



assistiamocasa

Gruppo Società Dolce

CURE DOMICILIARI C-
DOM

CARTA DEI SERVIZI



**La ringraziamo per averci scelto e per averci
permesso di entrare nella Sua casa. Noi ci
impegneremo ad assisterla con qualità,
trasparenza, riservatezza e tempestività.**

**Questa Carta dei Servizi vuole essere una
risposta alle Sue necessità di informazioni e
contiene tutte le indicazioni su quello che deve
esigere da Assistiamo Casa e dagli operatori
che si occuperanno della Sua assistenza.**

**Troverà descritto il funzionamento del Servizio,
i riferimenti della Società e cosa deve fare se
non fosse soddisfatto della maniera con cui
lavoriamo.**



Sommario

PREMESSA	4
FINALITÀ E OBIETTIVI DEL SERVIZIO C-DOM	5
CONDIZIONI CHE DANNO DIRITTO AL SERVIZIO	6
DOVE OPERIAMO	6
IL SERVIZIO C-DOM DI	9
ASSISTIAMO CASA GRUPPO SOCIETÀ DOLCE	9
ORGANIZZAZIONE	9
MODALITÀ DI EROGAZIONE	10
CRITERI DI AMMISSIONE	10
MODALITÀ DI ACCESSO	10
MODALITÀ DI PRESA IN CARICO	10
MODALITÀ DI DIMISSIONE	12
PRESTAZIONI EROGABILI	13
ORARI DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO	13
COMPENSO PER LE PRESTAZIONI EROGATE	14
RILASCIO DOCUMENTAZIONE CLINICA	14
TUTELA DELLA PRIVACY	15
STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI DI TUTELA E VERIFICA	15
MODALITÀ PRESENTARE RECLAMI E/O SUGGERIMENTI	16
CONCLUSIONI	18



PREMESSA

La Carta dei Servizi del Servizio C-DOM erogato da Assistiamo Casa Gruppo Società Dolce nella Regione Lombardia è stata redatta nel rispetto della DGR 2569/2014 e successiva DGR 6867 XI del 02/08/2022.

La carta dei servizi è uno strumento con cui Assistiamo Casa Gruppo Società Dolce intende instaurare un dialogo con gli utenti del Servizio e i loro familiari, promuovendo l'informazione sui servizi e sugli standard di qualità garantiti, la tutela e la partecipazione.

Il Servizio C-DOM di Assistiamo Casa Gruppo Società Dolce eroga le proprie prestazioni secondo i Principi Fondamentali previsti dalla normativa vigente in materia. Assistiamo Casa Gruppo Società Dolce eroga il Servizio C-DOM in Regione Lombardia sin dal 2005 e dal 2012 è Ente Accreditato a livello regionale per l'erogazione del Servizio C-DOM e UC P-DOM Cure Palliative.

I principi ai quali Assistiamo Casa Gruppo Società Dolce si attiene per l'erogazione del Servizio sono:

- ◆ **EGUAGLIANZA:** nessuna discriminazione può essere operata in base al sesso, razza, lingua, religione, appartenenza politica o ceto sociale.
- ◆ **IMPARZIALITÀ ED EQUITÀ** di trattamento.
- ◆ **DIRITTO DI SCELTA:** è garantita a ciascun utente la libertà di scegliere fra le alternative possibili per tutto ciò che concerne le attività e le prestazioni, fatte salve l'osservanza delle norme che regolano l'organizzazione e la convivenza.
- ◆ **EFFICIENZA ed EFFICACIA:** l'attività operativa e gestionale tende al massimo grado di efficacia ed efficienza ed è monitorata con continuità attraverso indicatori di esito e di processo.
- ◆ **CONTINUITÀ:** la struttura assicura l'erogazione continua delle prestazioni essenziali. Si informa che in assenza dell'operatore tutor è garantita la continuità assistenziale con personale idoneo.

Garante di questi principi è il Direttore Sanitario a cui il paziente e i suoi familiari potranno far riferimento per la sua tutela, salvaguardia e rispetto dei diritti dell'utenza.

L'organizzazione del Servizio C-DOM erogato da Assistiamo Casa Gruppo Società Dolce rispetta tutti i requisiti generali di esercizio previsti dalla normativa regionale in materia di accreditamento dei soggetti erogatori (Accreditamento ed Iscrizione nel Registro Regionale delle unità di offerta socio sanitarie accreditate con D.d.g. 2569/2014 e DGR n 6867/2022

FINALITÀ E OBIETTIVI DEL SERVIZIO C-DOM

Per C-DOM si intende un complesso di prestazioni mediche, infermieristiche, riabilitative e socioassistenziali, rese a domicilio dell'ammalato, secondo piani individuali programmati di assistenza definiti con la partecipazione delle figure professionali interessate al singolo caso. Il Medico curante/Pediatra è il punto di riferimento primario per le esigenze sanitarie della persona non autosufficiente e fragile a lui competono le decisioni in ordine agli interventi terapeutici a domicilio. L'obiettivo generale delle C-DOM è quello di favorire l'autonomia della persona non autosufficiente, mantenendola nel proprio ambiente di vita, facendosi carico del processo di recupero di tale autonomia e migliorando la disponibilità all'assistenza da parte dei familiari.

