali attraverso la presa in carico di più aspetti possibili dei servizi rivolti alle persone, a partire dalla gestione di servizi socio-assistenziali, socio-sanitari, sanitari ed educativi orientati alla risposta ai bisogni di minori, disabili fisici, psichici e sensoriali, anziani, malati in fase terminale e altre categorie di soggetti che necessitano nel corso della loro vita, in modo stabile od occasionale, di interventi mirati al soddisfacimento di bisogni di assistenza, socializzazione, cura e riabilitazione, per chiudere il cerchio con l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate, attraverso lo svolgimento di diverse attività.

In relazione a ciò la Cooperativa può gestire le attività previste dallo statuto in diverse aree:

- servizi socio-assistenziali,
- servizi socio-sanitari,
- servizi sanitari,
- servizi riabilitativi,
- servizi educativi,
- ecologia e ambiente,
- verde e florovivaismo,
- informatica,
- produzione, lavorazione e commercializzazione di prodotti,
- pulizia civile e industriale,
- pulizia ambienti a enti pubblici o privati,
- lavanderia,
- ristorazione,
- manutenzione immobili,
- servizi conto terzi,
- formazione specialistica, anche ECM

e qualunque altra attività connessa o affine agli scopi sopraelencati.

### 2.1 La Vision “Il Gabbiano”

- Crediamo nel nostro lavoro.
- Crediamo che sia necessario lavorare per la crescita delle Persone, della Società e di un modello di impresa più “a misura d’Uomo”.
- Crediamo nella costruzione di un patto sociale per rendere davvero esigibili i Diritti della Persona.
- Crediamo in progetti e azioni concrete per diffondere la Cultura dell'Accoglienza e della Tolleranza, per uno sviluppo della collettività non discriminante, più equo e sicuro per tutti.
- Crediamo in un modello culturale che va al di là della tipologia d'impresa: siamo persone che, insieme, credono in un cambiamento di prospettiva.

### 2.2 La Mission “Il Gabbiano”

L'oggetto plurimo A + B della Cooperativa è il coronamento della nostra “Mission” e il consolidamento dei valori su cui si fonda il nostro lavoro:

**Professionalità:** vogliamo essere un soggetto che sappia rispondere in modo integrato alla più vasta gamma di bisogni emergenti in ambito assistenziale, socio-sanitario, educativo e di inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

**Affidabilità:** vogliamo diventare il soggetto di riferimento, partner privato – sociale delle Istituzioni, per quanto concerne

gli ambiti assistenziale, socio-sanitario, educativo ed inserimento lavorativo di persone svantaggiate, in particolare nel territorio storico di operatività (territorio della bassa bresciana).

**Pratica della cura:** vogliamo offrire alle Persone servizi di eccellenza, strutturati, organizzati, efficaci ed efficienti mantenendo come indicatori prioritari di qualità la personalizzazione e l'attenzione alla cura delle relazioni con ciascuna Persona che lavora con noi o per la quale lavoriamo.

**Opportunità:** vogliamo continuare a creare e a garantire opportunità di lavoro e di crescita professionale per i nostri Lavoratori, in modo particolare per i Soci, consapevoli che il lavoro è strumento per un'emancipazione individuale e sociale;

**Sviluppo Sostenibile:** vogliamo svolgere la nostra missione in modo responsabile ed etico, impegnandoci per uno sviluppo sostenibile, offrendo strategie di tipo imprenditoriale nel rispetto delle esigenze dell'Individuo, della Società e dell'Ambiente, e sviluppando un'organizzazione e competenze specifiche.

Partendo dalla rilevazione sul territorio di un'ampia gamma di bisogni e considerando l'alta presenza di servizi volti a tutte le categorie di svantaggio nella medesima area territoriale, Il Gabbiano si è prefissata le seguenti finalità:

- ✓ raccogliere i bisogni reali delle persone fragili e rispondere in maniera adeguata e precisa;
- ✓ creare occasioni di lavoro stabile e remunerativo;
- ✓ creare condizioni lavorative orientate alla sicurezza dei lavoratori e che consegnino certezza e tranquillità ai nostri collaboratori,
- ✓ promuovere l'integrazione lavorativa di persone a rischio di esclusione ed emarginazione sociale;
- ✓ promuovere la crescita ed il miglioramento dei nostri collaboratori attraverso specifica formazione;
- ✓ accompagnare il soggetto svantaggiato nel reinserimento nel mercato del lavoro.

