



## Carta dei servizi

### CURE DOMICILIARI C-DOM

c/o Centro Spazio Vita Niguarda – Milano

La tabella di seguito riportata da evidenza del sistema di redazione, controllo e approvazione.

Controllo	Funzione	Nome Cognome	Data	Firma
Prima redazione	Responsabile C-DOM	Valentino Boni	11/10/2023	<i>Valentino Boni</i>
Controllato e Approvato	Direttore Sanitario	Tiziana Redaelli	11/10/2023	<i>Tiziana Redaelli</i>
Approvato	CdA - Consiglio di Amministrazione	Silvia Ferrario	11/10/2023	<i>Silvia Ferrario</i>

Rev. del 11/10/2023

## **PREMESSA**

### **La Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi è un patto che ha per oggetto la qualità e i diritti che i soggetti erogatori si impegnano a garantire ai loro utenti, ai clienti, ai cittadini: un vero e proprio impegno formale con cui Spazio Vita Niguarda Onlus si vincola a mantenere la qualità dei servizi al di sopra degli standard determinati.

In generale, la Carta rappresenta uno strumento funzionale a:

- a) tutelare il diritto degli utenti/clienti
- b) tutelare l'immagine dell'Ente descrivendo chiaramente i servizi offerti
- c) promuovere la partecipazione attiva degli utenti/clienti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo

Gli obiettivi della Carta non possono quindi limitarsi alla trasparenza dell'Ente e all'informazione sul servizio, ma a:

- Migliorare costantemente i servizi resi
- Valutare e comprendere le aspettative degli utenti/clienti
- Descrivere come intende espletare i servizi
- Instaurare un dialogo con gli utenti/clienti

Per questa ragione la Carta viene periodicamente aggiornata recependo i cambiamenti apportati nel dialogo costruttivo tra Spazio Vita Niguarda Onlus, i parenti e fruitori dei servizi, l'Ente Pubblico e la cittadinanza.

Il Presidente della Cooperativa  
Silvia Marta Ferrario

## **INDICE**

### **CAPITOLO 1: PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA**

- 1. La nostra storia**
- 2. Mission e valori**
- 3. I Servizi**
- 4. I dati anagrafici**

### **CAPITOLO 2: IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)**

1. Definizione del servizio
2. I destinatari
3. Tempi
4. Come si attiva
5. Sede e contatti
6. Modalità di erogazione, tipologia dei servizi, documentazione
7. Dimissioni
8. Profili professionali
9. I costi

### **CAPITOLO 3: IMPEGNI, DIRITTI E DOVERI**

- 1. Diritti degli utenti**
- 2. Doveri degli utenti**
- 3. Modalità di comunicazione**
- 4. Reclami**
- 5. Risarcimenti**
- 6. Questionario Soddisfazione degli utenti**

# CAPITOLO 1: PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

## SPAZIO VITA NIGUARDA ONLUS: LA NOSTRA STORIA

La cooperativa sociale Spazio Vita Niguarda Onlus nasce da due realtà associative attive da diversi anni all'interno dell'Unità Spinale Unipolare dell'Ospedale Niguarda Ca' Granda di Milano: **AUS Associazione Unità Spinale Niguarda Onlus** e **ASBIN Associazione Spina Bifida e Idrocefalo Niguarda Onlus**.



**AUS**

Associazione Unità Spinale  
Niguarda Onlus

AUS è un'associazione di volontariato creata nel 1998 da persone para/tetraplegiche e operatori sanitari del settore per promuovere la realizzazione dell'Unità Spinale Unipolare di Niguarda, inaugurata nel 2002, acquisendo poi

nel corso degli anni sempre maggiori competenze nel campo della riabilitazione psicosociale e dei percorsi socio integrativi, dedicati

alle persone con lesione al midollo spinale e con spina bifida all'interno dell'Unità Spinale.



**Associazione  
Spina Bifida  
e Idrocefalo  
Niguarda**

ASBIN Onlus, si prende cura dei bambini con Spina Bifida, seguiti presso il Centro Spina Bifida dell'Unità Spinale, garantendo un'assistenza altamente qualificata, che accompagna il bambino e la sua famiglia dall'età prenatale fino all'età adulta."

Negli anni, le due associazioni hanno sviluppato protocolli socio integrativi che stabilmente oggi integrano il percorso

clinico/riabilitativo dei pazienti, interventi volti a favorirne una migliore inclusione sociale. Da associazioni esclusivamente di volontariato AUS e ASBIN, con l'aumento del numero dei soci e l'apertura di sportelli informativi, dedicati alla trattazione delle varie problematiche relative all'ambito della disabilità, si sono evolute, acquisendo una struttura sempre più professionale, arrivando a svolgere attività più articolate quali l'organizzazione di convegni tematici, di momenti ludici aggregativi, di eventi finalizzati alla raccolta fondi per l'acquisto di strumentazioni tecnologiche avanzate da destinare all'Unità Spinale Unipolare. Offrono servizi e svolgono attività a favore dei pazienti attraverso la realizzazione di progetti sostenuti da partner privati (Pet Therapy, Laboratori Arte e Fare, Laboratorio di informatica e comunicazione aumentativa, avviamento allo sport).

