



# CARTA DEL SERVIZIO

## Servizio Cure Domiciliari (C.D.)

Anno 2023



Aggiornata il 28/04/2023

Pubblicata sul sito solo a seguito dell'accreditamento [www.lanuvola.net](http://www.lanuvola.net)



Dasa-Räregister  
UNI EN ISO 9001:2015  
IQ-0421-02

Servizi certificati Dasa Räregister:  
Educativa domiciliare per minori  
Assistenza scolastica ad personam  
Riabilitazione psichiatrica territoriale  
Servizio socio sanitario semiresidenziale per persone con disabilità  
Servizio socio sanitario residenziale per persone con disabilità  
Servizio sanitario semiresidenziale per persone con patologie psichiatriche.

La Nuvola Società Cooperativa Sociale Impresa Sociale Onlus  
Via Convento Aguzzano, 13/L - 25034 Orzinuovi (BS)  
Tel. 030/9941844 Fax 030/2054567 –  
Mail: [info@lanuvola.net](mailto:info@lanuvola.net) - Web: [www.lanuvola.net](http://www.lanuvola.net) - Pec:  
[Lanuvola.coop@legalmail.it](mailto:Lanuvola.coop@legalmail.it)

P.IVA 01700600982 C.F. 03142780174  
Tribunale di Brescia n. 46561- C.C.I.A.A. di Brescia n.331713  
Albo delle Cooperative n. A105475



## INDICE

Presentazione della Cooperativa	p. 4
La Carta del Servizio per le Cure Domiciliari	p. 8
Principi ispiratori dell'attività	p. 8
Prestazioni erogate	p. 9
Modalità accesso e di attivazione delle Cure Domiciliari	p. 9
Target di popolazione assistita	p. 10
La Sede	p. 10
Apertura al pubblico -modalità e orari per contatti con il servizio	p. 11
Modalità di come è assicurata la continuità assistenziale C-DOM	p. 11
Modalità di presentazione di eventuali reclami	p. 12
Telemedicina	p. 12
Costo del servizio	p. 12
Descrizione unità d' offerta	p. 12
Descrizione delle finalità e delle attività previste dalle cure domiciliari	p. 13
Modalità di erogazione delle prestazioni	p. 14
Modello di articolazione dei percorsi base	p. 14
Modello di articolazione dei percorsi integrati	p. 15
Condizioni che danno titolo all' accesso	p. 15
Criteri di presa in carico	p. 15
Il personale	p. 16
Dimissioni	p. 16



Valutazione e monitoraggio del servizio a tutela dei diritti delle persone assistite	p. 16
Strumenti di partecipazione e tutela	p. 17
Accesso agli atti	p. 19
Allegati alla carta dei servizi (nota con questionari di famiglie e ospiti)	p. 20



## PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

La Nuvola è una cooperativa sociale ONLUS (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale) che nasce nel 1991 a Chiari (BS) dedicandosi, fin da subito, alla strutturazione di servizi rivolti a persone in situazione di fragilità, focalizzando inizialmente i propri interventi nell'area della disabilità e della salute mentale adulti. I risultati raggiunti e l'esperienza maturata ha, negli anni, consentito di definire meglio la propria identità aziendale esplicitando, attraverso l'attività svolta, la visione ed i valori di riferimento che muovono l'agire di ogni singolo operatore e socio.

Cooperativa La Nuvola, restando fedele alla propria mission, è riuscita, in questi 31 anni, ad estendere l'impegno che la contraddistingue in vari contesti, elevando l'obiettivo dell'inclusione sociale e del benessere soggettivo di persone in condizione di fragilità, a propulsore e ragion d'essere della sua esistenza e del suo operato. La progettazione e gestione dei servizi trova le basi nel lavoro "di rete" esplicitato, per quanto possibile, nella forma della co-progettazione e co-programmazione con gli altri attori presenti sul territorio, al fine di rispondere in modo integrato e concertato ai bisogni dei quali la comunità in cui opera si fa portavoce, favorendo l'inclusione nel tessuto sociale.

