

CARTA DEI SERVIZI

UNITA' di CURE PALLIATIVE DOMICILIARI

Orario Apertura Ufficio

Dal Lunedì al Venerdì 08.30-16.30

Orario Servizio

Dal Lunedì al Venerdì 08.00-20.00

Sabato e Festivi 08.00-14.00

Reperibilità telefonica continua 24h/24 7 giorni su 7

COME RAGGIUNGERCI

- **Sede Darfo:** in auto SP 42 direzione Edolo-uscita Darfo centro, alla rotonda a dx fino al semaforo. Presente parcheggio libero alla dx del semaforo. Sede alla sin del semaforo. In Autobus linea Boario direzione Pisogne, fermata di fronte all'ufficio.
- **Sede San Paolo D'Argon:** in auto SS 42 direzione Bergamo. Al semaforo a dx, seconda traversa a sin.

STUDIO SOCIO SANITARIO SRL LE VALLI

Sede Legale
Via G. Cappellini n 2
25047 Darfo B.T. -BS-
tel. 0364-22846
Cell. 3517513825
Fax 0364-538816
C.F. - P.IVA 02042990982

Sede Secondaria
Via Convento n 30
24060 San Paolo d'Argon
tel. 035-822135
Cell. 3341655187
Fax 035-0662441
C.F. - P.IVA 02042990982



COSA È L'UNITÀ' DI CURE PALLIATIVE DOMICILIARI?

Le unità di cure palliative dello Studio Socio Sanitario SRL Le Valli offrono al paziente e alla famiglia un programma di assistenza sanitaria volto alla permanenza alle migliori condizioni possibili del paziente e della famiglia, la gestione di tutta la sintomatologia presente in malattia in fase terminale oncologica o cronica, gestione di lesioni, cateteri venosi centrali e prefierici, gestione della terapia del dolore, educazione sanitaria, e quanto di pertinenza sanitaria. Alla Rete di Cure Palliative accedono malati identificati in ambito territoriale o in ambito ospedaliero. L'identificazione precoce del bisogno di Cure Palliative è un compito della Rete Locale di Cure Palliative. A tale obiettivo concorrono i MMG/PLS gli specialisti di branca operanti nelle strutture sanitarie e sociosanitarie. (DGR 5918/2016)

Target di riferimento

Con riferimento al modello di classificazione della cronicità di cui alla DGR n. X/4662/2015, la Rete di Cure Palliative si rivolge alla persona affetta da malattie croniche complesse: “ ... rappresentano l'ultima fase evolutiva della malattia, nella quale confluiscono varie condizioni morbose che, pur provenendo da branche specialistiche diverse, sono assimilabili tra loro in termini di bisogni assistenziali e di cura, essendo caratterizzate dalla necessità di forte integrazione tra area sanitaria e sociosanitaria”.

Le cure palliative, pertanto, si rivolgono, con intensità differenziata, a persone in fase avanzata di malattia oncologica e non oncologica.

CHI PUO' ACCEDERE AL SERVIZIO?

La legge 38 del 15 marzo 2010 tutela il diritto del cittadino ad accedere **gratuitamente** alle Cure Palliative e alla Terapia del dolore: il Servizio sanitario nazionale garantisce la loro erogazione nell'ambito delle Reti di cure palliative che comprendono sia le unità di cure palliative domiciliari che l'assistenza in Hospice.

Cosa sono

Le cure palliative domiciliari sono un servizio previsto dai **Livelli Essenziali di assistenza (LEA)** pensato per i bisogni di salute, anche complessi delle persone fragili.

Tali cure vengono erogate dalle **Unità di Cure Palliative (UCP) domiciliari** che garantiscono, in funzione della complessità dei bisogni e delle differenti intensità assistenziali, sia degli interventi di base coordinati dal Medico di Medicina Generale sia interventi di equipe specialistiche multidisciplinari.