Per svolgere tali attività le associazioni hanno dovuto dotarsi di personale strutturato e con competenze professionali specifiche, in quanto la sola collaborazione di volontari seppur con esperienza, non avrebbe permesso il salto qualitativo che AUS e ASBIN hanno compiuto in questi anni per realizzare progetti impegnativi, affrontando tempi di crisi economica e valoriale.

L'**impresa sociale** è risultata la forma giuridica più consona per proseguire su questa strada e diventare nel tempo un punto di riferimento a livello territoriale. La *coop. Spazio Vita* ha gestito tutti i lavori di **costruzione del nuovo Centro Polifunzionale**, edificio di 550 metri quadri, per il quale l'azienda ospedaliera ha concesso gratuitamente l'area attigua all'Unità Spinale Unipolare e la Regione Lombardia ha concesso il patrocinio.

Nel nuovo spazio si sono sviluppati e ampliati tutti i protocolli sopra citati, fino ad allora svolti nella struttura dell'Unità Spinale, ampliando l'offerta anche a persone con **lesione al midollo spinale e spina bifida** già dimesse e ad **altre tipologie di disabilità e fragilità**.

Dalla costituzione, la Cooperativa Spazio Vita Niguarda offre una **rete integrata** e stabile di servizi di supporto e di accompagnamento - in particolare nel delicato e complesso percorso di transizione dalla fase di ricovero ospedaliero alla fase successiva alla degenza. Per questa ragione, tra gli obiettivi prioritari della cooperativa, vi sono sempre state le azioni di: raccordo con il territorio, sostegno psicologico, segretariato sociale, mutuo aiuto e consulenza alla pari, l'orientamento scolastico e lavorativo e la formazione professionale, oltre a numerose iniziative di aggregazione.

Le proposte di Spazio Vita vogliono riuscire a rappresentare un'offerta diversificata e modulata sui bisogni, sulle caratteristiche, sulle aspettative delle persone cui si rivolge, nella convinzione dell'importanza di un percorso condiviso che vede la persona al centro del proprio progetto di vita. L'obiettivo è quello di riuscire a creare nel tempo un senso di appartenenza ad uno Spazio, che possa contribuire alla graduale **ricomposizione** di una qualità di vita in cui la dimensione della socializzazione e della libera espressione delle attitudini e capacità sia elemento essenziale per la valorizzazione della persona, fondamento imprescindibile nella costruzione di un **nuovo progetto di vita**.

### MISSION E VALORI

Spazio Vita Niguarda Onlus intende garantire a chi ha una disabilità causata da una lesione al midollo spinale o è affetto da spina bifida una offerta integrata e stabili di servizi multidisciplinari di supporto e accompagnamento finalizzati a sostenere la persona nel difficile percorso di reinserimento sociale, familiare e lavorativo, attuando anche efficaci azioni di raccordo con il territorio.

La Cooperativa intende altresì offrire una risposta anche alle esigenze di presa in carico di persone con altre tipologie di disabilità. L'impresa si basa sul principio della cooperazione, dove la solidarietà, il mutuo aiuto tra le persone sarà un valore. La missione sarà quella di coniugare l'attività di impresa con il perseguimento di finalità di interesse sociale, nello specifico il miglioramento della qualità di vita delle persone con disabilità e delle loro famiglie.

Per raggiungere tali obiettivi opera nel rispetto dei valori di riferimento:

- **Attenzione alla persona**
- **Partecipazione democratica**
- **Sviluppo e valorizzazione delle competenze**
- **Qualità dei servizi e delle relazioni**
- **Ascolto e dialogo**
- **Trasparenza delle azioni**

La progettazione e l'operato di Spazio Vita Niguarda Onlus si orienta a rispettare nella propria azione quotidiana i seguenti valori: **l'assenza del fine di lucro**, il **rispetto per la persona con disabilità**, la sua **valorizzazione**, le **pari opportunità**, la **solidarietà**, nonché **l'inclusione sociale** di tutti i cittadini con disabilità.

Il quadro di riferimento è rappresentato in primis dalla Convenzione ONU sui diritti delle Persone con Disabilità: uno straordinario traguardo raggiunto dalla Comunità Internazionale in materia di diritti e disabilità. Lo scopo del documento è infatti quello di "(...) promuovere, proteggere e garantire il pieno ed uguale godimento di tutti i diritti umani e di tutte le libertà fondamentali da parte delle persone con disabilità, e promuovere il rispetto per la loro intrinseca dignità" (Art. 1, comma 1). La Convenzione ONU risulta quindi un ulteriore atto di conferma, dopo l'approvazione dell'ICF, che a livello internazionale cresce la consapevolezza dell'esistenza di una realtà, quella dove il soggetto "persona con disabilità" emerge nei confronti di qualunque disabilità e della sua gravità, rivendicando i propri diritti come ogni altro cittadino.