Oggi, Cooperativa La Nuvola ha sede ad Orzinuovi, tuttavia estende i suoi servizi nei Distretti 6-7-8. Gli ambiti in cui è stata maturata una competenza e professionalità coinvolgono:

✓ **Servizi per persone anziani e fragili e le loro famiglie**

Servizio Domiciliare SAD: accreditamento Distretto Oglio Ovest ambito7, accreditamento Ambito 8 Bassa Bresciana Occidentale;

Covi-Aid: servizio residenziale nel comune di Chiari, gestito da Marzo a Maggio 2020, dedicato a persone in condizioni di fragilità e positive a Covid19, in collaborazione con SSN;

Progetto "Vengo da te": progetto affidato alla cooperativa La Nuvola da parte del Comune di Chiari, volto a strutturare percorsi di supporto sociale e relazionale finalizzati all'intercettazione del disagio sommerso nella popolazione anziana, al fine di co-costruire con l'utente stesso e la famiglia, percorsi di sostegno concreto che favoriscano l'inclusione sociale e l'aumento della qualità della vita;

Centro Ricreativo Anziani: sperimentazione che ha come obiettivo il miglioramento di capacità di analisi e di raccolta e di restituzione dei bisogni emergenti dei cittadini Clarensi. L'equipe che si è costituita propone attività



finalizzate alla formulazione di interventi che hanno aperto un'interazione con le realtà che popolano il tessuto sociale del comune di Chiari.

Centro Ricreativo Anziani con il Comune di Rovato, finalizzato alla gestione di servizi ricreativi e aggregativi, rivolti a persone anziane, finalizzati a combattere l'isolamento sociale e favorire il benessere soggettivo attraverso il supporto relazionale e sociale.

Servizi contrasto alle povertà accreditamento Distretto Oglio Ovest ambito7, accreditamento Ambito 8 Bassa Bresciana Occidentale;

Apertura Nuova Unità d' offerta CD accreditamento con Regione Lombardia

✓ **Servizi per persone con disabilità e le loro famiglie**

Servizi Residenziali: Comunità Socio-Sanitaria "Bertinotti- Formenti" a Chiari, in collaborazione con "Fondazione Bertinotti-Formenti, "Civico 14" a Chiari e Comunità Socio-Sanitaria "Enrico e Laura Nolli", in collaborazione con "Fondazione Nolli", a Orzinuovi.

Servizi Semi-residenziali: Centro Diurno Disabili a Rudiano e Cento Diurno Disabili a Palazzolo S/Oglio accreditati con ATS Brescia.

Progetti e percorsi individuali a favore di persone con grave disabilità: Voucher misura B1, Progetti di Solievo e Alloggi palestra per i cittadini dei Distretti sociosanitari n° 6,7,8.

✓ **Servizi per adulti con fragilità psichica e le loro famiglie**

Servizi Residenziali: Residenzialità leggera con appartamenti protetti a Orzinuovi, in convenzione con ASST Franciacorta;

Servizi Semi-residenziali: Centro diurno "La Cascina" a Orzinuovi in collaborazione con "Fondazione Sagittaria" e accreditato presso il SSN;

Servizi territoriali: servizio di riabilitazione e risocializzazione territoriale, in convenzione con ASST Franciacorta; progetto TR13- budget salute mentale- in convenzione con ASST e gestito attraverso una ATI costituita con altre Cooperative del territorio; Progetto BIS -in convenzione con ASST Franciacorta e gestito attraverso una ATI costituita con altre Cooperative del territorio-finalizzato all'inclusione di pazienti adulti affetti da patologia psichiatrica nel contesto sociale, lavorativo e abitativo, fornendo altresì strumenti di mediazione all'interno del nucleo familiare; Convenzioni private stipulate con famiglie di giovani adulti affetti da patologia psichiatrica: attraverso una co-progettazione con il Servizio Psichiatrico di riferimento, il Comune di Residenza e le istituzioni



coinvolte (es. Scuola) sono stati costruiti percorsi di riabilitazione territoriali finalizzati all'abbattimento dello stigma e a favorire l'inclusione sociale e lavorativa.

✓ **Servizi per minori e famiglie**

Servizio di assistenza per l'autonomia e la comunicazione (SAP) a tutt'oggi nei Comuni di Roccafranca e Comezzano-Cizzago; nei Comuni del Distretto Sociosanitario n° 8 (Barbariga, Brandico, Dello, Mairano, Orzivecchi, Quinzano d'Oglio, Villachiarà, Borgo San Giacomo, Corzano, Lograto, Maclodio, Orzinuovi, Pompiano, San Paolo) e nel Distretto Sociosanitario n° 5 (Iseo e Provaglio d'Iseo).

Servizio Assistenza Domiciliare nei comuni del Distretto Sociosanitario n°8, n°5 e nel Comune di Roccafranca;

Consultorio Familiare e consulenza psicologica presso il Servizio Tutela Minori, in collaborazione con "Fondazione Bassa Bresciana", nei Comuni del Distretto Sociosanitario n° 8.