- ◆ **Continuità nell'erogazione del servizio:** fatta salva la realizzazione di un servizio flessibile e capace di adeguarsi in tempo reale all'evolvere delle esigenze di Utenti, riteniamo che, ai fini della riconoscibilità del servizio e della qualità delle prestazioni, sia fondamentale, da parte del Gestore, garantire la massima continuità rispetto ai seguenti aspetti:
 - ◆ **Continuità rispetto alle linee guida** che ispirano la realizzazione del servizio, orientato alla centralità dell'utente, all'integrazione tra Ente Gestore ed ASST e alla massima riservatezza e attenzione rispetto alle peculiarità introdotte nel rapporto utente-servizio dalla dimensione domiciliare degli interventi;
 - ◆ **Continuità rispetto a modalità organizzative e figure professionali impiegate** a garanzia del raccordo operativo tra l'Ambito ed il Servizio di Cure Domiciliari;
 - ◆ **Continuità rispetto al personale** direttamente impiegato negli interventi assistenziali, che permetterà di dare continuità all'esperienza maturata in precedenza, facendo dell'acquisita conoscenza degli utenti, delle conoscenze teoriche e modalità operative che il servizio richiede e delle attese dell'ATS in termini di standard qualitativi, gli elementi sui quali fondare un ulteriore sviluppo e miglioramento del servizio erogato, salvaguardando la massima coerenza con il percorso sinora svolto
 - ◆ **Continuità nel relazionarsi con i Medici di medicina generale e i Pediatri di libera scelta**, i servizi di continuità delle cure, delle dimissioni protette, infermiere di famiglia e di comunità, la centrale operativa territoriale, raccordandosi con l'ASST sede delle prestazioni domiciliari.
 - ◆ **Continuità rispetto alla rete integrata dei servizi assistenziali per anziani sul territorio**, che rappresenta da un'importante occasione di costruzione di processi di rete nella presa in carico dell'anziano da parte dei servizi, che permettano alle ASST di avere il pieno supporto del Gestore e degli operatori nella elaborazione di una visione complessiva e longitudinale dell'utente e dei suoi bisogni, nella risposta molteplice e differenziata ai bisogni dell'utente, nell'integrazione di servizi differenti in risposta ad un quadro plurimo di bisogni dell'utente e nell'elaborazione di stili e modalità d'intervento orientati alla rete dei servizi;
 - ◆ **Continuità e contiguità dello staff operativo rispetto al territorio**, ai suoi bisogni e alle sue specificità: per la conduzione dei Servizi ad essa affidati, Assistiamo Casa Gruppo Società Dolce è infatti solita avvalersi di organici interamente costituiti da residenti nelle province di erogazione del servizio stesso, quindi perfettamente consapevoli delle caratteristiche del territorio e delle modalità di approccio relazionale tipicamente attesa

CONDIZIONI CHE DANNO DIRITTO AL SERVIZIO

Il servizio è destinato, in via prioritaria, a persone totalmente o parzialmente non autosufficienti, dimesse/dimissibili o a rischio ricovero in strutture ospedaliere/lungodegenze, il cui nucleo familiare non sia in grado di garantire accoglienza e risorse "dedicate al prendersi cura" per interventi di tipo sanitario e assistenziale.

I principali obiettivi del Servizio C-DOM sono quindi:

- ◆ **evitare i rischi di isolamento sociale e di impoverimento della qualità di vita della persona**
- ◆ **ottenere un elevato livello di integrazione con i servizi già operanti, al fine di ottimizzare le risorse e aumentare la qualità**
- ◆ **ridurre i ricoveri impropri e incongrui negli ospedali e nelle strutture residenziali**
- ◆ **favorire la deospedalizzazione, al fine di evitare i gravi effetti negativi che si producono con la prolungata degenza ospedaliera.**

DOVE OPERIAMO

Assistiamo Casa Gruppo Società Dolce eroga il Servizio C-DOM presso 5 ATS della Lombardia. Ha sede principale organizzativa e operativa a Concesio, Via Zanardelli n. 104-106 e sedi operative nelle altre provincie (a seguito specificate).