## 2.3 I valori che guidano “Il Gabbiano”

**Trasparenza gestionale:** come Cooperativa Sociale ONLUS, abbiamo una precisa responsabilità informativa relativa a tutti i documenti che rendicontano attività e iniziative, sociali o non, che prevedano la gestione o l'utilizzo di risorse altrui, specie se pubbliche. Questa responsabilità nel rendicontare gli esiti istituzionali ed economici è nell'interesse non solo dei soggetti finanziatori ma anche e soprattutto della collettività sociale, della cosiddetta società civile di cui, in fin dei conti, rappresentiamo la proiezione in campo economico.

**Eccellenza professionale:** riteniamo indispensabile un'organizzazione e personale orientati al risultato che riescano ad integrare conoscenze, competenze tecniche, appropriatezza dei processi, sicurezza, efficacia ed efficienza. Per questo crediamo nella valorizzazione del talento e nella crescita delle nostre risorse umane e investiamo per la formazione e la motivazione delle persone che lavorano con noi.

**Rispetto per l'individuo:** la persona è il livello fondamentale della nostra attività. Il nostro successo dipende da un lato dalla combinazione di talento e rendimento delle persone che lavorano per noi e, parallelamente, dal miglioramento della qualità di vita che riusciamo ad assicurare alle persone per cui lavoriamo. Per questo poniamo particolare attenzione alla valorizzazione delle attitudini e delle competenze di ciascuno sapendo che il riconoscimento genera e sostiene la motivazione utile al benessere relazionale di cui possono godere anche i fruitori ed i loro contesti sociali.

**Responsabilità:** ci occupiamo di temi delicati e di persone fragili. Per farlo al meglio occorre agire con responsabilità nei confronti di tutti i soggetti coinvolti e nei confronti del nostro codice etico. Siamo impegnati nella selezione, nello sviluppo e nella promozione di collaboratori dotati di autonomia e di spirito di iniziativa che abbiano la flessibilità necessaria per ampliare la propria esperienza e la mentalità aperta a riconoscere le priorità, le necessità della Cooperativa e il coraggio di mettere in discussione le opinioni più diffuse.

**Impegno per la società:** desideriamo mantenere elevati standard etici e sociali in tutte le nostre attività, nel nostro approccio alle persone e negli sforzi per la salvaguardia dell'ambiente. Siamo impegnati in iniziative di promozione e di sviluppo della cultura della solidarietà e dell'attenzione ai temi che affrontiamo quotidianamente, per un futuro più sicuro e più equo per tutti.

**Impegno per l'innovazione:** l'innovazione è il motore del nostro successo. Operando in settori ad altissimo contenuto relazionale e connotati da una forte imprevedibilità, dobbiamo essere in grado di anticipare i bisogni delle persone ed essere aperti ad accogliere idee non convenzionali. Consideriamo il cambiamento un'opportunità e l'autocompiacimento una minaccia. Per questo incoraggiamo tutti all'interno della Cooperativa ad avere la curiosità necessaria per essere aperti al mondo e alle idee nuove.

**Miglioramento continuo:** in un continuo confronto con il settore in cui operiamo, ci impegniamo a offrire le migliori risposte, a creare le condizioni della ricerca a prevedere i tempi della verifica; siamo convinti che il vero miglioramento passi dall'attenzione ai processi e non solo dalla tensione ai risultati.

**Valorizzazione delle risorse umane:** la valorizzazione delle risorse umane e la promozione della dignità sociale, lavorativa ed economica dei lavoratori, attraverso la creazione di opportunità gestionali e professionali di elevato livello.

## 2.4 Il nostro Codice Etico

Oltre ad essere un insieme di regole di condotta per i membri dell'organizzazione, è anche lo strumento che guida l'azione di governo e di strategia dell'impresa. Il codice etico definisce le responsabilità individuali di ogni partecipante all'organizzazione e chiarisce quali sono i criteri fondamentali che devono orientare le scelte dell'impresa.