Lo scopo dell' assistenza domiciliare è quello di fornire al malato tutte le terapie che si rendano necessarie al mutare del quadro clinico, garantendo nello stesso tempo la miglior qualità della vita possibile.

Le prestazioni erogate, definite in base a protocolli formalizzati, coprono un ampio spettro e coinvolgono diverse figure professionali. A titolo esemplificativo possiamo elencare:

- prestazioni di tipo medico
- prestazioni infermieristiche
- supporto psicologico
- riabilitazione
- accertamenti diagnostici
- assistenza tutelare professionale
- fornitura di farmaci e dispositivi medici previsti da specifico elenco regionale
- fornitura di preparati per nutrizione artificiale.

MODALITA' DI ACCESSO (DGR 5918 del 2016)

La presa in carico prevede sempre il coinvolgimento del MMG/PLS che può prendere parte all'equipe assistenziale secondo: quanto previsto dal PAI e ne è, comunque, informato e aggiornato. Lo Studio Socio Sanitario le Valli garantisce il raccordo con il MMG telefonicamente, comunicando il giorno e l'orario della Presa in Carico in modo che possa essere presente o informato telefonicamente dal Medico Palliativista condividendo il percorso di cura. Il processo di presa in carico del malato e della sua famiglia è orientato a garantire al malato percorsi semplificati, tempestivi e flessibili e avviene attraverso un percorso specifico che prevede:

1. segnalazione e accesso alla Rete delle Cure Palliative a seguito di:

- ✓ dimissione protetta dalla struttura di ricovero, a seguito della valutazione del medico palliativista della struttura stessa;
- ✓ proposta di un medico specialista;
- ✓ proposta del MMG/PLS;
- ✓ accesso diretto da parte del paziente o del caregiver;
- ✓ segnalazione dei servizi sociali.

2. colloquio di valutazione della segnalazione con i familiari e, qualora ritenuto possibile, con il malato, per l'individuazione del più appropriato setting assistenziale e la verifica della sussistenza dei criteri di eleggibilità definiti nella DGR n.4610/2012; a seguito dell'emergenza da pandemia da SARS-COV-19, lo Studio Socio Sanitario le Valli effettua un colloquio telefonico e successivamente al domicilio dell'utente in fase di presa in carico.

L'eventuale avvio del percorso assistenziale prevede:

- la condivisione da parte del nucleo familiare, in particolare dal caregiver e, quando possibile, del malato, in base al livello di conoscenza e consapevolezza della diagnosi e prognosi di malattia;
- l'individuazione all'interno dell'equipe, del personale sanitario (Referente clinico medico e infermiere) di riferimento per ogni paziente al fine di garantire la continuità del rapporto con l'assistito e la famiglia.

3. Prima visita/accesso dell'equipe al domicilio per la validazione dell'avvio del percorso e Valutazione multidimensionale (VMD), da parte del Care Manager e Medico palliativista, per definire i bisogni globali della persona e della famiglia/il livello di gravità e di progressione della malattia sulla base di criteri generali e specifici per patologia, attraverso strumenti validati adottati a livello della Rete Regionale.

4. Definizione di un "Piano di assistenza individuale" (PAI), da parte del medico palliativista (referente clinico) in condivisione con l'équipe multidisciplinare e multiprofessionale, sulla base della valutazione multidimensionale.

5. Su segnalazione da parte dell'equipe, lo psicologo garantisce, in base alla lettura del bisogno, un servizio di supporto al lutto per i familiari per un periodo limitato, con eventuale successivo affidamento ai servizi territoriali.

(SOLO PER LA SEDE DI BERGAMO: L'operatore del Distretto ASST di competenza, valutata la domanda, fornisce ai familiari l'elenco degli ENTI ACCREDITATI A.D.I. (vedere P GEN 05 - Gestione istanze di autorizzazione ed accreditamento per l'esercizio delle attività e ove richiesto dall'ASST di riferimento S ADI 02 – Procedura 02 Requisiti strutturali) invitandoli a scegliere quello desiderato.)