Garantire una vita di relazione alla persona con disabilità significa creare le migliori condizioni per favorire la sua piena realizzazione, il riconoscimento della dignità dell'esistenza di ogni essere umano deve essere il

punto di partenza e di riferimento di una società che difende il valore dell'uguaglianza e si impegna affinché la malattia e la disabilità non siano o diventino criteri di discriminazione sociale e di emarginazione.

Nel PAR - Piano d'Azione Regionale per le politiche in favore delle persone con disabilità, caposaldo di riforma del welfare, si riconosce come il bisogno, proprio di ogni individuo, di affermare ed esprimere compiutamente la propria libertà necessita di un ambiente favorevole, alla cui realizzazione collaborano molteplici fattori: l'educazione, il lavoro, il mondo dell'impresa, il terzo settore, gli enti e le istituzioni locali, il settore dei trasporti come quello del tempo libero.

Tre i presupposti:

1. la persona è al centro, è attiva: tutto parte dalle sue domande e bisogni.
2. la famiglia è coinvolta, partecipa e agisce
3. la vita indipendente e la piena accessibilità sono un diritto per tutti, in tutti i campi, (sanità, istruzione, lavoro, casa, turismo, cultura, sport, economia).

Riteniamo inoltre che la socializzazione e il tempo libero da parte delle persone con disabilità rappresentino un inalienabile diritto alla realizzazione di sé, dei propri interessi e ad una piena vita di relazione, cui deve far seguito un'offerta di servizi orientato alla promozione di una cultura dei diritti umani e della qualità della vita di cui questi aspetti sono parte essenziale.

## I SERVIZI

Queste le principali attività realizzate:

- sportelli informativi rivolti ai pazienti, ai loro familiari e ad altre persone con lesione midollare, su vari aspetti che incidono sulla qualità della vita delle persone para e tetraplegiche, in particolare su: legislazione, barriere architettoniche, orientamento al lavoro e tempo libero;
- sostegno psico sociale rivolto ai pazienti e ai famigliari tramite:
  - l'introduzione in Unità Spinale di una figura di counselor che segua i pazienti e i loro famigliari fin dalla prima fase di accoglienza e per tutto il periodo di degenza, aiutandoli a definire/ridefinire un "progetto di vita";
  - il supporto e l'accompagnamento sociale per i pazienti a cura di un assistente sociale, che li segua nel disbrigo delle pratiche e nell'attivazione dei contatti con i servizi del territorio di riferimento;
- Centro Aggregativo Disabili Spazio Libero, servizio accreditato con il Comune di Milano finalizzato alla promozione della socializzazione e alla realizzazione di occasioni di tempo libero
- Servizio di Formazione all'Autonomia Spazio Fare, servizio finalizzato al potenziamento delle autonomie e per l'inserimento lavorativo
- incontri di informazione sulle tematiche gestite dagli sportelli e momenti aggregativi per i pazienti e tutte le persone para tetraplegiche che gravitano intorno alla struttura;
- attività integrative del percorso di riabilitazione, come la Pet Therapy, l'Arte Terapia, la Musico Terapia;
- convegni e corsi formativi per gli operatori sociali e sanitari del territorio;
- eventi di carattere ricreativo e aggregativo (proiezione film, feste..);
- Corsi di formazione sulle tecnologie assistive.

## I DATI ANAGRAFICI

Denominazione: SPAZIO VITA NIGUARDA Società Cooperativa Sociale Onlus

Codice fiscale: 08342650960

Partita IVA: 8342650960

Sede legale e operativa: Piazza Ospedale Maggiore, 3

Città: MILANO

Prov: MI

CAP: 20162

Telefono: 02/66114333

FAX: 02/66114333

e-mail: segreteria@spaziovitaniguarda.it

PEC: spaziovitaniguarda@pecplus.it

Legale rappresentante: Silvia Marta Ferrario

e-mail: silvia.ferrario@spaziovitaniguarda.com

Data di costituzione: 29/07/2013

Data di scadenza: 31/12/2080

Data iscrizione CCIAA: 07/08/2013 MILANO

N. REA: MI-2019138

N. ISCRIZ. ALBO NAZ.: A230488 CATEGORIA COOPERATIVE SOCIALI

N. ISCRIZ. ALBO REG.: 1660 Sezione A

CODICE ATECO Primario: 869029

# **CAPITOLO 2: IL SERVIZIO DI CURE**

## **DOMICILIARI**

### **DEFINIZIONE DEL SERVIZIO**

“L’A.D.I. trova naturale collocazione nell’ambito dei servizi di “Assistenza primaria” , assicurati dal Distretto, relativi alle attività sanitarie e sociosanitarie (d. leg. n° 229/99, art.3 quarter 3 quinquies)

E’ rivolta a persone in condizione di non autosufficienza o ridotta autosufficienza temporanea o protratta derivante da condizioni personali critiche ancorché non patologiche o specificamente affetti da patologie acute trattabili a domicilio che necessitano di assistenza da parte di una équipe multiprofessionale.