Il 07 novembre 2022 il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa ha revisionato il Codice, del quale riportiamo in seguito i principi fondamentali:

**Promozione sociale:** crediamo nel valore che si genera nelle relazioni con l'altro e agiamo per la promozione umana fornendo risposte ad alto profilo qualitativo ai bisogni espressi dal territorio.

**Rifiuto della discriminazione:** tutti i partecipanti all'organizzazione sono chiamati a comportamenti ispirati ad obiettività, ad imparzialità, a cortesia; devono sentirsi impegnati a porre attenzione agli Utenti, ai clienti ed alla stessa organizzazione indipendentemente dallo stato sociale, dalle credenze religiose o politiche, dal genere, dalla sessualità, dalla nazionalità o dalla etnia di ciascuno.

**Onestà e responsabilità:** l'onestà rappresenta uno dei principi fondamentali di ogni attività di carattere amministrativo, di erogazione, di rendicontazione e di promozione.

**Rispetto delle norme vigenti:** esigiamo dai dipendenti, dai soci, dagli amministratori, dai collaboratori e da chiunque svolga funzioni di rappresentanza il rispetto della normativa locale, nazionale e comunitaria e di comportamenti eticamente corretti che non pregiudichino l'affidabilità morale e professionale della Cooperativa.

**Trasparenza e completezza dell'informazione e dell'azione:** le attività della Cooperativa devono essere improntate ai principi di trasparenza, chiarezza, onestà, equità ed imparzialità. "Il Gabbiano" definisce i ruoli e le responsabilità connesse ad ogni processo e richiede ai destinatari la massima trasparenza nel fornire ai propri interlocutori informazioni rispondenti a verità e di facile comprensione.

**Riservatezza delle informazioni e rispetto della privacy:** pretendiamo da ogni persona che lavora per noi la riservatezza per ciascuna notizia appresa in ragione della propria funzione lavorativa, in particolare per quanto concerne le informazioni relative agli Utenti, ed ai loro familiari, dei servizi sociali, sanitari, socio-sanitari ed assistenziali.

**Correttezza nella gestione societaria e il rispetto dei principi cooperativistici:** le Cooperative del gruppo "Gabbiano", perseguono i rispettivi oggetti sociali nel rispetto della legge, dello statuto e dei regolamenti sociali, assicurando il corretto funzionamento degli organi sociali e la tutela dei diritti patrimoniali e partecipativi dei propri soci, la propria funzione mutualistica, salvaguardando l'integrità del capitale sociale e del patrimonio rispettando i criteri di efficienza, efficacia ed economicità dei servizi.

**Valore delle risorse umane e rispetto della persona:** "Il Gabbiano", assicura in ogni ambito della propria attività la tutela dei diritti inviolabili della persona umana, ne promuove il rispetto dell'integrità fisica e morale, previene e rimuove qualsiasi forma di violenza, abuso e coercizione.

**Tutela della sicurezza:** la Cooperativa opera nel rispetto del Decreto Legislativo 81 del 2008, assicurando a tutti i lavoratori un luogo di lavoro salubre e sicuro e impegnandosi in azioni di miglioramento continuo sul tema della salute e della sicurezza dei lavoratori.

**Qualità dei Servizi e dei prodotti:** orientiamo la nostra attività alla soddisfazione e alla tutela di Utenti e clienti, dando ascolto alle richieste che possono favorire il miglioramento della qualità dei servizi erogati e dei prodotti.

**Attenzione al territorio:** la Cooperativa è consapevole degli effetti delle proprie attività sul territorio in cui opera, sullo sviluppo economico e sociale e sul benessere generale della collettività; per questi motivi contempliamo questi interessi nello svolgimento delle nostre attività.

**Valore della reputazione e della credibilità aziendale:** la reputazione e la credibilità che la Cooperativa si è costruita in oltre vent'anni di attività sono preziosissime risorse che devono essere preservate e garantite. Ognuna delle persone che lavora per noi deve, pertanto, astenersi da qualunque comportamento che possa ledere reputazione e credibilità della Cooperativa e, al contrario, impegnarsi al fine del loro miglioramento e tutela. La Struttura adotta e condivide il Codice Etico dell'Ente Gestore "Il Gabbiano", che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri mediante i quali si dà attuazione ai principi di deontologia che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti.