Interventi nelle scuole relativi all'educazione alla salute e orientamento scolastico/ lavorativo presso le scuole secondarie di I° e II° grado del Distretto Sociosanitario n° 8;

Sportelli Ascolto per minori, insegnanti e famiglie nelle scuole secondarie di primo grado nei Comuni del Distretto Sociosanitario n° 8 e nel Comune di Roccafranca.

✓ **Servizi di rete BIOS per la neuropsichiatria infantile**

Servizi Residenziali: Comunità terapeutica riabilitativa NPIA per minori/adolescenti a Orzinuovi, accreditata con SSN;

Servizi Semi-residenziali: Centro diurno per minori/adolescenti con fragilità psichica a Orzinuovi;

Progetti e percorsi individuali: Ambulatorio educativo abilitativo, Servizio Consulenze Specialistiche e Progetto liste d'attesa per minori con disturbo dello spettro autistico nei comuni del Distretto Sociosanitario n° 5,6,7,8.

✓ **Progetti per l'inclusione sociale**: progetti di socializzazione e integrazione, rivolti a adolescenti e ragazzi diversamente abili, finalizzati a creare momenti di svago e confronto con i coetanei, sperimentando "la normalità" di uscite in compagnia;



- ✓ **Sportello Amministratore di Sostegno:** in collaborazione con “associazione Mafalda” offre un’assistenza ed un accompagnamento nell’iter burocratico della richiesta da parte del cittadino della figura dell’Amministratore di Sostegno.

## VISION

### CHE MONDO VORREI

Umanità, cultura,  
concretezza  
per un mondo  
possibile

## MISSION

### CHE IMPRESA VORREI ESSERE

Promuovere una cultura di  
impresa sociale partendo  
dalla responsabilità personale  
offrendo servizi di qualità  
alla persona

La Nuvola intende:

1. offrire servizi di qualità: da oltre 18 anni siamo certificati secondo gli standard previsti dalla norma ISO 9001/2015;
2. costruire co-progettazioni, alleanze e collaborazioni nei territori in cui agisce, contribuendo ad implementare le risorse e le opportunità territoriali;
3. garantire ai propri operatori la maggior stabilità possibile in termini contrattuali, oltre che un ambiente vivace e stimolante di crescita professionale ed umana, garantendo una formazione continua e rispondente alle esigenze del territorio.

A tale fine per il 7° anno consecutivo dove, La Nuvola ha ricevuto un premio nazionale: “**Welfare Index PMI**” per le migliori prassi di conciliazione e welfare aziendale a favore dei suoi lavoratori. La ricerca promossa sul territorio nazionale da Confindustria, Confartigianato e Confagricoltura su oltre 4000 piccole-medie imprese, ha visto la Nuvola, classificarsi fra le prime 68 imprese.



## LA CARTA DEL SERVIZIO CURE DOMICILIARI

La presente Carta dei Servizi (integrata dalla nota informativa sintetica sul servizio) è redatta secondo le indicazioni in materia emanate dalla Regione Lombardia nel rispetto della DGR XI/6867 del 02/08/2022, lo scopo di fornisce notizie ed informazioni sul servizio offerto.

Viene aggiornata a seguito di cambiamenti significativi delle informazioni contenute e, comunque, almeno una volta all'anno.

Dell'avvenuta modifica viene data comunicazione all'utenza mediante pubblicazione sul sito aziendale [www.lanuvola.net](http://www.lanuvola.net); il documento aggiornato è disponibile per la visione presso l'Ufficio Accoglienza, dove è possibile ritirarne copia.

Le Cure Domiciliari Sono un sistema integrato di interventi erogati al domicilio dell'utente, di natura sanitaria e assistenziale a favore di anziani e disabili, con i seguenti obiettivi:

- ✓ consentire all'anziano e al disabile di rimanere al proprio domicilio, nel nucleo familiare e nel proprio contesto sociale, garantendogli le adeguate prestazioni sociosanitarie;
- ✓ ridurre o allontanare nel tempo la necessità di ricovero in una struttura residenziale ed evitare ricoveri ospedalieri impropri.
- ✓ Con le nuove regole di sistema anno 2023 le ex ADI concorrono allo scopo di progettare le dimissioni protette;
- ✓ Per l'anno 2023 le ADI possono erogare prestazioni a supporto della frequenza scolastica di minori affetti da patologie croniche che richiedono supporto sociosanitario a favore del personale scolastico/docente, con il presupposto del consenso e della responsabilità delle famiglie dei minori frequentanti la scuola;