Come funzionano?

Le cure palliative domiciliari sono erogate a carico del sistema sanitario e quindi non comportano alcun costo per la persona malata e per la sua famiglia. Non è però possibile erogare questa

assistenza domiciliare a tutti i tipi di malati ed in ogni stadio della malattia: esistono infatti dei requisiti che devono essere soddisfatti.

In primo luogo l'abitazione del malato deve rispondere a determinati criteri di abitabilità che rendano possibile questo servizio.

Per poter poi portare avanti questo percorso si rende necessaria la compresenza di diverse figure caratterizzata da una forte sinergia tra:

- **familiare di riferimento** (caregiver)
- **equipe sanitaria** (medici, infermieri, psicologi ecc)

La valutazione dell'opportunità di iniziare/proseguire un percorso di assistenza individuale domiciliare rimane sempre in capo all'equipe di cure palliative. Il bisogno di assistenza viene esaminato tramite specifiche scale di valutazione multiprofessionali che consentono la presa in carico della persona in tutte le sue necessità attraverso la definizione di un "Piano Assistenziale Integrato" (PAI).

DIMISSIONE Utente

Nel caso un utente venga ricoverato in Ospedale, trasferito presso RSA o vi sia una conclusione dell'assistenza per altri motivi, lo Studio Socio Sanitario SRL Le Valli mette in atto una dimissione infermieristica e medica con sintesi del percorso di cura, terapie in atto ed ogni informazione che possa garantire la continuità assistenziale; qualora sia previsto un cambio di Udo con altro servizio erogabile dallo Studio, il passaggio viene effettuato cercando di garantire continuità con il personale già coinvolto (es ADI Vs UCPDom), se possibile e coinvolgendo il MMG su ogni passaggio della nuova presa in carico.

TUTELA DELLA PRIVACY E CONSENSO INFORMATO

Per l'erogazione del servizio si renderà necessaria l'acquisizione e il trattamento con mezzi cartacei e/o informatici di dati sensibili relativi alla privacy dell'assistito e/o del caregiver da parte dello Studio le Valli per adempiere a tutti gli obblighi previsti dalla normativa vigente in materia. La conoscenza di tali dati è fondamentale e necessaria per la gestione del rapporto instaurato e per lo svolgimento delle prestazioni. Gli operatori dello Studio le Valli sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute delle persone fragili a cui è diretta l'assistenza. Lo Studio le Valli garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della persona, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale. A tal fine, al momento del primo accesso, viene fornita completa informativa ai sensi degli artt. 12 e 13 Reg. UE 2016/679, circa il trattamento dei dati sensibili e si acquisisce il consenso da parte dell'utente.

VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Il grado di soddisfazione dell'assistito e/o del caregiver rispetto al servizio fruito viene rilevato attraverso la somministrazione, al termine dell'assistenza o a spot, di un questionario finalizzato a individuare il giudizio ed il gradimento sui servizi erogati e lo standard percepito di organizzazione ed efficienza. Periodicamente i questionari vengono analizzati e viene elaborato uno schema sintetico con espressione, in percentuale dei vari gradi soddisfazione/insoddisfazione.

I risultati delle rilevazioni vengono trasmessi, a richiesta, all'ATS della Montagna ed esposti al personale in fase di riunione.

Eventuali criticità che emergono dalle singole rilevazioni vengono esaminate per l'individuazione delle modalità per il loro superamento e per l'adozione degli opportuni piani di miglioramento.

PREVENZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI/ DISSERVIZI

Lo Studio le Valli garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti, che possono formulare suggerimenti, sporgere eventuali reclami, esprimere il loro parere sui servizi.

Le segnalazioni e i reclami possono essere presentati compilando e firmando la Scheda di Segnalazione Reclami/Suggerimenti Servizi di Assistenza Domiciliare” che può essere consegnata:

- a mano presso l'Ufficio dello Studio le Valli durante gli orari di apertura;
- all'operatore di riferimento che esegue l'assistenza domiciliare;
- a mezzo mail all'indirizzo **info@studiosociosanitariolevalli.it**

I reclami ottengono risposta entro 15 giorni, periodo durante il quale l'organizzazione si attiva a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo stesso, o a predisporre una apposita procedura per i problemi che richiedono un approfondimento.