ATS BRESCIA		
ASST Spedali civili di Brescia	ASST Franciacorta	ASST del Garda
Brescia Brescia est Brescia ovest Valle Trompia	Sebino Monte Orfano Bassa Bresciana Occidentale Oglio Ovest	Bassa Bresciana Centrale

ASST IN CUI ASSISTIAMO CASA GRUPPO SOCIETÀ DOLCE È ATTUALMENTE OPERATIVA

**ASST Spedali civili di Brescia
ASST Franciacorta
ASST del Garda**

SEDI ORGANIZZATIVE/OPERATIVE

Concesio (BS), Via G. Zanardelli 104-106-108 - Organizzativa e Operativa

Paratico (BS), via Timoni al Lago 44 - Operativa

ATS VAL PADANA		
ASST CREMONA	ASST MANTOVA	ASST CREMA
Asst Cremona	Asst Mantova Casalasco Viadanese- Oglio Po'- Basso Mantovano	Cremasco

ASST IN CUI ASSISTIAMO CASA GRUPPO SOCIETA' DOLCE È ATTUALMENTE OPERATIVA

**ASST Cremona
ASST Mantova
ASST Crema**

SEDI OPERATIVE

Cremona, via Antiche Fornaci 51 CR

Pegognaga, via Donatori del Sangue, 8 (MN)

ATS BERGAMO

ASST BERGAMO OVEST	ASST BERGAMO EST	ASST PAPA GIOVANNI XXII
Dalmine Treviglio	Valle Cavallina - Monte Bronzone- Bassano Sebino-Alto Sebino, Seriate, Grumello	Bergamo

ASST IN CUI ASSISTIAMO CASA GRUPPO SOCIETA' DOLCE È ATTUALMENTE OPERATIVA

**ASST Bergamo ovest
ASST Bergamo est
ASST Papa Giovanni XXII**

SEDI OPERATIVE

Trescore Balneario (BG), Via Torre, 59

Bergamo (BG), Via XXIV Maggio 38

ATS MILANO

ASST MILANO NORD	ASST MONZA DESIO	ASST RHODENSE
Brugherio Bresso Cinisello Balsamo Cologno Monzese Cormano Cusano Sesto San Giovanni	Monza, Villasanta Bovisio Masciago Cesano, Maderno Desio, Limbiate Muggio' Nova Milanese, Varedo	Garbagnate Milanese Novate Milanese Cesate Bollate Baranzate Rho Arese

ASST IN CUI ASSISTIAMO CASA GRUPPO SOCIETA' DOLCE È ATTUALMENTE OPERATIVA

ASST Milano Nord
ASST Monza Desio
ASST Rhodense

SEDI OPERATIVE

Sesto San Giovanni, via Giovanni Boccaccio 257 (MI)

ATS INSUBRIA

ASST IN CUI ASSISTIAMO CASA GRUPPO SOCIETA' DOLCE È ATTUALMENTE OPERATIVA

ASST VALLE OLONA

ASST SETTE LAGHI

Busto Arsizio e
Castellanza
Gallarate, Somma
Lombardo

Varese
Azzate
Tradate

SEDI OPERATIVE

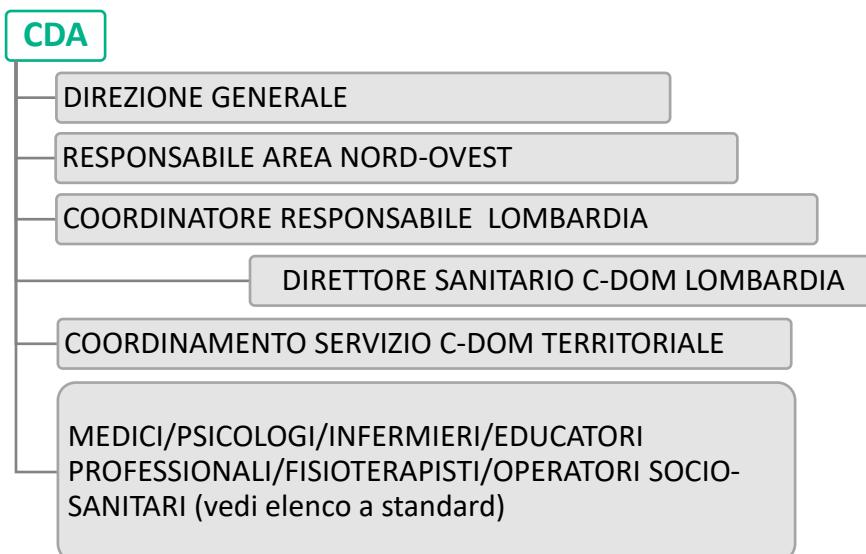
Vedano Olona, Via Silvio Pellico 3 - Varese

ASST Sette Laghi

ASST Valle Olona

IL SERVIZIO C-DOM DI ASSISTIAMO CASA GRUPPO SOCIETÀ DOLCE ORGANIZZAZIONE

Il modello organizzativo adottato da Assistiamo Casa Gruppo Società Dolce per l'erogazione del Servizio C-DOM è il seguente:



MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il servizio si struttura in un programma di accessi definiti per frequenza, giornate ed orari sulla base del bisogno del paziente.