Consente di portare al domicilio del paziente servizi di cura e di riabilitazione:

- migliorando la qualità della vita dell’utente e della sua famiglia;
- evitando l’ospedalizzazione impropria o il ricovero in strutture residenziali
- anticipando le dimissioni tutte le volte che le condizioni sanitarie e socio-ambientali lo permettano.

L’ADI costituisce quindi - nel panorama delle offerte sociosanitarie – una proposta che consente di implementare con efficacia la continuità assistenziale nella presa in carico delle persone fragili in due direzioni: dalla struttura verso il domicilio e dal domicilio verso la struttura.

Inoltre, componenti essenziali per l’erogazione di questo tipo di assistenza sono la famiglia e le altre risorse di cittadinanza, che, in una corretta logica di integrazione con i servizi sociali possono costituire un supporto alla famiglia o vicariare quest’ultima quando non sia presente o abbia difficoltà a svolgere i compiti assistenziali.” (DGR. 606/2001)

L’ ADI di Spazio Vita Niguarda, rispettando gli standard previsti dalla normativa, ha ottenuto l’accreditamento regionale con delibera, potendo operare sui territori di competenza.

### **I DESTINATARI DEL SERVIZIO**

L’Assistenza domiciliare è la possibilità di fornire a domicilio del paziente quei servizi e quegli strumenti che possono contribuire al mantenimento del massimo livello di benessere e salute (Organizzazione Mondiale della Sanità).

L’Assistenza domiciliare integrata (ADI) è rivolta a persone in situazioni di fragilità, caratterizzate dalla presenza di:

- situazione di evento acuto
- una situazione di non autosufficienza parziale o totale di carattere temporaneo;
- una condizione di impossibilità a deambulare e di non trasportabilità presso i presidi sanitari ambulatoriali;
- condizioni abitative che garantiscano la praticabilità dell’assistenza a domicilio

L’assistenza è erogabile senza limitazioni di età o di reddito.

### **TEMPI**

Gli uffici sono aperti dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.30. Il servizio è erogato tutti i giorni, escluse le festività nazionali, dalle ore 8.00 alle ore 18.00.



## COME SI ATTIVA

Le prestazioni sono attivate dal medico/pediatra di famiglia e vengono erogate da Enti Gestori accreditati. Insieme alla richiesta, il medico/pediatra di famiglia fornisce l'elenco degli Enti Gestori accreditati, consultabile sul portale ATS.

L'utente o un familiare dovrà contattare l'Ente Gestore telefonicamente, al fine di concordare tempi e modalità di presa in carico. In occasione dell'attivazione dell'ADI gli operatori sanitari dei "Punti Fragilità" delle ASST presenti sul territorio della Città di Milano potranno effettuare a domicilio del paziente una valutazione complessiva dei bisogni assistenziali.

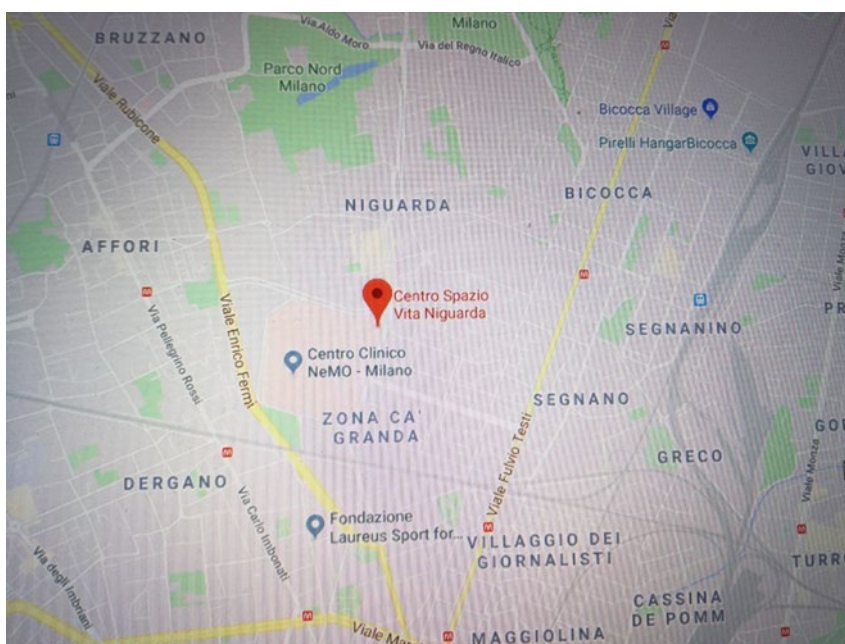
## SEDE E CONTATTI

La sede del Servizio è a Milano in Piazza Ospedale Maggiore, 3 all'interno dell'ASST Niguarda di fianco all'Unità Spinale Unipolare, nell'area Nord dell'ospedale. Gli spazi, tutti di recente costruzione, sono conformi alle normative vigenti in ordine alle materie urbanistiche, edili, di prevenzione incendi, igiene, sicurezza e alle norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche. Si prevede inoltre di ampliare la struttura nel periodo 2019 -2020.