La Coordinatrice si attiverà immediatamente e in particolare nel caso di lamentele sarà sua attenzione trovare una risposta consona al bisogno nel più breve tempo possibile e comunque in un periodo di tempo che non superi i 10 giorni. In questo periodo la Coordinatrice avrà cura di rassicurare l'utente e/o i suoi familiari/caregiver sulle procedure in corso per rispondere alle osservazioni. E 'garantita la raccolta e la tracciabilità dei disservizi segnalati, mediante conservazione in apposito faldone.

Qualora le soluzioni/azioni di miglioramento adottate siano di interesse collettivo, ne viene data diffusione a tutti gli interessati, mediante comunicazione interna.

Il grado di soddisfazione del servizio da parte dell'utente/caregiver è rilevato periodicamente mediante valutazione dei questionari pervenuti allo Studio in forma anonima al termine del servizio (ad ogni attivazione viene rilasciata busta pre affrancata e pre indirizzata contenente il questionario), e registrati annualmente su apposito file in modo da poter elaborare i dati e l'indice di gradimento dei servizi erogati.

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA

Il FaSAS è un documento sanitario e socio sanitario coperto dal segreto d'ufficio e dal segreto professionale e sottoposto alla normativa sulla tutela della riservatezza (Reg. EU 2016/679).

La richiesta della copia del FaSAS deve essere effettuata dagli aventi diritto mediante richiesta scritta e documento d'identità dell'interessato e/o del delegato indirizzata allo Studio le Valli.

La copia della documentazione può essere rilasciata non prima del giorno di dimissione, entro il più breve tempo possibile, e comunque entro il termine massimo di 30 giorni decorrenti dal giorno di ricevimento della richiesta.

La copia degli atti e dei documenti del FaSAS è rilasciata subordinatamente al pagamento dell'importo di €. 20,00.

Darfo B.T., 02/07/2021

Studio Socio Sanitario SRL
Le Valli

Il legale rappresentante

Dott.ssa Mary Vangelisti

SCHEDA DI SEGNALAZIONE RECLAMI/SUGGERIMENTI UCPDom

Il suo è un: ☐ **RECLAMO** ☐ **SUGGERIMENTO**

Lei è: ☐ UTENTE SERVIZI ASSISTENZA DOMICILIARE
☐ FAMILIARE/CAREGIVER
☐ COLLABORATORE dello STUDIO LE VALLI
☐ ALTRO _____

Descriva l'accaduto che la spinge ad esporre il reclamo o il suggerimento:

Dove e quando è successo l'accaduto (luogo, data, orari, contesto, ecc.):

Che cosa richiede e/o suggerisce:

Data ____/____/____

Firma X_____

Una volta compilato il modulo, si prega cortesemente di consegnarlo in ufficio secondo le modalità indicate o a mezzo mail all'indirizzo info@studiosociosanitariolevalli.it

Spazio riservato al Responsabile Gestione Qualità (RGQ)

Data di raccolta del documento _____

Classificazione: ☐ Reclamo ☐ Suggerimento ☐ N° attribuito _____
E' stata data una risposta? ☐ No ☐ Si: sintesi della risposta _____

Aperta Non Conformità? ☐ No ☐ Si, NC n° _____
Aperta Azione di Miglioramento? ☐ No ☐ Si, NC n° _____

STUDIO SOCIO SANITARIO SRL LE VALLI

Sede Legale
Via G. Cappellini n 2
25047 Darfo B.T. -BS-
tel. 0364-22846
Cell. 3477970340 / 3517513825
Fax 0364/538816
C.F. - P.IVA 02042990982