## I PRINCIPI ISPIRATORI DELL' ATTIVITÀ

L'attività della La Nuvola si svolge nel rispetto di cinque fondamentali principi:

- ✓ Eguaglianza: ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socioeconomiche.
- ✓ Imparzialità: i comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità



- ✓ Continuità: l'Istituto assicura la continuità e regolarità delle cure. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
- ✓ Partecipazione di La Nuvola che garantisce all'utente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta, chiara e completa; la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio; la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.
- ✓ Efficienza ed efficacia nel rispetto del servizio pubblico che è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.

## PRESTAZIONI EROGATE

Vengono garantite tutte le prestazioni che coinvolgono le seguenti figure professionali:

- ✓ Medico (incluse le specializzazioni in geriatria e fisiatria);
- ✓ Infermiere Professionale;
- ✓ Fisioterapista;
- ✓ Operatore Socio-Sanitario ed Ausiliario Socio-Assistenziale.
- ✓ In funzione del Piano di Assistenza Individuale predisposto in base al bisogno assistenziale dell'utente, è possibile il coinvolgimento delle figure professionali di Psicologo ed Educatore professionale.

Tutte le prestazioni domiciliari erogate vengono registrate su apposita modulistica che, unitamente al Programma di Assistenza Individuale, ed a tutta la documentazione sanitaria, risultano costituire il Fascicolo personale dell'utente.

## MODALITÀ ACCESSO E DI ATTIVAZIONE DELLE CURE DOMICILIARI

Per l'accesso al servizio è necessario che il richiedente sia residente nell' Asst di riferimento dove La Nuvola è accreditata. Viene determinata dalla scelta da parte della famiglia o dall' utente stesso.



## TARGET DI POPOLAZIONE ASSISTITA

Rivolta a tutti gli utenti nello specifico per la definizione di “Modelli e standard per lo sviluppo dell’assistenza territoriale nel Servizio sanitario nazionale”, al DM 29 aprile 2022 di Approvazione delle linee guida organizzative contenenti il «Modello digitale per l’attuazione dell’assistenza domiciliare» e nel più generale quadro del potenziamento della sanità territoriale disposto con L.R. 22/2021”.

Possono essere presi in carico anche gli utenti provenienti con dimissioni protette, dopo ricovero ospedaliero.

## LA SEDE

La sede operativa e sanitaria del Servizio C-DOM è sita presso Orzinuovi Via Convento Aguzzano n.13L, la sede possiede i requisiti di conformità previsti dalla normativa nazionale e regionale, La Nuvola si pone a servizio dei cittadini e delle famiglie dei distretti socio-sanitari, ASST Franciacorta, ASST Spedali Civili, ASST del Garda.

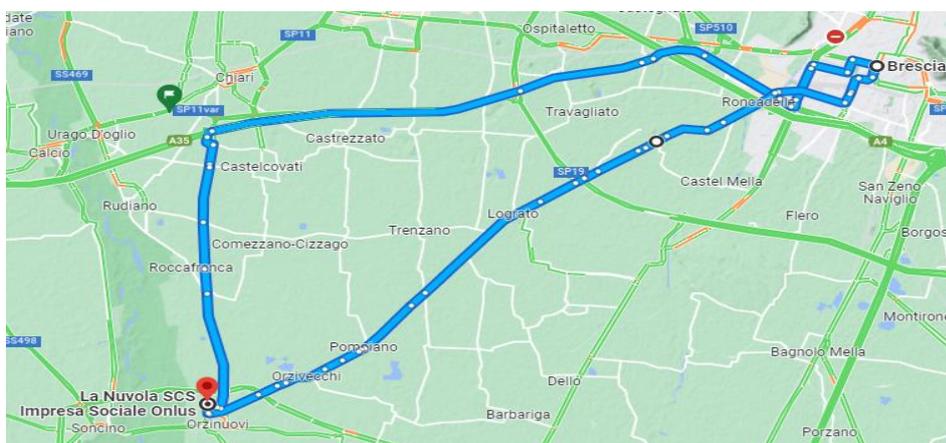
Come raggiungerci

Da Brescia:

- ✓ prendere l'autostrada A35 in direzione Milano, uscire a Chiari Ovest, proseguire seguendo le indicazioni per Orzinuovi.