Il Codice Etico è disponibile sul sito [www.ilgabbiano.it](http://www.ilgabbiano.it).

**Concorrenza leale, conflitto d'interessi:** "Il Gabbiano" impronta i propri comportamenti a principi di lealtà e correttezza, astenendosi da comportamenti collusivi.

## 3. Diritti e Doveri del Malato

Il servizio di Cure Domiciliari della Cooperativa "Il Gabbiano" mette al centro delle sue azioni la persona ed i suoi diritti, nella consapevolezza che l'organizzazione delle attività ed il lavoro degli operatori siano al servizio del cittadino.

### Diritto all'informazione

Il paziente ha il diritto di ottenere tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate e alle modalità di accesso, a ricevere informazioni complete e comprensibili circa la diagnosi, la cura e la prognosi della sua malattia. Ha altresì il diritto di poter identificare le persone che lo hanno in cura.

### Consenso informato

Con il consenso informato, il paziente rende lecito l'atto sanitario sulla propria persona. Il paziente, prima di essere sottoposto a procedure mediche o a terapie più o meno invasive, ha il diritto di ricevere tutte le notizie opportune e necessarie ad esprimere un'adesione consapevole al percorso terapeutico.

### Diritto al rispetto della persona

Il paziente ha diritto ad essere curato ed assistito con premura ed attenzione, nel pieno rispetto della propria dignità, delle proprie caratteristiche e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

### Diritto alla riservatezza

Il paziente ha il diritto a che le informazioni riguardanti il proprio stato di salute ed ogni altra notizia personale siano sottoposte al vincolo della riservatezza, cui è tenuto tutto il personale del Servizio. L'utilizzo dei dati personali dei pazienti da parte della Cooperativa è regolato dalla normativa vigente in tema di privacy e trattamento dei dati riservati e sensibili.

### Diritto di proporre reclami e suggerimenti

Il paziente ed i suoi familiari hanno il diritto di presentare reclami e suggerimenti utili al miglioramento dell'attività del Servizio, con riferimento sia all'organizzazione, sia agli aspetti sanitari e di relazione con gli operatori.



## 7. Come raggiungerci

### Con mezzi propri

da Cremona: A21 con uscita Pontevecchio – SS64 direzione Brescia oppure SS 45 bis, direzione Brescia.

da Brescia: A21 con uscita Pontevecchio – SS64 direzione Cremona oppure SS45 bis, direzione Pontevecchio.

### Con il Treno

Linea Brescia-Cremona, stazione Robecco-Pontevecchio.

Per maggiori informazioni sugli orari, consultare il sito [www.trenord.it](http://www.trenord.it).

### Con Autobus di linea

Linea Brescia-Cremona. La fermata è in Piazza Mazzini.

La segreteria del servizio, è contattabile telefonicamente ai numeri:

Tel. 1: 030/9930695

Email: [adi@ilgabbiano.it](mailto:adi@ilgabbiano.it)

Gli orari di apertura al pubblico sono:

dal LUNEDI' al VENERDI' dalle ore 08.30 alle ore 16.30

## 8. A chi è rivolto il servizio

Possono usufruire del servizio tutte le persone che hanno bisogno di cure sanitarie che sono, temporaneamente o permanentemente, impossibilitate ad essere curate presso strutture ospedaliere o a livello ambulatoriale (persone allettate, con un'invalidità elevata, patologie degenerative).

Più nello specifico, il servizio 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 deambulabilità;
- 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 garantiscono la praticabilità dell'assistenza.

## 9. Modalità di accesso di attivazione delle cure domiciliari

Il servizio di Cure Domiciliari deve essere richiesto dal Medico/Pediatra di Famiglia e viene attivato dopo la valutazione dei bisogni dell'utente da parte dell'équipe per la valutazione multidimensionale dell'ASST di competenza. L'équipe effettua la valutazione del bisogno del paziente dal punto di vista infermieristico, medico e sociale (multidimensionale) e:

- autorizza il tipo di Assistenza Domiciliare (profilo) più opportuno in accordo con il paziente e/o la famiglia;
- assegna un valore economico (Voucher) al profilo autorizzato;
- consegna un elenco di Enti tra i quali il cittadino può scegliere quello che preferisce per la propria assistenza.

