

# Carta dei Servizi

Assistenza Domiciliare Integrata



**ILGABBIANO**  
COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

## Carta dei Servizi

---

**Rev. n. 01 del 14 gennaio 2021**

**Assistenza Domiciliare Integrata**

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

Tel. 030 9930695 fax 030 9930537

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

**ILGABBIANO – 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](mailto:info@ilgabbiano.it) • Sito: [www.ilgabbiano.it](http://www.ilgabbiano.it)

# Indice

1. <u>La nostra Vision</u>	5
2. <u>La nostra Mission</u>	5
3. <u>I valori che ci guidano</u>	5
4. <u>Diritti e Doveri del malato</u>	6
5. <u>L'Assistenza Domiciliare Integrata</u>	7
6. <u>Valori Ispiratori</u>	7
7. <u>La Sede del Servizio</u>	7
8. <u>Come raggiungerci</u>	8
9. <u>A chi è rivolto il servizio</u>	8
10. <u>Come attivare il servizio A.D.I.</u>	8
11. <u>Gestione dell'accesso domiciliare A.D.I.</u>	9
12. <u>Che tipologie di servizio offriamo</u>	9
13. <u>Dimissione dal servizio</u>	9
14. <u>L'équipe del servizio A.D.I.</u>	10
15. <u>Accesso agli atti e alla documentazione sanitaria</u>	10
16. <u>Rispetto delle disposizioni in materia di accesso di cui alla L. n. 241/1990 e L.R. n. 1/2021</u>	11
17. <u>Partecipazione</u>	11
18. <u>Reclami o suggerimenti</u>	12
19. <u>Tutela della Privacy</u>	12
20. <u>Codice Etico e modello di organizzazione gestione e controllo ex D.Lgs. 231/01</u>	13
21. <u>Standard di qualità delle prestazioni</u>	13
22. <u>Conclusioni</u>	13
23. <u>Allegati alla Carta dei Servizi</u>	13

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'Assistenza Domiciliare Integrata.

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.

## 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.

**La presente è stata integrata con tutte le disposizioni necessarie all'esecuzione del servizio, in conformità con le disposizioni Regionali vigenti (DGR 3226 del 09/06/20 e s.m.i.) che disciplinano le modalità di gestione dei servizi sanitari e socio-sanitari, durante la Fase 2, per la prevenzione da infezioni da virus SARS-COV-2.**

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

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

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

La Carta è stata creata per la tutela dei diritti delle persone che entrano in contatto con il nostro Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata.

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

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

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

da *L'attimo fuggente* di Peter Weir

# 1. La nostra Vision

La capacità di vedere i bisogni e l'esperienza nella cura ci rendono credibili e capaci di costruire risposte innovative. Determinazione e sensibilità ispirano il nostro modo di essere e identificano le persone con le quali lavoriamo.

# 2. La nostra Mission

Vogliamo essere il punto di riferimento nella pratica della cura per le persone e per le comunità in cui operiamo. Vogliamo rendere esigibile il diritto di ogni individuo ad essere riconosciuto e a vivere nel miglior modo possibile.

# 3. I valori che ci guidano

## Trasparenza gestionale

In quanto 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, 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 ci impegniamo nello sviluppo dei nostri talenti, affinché utilizzino al meglio le proprie capacità e il proprio potenziale per incoraggiare la condivisione di informazioni e il dialogo aperto e nella promozione della diversità e delle pari opportunità. E per questo sviluppiamo in tutte le nostre attività modelli di intervento fondati sul riconoscimento e sul sostegno alle risorse e alle potenzialità dei fruitori e del loro contesto sociale.

## 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 a temi che affrontiamo quotidianamente, per un futuro più sicuro ed 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 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, creiamo la condizione della ricerca e prevediamo i tempi della verifica; siamo convinti che il vero miglioramento passi dall'attenzione ai processi e non dalla sola tensione ai risultati.

# 4. Diritti e Doveri del Malato

Il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.) della Cooperativa "Il Gabbiano" mette al centro delle sue azioni la persona ed i suoi diritti, nella consapevolezza che l'organizzazione delle attività ed il lavoro degli operatori siano al servizio del cittadino.

## Diritto all'informazione

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

## Consenso informato

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

## Diritto al rispetto della persona

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

## Diritto alla riservatezza

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

## Diritto di proporre reclami e suggerimenti

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

## 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.

## 5. L'Assistenza Domiciliare Integrata

L'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) si colloca nella rete dei servizi che garantiscono prestazioni sanitarie e socio-sanitarie al domicilio di persone in condizioni di fragilità e impossibilitate a fruire, fuori dal proprio ambiente di vita, delle cure necessarie.

Le prestazioni sono assicurate da Personale qualificato e si aggiungono, senza sostituirsi, all'assistenza già garantita dai familiari, dai loro collaboratori o da eventuali altri interventi a carattere socio assistenziale.