oppure

- ✓ prendere la statale 235 verso Roncadelle (vicino ingresso Brescia Ovest autostrada A4) e proseguire in direzione Chiari-Roccafranca-Orzinuovi per circa 25 KM



## APERTURA AL PUBBLICO - MODALITÀ E ORARI PER CONTATTI CON IL SERVIZIO C-DOM

La sede amministrativa e sanitaria è aperta al pubblico come di seguito

✓ Attività Amministrativa:

per 5 gg. la settimana tale attività viene svolta presso i locali della sede amministrativa, nei giorni ed orari in seguito indicati: dal lunedì al venerdì ore 08.30 –17.00; In caso di temporanea indisponibilità degli Operatori dedicati alle C-DOM, un servizio di segreteria telefonica consente di lasciare sempre un messaggio.

✓ L'Attività Sanitaria:

è garantita per 5 giorni a settimana da Lunedì al Venerdì per i percorsi che prevedono solo attività prestazionali o mono professionali.

È garantita per 7 giorni a settimana per i percorsi che prevedono attività domiciliari integrate (per un numero non inferiore a 49 ore settimanali, in ragione della risposta al bisogno collegato ai piani di assistenza individuali aperti).

Per informazioni e per la attivazione del servizio è possibile rivolgersi alla Segreteria delle C-DOM di La Nuvola tel. 0309941844 fax 0302054567 – mail: [info@lanuvola.net](mailto:info@lanuvola.net) [www.lanuvola.net](http://www.lanuvola.net)

## MODALITÀ DI COME È ASSICURATA LA CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

### Gestione urgenze o eventi imprevisti

La Nuvola garantisce la continuità assistenziale attraverso la presenza nella propria struttura organizzativa di diverse figure professionali come richieste dagli standard di accreditamento, con la finalità di garantire la continuità dell'assistenza in relazione alla tipologia e alla complessità assistenziale dell'utenza trattata e ai diversi regimi assistenziali (residenziale, semiresidenziale, domiciliare), al fine di garantire la continuità assistenziale La Nuvola ha costruito e manutene relazioni con la rete dei servizi pubblici e privati nei territori oggetto di accreditamento. Oltre alla rete istituzionale La Nuvola ha rapporti consolidati con le associazioni con gli



enti del terzo settore che a vario titolo concorrono a migliorare e supportare l'intervento.

## MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DI EVENTUALI RECLAMI

L'Unità d'Offerta rileva segnalazioni e disservizi riguardanti il funzionamento della struttura mediante apposito registro e predisponendo le relative azioni di miglioramento. L'Unità d'Offerta rileva le segnalazioni di disservizi da parte dell'utenza/familiari/caregiver/altro, mediante incontri ad hoc, mail, comunicazioni personali e/o telefoniche, nonché attraverso il questionario di soddisfazione annuale. I disservizi vengono riportati su apposito modulo (Modulo Reclami - Allegato 1) predisponendo relative azioni di miglioramento.

## TELEMEDICINA

La telemedicina è uno strumento che permette la comunicazione a distanza tra medico e paziente, sia in un'ottica di prevenzione che di monitoraggio della presa in carico (dalla diagnosi alla terapia). La Nuvola, attraverso adeguata strumentazione (collegamenti online, attraverso PC o smartphone di proprietà dell'utente o messi a disposizione della La Nuvola) garantisce un consulto e una diagnosi precoce a cura dei diversi professionisti. La telemedicina potrà garantire l'intervento di cura e di terapia, psicologica, psicoterapica e psichiatrica.

## COSTO DEL SERVIZIO

Tutte le prestazioni vengono erogate senza alcun costo a carico dell'Utente, in quanto servizio contrattualizzato con Regione Lombardia.

## DESCRIZIONE DELL'UNITÀ D'OFFERTA

La Nuvola è in possesso di tutti i requisiti di accreditamento richiesti dalla DGR 6867/2022 e precisamente:

- ✓ la sede operativa è facilmente raggiungibile, seguendo apposita segnaletica, esterna.
- ✓ all'ingresso della sede sono esposti gli orari di apertura, mentre all'interno si trovano spazi e locali allo scopo dedicati, quali, ad esempio, un locale con

REQUISITI GENERALI PER L'ESERCIZIO E PER L'ACCREDITAMENTO - Documento Unico redatto ai sensi della DGR 2569 del 31/10/14 e della DGR 6867 del 06/08/2022  
Cure Domiciliari - Marzo 2023



funzioni di segreteria (call center) per la gestione delle segnalazioni e delle richieste di attivazione.

