



CARTA DEI SERVIZI

Unità di Cure Palliative Domiciliari

Carta dei Servizi

Rev. n. 07 del 21/03/2025

Unità di Cure Palliative Domiciliari

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

Tel. 030 9930695

Email hospice@ilgabbiano.it - Sito Web: www.ilgabbiano.it

IL GABBIANO – Società Cooperativa Sociale ONLUS

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

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

telefono 0309930282 • fax 0309930419

e-mail: info@ilgabbiano.it • Sito: 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>	7
4. <u>L'unità di Cure Palliative Domiciliari</u>	8
5. <u>Valori ispiratori</u>	8
6. <u>Dove si trova la sede del servizio</u>	8
7. <u>Come raggiungerci</u>	9
8. <u>Cosa sono le Cure Palliative</u>	9
9. <u>Cosa sono le Cure Palliative Domiciliari</u>	10
10. <u>A chi è rivolto il servizio</u>	10
11. <u>Come attivare il servizio</u>	10
12. <u>Tipologie di servizi erogati</u>	11
13. <u>Dimissione dal servizio</u>	12
14. <u>Il personale dell'équipe Unità di Cure Palliative Domiciliari</u>	12
15. <u>Rispetto delle disposizioni in materia di accesso di cui alla L.n. 241/1990 e alla L.R. n. 1/2012</u>	13
16. <u>Partecipazione</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>	15
19. <u>Standard di qualità delle prestazioni</u>	15
20. <u>Conclusioni</u>	15
21. <u>Allegati alla Carta dei Servizi</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 l'Unità di Cure Palliative 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.*

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 la nostra Unità di Cure Palliative Domiciliari.

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.

*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.

3. Diritti e Doveri del Malato

L'Unità di Cure Palliative Domiciliari (UCP-Dom) 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 sono 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 immediatamente 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.

Doveri

Il paziente ha il dovere, nel rispetto dei regolamenti del servizio, di mantenere un atteggiamento responsabile e corretto verso il personale e le attrezzature.

Il rispetto del lavoro e della professionalità degli operatori è la condizione indispensabile per attuare correttamente il programma terapeutico ed assistenziale. Il paziente ha il diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione del servizio e sugli standard di qualità, ma è anche un suo preciso dovere esercitare tale diritto nei tempi e nelle sedi opportune.

4. L'Unità di Cure Palliative Domiciliari

Le Cure Palliative rappresentano una risposta integrata, terapeutica ed 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, con costante attenzione a tutto ciò che si può, e si deve fare, per migliorarne la qualità della vita.

5. Valori ispiratori

L'attività di cura ed assistenza dell'Unità di Cure Palliative Domiciliari è guidata da alcuni irrinunciabili valori che costituiscono altrettanti diritti per gli Utenti:

- la centralità del paziente rispetto ad ogni altra esigenza operativa;
- l'eguaglianza di tutti i pazienti rispetto al soddisfacimento dei loro bisogni e delle loro esigenze, senza alcuna discriminazione di qualsiasi natura (fisica, psichica, sociale, culturale, spirituale o religiosa, ed economica, ecc.);
- l'imparzialità di tutti coloro che operano a qualsiasi titolo e con qualsiasi ruolo nei confronti delle famiglie in carico;
- il rispetto della possibilità del paziente di autodeterminarsi rispetto alle proposte, alla scelta del servizio e del percorso di cura.

6. Dove si trova la sede del Servizio

La sede centrale del servizio è collocata nel Centro di Cure "Il Gabbiano", a Ponteviso, Comune situato al confine tra la provincia di Brescia e quella di Cremona.

Il Centro di Cure sorge nel centro storico, in via Gorno Ruffoni n° 18.

La sede è segnalata con idonea segnaletica all'esterno dell'edificio con indicazione degli orari di apertura e dei riferimenti telefonici.

Il presidio Ospedaliero più vicino è a Manerbio, a circa 8 Km, ed è facilmente raggiungibile con la viabilità ordinaria, tramite autostrada (A21) e con i mezzi pubblici (linea ferroviaria Cremona – Brescia).

La Struttura è facilmente accessibile dalla strada statale 45 bis Brescia-Cremona.