CRITERI DI AMMISSIONE

L'attivazione del servizio C-DOM a favore del paziente è prescritta dal Medico di Medicina Generale e/o pediatra (c.d. "Medico Curante") dallo specialista o dalle Dimissioni Protette. Successivamente il servizio dell'ASST preposto all'assistenza territoriale procede alla valutazione dei bisogni assistenziali del paziente ed al riconoscimento del livello/percorso assistenziale.

MODALITÀ DI ACCESSO

Se l'utente è valutato idoneo all'attivazione del servizio C-DOM, il paziente decide autonomamente e comunica all'Asst l'Ente al quale affidare progettazione e conduzione del percorso individualizzato di assistenza in cure domiciliari, scegliendo tra gli enti erogatori accreditati a livello regionale ed operanti all'interno del Distretto dell'ATS di appartenenza. Contattato dall'Asst per l'attivazione del percorso assistenziale, l'Ente prescelto procede alla prima visita domiciliare del paziente per una propria valutazione del bisogno e la progettazione del percorso assistenziale nell'ambito del voucher riconosciuto.

DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Al fine dell'attivazione del percorso C-DOM, il paziente dovrà disporre di:

- ◆ **Tessera Sanitaria;**
- ◆ **Carta di Identità valida e Codice Fiscale;**
- ◆ **Documentazione rilasciata dall'Asst al momento del riconoscimento del servizio con l'impegnativa di attivazione**

Oltre ai documenti sopra elencati è utile disporre della documentazione clinica personale (copia di cartelle cliniche di precedenti ricoveri, rx, esami strumentali ed analisi recenti). È opportuno, inoltre, segnalare eventuali terapie farmacologiche in atto.

MODALITÀ DI PRESA IN CARICO

Per ciascun ambito distrettuale, in cui opera, Assistiamo Casa Gruppo Società Dolce individua n.1 Care Manager, responsabile della presa in carico dei pazienti e del Piano Assistenziale preposto. Ricevuta dall'Asst la richiesta di attivazione del servizio C-DOM, il Case Manager effettua il primo accesso al domicilio del paziente, durante il quale effettua una propria valutazione del bisogno, verificandone la congruenza con il livello assistenziale riconosciuto. In caso positivo il Care Manager riunisce l'equipe multi-professionale per la

progettazione del percorso di assistenza domiciliare integrata nell'ambito del voucher riconosciuto.

In particolare l'equipe multi-professionale redige il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) del paziente e garantisce che il Piano di Assistenza Individuale (PAI) sia puntualmente aggiornato dall'equipe di cura in relazione alla modifica dei bisogni.

Garantisce che il PAI relativo ai percorsi che prevedono attività integrate, contenga:

- ◆ **la valutazione multidimensionale dei bisogni assistenziali;**
- ◆ **l'identificazione degli obiettivi di salute;**
- ◆ **la pianificazione delle attività;**
- ◆ **la definizione delle attività e delle prestazioni da erogare;**
- ◆ **le figure professionali coinvolte e il referente del caso (case manager);**
- ◆ **il caregiver della persona assistita;**
- ◆ **gli aggiornamenti effettuati sulla base della rivalutazione periodica di bisogni.**

Per i percorsi che prevedono solo attività prestazionali il PAI semplificato deve contenere almeno: valutazione/condivisione/pianificazione attività/verifica risultati raggiunti.

Il Care Manager verifica inoltre che le attività previste vengano effettuate.

Ottenuta l'approvazione dell'ASST rispetto al PAI predisposto, l'equipe multi- professionale avvia l'intervento assistenziale pianificato.

Assicura la presa in carico dei pazienti nelle cure domiciliari integrate sulla base del Progetto Individuale e della valutazione multidimensionale dei bisogni. La responsabilità clinica è attribuita al medico di medicina generale/pediatra di libera scelta, in coerenza con quanto stabilito dall'art. 22 del DPCM 12 gennaio 2017; assicura il coinvolgimento degli specialisti di riferimento in relazione a quanto stabilito nel Piani di Assistenza Individuale (PAI).

- ◆ Garantisce la presa in carico degli assistiti secondo le indicazioni regionali, aziendali e clausole contrattuali (se a contratto) anche in merito ai criteri prioritari per l'accesso ai tempi di attesa.

La presa in carico (ossia il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del PAI) deve essere garantita:

- ◆ entro 72 ore fatte salve eventuali necessità di continuità assistenziale da garantire in corso di dimissioni protette
- ◆ anche successive alle 72 ore per prestazioni differibili a giudizio dell'inviaente.
- ◆ Adotta, a tal fine, procedure per la gestione dei percorsi e la definizione delle responsabilità.
- ◆ Adotta un sistema di tracciabilità della presa in carico nella documentazione sociosanitaria.