- ✓ Al piano terra è presente un ufficio in cui è collocato l'armadio per lo stoccaggio e conservazione dei farmaci.
- ✓ Al primo piano a cui si accede attraverso scala o ascensore, è collocata la direzione delle cure domiciliari, dotata dell'archivio necessario alla conservazione dei fascicoli (FASAS).
- ✓ Al primo piano disponibile un'ampia sala per accogliere l'equipe professionali e per svolgere l'attività di formazione programmata.
- ✓ La Sede amministrativa e operativa è dotata di servizi igienici destinati al pubblico e agli operatori, privi di barriere architettoniche.
- ✓ All'esterno, nella parte posteriore, della sede è stato definito uno spazio stoccaggio rifiuti, compreso un contenitore di acciaio dotato di chiusura con lucchetto, destinato al temporaneo stoccaggio de rifiuti speciali.

## **DESCRIZIONE DELLE FINALITA' E DELLE ATTIVITA' PREVISTE DALLE CURE DOMICILIARI**

Le cure domiciliari sono finalizzate ad assicurare all'utente e alla sua famiglia un reale supporto per:

- ✓ Migliorare la qualità della vita quotidiana e allontanare nel tempo il ricorso ai servizi residenziali;
- ✓ Stabilizzare il quadro clinico della persona a seguito di dimissione ospedaliera;
- ✓ Garantire la continuità dell'assistenza tra sistema sanitario, socio-sanitario e sociale;
- ✓ Prevenire/limitare il deterioramento della persona in condizioni di fragilità.



## MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

**L'Attivazione:** deriva da una prescrizione medica su ricettario regionale;

**La valutazione multidimensionale semplificata** tutti i percorsi prevedono una VMD semplificata (VMD di primo livello/triage) e la compilazione a cura dell' ente inviante della check list SIAD,

Restano di competenza dell'erogatore le valutazioni collegate alle prestazioni previste dalla prescrizione ricevuta (cateteri, stomie, lesioni, fisioterapia) e l'osservazione delle condizioni della persona e della sua rete di sostegno, utili a stimare l'opportunità di una segnalazione al medico curante o di una valutazione multidimensionale di II livello necessaria per una risposta appropriata ai bisogni rilevati;

**Informazione, educazione sanitaria e addestramento familiari e caregiver:** tutti gli interventi devono includere l'informazione e l'educazione sanitaria, la valutazione delle competenze dei caregiver e l'addestramento del paziente/caregiver al corretto comportamento quotidiano/stile di vita;

**Medico specialista** se previsto nel Progetto individualizzato.

## IL MODELLO SI ARTICOLA IN AREA DI BASE E PERCORSI

### **Prelievo e prestazionale generico,**

Il sistema territoriale può attivare risposte prestazionali singole o di maggiore frequenza, che per la loro implicita variabilità non possono rientrare in un modello di risposte preordinabile e programmabile oppure sono limitate a prestazioni già chiaramente definite dalle regole di buona pratica professionale. Per tanto l' interventi saranno declinati nel progetto individuale.



## **Percorsi standardizzati**

I percorsi sono definiti rispetto ai bisogni più frequenti, quando le risposte assistenziali sono caratterizzate da una maggior prevedibilità e ripetibilità delle risposte.

Prevedono un dettaglio degli obiettivi del percorso, delle valutazioni integrative della VMD di primo livello, della necessità o meno di rivalutazione periodica degli esiti. Sono suddivisi per livelli di intensità, prevedendo quindi una frequenza di riferimento degli accessi e una durata massima.

### **A titolo esemplificativo:**

Gestione alvo, Gestione catetere, Gestione stomie, Lesioni A,B,C  
Percorso fisioterapia A,B,C,D che sarà garantita per 5 giorni la settimana.

## **IL MODELLO SI ARTICOLA IN AREA INTEGRATA**

L'area integrata che si distingue in tre livelli (I,II,III A , IIB ,IIC,)sarà garantita per 7 giorni la settimana in risposta al bisogno collegato al piano di assistenza individuali aperti.

## **CONDIZIONI CHE DANNO TITOLO ALL' ACCESSO**

Il Cittadino accede al servizio su indicazione del medico di medicina generale o pediatra di libera scelta, mediante prescrizione sanitaria, inoltre il cittadino ha titolo di accesso al servizio "dimissioni protette" mediante ASST di riferimento.