Sito: [www.spaziovitaniguarda.it](http://www.spaziovitaniguarda.it)

EMAIL: [adi@spaziovitaniguarda.com](mailto:adi@spaziovitaniguarda.com)

Tel: 02 64114333 – Fax 02 6472490



## RAGGIUNGIBILITA' CON MEZZI DI TRASPORTO

### COME RAGGIUNGERCI IN AUTO:

Autostrada A4 Torino-Trieste, uscita Cormano, direzione Centro Città Niguarda

### PARCHEGGI

I pazienti e i visitatori possono entrare in auto in ospedale ritirando il ticket all'ingresso di via Zubiani (accesso dalle 6.30 alle 22.00)

*In caso di emergenza è possibile entrare lato Pronto Soccorso da via Maiorana.*

- **Parking Sud** oltre 750 posti a tariffe agevolate:  
fino a 4 ore 3,10 euro e da 4 a 24 ore 3,90 euro.  
Per informazioni: 02 / 66 11 74 69 lun-sab: 7.30-12.00 / 13.00-15.00
- **Viali interni all'ospedale:**
  - Strisce gialle, gratuite, riservate esclusivamente a pazienti con patologie croniche o che per ragioni di terapie devono recarsi spesso in ospedale (con autorizzazione dal reparto).
  - Strisce blu per i dipendenti (sosta gratuita con esposto il pass) e a pagamento per i visitatori:  
**½ ora 1 euro, prima ora 3 euro, ogni ora successiva alla prima 5 euro.**
  - Posti gratuiti sono riservati ai disabili. Prima di uscire è necessario recarsi presso i **Punti Vidimazione** per l'esonero al pagamento.

### COME RAGGIUNGERCI IN TRENO:

#### Dalla Stazione Ferroviaria Centrale

- Metropolitana 3 (gialla) fino a Piazzale Maciachini, quindi tram n. 4 direzione Niguarda oppure
- tram 5 con fermata in viale Ca' Granda

#### Dalla Stazione Ferroviaria Garibaldi

- Metropolitana 5 (lilla) fino alla fermata Istria, quindi tram n. 5 direzione Ospedale oppure
- tram 4 direzione Niguarda

## MODALITA' DI EROGAZIONE, TIPOLOGIA SERVIZI, DOCUMENTAZIONE

Il coordinatore che riceve la chiamata raccoglie le prime informazioni su un modulo dedicato e richiede l'invio di copia della ricetta medica del Servizio sanitario nazionale (SSN) sulla quale è presente la prescrizione. Con la copia della ricetta si accerta la congruità della richiesta e, tramite il portale dedicato, la possibilità di esecuzione dell'intervento e quindi si pianifica un sopralluogo.

Durante il sopralluogo, l'infermiere di riferimento, che svolgerà poi la funzione di care manager, procede alla profilatura del caso, all'apertura del FASAS e con le indicazioni raccolte, seguendo il manuale ADI, progetta l'intervento e individua la figura professionale più adatta all'esecuzione della prestazione. Nel caso di richiesta fisioterapia non supportata da un piano di riabilitazione Individuale (PRI) interviene il Medico specialista in fisioterapia per la redazione del piano. In questa fase viene fornito il recapito del coordinatore per la reperibilità telefonica fuori dall'apertura degli orari di ufficio.

## SINTESI PRESTAZIONI EROGABILI

<b>Assistenza infermieristica</b>	<input type="checkbox"/> Prelievi ematici <input type="checkbox"/> Medicazioni semplici e complesse <input type="checkbox"/> Somministrazione di terapie sottocutanee, intramuscolari e endovenose <input type="checkbox"/> Controllo delle stomie <input type="checkbox"/> Educazione all'uso di ausili/presidi <input type="checkbox"/> Educazione sanitaria e supervisione al paziente/caregivers <input type="checkbox"/> Cateterismo vescicale
<b>Assistenza riabilitativa</b>	<input type="checkbox"/> Rieducazione motoria e respiratoria <input type="checkbox"/> Istruzione utilizzo ausili e protesi <input type="checkbox"/> Addestramento del paziente e dei famigliari
<b>Assistenza di base alla persona</b>	<input type="checkbox"/> Igiene personale e bagno <input type="checkbox"/> Mobilizzazione <input type="checkbox"/> Alimentazione <input type="checkbox"/> Cura dell'abbigliamento e della persona <input type="checkbox"/> Attività fisica di mantenimento <input type="checkbox"/> Addestramento al care-giver, assistenti famigliari
<b>Supporto psico-educativo</b>	<input type="checkbox"/> Sostegno nella gestione dei comportamenti inadeguati <input type="checkbox"/> Accompagnamento e accettazione del decorso della malattia
<b>Assistenza medica</b>	La valutazione delle problematiche sanitarie del paziente può prevedere l'intervento specialistico del geriatra, del fisiatra. In caso di necessità è possibile il ricorso a consulenze di altri specialisti.