Adotta, coerentemente con quanto previsto dall'art. 22 del DPCM 12 gennaio 2017 e successiva DGR 6867/22 in merito ai livelli di intensità assistenziale, il fascicolo sociosanitario domiciliare inizialmente cartaceo e poi informatizzato integrato secondo

standard di interoperabilità con il fascicolo sanitario elettronico e periodicamente aggiornato, che comprende, oltre a quanto previsto per il livello di esercizio:

- ✓ il PAI con tutti gli elementi descritti sopra;
- ✓ le conclusioni del colloquio di presa in carico coerente al livello di prestazioni da erogare;
- ✓ elementi di rischio specifico del paziente;
- ✓ le attività e le prestazioni erogate; le valutazioni periodiche e i relativi esiti;
- ✓ la data e le motivazioni della chiusura del PAI;
- ✓ il documento di dimissione e/o epicrisi in diario infermieristico;
- ✓ garantisce la compilazione e la disponibilità/accessibilità del diario assistenziale (anche in formato elettronico) che deve contenere la parte della valutazione, della pianificazione, il PAI e la tracciabilità degli operatori che hanno effettuato valutazioni e prestazioni.
- ✓ viene assicurata la corretta compilazione del fascicolo sociosanitario domiciliare e del diario assistenziale che deve contenere tutti gli elementi previsti anche per assolvere al debito informativo regionale e nazionale.
- ✓ Assistiamo Casa Gruppo Società Dolce si dota di un sistema di contabilità analitica nel rispetto della normativa vigente e delle indicazioni regionali. Detto sistema, direttamente riferito alla singola unità d'offerta, consente di imputare i dati economici per centri di costo, con un livello di dettaglio almeno funzionale all'assolvimento del debito informativo regionale.

Il sistema contabile dimostra il corretto rapporto tra le risorse impiegate e le prestazioni erogate e promuove sistemi di controllo di gestione e altri metodi di valutazione dei risultati. Assistiamo Casa Gruppo Società Dolce potrà svolgere le prestazioni di telemedicina e introdurre il Fasas informatizzato secondo le tempistiche previste dalla normativa regionale.

MODALITÀ DI DIMISSIONE

A scadenza del percorso il servizio dell'Asst territorialmente competente valuta le condizioni del paziente, confrontandosi con care manager, con gli operatori di Assistiamo Casa Gruppo Società Dolce e con il Medico Curante.

In caso di guarigione, il Care Manager di Assistiamo Casa Gruppo Società Dolce, in accordo con il Medico Curante comunica all'Asst la chiusura del percorso di cure domiciliari per guarigione. In caso di ricovero ospedaliero, il servizio C-DOM può essere sospeso per un massimo di 14 giorni, trascorsi i quali è chiuso d'ufficio ed eventualmente riaperto nel caso in cui, al rientro al domicilio, persistano le necessità di assistenza. In caso di ricovero ospedaliero e/o trasferimenti in altre unità d'offerta socio-sanitarie, Assistiamo Casa Gruppo Società Dolce predispone un'adeguata documentazione accompagnatoria, al fine di garantire la continuità assistenziale e/o epicrisi in diario, anche in relazione ad eventuali cambi del personale di riferimento. In caso di decesso, il termine dell'assistenza domiciliare viene comunicato all'Asst e MMG.

PRESTAZIONI EROGABILI

Assistiamo Casa Gruppo Società Dolce è accreditata presso la Regione Lombardia per l'erogazione di tutte le tipologie di Servizio C-DOM previste dalla delibera 6867/2022. A seconda del tipo di voucher riconosciuto e del bisogno espresso dal paziente, il servizio di Cure Domiciliari può prevedere l'erogazione, anche integrata e direttamente al domicilio del paziente, delle seguenti tipologie di prestazione:

- ◆ **Medico specialistiche; Cure palliative; Infermieristiche; Riabilitative;**
- ◆ **Sostegno Psicologico; Educative;**
- ◆ **Socio-sanitarie; Socio-assistenziali.**

Assistiamo Casa Gruppo Società Dolce provvede all'erogazione di ciascuna tipologia prestazionale attraverso l'accesso di professionisti idonei a livello nazionale e regionale e dotati di tessera identificativa riportante dati anagrafici e fotografia. Inoltre ogni operatore è fornito dei dispositivi di protezione individuale; ed è compito del coordinatore del servizio provvedere all'approvvigionamento dei materiali sanitari.

ORARI DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

È garantita:

La Reperibilità Telefonica per tutte le sedi operative dei servizi C-Dom 7 giorni su 7 dalle ore 9.00 alle ore 18.00 al numero telefonico dei coordinatori dei servizi, recapito che viene consegnato al momento dell'attivazione a tutti i pazienti in carico (vedi anche prospetto sotto).

La Copertura Assistenziale (interventi/prestazioni al domicilio) dal lunedì al venerdì dalle 7:00 alle 18:00. Il sabato, domenica e festivi dalle 9:00 alle 12:00.

L'Apertura dell'ufficio/segreteria/fronte office.