Nelle vicinanze è presente la fermata dei pullman che serve sia la provincia di Brescia sia quella di Cremona.



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.

Con il Pullman

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

Orari di apertura al pubblico della Segreteria

La segreteria del servizio, è contattabile telefonicamente ai numeri:

Tel. 1: 030/9930695

Email: hospice@ilgabbiano.it

Gli orari di apertura al pubblico sono:

dal LUNEDÌ al VENERDÌ dalle ore 08.30 alle ore 16.30

8. Cosa sono le Cure Palliative

Per l'OMS 2002 le Cure Palliative sono un approccio che migliora la qualità di vita dei malati e delle famiglie che si confrontano con i problemi associati alle malattie inguaribili attraverso la prevenzione e il sollievo dalla sofferenza per mezzo dell'identificazione precoce, dell'approfondita valutazione e del trattamento del dolore e di altri problemi fisici, psicosociali e spirituali.

Le Cure Palliative, pertanto, agiscono attraverso:

- la globalità dell'intervento terapeutico non limitato al controllo dei sintomi fisici, ma esteso al supporto psicologico, relazionale, sociale e spirituale;
- la valorizzazione delle risorse del paziente e della sua famiglia;
- la molteplicità delle figure coinvolte nel piano di cura;
- il pieno rispetto dell'autonomia e dei valori della persona malata;
- il pieno inserimento e la forte integrazione nella rete dei servizi sanitari e sociali;
- l'intensità dell'assistenza globale;
- la continuità delle cure.

Il Piano di Cure che strutturiamo insieme al paziente è volto a garantire la migliore qualità di vita possibile, tenendo controllato il dolore e tutti i sintomi che scaturiscono dalla malattia e prestando attenzione all'aspetto psicologico e sociale, per riuscire a garantire un approccio adeguato alle sue reali esigenze. In sintesi le Cure Palliative:

- forniscono sollievo dal dolore e dagli altri sintomi disturbanti;
- affermano la vita e considerano il morire un processo naturale;
- non intendono né anticipare né rinviare la morte;
- 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, quando indicato;
- migliorano la qualità della vita, e possono influenzare in senso positivo il decorso della malattia;
- sono applicabili precocemente nel decorso della malattia, insieme con altre terapie che si pongono l'obiettivo di prolungare la sopravvivenza del malato, come la chemioterapia e la radioterapia.;
- comprendono le procedure diagnostiche necessarie per meglio comprendere e trattare complicazioni cliniche disturbanti per il malato.

9. Cosa sono le Cure Palliative Domiciliari

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 significativo della vita.

UCP-Dom è uno dei nodi erogativi della Rete Regionale e Locale di Cure Palliative ed opera al suo interno in modo organizzato e coordinato.

Vengono erogate prestazioni professionali di tipo medico, infermieristico, riabilitativo e psicologico, di aiuto infermieristico, di assistenza tutelare e sostegno spirituale, accertamenti diagnostici, fornitura dei farmaci, dei dispositivi medici, presidi ed ausili previsti dal Piano di Assistenza Individuale (PAI), nonché dei preparati per la nutrizione artificiale.

10. A chi è rivolto il servizio

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.

11. Come attivare il servizio

La presa in carico del paziente coinvolge il Medico/Pediatra di Famiglia, che può prendere parte all'equipe assistenziale e che viene, comunque, informato e aggiornato. Il processo di presa in carico è orientato a garantire al malato percorsi semplificati, tempestivi e flessibili e avviene 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 fronte della valutazione del Medico Palliativista della struttura stessa;
 - proposta di un medico specialista;
 - proposta del Medico o del Pediatra di Famiglia;
 - 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 assistenziale più appropriato. In questa sede, sono verificati i criteri di appropriatezza per la presa in carico previsti dalla normativa regionale (DGR 4610/2012). L'eventuale avvio del percorso assistenziale prevede:
 - la condivisione del percorso da parte del nucleo familiare, in particolare del caregiver. In base al livello di conoscenza e consapevolezza della diagnosi e prognosi, tutte le volte in cui è possibile, è coinvolto il malato;
 - l'individuazione all'interno dell'equipe, del personale sanitario di riferimento (medico e infermiere) per ogni paziente, per garantire la massima 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 multiprofessionale, sulla base della valutazione multidimensionale.