## DOCUMENTAZIONE RELATIVA ALL'INTERVENTO

La documentazione relativa alle pratiche di intervento comprende:

- Valutazione Socio-Sanitaria C-DOM
- PRI e valutazione FKT
- Diario clinico
- Scala del dolore
- Dichiarazione documentazione consegnata
- Carta del servizio
- Delega Privacy + informativa
- Scheda di soddisfazione, modulo reclami
- Protocollo lavaggio mani
- Prevenzione lesioni da decubito
- Regola C-DMOM e modulo revoca
- PAI
- Scheda di valutazione delle lesioni cutanee
- Scheda dimissioni

In fase di valutazione iniziale, l'operatore incaricato porta al domicilio il materiale necessario all'intervento premurandosi di mantenerne adeguata la quantità e qualità occorrente prelevando eventuali rifornimenti dal magazzino presso la sede. Contestualmente presso il domicilio viene lasciata la seguente documentazione:

- Diario clinico
- Scala del dolore
- Carta del servizio
- copia delega Privacy + informativa
- Scheda di soddisfazione, modulo reclami
- Protocollo lavaggio mani
- Prevenzione lesioni da decubito
- Regola ADI e modulo revoca

## **DIMISSIONI**

Quando il paziente ha raggiunto gli obiettivi previsti dal programma di prestazioni, il Medico di Medicina Generale viene interpellato dal Coordinatore per concordare la rivalutazione della condizione del paziente, finalizzata ad eventuale dimissione.

Il Coordinatore, ricevute le indicazioni del Medico di Medicina Generale, insieme ai famigliari e al paziente, pianifica la dimissione.

In caso di sospensione del programma di prestazioni per assenza o per ricovero in struttura ospedaliera per un periodo superiore ai 15 giorni, il Voucher viene formalmente chiuso. Per riattivarlo è necessaria una nuova impegnativa del Medico di Medicina Generale che specifichi il nuovo quadro clinico e i relativi bisogni della persona.

## **ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA, TEMPISTICHE E COSTI**

La documentazione sociosanitaria di ogni assistito è conservata, sia in formato digitale che in formato cartaceo, presso la sede legale ed operativa di Spazio Vita Cure Domiciliari. È diritto di ogni assistito il poter ricevere in copia digitale (tramite e-mail) o in formato cartaceo (solo consegna diretta all'interessato o suo delegato) tale documentazione. La consegna della documentazione sociosanitaria non prevede costi a carico dell'assistito. Per prenotare il ritiro della documentazione è necessario scrivere all'indirizzo: [adi@spaziovitaniguarda.com](mailto:adi@spaziovitaniguarda.com), oppure telefonare al numero 02-66114333. Le tempistiche per la ricezione della documentazione sociosanitaria, sia via mail, che brevi manu, sono di 5 giorni lavorativi dal momento della presa in carico della richiesta da parte dell'ente gestore.

## **PROFILI PROFESSIONALI**

Il servizio si avvale della collaborazione di personale sia dipendente che in libera professione per poter rispondere tempestivamente alle richieste di intervento. Il Personale è riconoscibile tramite cartellino di riconoscimento. Le figure dedicate al servizio sono:

<b>Fisioterapista</b>
<b>Infermiere Professionale</b>
<b>Medico Responsabile Sanitario</b>
<b>Medico specialista in Fisiatria</b>
<b>Medico specialista in Geriatria</b>
<b>ASA/OSS</b>
<b>Psicologo</b>
<b>Educatore Prof.</b>
<b>Coordinatore di servizio</b>
<b>Case Manager</b>

## I COSTI DEL SERVIZIO

Le cure domiciliari erogate sono gratuite. I Voucher sono titoli di pagamento sostenuti dal Servizio Sanitario Regionale, erogati attraverso l'ATS di residenza del cittadino e devoluti all'Ente accreditato. Il valore economico dei Voucher varia a seconda dei profili assistenziali riconosciuti.

# CAPITOLO 3: IMPEGNI, DIRITTI E DOVERI

## GLI IMPEGNI

- **La qualità organizzativa**

È determinata dall'insieme delle risorse umane, strumentali, professionali e finanziarie disponibili e dalla capacità di integrarle in un contesto di progettazione flessibile. La Cooperativa si impegna a raggiungere e mantenere i seguenti standard qualitativi:

- ✓ **Flessibilità *standard di qualità***

Ogni intervento è personalizzato, studiato e realizzato sulle specifiche esigenze del singolo.