Nello specifico per centrale operativa:

Una sede OPERATIVA E ORGANIZZATIVA a Concesio (Bs), Via G. Zanardelli, 104 Coordinatore 366.6389998, referente 3408444788 adi.brescia@societadolce.it per ASST Spedali Civili Brescia e Valtrompia – Asst del Garda – aperta al pubblico.
Segreteria Lun – Ven dalle 09.00 alle 17.00 per fissare appuntamenti per colloqui.

Una sede operativa di Paratico, sita in via Timoni a Lago, 44 - CAP 25030, Coordinatore 366.6389998 referente di servizio: 3358323757 mail adi.brescia@societadolce.it. questo per ASST Sebino - Franciacorta -Asst del Garda

Una sede operativa a Cremona in Via Antiche Fornaci, 51 - cap. 26100 - tel. 0372 23103 mail adi.cremona@societadolce.it – Coordinatore di Servizio 337 11 60349 - front office 9.00 - 17.00 dal lunedì al giovedì (venerdì Smart- working)

Una sede operativa a Trescore Balneario (Bg), in Via Torre, 59 -Trescore Balneario (BG) - cap. 24069 - adi.bergamo@societadolce.it - Coordinatore di servizio 366 6726167-front office dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00.

Una sede operativa a Bergamo (Bg), Via XXIV Maggio,38- mail adi.bergamo@societadolce.it – Coord. di Servizio - Front office 338 6474749 Lun-Ven 9.00-17.00.

Una sede operativa a Pegognaga (Mn) –Via Donatori del Sangue, 8 –MN mail adi.mantova@societadolce.it Coordinatore di servizio 331 3149218 – fronte office dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore14.00. sede non aperta al pubblico è possibile fissare un appuntamento a domicilio contattando i numeri sopraelencati

Una sede operativa a Sesto San Giovanni (MI) – Via Giovanni Boccaccio,257 (MI) – cap. 20099 - mail anna.quaranta@societadolce.it o adi.milano@societadolce.it Coordinatore 333 8844625 – sede non aperta al pubblico è possibile fissare un appuntamento a domicilio contattando i numeri sopraelencati

Una sede operativa a Vedano Olona (VA) – Via Silvio Pellico, 3 - 21040 - mail anna.quaranta@societadolce.it Coordinatore 333 8844625 – sede non aperta al pubblico è possibile fissare un appuntamento a domicilio contattando i numeri sopraelencati
Ogni sede ha un Coordinatore Care Manager disponibile per gli utenti per eventuali chiarimenti e/o segnalazioni. È garantita l'assistenza specializzata d da parte dell'equipe di Assistiamo Casa Gruppo Società Dolce.
E' in corso a seguito della voltura l'attivazione con relativa migrazione automatica della mail aziendale da @societadolce.it ad @assistiamocasa.it

COMPENSO PER LE PRESTAZIONI EROGATE

Il servizio non prevede alcuna retta a carico dei pazienti per tutte le tipologie di prestazioni erogate. Il personale di Assistiamo Casa non è autorizzato alla riscossione diretta dai pazienti di alcuna forma di compenso. Le prestazioni effettuate sono ad esclusivo carico dell'ATS secondo le modalità e le tempistiche previste dalla normativa vigente.

RILASCIO DOCUMENTAZIONE CLINICA

In ottemperanza alla Legge 241/90, la consegna della copia della Documentazione Clinica avverrà solo ed esclusivamente:

all'Intestatario della Documentazione Clinica in possesso del documento d'identità valido; ad altra persona munita di documento d'identità valido, di delega scritta compilata dall'Intestatario della Documentazione Clinica, di fotocopia di un documento di riconoscimento appartenente all'intestatario della documentazione Clinica (art. 21e 28 DPR 445 del '2000-GU 16/09/2003).

La richiesta di documentazione sanitaria deve essere fatta presso la Segreteria della sede di competenza e viene rilasciata entro 30 giorni lavorativi, senza alcun costo a carico del richiedente. Responsabile del procedimento è il Direttore Sanitario.

TUTELA DELLA PRIVACY

Al momento dell'attivazione del percorso assistenziale è richiesto ad ogni paziente il consenso al trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR). Le notizie riguardanti lo stato di salute del paziente e le cure in atto possono essere comunicate solo alle persone indicate dal paziente stesso o al familiare /care giver identificate nel PAI.

STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI DI TUTELA E VERIFICA

Il servizio di Cure Domiciliari erogato da Assistiamo Casa Gruppo Società Dolce presso la Regione Lombardia si avvale di procedure di erogazione e modulistica standardizzata. Le prestazioni sono erogate nel rispetto di quanto previsto dalla normativa regionale vigente. L'appropriatezza delle metodologie adottate per l'erogazione del servizio C-DOM è verificata tramite sia audit/vigilanze esterni condotti dalla ATS di riferimento sia audit interni condotti dagli auditor del Sistema Qualità del Gruppo Società Dolce.

Con cadenza annuale è inoltre rilevata il grado di soddisfazione dell'Utenza del Servizio attraverso la raccolta e la valutazione del Questionario allegato al presente documento (allegato B).