L'ADI è pertanto finalizzata ad assicurare alla famiglia e alla persona malata un reale supporto per:

- garantire la permanenza dell'assistito nel suo ambiente di vita il più a lungo possibile, assicurando le cure necessarie al suo domicilio;
- migliorare la qualità della vita quotidiana e favorire la continuità delle cure e dell'assistenza negli eventuali passaggi tra casa e ospedale, e viceversa;
- favorire, per quanto possibile, la stabilità delle condizioni di salute e il mantenimento dell'autonomia dell'assistito;
- valorizzare le capacità di cura dei familiari e delle persone che collaborano nell'assistenza, anche attraverso programmi di educazione e di addestramento.

## 6. Valori ispiratori

L'attività di cura ed assistenza dell'ADI 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.

## 7. La sede del Servizio

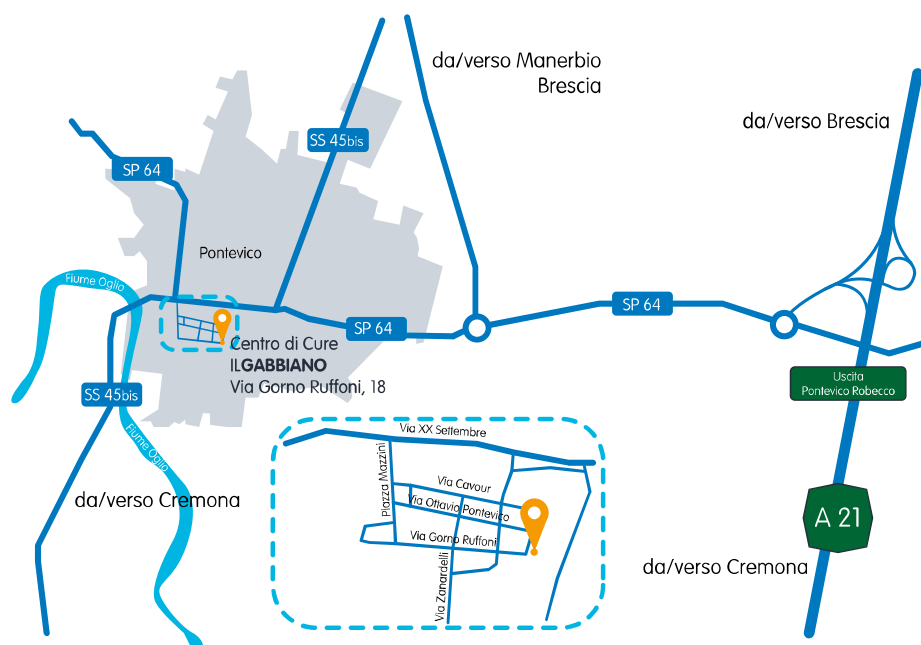
La sede centrale del servizio è collocata nel Centro di Cure "Il Gabbiano", a Ponteviso, Comune situato al confine tra la provincia di Brescia e quella di Cremona.

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

Il presidio Ospedaliero più vicino è a Manerbio, a circa 8 Km, ed è facilmente raggiungibile sia con la viabilità ordinaria, sia tramite autostrada (A21), sia con i mezzi pubblici (Autolinea 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.



## 8. Come raggiungerci

### Con mezzi propri

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

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

### Con il Treno

Linea Brescia-Cremona, stazione Robecco-Pontevecchio.

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

### Con Autobus di linea

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

Orari di apertura al pubblico della Segreteria

La segreteria del servizio, è contattabile telefonicamente ai numeri:

Tel. 1: 030/9930695

Tel.2: 030/9930679

Fax: 030/9930537

Email: [cure.domiciliari@ilgabbiano.it](mailto:cure.domiciliari@ilgabbiano.it)

Gli orari di apertura al pubblico sono:

dal LUNEDI' al VENERDI' dalle ore 09.00 alle ore 17.00

### Coordinatore del Servizio 328 3713883

Il coordinatore del servizio ha un'esperienza pluriennale nel coordinamento del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata ed è anche il Care Manager dei pazienti in carico.

## 9. A chi è rivolto il servizio

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

Più nello specifico, il Servizio ADI è rivolto a persone in situazione di fragilità, caratterizzata da:

- presenza di una condizione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- presenza di una condizione di non deambulabilità;
- non trasportabilità presso presidi sanitari ambulatoriali in grado di rispondere ai bisogni della persona;
- presenza di un supporto nella rete familiare/parentale o informale;
- presenza di condizioni abitative che garantiscono la praticabilità dell'assistenza.

## 10. Come attivare il servizio ADI

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

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

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

I cittadini che scelgono l'Ente erogatore "Il Gabbiano", per attivare l'assistenza devono rivolgersi alla sede in via Gorno Ruffoni, 18 a Pontevecchio (BS) oppure telefonare al numero 030 9930695/679, dalle 9.00 alle 17.00 dal Lunedì al Venerdì.

"Il Gabbiano" si impegna ad assistere tutti gli utenti che ne faranno richiesta.



# 11. Gestione dell'accesso domiciliare ADI

L'attivazione della prestazione ADI avviene su segnalazione dell'UCAM di riferimento.