- **La professionalità del personale**

È determinata da un percorso di crescita che si sviluppa durante tutto l'arco della vita professionale. La Cooperativa si impegna a raggiungere e mantenere i seguenti standard qualitativi:

- ✓ **Titolo di studio *standard di qualità***

Il personale è dotato dei titoli professionali previsti dalla normativa vigente. È garantito il diritto allo studio.

- ✓ **Selezione e valutazione del personale *standard di qualità***

Il processo di selezione del personale è gestito mediante apposita procedura che prevede almeno tre colloqui di valutazione documentati.

Sulla base di una specifica procedura ha luogo una valutazione periodica del personale, che si basa su una scheda compilata annualmente nel corso di un colloquio, abbinando elementi di valutazione e di autovalutazione.

- ✓ **Aggiornamento e formazione *standard di qualità***

È previsto un piano formativo annuale per l'aggiornamento professionale del personale infermieristico, educativo ed ausiliario, assunto con contratto di lavoro dipendente, in forza al servizio.

L'inserimento di nuovo personale prevede una fase di accompagnamento da parte di personale già esperto.

- **La qualità rilevata**

- **Soddisfazione del cliente *standard di qualità***

Per ogni intervento effettuato viene richiesta la compilazione della Scheda Soddisfazione del servizio erogato. È prevista una procedura dedicata per eventuali reclami.

- ✓ **Bilancio complessivo del servizio *standard di qualità***

Con cadenza annuale si redige una relazione sull'andamento del servizio che dà conto degli eventi più significativi, del grado di raggiungimento degli obiettivi previsti per l'anno trascorso, e indica quelli per l'anno successivo.

- **Gli indicatori**

La Cooperativa effettua, almeno annualmente, una revisione delle modalità di esecuzione dei processi primari per l'erogazione dei servizi, allo scopo di verificarne l'adeguatezza e l'efficacia; a questo scopo ha definito una serie di indicatori atti a monitorarne e misurarne la qualità. Annualmente viene effettuata un'analisi dei risultati ottenuti e vengono definiti gli obiettivi per l'anno seguente.

<b>Processo/Area</b>	<b>Indicatore</b>
Erogazione Servizio	Dati economici e di bilancio
Erogazione Servizio	Riscontri da verifiche ispettive esterne (verbale vigilanza)
Erogazione Servizio	Richiesta di nuovi accessi
Gestione Risorse	Rilevazione del turn over e del burn out del personale
Gestione Risorse	Ore di formazione per dipendente/anno
Gestione Risorse	Media voti della valutazione e autovalutazione del personale
Soddisfazione clienti	Media voti dei questionari soddisfazione clienti
Soddisfazione clienti	Numero dei reclami
Analisi dati	Percentuale di raggiungimento degli obiettivi prefissati

## DIRITTI DEGLI UTENTI

La Cooperativa promuove i diritti di cui i suoi utenti e i suoi clienti sono portatori e responsabilmente si attiva, con i mezzi a sua disposizione e nei limiti delle sue risorse e dei suoi compiti istituzionali, per rimuovere prassi e comportamenti che ostacolano l'esercizio di questi diritti e per assumere quelle decisioni organizzative, economiche, comportamentali e di gestione che, invece, li consentono e li agevolano. Sono riconosciuti agli utenti i seguenti diritti fondamentali irrinunciabili:

**Diritto all'informazione e alla documentazione socio-educativa.** Ogni cittadino ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione di cui necessita, nonché a entrare in possesso di tutti gli atti utili a certificare in modo completo la sua condizione. L'utente ha il diritto di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso; egli ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono

**Diritto all'accesso alla documentazione socio-educativa e socio-sanitaria con le seguenti tempistiche e modalità:** richiesta formale di copia della documentazione da parte dei familiari, Amministratore di Sostegno o tutore; pagamento anticipato non rimborsabile per spese di segreteria pari a Euro 80,00; rilascio della documentazione entro 30 giorni dalla data di richiesta.

**Diritto alla sicurezza.** Chiunque ha diritto a non subire danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi.

**Diritto alla protezione.** La Cooperativa ha il dovere, all'interno delle condizioni di erogazione del Servizio, di proteggere in maniera particolare ogni utente che, a causa del suo stato, si trovi in una condizione momentanea o permanente di difficoltà. L'utente ha il diritto di essere assistito con premura ed attenzione.

**Diritto alla certezza.** Ogni utente ha diritto ad avere la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio e a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali e organizzativi, di cambiamenti repentini e/o discrezionalità nell'interpretazione dei regolamenti interni.