## **CRITERI DI PRESA IN CARICO**

I criteri di valutazione e presa in carico si articolano nelle seguenti fasi:

- ✓ la domanda di assistenza domiciliare viene esaminata in relazione alla tipologia delle prestazioni richieste e alla disponibilità delle risorse umane e strumentali del Servizio;
- ✓ se la domanda viene accolta, dal responsabile di servizio o case manager concorda le modalità di attivazione del servizio con la famiglia entro 72 ore.



Se la domanda non può essere soddisfatta, la decisione motivata viene comunicata alla famiglia;

## IL PERSONALE

La Nuvola rispetta gli standard di personale previsti dalle vigenti norme regionali per l'unità di offerta di riferimento ai fini del funzionamento e dell'accreditamento della struttura. La stretta integrazione fra le diverse professionalità costituisce un carattere distintivo del servizio le cui risorse professionali presenti superano i più elevati standard previsti dalla Regione Lombardia.

viene garantita la quantità e qualità della dotazione di personale prevista per l'assolvimento delle prestazioni e dell'applicazione dei CCNL delle cooperative sociali, o contratti di libera professione

## DIMISSIONI

Le dimissioni verranno disposte dall'ente gestore e/o dall'ASST di riferimento, in accordo con la famiglia e/o l'amministratore di sostegno, a tutela del cittadino in carico al servizio.

In caso di trasferimento dell'utente dal domicilio presso le strutture residenziali o semiresidenziali, il Servizio garantisce la messa a disposizione di tutte le informazioni necessarie al fine di garantire la continuità assistenziale.

In ogni caso, all'atto della dimissione l'Unità d'offerta rilascia all'utente, una relazione, contenente le seguenti informazioni:

lo stato di salute, i trattamenti effettuati, ed eventuali informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale, così come disposto dalla DGR 2569 del 31/10/14.

Una copia della relazione di dimissione verrà conservata all'interno del FASAS.

## VALUTAZIONE E MONITORAGGIO DEL SERVIZIO A TUTELA DEI DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE

Vengono annualmente garantiti l'analisi degli eventi avversi di eventuali incidenti Near misses accaduti durante la cura, ed ulteriori eventuali criticità.



E' prevista la partecipazione del personale allo svolgimento delle attività di valutazione della qualità attraverso colloqui individuali con gli operatori e con rispettiva verbalizzazione.

L'esito del monitoraggio, così come i questionari di customer satisfaction, sono resi noti, annualmente, ai committenti e pubblicati nel bilancio di responsabilità sociale della Cooperativa La Nuvola.

Nei primi 90 giorni dell'anno solare viene redatto il piano di lavoro, nel rispetto dei tre macro-obiettivi del piano aziendale triennale:

- ✓ Consolidamento
- ✓ Sostenibilità
- ✓ Innovazione

All' interno del piano di lavoro sono declinate gli ambiti progettuali suddivisi in:

- ✓ Implementare le attività
- ✓ Rapporto con I famigliari
- ✓ Costruzione inclusione valore sociale sul territorio
- ✓ Formazione e innovazione
- ✓ Lavoro di rete

All' interno del piano di lavoro sono declinati gli obiettivi, le azioni e gli indicatori di efficacia.

La Nuvola annualmente elabora una relazione, in riferimento all' attività svolta, in seguito viene diffusa al personale, con l'obiettivo di redigere un piano di miglioramento che sarà pubblicato sul sito della cooperativa di La Nuvola nel caso sia di interesse collettivo.

## **STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA**

### **Codice Etico**

adottato unitamente al Modello di Organizzazione e Controllo nel rispetto delle indicazioni della Regione Lombardia e della normativa in materia di Pubblica Amministrazione, riporta i valori e gli impegni nei confronti delle persone e delle organizzazioni con cui La Nuvola collabora o alle quali offre i propri servizi, tutti coloro che operano e collaborano per conto di La Nuvola sono tenuti ad informare il proprio lavoro ai valori espressi nel documento e a costruire relazioni improntate alla collaborazione e al rispetto.



Le previsioni dello stesso costituiscono parte integrante dei rapporti instaurati con La Nuvola e dispiegano i propri effetti fino al completamento dei medesimi.

### **Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)**

è a disposizione degli utenti e di chi ne abbia l'interesse per migliorare la qualità dei servizi.