Alla presa in carico verrà consegnata una cartolina con link e Qcode per compilare in qualsiasi momento il questionario di gradimento. Raccolti elaborati vengono inviati alla sede legale successivamente all'elaborazione i questionari vengono trasmessi a ciascuna Sede, la quale provvede alla diffusione attraverso l'esposizione nelle bacheche delle Sedi Operative.

Assistiamo Casa Gruppo Società Dolce si sta certificando per la qualità ai sensi della norma e nel frattempo si avvale del procedurale del Sistema qualità del Gruppo Società Dolce:

- **UNI EN ISO 9001: Sistema di gestione per la qualità.**
- **UNI EN ISO 45001: Sistema di gestione per la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.**
- **UNI EN ISO 14001: Sistema di gestione ambientale.**
- **UNI/PdR 125: Sistema di gestione per la parità di genere.**

Queste certificazioni attesteranno l'impegno della Società nel mantenere elevati standard qualitativi e nel migliorare continuamente i propri processi operativi. La qualità delle prestazioni erogate è verificata sia con controlli interni, sia con controlli condotti dalle Asst/ATS.

Di seguito gli standard di qualità che indicano cosa 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% se non vi è una motivazione che convalidi la sospensione/assenza.

Tempestività delle sostituzioni: misura il tempo che intercorre tra la comunicazione dell'assenza di un operatore e l'arrivo a domicilio del sostituto. La sostituzione deve avvenire 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. Lo standard non è rispettato se, su dieci sostituzioni, viene cambiato l'orario d'accesso più di due volte.

MODALITÀ PRESENTARE RECLAMI E/O SUGGERIMENTI

La possibilità di fare osservazioni o di dare suggerimenti è un elemento fondamentale per consentirci di migliorare il Servizio e per la tutela dei Suoi diritti. Troverà in allegato anche una scheda per la raccolta di reclami e segnalazioni oltre al Qcode.

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

Canali di Presentazione

- ◆ **Modulo Online:** I fruitori possono presentare reclami e suggerimenti tramite il modulo disponibile sul Servizio e allegato alla Carta ei servizi.
- ◆ **Email:** È possibile inviare reclami e suggerimenti all'indirizzo email dedicato: e-mail del servizio/coordinatore (vedi frontespizio riferimenti cooperativa) e/o qualita.sistemidigestione@societadolce.it
- ◆ **Telefono:** Gli utenti possono contattare il coordinatore di servizio durante gli orari di ufficio. (è possibile indicare anche Ufficio Qualità e Sistemi di Gestione – 051/6441211)
- ◆ **Uffici Fisici:** Presso le sedi operative di Assistiamo Casa Gruppo Società Dolce, è possibile compilare e consegnare moduli cartacei per reclami e suggerimenti negli orari segreteria.

Informazioni Necessarie

Per agevolare la gestione dei reclami e dei suggerimenti, è importante fornire:

- ◆ Nome e cognome dell'utente/familiare/parte interessata
- ◆ Contatti (telefono e/o email)
- ◆ Descrizione dettagliata del reclamo o del suggerimento
- ◆ Eventuale documentazione di supporto

Tempistiche di Gestione

- ◆ **Conferma di Ricezione:** entro 15 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo o suggerimento, il fruitore / familiare / parte interessata riceverà una conferma anche telefonica da parte del Care Manager e potrà richiedere il numero di protocollo per il tracciamento (se la segnalazione è stata inviata tramite PEC la conferma di ricezione, avviene in automatico).
- ◆ **Approfondimenti e Valutazione:** il reclamo o suggerimento verrà esaminato entro 15 giorni lavorativi. Durante questo periodo, il fruitore / familiare / parte interessata potrà essere contattato per ulteriori informazioni o chiarimenti.
- ◆ **Risoluzione/Risposta:** entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo, Assistiamo Casa Gruppo Società Dolce fornirà una risposta formale al fruitore, illustrando le azioni intraprese per risolvere il problema o implementare il suggerimento.

Modalità di Risoluzione

- ◆ **Azioni Correttive:** Se il reclamo è fondato, verranno attuate misure correttive per risolvere il problema segnalato.
- ◆ **Aggiornamenti agli Utenti:** I fruitori verranno informati sulle azioni intraprese e, se necessario, verranno coinvolti nel monitoraggio delle soluzioni implementate.
- ◆ **Feedback Continuo:** I fruitori sono incoraggiati a fornire ulteriori feedback per garantire che le soluzioni adottate siano efficaci e soddisfacenti.

I reclami e i suggerimenti dei fruitori /familiari/parti interessate sono fondamentali per il miglioramento continuo dei servizi offerti. Ogni feedback è trattato con la massima attenzione e considerazione, poiché rappresenta un'opportunità per migliorare la qualità dei nostri servizi e rispondere in modo sempre più adeguato alle esigenze della comunità.