La presa in carico rispetta le seguenti tempistiche:

- il colloquio di presa in carico con i familiari (e se possibile con la persona malata) avviene il prima possibile e, se necessario, viene garantita la disponibilità ad effettuare il colloquio entro 24 ore dalla segnalazione;
- la prima visita viene effettuata entro 48 ore dal colloquio, salvo differenti esigenze espresse dalla famiglia;
- la redazione del PAI avviene entro 72 ore dalla prima visita.

I cittadini che scelgono l'Ente erogatore "Il Gabbiano", per attivare l'assistenza devono rivolgersi alla sede in via Gorno Ruffoni, 18 a Pontevico (BS) oppure telefonare al numero 030 9930695, dalle 8.30 alle 16.30 dal Lunedì al Venerdì. "Il Gabbiano" si impegna ad assistere tutti gli Utenti che ne faranno richiesta.

12. Tipologie di servizi erogati

Le Unità di Cure Palliative Domiciliari garantiscono:

- interventi di base e interventi specialistici definiti sulla base dell'intensità assistenziale necessaria per rispondere adeguatamente ai bisogni dei malati e delle loro famiglie;

- pronta disponibilità medica e infermieristica sulle 24 ore, anche per il supporto alla famiglia e/o al caregiver;
- supporto e consulenza alle strutture residenziali per anziani e disabili, per garantire agli ospiti le Cure Palliative necessarie;
- un servizio di psicologia sia per la persona malata sia per la famiglia, sia durante il periodo della cura sia nel *post mortem*, per la rielaborazione del lutto.

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 da lunedì a venerdì;
- 6 ore al giorno il sabato e festivi.

La Cooperativa garantisce direttamente la pronta disponibilità di Medico e Infermiere 24 ore su 24, garantendo, di norma, 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 assegnata.

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

13. Dimissione dal Servizio

La dimissione dalle Cure Palliative Domiciliari 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;
- per trasferimento del paziente ad altro servizio/struttura o ad altro setting assistenziale interno alla Rete delle Cure Palliative.

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 Care Manager.

14. Il personale dell'equipe Unità di Cure Palliative Domiciliari

Le prestazioni a domicilio 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, utilizziamo il lavoro in equipe, che richiede una costante integrazione professionale tra Medici palliativisti, Infermieri, Medici di Medicina Generale, Fisioterapisti, Psicologi, Assistenti Sociali e Operatori Socio Sanitari.

Nello specifico l'equipe è composta da:

- **Responsabile Medico:** è responsabile della conduzione e dell'organizzazione dei servizi sanitari e del personale dedicato;
- **Infermiere di riferimento** per ciascun paziente, 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. È 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 e partecipa alla discussione del caso in equipe, per integrare il proprio lavoro con quello degli altri professionisti;
- **Operatori Socio Sanitari:** collaborano col personale infermieristico.

Sono inoltre assicurati i profili professionali di fisioterapista, dietista e 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 funzione 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 funzione di coordinamento del percorso individuale del malato e del suo nucleo familiare, e di referente della continuità del percorso stesso;
- Referente clinico: Medico Palliativista per ogni malato assistito, responsabile del programma diagnostico-terapeutico del paziente e punto di riferimento del malato e del suo nucleo familiare.

Modalità di riconoscimento degli operatori

Gli operatori ed 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.

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

Nello svolgimento del Servizio di Cure Palliative Domiciliari 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 individuata quale punto di riferimento del Servizio, anche mediante l'utilizzo di moduli messi a disposizione dalla Cooperativa, e deve contenere:

- la 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 € 0,25 per ogni fotocopia formato "A4" e di € 0,50 per il formato "A3" oltre ad 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.

16. 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.

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 il contenitore viene messo a disposizione presso l'ufficio amministrativo dell'Hospice.

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.

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 dell'Hospice "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).

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'Utente.

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'Ospite.

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 Ospiti 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 dei Riferimenti: misura la stabilità dei riferimenti dell'equipe assegnati ai Pazienti (Infermiere di Riferimento, Case Manager). Per ogni paziente deve essere individuato un unico Infermiere di Riferimento ed un unico Case Manager.

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 del suo sostituto al domicilio del paziente. 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.