Solo dopo la valutazione e l'assegnazione del Voucher, gli operatori dell'Ente scelto dal paziente possono iniziare l'assistenza stabilendo, insieme al paziente, un Piano di Assistenza Individuale (PAI).

I cittadini che scelgono l'Ente erogatore "Il Gabbiano", per attivare l'assistenza possono rivolgersi alla sede in via Gorno Ruffoni, 18 a Pontevecchio (BS) oppure telefonare al numero 030 9930695, dalle 8.30 alle 16.30 dal lunedì al venerdì.

Il Servizio C- Dom "Il Gabbiano" si impegna ad assistere tutti gli utenti che ne faranno richiesta. La presa in carico (ossia il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del PAI) è garantita entro 72 ore, salvo si tratti di situazioni urgenti segnalate dal Medico o dalla struttura ospedaliera; in questo caso la presa in carico è assicurata entro 24 ore.

Le prestazioni di riabilitazione previste nel PAI, e quelle differibili a giudizio dell'inviante, possono essere attivate anche successivamente alle 72 ore.

## 10. Tipologie di servizi offerti

I servizi erogabili rispondono ai bisogni prestazionali (CD BASE) e ai bisogni compositi (CD INTEGRATA).

Nello specifico vengono offerti:

- interventi sui bisogni prestazionali: prelievo prestazionale generico, percorso gestione alvo, percorso gestione catetere, percorso gestione stomie, percorso lesioni e percorso fisioterapia). Questi prevedono l'attivazione di una figura professionale e/o di una sola prestazione.
- interventi sui bisogni compositi con interventi multiprofessionali e/o multidimensionali

Le figure professionali attivabili, in base a quanto definito nel Piano di Assistenza Individuale, sia attivabili singolarmente che in équipe sono: Infermiere, Fisioterapista, Geriatra, Fisiatra, Psicologo, Operatore Socio Sanitario, e altre figure professionali necessarie a rispondere ai bisogni assistenziali individuati nei PAI.

La presa in carico (ossia il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del PAI) è garantita entro 72 ore, salvo si tratti di situazioni urgenti segnalate dal Medico o dalla struttura ospedaliera; in questo caso la presa in carico è assicurata entro 24 ore.

Le prestazioni di riabilitazione previste nel PAI possono essere attivate anche successivamente alle 72 ore.

L'attività sanitaria è garantita:

- per 5 giorni a settimana (da lunedì al venerdì) per i percorsi che prevedono solo attività prestazionali o monoprofessionali;
- per 7 giorni settimanali per i percorsi che prevedono attività domiciliari integrate (per un numero non inferiore a 49 ore settimanali in ragione della risposta al bisogno collegato ai Piani di Assistenza Individualizzati aperti.

L'attività amministrativa è garantita da una segreteria e front office aperti al pubblico per 5 giorni a settimana (da lunedì al venerdì) dalle 8.30 alle 16.30. In questi giorni ed orari la Sede del Centro di Cure è aperta al pubblico sia per questioni amministrative che sanitarie.

In orario di chiusura e il sabato e la domenica è possibile comunque telefonare e lasciare comunicazione del bisogno.

È possibile organizzare colloqui su appuntamento sia in sede che al domicilio.

Il costo del Servizio è a carico del Sistema Sanitario Regionale ed è totalmente gratuito per i pazienti.

## 11. Dimissione dal Servizio

La dimissione dal Servizio C-Dom avviene:

- al completamento del Programma Assistenziale Individuale;
- in caso di cambio di residenza del paziente al di fuori del territorio in cui la Cooperativa può operare;
- in caso di ricovero, o sospensione del PAI uguale o superiore ai 15 giorni;
- per trasferimento del paziente ad altro servizio/struttura.

In caso di trasferimento del paziente ad un'altra Unità di Offerta è assicurato il passaggio delle informazioni attraverso una scheda di dimissione compilata dal Case Manager e se necessario del medico.

## 12. L'équipe del servizio C-Dom

Le prestazioni del Servizio sono erogate da un'équipe multidisciplinare formata da professionisti specificatamente formati.