Copertura assicurativa/risarcimenti

Tutti i servizi sono coperti da polizza assicurativa RCT/RCO con massimali adeguati alle indicazioni della Committenza.

In caso di danni per i quali vi sia una comprovata responsabilità della Società, o del suo personale, si procederà al risarcimento del danno secondo le condizioni assicurative di polizza e nel rispetto della procedura interna sui sinistri.

Condizioni e Procedure per il Risarcimento

Il servizio di Cure domiciliari di Assistiamo Casa Gruppo Società Dolce si impegna a garantire il rispetto degli standard di qualità definiti nella Carta dei Servizi.

Tuttavia, in caso di mancato rispetto di tali standard, i fruitori e/o familiari hanno diritto a richiedere un risarcimento.

Condizioni per il Risarcimento:

- ◆ I fruitori e/o familiari possono richiedere un risarcimento quando i servizi erogati non rispettano gli standard di qualità promessi, come definiti nella Carta dei Servizi.
- ◆ Il risarcimento può essere richiesto anche in caso di disservizi prolungati o gravi che compromettono significativamente la qualità del servizio.
 - ◆ Presentazione del Reclamo: Il fruitore e/o familiare deve presentare un reclamo formale, specificando i dettagli del disservizio e fornendo eventuali prove o documentazioni a supporto della richiesta.
 - ◆ Valutazione del Reclamo: Assistiamo Casa esaminerà il reclamo e darà riscontro entro 30 giorni, valutando la richiesta e verificando i fatti.
 - ◆ Comunicazione dell'Esito: Il fruitore e/o familiare riceverà una comunicazione scritta con l'esito della valutazione del reclamo e, se giustificato, le modalità del risarcimento.
 - ◆ Erogazione del Risarcimento: Il risarcimento potrà essere erogato sotto forma di rimborso, servizio sostitutivo o altre forme concordate con l'utente e/o familiare, entro un termine definito.

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.

Cerchiamo, con impegno costante, di assicurare un Servizio di qualità!

SEDI OPERATIVE

SEDE ORGANIZZATIVA/OPERATIVA:

Concesio (Bs) – via G. Zanardelli, 104

Raggiungibile con mezzi pubblici da Brescia Centro (P.le Battisti) Bus linea S201 -5,3 km in 20 minuti da Valtrompia linea S201 e S201C - In Auto uscita Brescia Centro Seguendo per Valtrompia 14 km in 15 minuti

Tel 3666389998

Email: adi.brescia@societadolce.it

Segreteria: lunedì al venerdì 09.00 alle 17.00

SEDI OPERATIVE:

Paratico (BS) - via Timoni a Lago, 44

Email: adi.brescia@societadolce.it

Segreteria: lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 17.00

Salvatore Corallo Coordinatore 366 6389998

Distretti Brescia Val Trompia: 340 8444788

Distretti Sebino/Franciacorta/Garda 335 8323757

Cremona - via Antiche Fornaci, 51

Tel. 0372 23103

Email: adi.cremona@societadolce.it

Segreteria: lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 17.00

(venerdì Smart Working –Massimo Ferrari 337 1160349

Trescore Balneario (BG) – Via Torre,59

Tel. 3666726167366

Email: adi.bergamo@societadolce.it

Segreteria: lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 17.00

Andrea Cortinovis 3666726167

Azzano San Paolo (BG) - via XXIV Maggio,38 B-C

Tel. 338 6474749

Email: adi.bergamo@societadolce.it

Segreteria: lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 17.00

Andrea Marauto 338 6474749

Pegognaga (MN)- Via Donatori del Sangue,8

Tel. 331 3149218

Email: adi.mantova@societadolce.it

Segreteria: lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 14.00

Maura Stefanini 331 3149218

Sesto San Giovanni (Milano) - Via Giovanni Boccaccio, 257

Tel. 02 994305907

Email: anna.quaranta@societadolce.it

Anna Quaranta 333 8844625 colloquio a domicilio previo accordo telefonico.

Vedano Olona (Va) – Via Silvio Pellico, 3

Presso RSA San Giacomo

Email: simone.nacci@societadolce.it

Simone Nacci 366 4788075 colloquio a domicilio previo accordo telefonico

La struttura della sede Organizzativa è raggiungibile tramite trasporti pubblici (metro, autobus): con mezzi pubblici da Brescia Centro (P.le Battisti) Bus linea S201 -5,3 km in 20 minuti da Valtrompia linea S201 e S201C. In Auto uscita Brescia Centro Seguendo per Valtrompia 14 km in 15 minuti.

SERVIZIO C-DOM DI ASSISTIAMO CASA

GRUPPO SOCIETÀ DOLCE

Concesio, Via G. Zanardelli 104/106

Tel. 3666389998 - Email: adi.brescia@societadolce.it



La mail aziendale è in corso di attivazione con migrazione automatica al termine del processo volturale da @societadolce.it a @assistiamocasa.it