Sede Secondaria
Via Convento n 30
24060 San Paolo d'Argon
tel. 035-822135
Cell. 3341655187
Fax 035-0662441
C.F. - P.IVA 02042990982



SCHEDA RILAVAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE UTENTI/FAMILIARI

1. COMPILATORE: ☐ Utente ☐ Caregiver

2. INFORMAZIONI GENERALI DELL'UTENTE

Età (in anni compiuti) _____ Sesso ☐ maschio ☐ femmina Nazionalità ☐ italiana ☐ straniera

3. Quali sono gli operatori venuti al Suo domicilio?

- ☐ Infermiere
☐ ASA-OSS
☐ Medico Palliatore
☐ Psicologo
☐ Fisioterapista
☐ Altro _____

4. Metta una crocetta sull'atteggiamento tenuto dagli operatori:

(Barrare per indicare: 5 = Ottimo 4 = Buono 3 = Discreto 2 = Sufficiente 1 = Pessimo)

- Gentilezza:	1	2	3	4	5
- Danno sicurezza perché sanno sempre gestire la situazione:	1	2	3	4	5
- Sono capaci di trovare nuove soluzioni in caso di problema:	1	2	3	4	5
- Attenzione alle Sue esigenze	1	2	3	4	5
- Informazioni sulla situazione sanitaria	1	2	3	4	5
- Comportamento adatto alle richieste effettuate	1	2	3	4	5
- Sono affidabili nel rispetto degli orari	1	2	3	4	5
- Sono capaci di stabilire buoni rapporti con il paziente ed i familiari	1	2	3	4	5

5. Dal punto di vista pratico l'operatore ha soddisfatto le Sue esigenze?

FIGURA		Se no, perché
Infermiera	☐ Sì ☐ No ☐ Non intervenuto	
ASA-OSS	☐ Sì ☐ No ☐ Non intervenuto	
Fisioterapista	☐ Sì ☐ No ☐ Non intervenuto	
Medico Palliatore	☐ Sì ☐ No ☐ Non intervenuto	
Psicologo	☐ Sì ☐ No ☐ Non intervenuto	

6. Gli operatori hanno rispettato la Sua riservatezza?

☐ Sì ☐ No

Se no, perché _____

7. Ritiene soddisfacente la frequenza con cui gli operatori sono venuti a domicilio per rispondere ai Suoi problemi?

☐ Sì ☐ No

Se no, perché _____

8. In caso di bisogno urgente, gli operatori sono intervenuti in modo rapido?

☐ Sì ☐ No

Se sì, chi è intervenuto? _____

9. Si ritiene soddisfatto del Servizio domiciliare?

☐ Sì ☐ No

Se no, perché _____

10. Come giudica in generale la qualità del servizio erogato?

- ☐ Ottima
- ☐ Buona
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente
- ☐ Pessima

11. Ritiene che il Servizio di assistenza Domiciliare l'abbia aiutata a gestire al meglio la Sua situazione?

Sì ☐ No ☐

Perché? _____

12. Quali suggerimenti può offrire per migliorare il Servizio di Assistenza Domiciliare?

13. Ritiene di dover esprimere eventuali apprezzamenti o lamentele riguardo al Servizio di Assistenza Domiciliare ricevuto?

14. La preghiamo di segnalare eventuali problemi (disservizi) incontrati nel corso Servizio di Assistenza Domiciliare

Grazie per il tempo che ci ha dedicato

STUDIO SOCIO SANITARIO SRL LE VALLI

Sede Legale
Via G. Cappellini n 2
25047 Darfo B.T. -BS-
tel. 0364-22846
Cell. 3477970340 / 3517513825
Fax 0364/538816
C.F. - P.IVA 02042990982
info@studiosociosanitariolevalli.it

Sede Secondaria
Via Convento n 30
24060 San Paolo d'Argon
tel. 035-822135
Cell. 3341655187
Fax 035-0662441
C.F. - P.IVA 02042990982
www.studiosociosanitariolevalli.it