L'équipe è composta da:

- Responsabile medico: responsabile della conduzione e dell'organizzazione dei servizi sanitari e del personale
- Il Coordinatore del Servizio, anche Care Manager: si occupa del coordinamento gestionale-organizzativo delle attività assistenziali previste per tutti i pazienti in carico;
- Medici specialisti, psicologo: sono attivati in base ai bisogni specifici della persona assistita;
- Infermiere: è l'operatore professionale responsabile dell'assistenza infermieristica al paziente attraverso un intervento sia tecnico sia educativo e relazionale;
- Terapista della riabilitazione: si attiva dopo una valutazione del medico fisiatra e attua una serie di interventi per il recupero delle funzioni motorie della persona al fine di consentirle il massimo dell'autonomia in base alle capacità residue;
- O.S.S.: collaborano col personale infermieristico e sono attivati nel caso in cui l'Utente necessiti di interventi di aiuto per l'igiene personale e/o per la mobilizzazione;
- Altre figure professionali necessarie a rispondere ai bisogni assistenziali individuati nel PAI.

## Modalità di riconoscimento degli operatori

Gli operatori e i funzionari della Cooperativa sono riconoscibili grazie ad un cartellino identificativo personale nel quale, oltre al nominativo della Cooperativa ed alla fotografia dell'interessato, sono contenuti nome, cognome e professione.

# 13. Accesso agli atti e alla documentazione sanitaria

Il Servizio garantisce il rispetto delle norme vigenti in materia di procedimento amministrativo, diritto di accesso ai documenti amministrativi e clinico/sanitari e semplificazione amministrativa di cui alla L. 241/1990 e alla L. R. n.1/2012. A tale proposito il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa ha approvato il "Regolamento per il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari". La richiesta di accesso deve essere inoltrata al Coordinatore del Servizio, anche mediante l'utilizzo di moduli messi a disposizione della Cooperativa, e deve contenere:

- le generalità del richiedente e del suo delegato, complete di indirizzo e di recapito telefonico;
- gli estremi del documento oggetto della richiesta, ovvero di ogni elemento utile alla sua identificazione o reperimento;
- la chiara illustrazione, se del caso corredata di adeguata documentazione, comprovante l'interesse diretto, concreto e attuale dell'avente diritto e della corrispondente situazione giuridicamente rilevante collegata al documento al quale è richiesto l'accesso;
- la data e la sottoscrizione in originale.

Il procedimento di accesso si conclude nel termine di sette giorni per la documentazione clinico/sanitaria e di trenta giorni per gli atti amministrativi, decorrenti dal giorno di deposito della richiesta. Nel caso in cui la richiesta sia irregolare o incompleta, il termine per la conclusione del procedimento decorre dal deposito della richiesta perfezionata e/o integrata. L'interessato può prendere appunti e trascrivere in tutto o in parte i documenti presi in visione; in ogni caso, la copia dei documenti è rilasciata subordinatamente al pagamento del rimborso del costo di riproduzione secondo le modalità ed i costi determinati dalla Cooperativa.

Per la riproduzione dei documenti è previsto il pagamento dei seguenti importi:

- documenti amministrativi: un diritto fisso di € 15,00 (IVA inclusa);
- documenti sanitari: un diritto fisso di € 15,00 (IVA inclusa).

L'interessato può prendere appunti e trascrivere in tutto o in parte i documenti presi in visione; in ogni caso, la copia dei documenti è rilasciata subordinatamente al pagamento del rimborso del costo fisso di produzione pari ad € 15,00.

# 14. Rispetto delle disposizioni in materia di accesso di cui alla L. n. 241/1990 e alla L.R. n.1/2012

Presso il Centro di Cure viene garantito il rispetto delle norme vigenti in materia di procedimento amministrativo, diritto di accesso ai documenti amministrativi e clinico/sanitari, semplificazione amministrativa. A tale proposito, il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa ha approvato il "Regolamento per il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari". La richiesta di accesso deve essere inoltrata al Coordinatore Responsabile della struttura, anche mediante l'utilizzo di moduli messi a disposizione dalla Cooperativa, e deve contenere:

- le generalità del richiedente e del suo delegato, complete di indirizzo e di recapito telefonico;
- gli estremi del documento oggetto della richiesta, ovvero di ogni elemento utile alla sua identificazione o reperimento;
- la chiara illustrazione, se del caso corredata di adeguata documentazione, comprovante l'interesse diretto, concreto e attuale dell'avente diritto e della corrispondente situazione giuridicamente rilevante che si intende tutelare, collegata al documento al quale è richiesto l'accesso;
- la data e la sottoscrizione in originale.