Il personale dedicato all'assistenza domiciliare può essere attivato per tutte le attività infermieristiche erogabili a domicilio, in aggiunta per l'esecuzione di esami per la ricerca molecolare del virus SARS-Cov-2 (ADI Covid prestazionale).

Nello specifico per l'esecuzione del tampone rino-faringeo, o del prelievo sierologico i referti (si specifica) saranno inviati dal laboratorio di riferimento all'ente erogatore, sarà poi suo onere farli avere all'utente attivante.

La richiesta può essere fatta dal MMG come di consueto, o dal personale medico della struttura socio-sanitaria interessata ad attivare gli accertamenti necessari per i possibili ingressi nella stessa.

La richiesta viene presa in carico dall'UCAM di riferimento, il quale prima di attivare gli erogatori del servizio eseguirà un primo triage telefonico al fine di indagare la presenza di segni/sintomi da Covid-19 o eventuali contatti stretti nei 14 giorni precedenti.

Questo filtro telefonico ha lo scopo di informare l'ente erogatore e permettergli di adottare le precauzioni standard e l'uso dei necessari DPI in base al profilo di rischio delle attività che dovranno essere svolte. All'utente (intero nucleo familiare) verrà inoltre data indicazione di informare

attivamente gli operatori prima del loro accesso domiciliare qualora uno di essi sviluppi segni/sintomi da Covid-19. In tale evenienza verrà sospesa l'uscita domiciliare, e verrà data indicazione telefonica all'utente, di contattare il proprio MMG e/o numeri di riferimento regionali per l'emergenza sanitaria, di non recarsi in pronto soccorso, e di seguire tutte le indicazioni che gli verranno fornite.

# 12. Che tipologie di servizi offriamo

I servizi erogabili, sono i seguenti:

- prestazioni occasionali o di breve durata (quali, ad esempio: il prelievo di sangue, la somministrazione di terapie, le medicazioni ecc.) di singole figure professionali;
- assistenza domiciliare pianificata, che comprende:
  - interventi erogati da un solo operatore (es. Fisioterapista, Infermiere, ecc.)
  - interventi erogati contemporaneamente da parte di più operatori tra quelli disponibili (Infermiere, Fisioterapista, Geriatra, Fisiatra, Psicologo, Educatore Professionale, Ausiliario Socio Assistenziale, Operatore Socio Sanitario, Dietista) in base a quanto definito nel Piano di Assistenza Individuale.

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

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

Garantiamo l'erogazione del Servizio per almeno 49 ore settimanali, distribuite su 7 giorni, in ragione della risposta al bisogno collegato ai Piani di Assistenza Individualizzati aperti.

Il Care Manager si occupa del coordinamento gestionale-organizzativo delle attività assistenziali previste per tutti i pazienti in carico.

È garantita la reperibilità telefonica tutti i giorni, festivi compresi, dalle 9.00 alle 18.00.

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

# 13. Dimissione dal Servizio

La dimissione dall'Assistenza Domiciliare Integrata avviene:

- al completamento del Programma Assistenziale Individuale;
- in caso di cambio di residenza del paziente al di fuori del territorio in cui la Cooperativa può operare;
- in caso di ricovero, o sospensione del PAI uguale o superiore ai 15 giorni;

- per trasferimento del paziente ad altro servizio/struttura.

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

## 14. L'équipe del servizio ADI

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

L'équipe è composta da:

- Responsabile medico: responsabile della conduzione e dell'organizzazione dei servizi sanitari e del personale;
- Medici specialisti, educatore professionale, psicologo: sono attivati in base ai bisogni specifici della persona assistita;
- Infermiere: è l'operatore professionale responsabile dell'assistenza infermieristica al paziente attraverso un intervento sia tecnico sia educativo e relazionale;
- Terapista della riabilitazione: si attiva dopo una valutazione del medico fisiatra e attua una serie di interventi per il recupero delle funzioni motorie della persona al fine di consentirle il massimo dell'autonomia in base alle capacità residue;
- A.S.A./O.S.S.: collaborano col personale infermieristico e sono attivati nel caso in cui l'Utente necessiti di interventi di aiuto per l'igiene personale e/o per la mobilizzazione.

### 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. Accesso agli atti e alla documentazione sanitaria

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

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

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

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

- documenti amministrativi: € 0,25 per ogni fotocopia formato A4 e di € 0,50 per il formato A3 oltre ad un diritto fisso di € 10,00 (IVA inclusa);
- documenti sanitari: € 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).

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

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

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

I documenti di cui sopra verranno rilasciati, al momento della presentazione della richiesta, dietro pagamento in contanti di € 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.

## 17. 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.

## 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).

## 18. 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.

## 19. Tutela della Privacy

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

Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

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

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

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

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

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

## 20. Codice Etico e modello di organizzazione gestione e controllo ex

# D.Lgs. 231/01

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

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

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

## 21. Standard di qualità delle prestazioni

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

### Continuità assistenziale

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

### Tempestività delle sostituzioni

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

### Puntualità delle sostituzioni

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

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

## 22. 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.

## 23. Allegati alla Carta dei Servizi

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

**Professionisti nel prendersi cura.**