- ✓ assicura informazione, accoglienza, tutela e partecipazione;
- ✓ facilita l'accesso attraverso informazioni sulle attività e i servizi erogati da La Nuvola;
- ✓ raccoglie e gestisce suggerimenti e osservazioni, elogi, reclami e segnalazioni secondo le modalità in uso presso la cooperativa con adeguata informativa e la modulistica sono pubblicate nell'apposita sezione del sito aziendale e disponibili presso la sede della UDO.
- ✓ La risposta alle istanze formali (anche in caso di risoluzione diretta della problematica) viene fornita non oltre il termine di 30 giorni dal ricevimento delle stesse.
- ✓ Valutazione della soddisfazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei loro familiari/caregivers viene effettuata principalmente mediante la compilazione del questionario di gradimento proposto all'utente al fine di evidenziare i punti critici ed i punti di forza.

### **Consenso informato**

- ✓ il medico della UDO informa l'utente sull'iter diagnostico-terapeutico ed acquisisce formalmente e per iscritto il suo consenso in occasione di esami diagnostico-clinici invasivi, spiegando in modo comprensibile ed esauriente l'evoluzione dell'iter sanitario.
- ✓ La procedura relativa all'obbligo del consenso non solleva comunque il medico dalle sue specifiche responsabilità in ordine alla corretta esecuzione degli atti che si accinge a compiere e che ha scelto secondo "scienza e coscienza".



## **Tutela della privacy (D.Lgs.)**

La Nuvola applica le disposizioni di cui alla normativa e al vigente Regolamento interno in materia. Ampia informativa viene rilasciata all'atto dell'acquisizione del consenso al trattamento di dati personali, sensibili e giudiziari, Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole solo a lui direttamente e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate.

È fatto esplicito divieto a pazienti e familiari di fotografare o riprendere in video persone/ambienti all'interno del domicilio del' utente senza aver chiesto e ottenuto preventiva autorizzazione dalla Direzione e liberatoria dai soggetti interessati.

## **ACCESSO AGLI ATTI**

L'accesso alla documentazione socio-sanitaria è regolamentato all'interno del vigente "Regolamento per l'esercizio del diritto di accesso" pubblicato sul sito aziendale e disponibile presso la cooperativa. Per ottenere il rilascio di copia del Fascicolo Socio-Sanitario occorre che il paziente, l'amministratore di sostegno nel caso di persona incapace o interdetta, o altra persona formalmente delegata da questi, inoltrino mediante compilazione di apposito modulo predisposto da La Nuvola

- ✓ domanda agli uffici della Direzione, che fornirà le informazioni sui tempi di consegna e sulle somme dovute riguardo alle tariffe vigenti.
- ✓ I tempi di rilascio non possono superare i 30 giorni dalla richiesta.
- ✓ Le richieste di rilascio di copia del Fasas o relazione di dimissione dal servizio può essere richiesta da parte di soggetti diversi dall'interessato oltre a quelli sopra citati possono essere accolte, in tutto o in parte, solo se la richiesta sia giustificata dalla documentata necessità di far valere o difendere in sede giudiziaria un diritto - oppure di tutelare una situazione giuridicamente rilevante - di rango pari a quello dell'interessato, ovvero consistente in un diritto della personalità o in un altro diritto o libertà fondamentale inviolabile.
- ✓ Sono comunque abilitati a visionare o a richiedere copia del FASAS
- ✓ l'Autorità Giudiziaria
- ✓ l'INAIL in caso di infortunio occorso ad un assicurato –
- ✓ il medico curante, se munito di delega –
- ✓ gli eredi espressamente autorizzati nelle disposizioni testamentarie –



- ✓ gli eredi legittimi.
- ✓ Amministratore di sostegno con presentazione di decreto;

Il rilascio della documentazione per il richiedente comporta un costo di 0.50 centesimi a pagina.

### **ALTRE CERTIFICAZIONI**

Il rilascio di certificati medici deve essere chiesto al Responsabile Sanitario.

### **ALLEGATI ALLA CARTA DEL SERVIZIO**

Si intendono allegati a far parte integrante della presente Carta dei Servizi, anche se alla stessa non materialmente uniti, i seguenti documenti, che vengono consegnati e/o resi conoscibili agli utenti:

1. Modulo raccolta tracciabilità dei reclami e disservizi;
2. Questionario di soddisfazione famiglie
3. Questionario di soddisfazione dipendenti;

AGGIORNATA  
**Maggio 2023**

**Cooperativa La Nuvola**  
**La Presidente**  
**Donzelli Rosangela**