I documenti di cui sopra verranno rilasciati, al momento della presentazione della richiesta, dietro pagamento in contanti di un diritto fisso di € 15,00 (iva inclusa).

Il procedimento di accesso si conclude nel termine di n. 30 giorni decorrenti dal deposito della richiesta. Nel caso in cui la richiesta sia irregolare o incompleta, il termine per la conclusione del procedimento decorre dal deposito della richiesta perfezionata e/o integrata.

L'interessato può prendere appunti e trascrivere in tutto o in parte i documenti presi in visione; in ogni caso, la copia dei documenti è rilasciata subordinatamente al pagamento del rimborso del costo fisso di produzione pari ad € 15,00.

## 15. Partecipazione

### Strumenti di valutazione

La valutazione della soddisfazione dell'Utente viene svolta attraverso la compilazione di un questionario finalizzato a rilevare il gradimento dei servizi erogati e il livello di qualità percepito rispetto all'organizzazione.

I questionari sono somministrati a tutti gli Utenti del Servizio prima della conclusione del proprio PAI.

"Il Gabbiano" ritiene fondamentale monitorare il grado di soddisfazione sia del destinatario delle proprie attività sia delle risorse umane che erogano il servizio. Per questo motivo, all'interno del Sistema di Qualità è previsto un sistema di valutazione della soddisfazione degli Utenti, delle famiglie e degli operatori attraverso la somministrazione dei questionari.

**Utenti:** gli Utenti con capacità residue, che permettano loro la comprensione dei quesiti, saranno invitati ad esprimere la loro opinione, eventualmente ricorrendo all'aiuto dei famigliari o del Personale, attraverso la compilazione di un questionario di soddisfazione.

**Famigliari:** prima della conclusione del PAI dell'Utente, viene sottoposto il questionario di gradimento anche ai famigliari, che saranno invitati ad esprimere la loro opinione rispetto ai diversi aspetti relativi all'erogazione del servizio.

**Operatori:** tutti gli operatori, che a qualunque titolo operano nel servizio, sono invitati a compilare annualmente l'apposito questionario di soddisfazione al lavoro. Inoltre a tutto il personale del servizio C-Dom verrà somministrato un questionario sul clima organizzativo.

Mentre per gli Utenti ed i famigliari la compilazione e la consegna del questionario di soddisfazione è possibile durante tutto l'arco dell'anno, per gli operatori la customer è somministrata annualmente. Gli Utenti ed i famigliari sono invitati a consegnare il questionario compilato ad un operatore, alla prima occasione disponibile.

Per la customer annuale degli operatori e per il questionario sul clima organizzativo il contenitore viene messo a disposizione presso l'ufficio amministrativo del Centro di Cure.

### Scopo e criteri di elaborazione dei risultati

Annualmente vengono analizzati i questionari raccolti e i risultati vengono resi pubblici, opportunamente rielaborati, in occasione di incontri e riunioni, e comunque mediante affissione nella bacheca presente nella tisaneria e nell'atrio dell'ufficio amministrativo del Centro di Cure "Il Gabbiano".

Gli scopi dell'elaborazione dei risultati delle indagini suddette sono:

- assicurare il mantenimento dello standard di servizio stabilito;
- individuare situazioni o aree critiche che possano portare ad uno scadimento del livello di qualità del servizio erogato (in anticipo rispetto a situazioni di reclamo);
- individuare possibili azioni di miglioramento che consentano di aumentare il livello di qualità del servizio (o valutarne l'aumento).

## 16. Reclami o suggerimenti

La possibilità di formulare osservazioni di dare suggerimenti e di proporre reclami è un elemento base ed imprescindibile per la tutela dei diritti dei cittadini.

La scheda per la raccolta di reclami o disservizi, segnalazioni e suggerimenti è allegata alla presente Carta dei Servizi.

La Cooperativa apprezza tutti i suggerimenti e le segnalazioni che provengono dagli Utenti e dalle loro famiglie perché permettono il miglioramento della qualità del servizio offerto.

Gli utenti del Servizio o i loro famigliari possono, in qualunque momento, avanzare segnalazioni, suggerimenti o reclami anche:

- presentandosi di persona presso la sede del Servizio;
- inviando una lettera o una e-mail alla Cooperativa.

Ad ogni osservazione scritta la Direzione risponde singolarmente in un tempo non superiore a 30 giorni.

## 17. Tutela della Privacy

Il Servizio assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute richiesti ai propri Utenti e ai loro Garanti o Tutori, avvenga nel rispetto del Nuovo Regolamento U.E. n.2016/679 (GDPR).

Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

- gestione amministrativa;
- riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune e/o eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione;
- cura dell'Ospite.

I dati relativi alla salute dell'Utente sono oggetto di comunicazione esclusivamente:

- al Personale addetto all'assistenza che necessita di conoscerli (in relazione alla propria mansione) per potere dar corso all'erogazione dei Servizi assistenziali, di cura e di Riabilitazione;
- all'ATS competente territorialmente in ottemperanza alla normativa vigente, Comuni e relativi Servizi Sociali, Regione, Enti Pubblici in genere nel caso sia previsto da una norma;
- agli Enti Ospedalieri;
- ai famigliari, su richiesta;
- al singolo interessato, su richiesta.

Titolare del trattamento dei dati è "Il Gabbiano" Società Cooperativa Sociale Onlus, l'incarico di DPO (Data Protection Officer/Responsabile della Protezione dei dati personali) è stato affidato ad un'azienda esterna specializzata, mentre il Supervisore Privacy per la struttura è il Coordinatore Responsabile del Servizio.

Inoltre, si rammenta che tutti gli Operatori Socio-Sanitari sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire e tutelare la Privacy dell'Utente.

## 18. Codice Etico e modello di organizzazione gestione e controllo ex D.Lgs. 231/01

Ai sensi del D. Lgs. 231/2001 la Cooperativa ha provveduto a dotarsi di un modello di organizzazione, gestione e controllo nonché di un Codice Etico ossia una carta dei diritti e doveri morali e che definisce la responsabilità etico-sociale di ogni partecipante all'organizzazione della Cooperativa stessa.

In questo documento sono esplicitati in maniera chiara i principi etici e sociali a cui dipendenti, soci, amministratori, collaboratori, fornitori e tutti coloro che operano con la Cooperativa si devono attenere.

Il Codice Etico è messo a disposizione degli Utenti per la consultazione; chi volesse può chiederne la consegna di una copia.

## 19. Standard di qualità delle prestazioni

Di seguito indichiamo gli standard di qualità che garantiamo per il Servizio. Indicano il livello minimo che i pazienti devono aspettarsi dal nostro Servizio.

### Continuità assistenziale

È il rapporto tra le giornate di servizio prestate all'Utente e le giornate in cui l'operatore assegnato è stato effettivamente in servizio con quell'Utente. Non deve scendere sotto l'80%.

### Tempestività delle sostituzioni

Misura il tempo che intercorre tra la comunicazione dell'assenza di un operatore e l'arrivo al domicilio del paziente del suo sostituto. La sostituzione deve avvenire al massimo entro mezz'ora rispetto all'orario concordato.

## Puntualità delle sostituzioni

Misura la quantità di sostituzioni avviate all'orario previsto dal piano di lavoro dell'operatore assente, in rapporto al totale delle sostituzioni effettuate. L'orario dev'essere rispettato nell'80% dei casi.

Se i diretti interessati, i loro famigliari o chiunque rappresenti i loro diritti ritenga che gli standard non siano rispettati, possono reclamare secondo le modalità previste nel paragrafo *Reclami e suggerimenti*.

## 20. Allegati alla Carta dei Servizi

- Questionario di Soddisfazione per Utenti e Famigliari
- Modulo di reclamo o suggerimento

## 21. Conclusioni

*La ringraziamo dell'attenzione che ci ha prestato.*

*Nella speranza di garantire un Servizio professionalmente all'altezza delle Sue aspettative, Le chiediamo di collaborare comunicandoci personalmente (o tramite modulo allegato) i Suoi suggerimenti, che terremo sempre presenti nell'ottica di un continuo miglioramento e dell'ottimizzazione dei Servizi erogati.*

**Professionisti nel prendersi cura.**