**Diritto alla fiducia.** Ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato come un soggetto degno di fiducia.

**Diritto alla qualità.** Ogni utente ha diritto di trovare negli operatori della struttura l'orientamento verso un unico obiettivo: la qualità del servizio erogato. Il Cliente ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi

**Diritto alla differenza.** Ogni utente ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze.

**Diritto alla normalità.** Ogni cittadino ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita, fatti salvi gli specifici obiettivi progettuali stabiliti dall'equipe operativa.

**Diritto alla decisione.** L'utente, all'interno del Progetto elaborato e redatto dall'equipe operativa, ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative degli operatori, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito al proprio progetto di vita.

**Diritto alla privacy.** L'utente ha diritto ad ottenere la riservatezza sui dati personali, sulla salute, sulla vita che lo riguardano, nei limiti della dichiarazione di consenso alla comunicazione ed al corretto trattamento rilasciata.

## DOVERI DEGLI UTENTI

Il fruitore del servizio è tenuto al **rispetto di doveri e impegni** al fine di realizzare il massimo beneficio possibile dell'utente e della famiglia. Nello spirito di una responsabilità reciproca utente-famiglia-servizio si ritiene fondamentale il rispetto del dovere:

- di ottemperare ai contributi economici previsti
- alla riservatezza verso i dati sensibili di altri ospiti, famiglie e operatori
- alla collaborazione e al rispetto del Progetto Individuale condiviso

- al rispetto degli orari di ingresso e di uscita previsti dal servizio
- all'informazione verso il servizio in merito a cambiamenti significativi (eventi significativi intervenuti nella vita dell'utente e della famiglia, variazione della terapia farmacologica assunta).

### **MODALITA' DI COMUNICAZIONE**

Una buona, continua ed efficace comunicazione tra la Cooperativa e i suoi utenti, le famiglie, gli Enti committenti e il territorio è considerato fattore prioritario per la qualità del servizio erogato.

La Cooperativa, basando il proprio lavoro sullo sviluppo di relazioni significative, assicura l'apertura e il presidio di tutti i canali di comunicazione possibili e necessari.

La comunicazione con l'utente è parte integrante del lavoro svolto quotidianamente dalle équipe, con le famiglie vengono programmati diversi incontri per la progettazione e la verifica dei progetti educativi, con la committenza vengono programmati i colloqui necessari alla verifica e al controllo delle attività.

### **RECLAMI**

Gli utenti e i familiari degli utenti dei servizi possono, individualmente o in forma associata, fare segnalazioni per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei servizi, fare proposte in merito a qualsiasi altro problema o disfunzione e dare suggerimenti ritenuti utili per il miglioramento della qualità. Presso il Responsabile del Servizio e sotto la sua responsabilità è disponibile un modulo per le segnalazioni e i reclami.

L'eventuale reclamo scritto da parte dell'utente o dei suoi familiari viene raccolto dal Direttore dei Servizi che provvede, se necessario, a correggere l'errore segnalato e a fornire risposta scritta al Cliente che ha sporto il reclamo entro un massimo di 10 giorni lavorativi dal reclamo stesso.

I Reclami possono essere presentati verbalmente o telefonicamente, oppure inviati via fax, posta e posta elettronica ad uno dei seguenti recapiti:

**Centro Spazio Vita Niguarda**

**ASST Niguarda - P.zza Ospedale Maggiore 3, 20162 Milano,**

**Sito: [www.spaziovitaniguarda.it](http://www.spaziovitaniguarda.it)**

**EMAIL: [adi@spaziovitaniguarda.com](mailto:adi@spaziovitaniguarda.com)**

**Tel: 02 64114333 – Fax 02 6472490**



## MODULO RECLAMI

Data \_\_\_\_\_

**Reclamo:**

(segnalazione)

Misure  
adottate:

Firma \_\_\_\_\_

*Il presente modulo viene consegnato alla Direzione dei Servizi per la valutazione del reclamo*

**Valutazione**

Note

Archiviazione

Apertura NON CONFORMITA'

## RISARCIMENTI

Tutti gli Operatori della Cooperativa sono coperti da Assicurazione sulla Responsabilità civile per danni a persone o cose, causati nello svolgimento dell'attività professionale e per le prestazioni concordate, attraverso comportamenti riferibili a negligenza, imprudenza, imperizia.

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Spazio Vita Niguarda Onlus, volendo monitorare costantemente il grado di soddisfazione dei propri diversi clienti per poter intraprendere le azioni per il miglioramento necessarie, utilizza la seguente scheda di soddisfazione. Le chiediamo cortesemente di compilare il seguente questionario:

- UTENTE
- FAMILIARE

**Nome utente o familiare (FACOLTATIVO):** \_\_\_\_\_

Gli operatori domiciliari sono:	Sempre	Quasi sempre	A volte	Mai
• puntuali				
• cordiali e disponibili				
• preparati				
Il coordinatore:				
• avvisa tempestivamente eventuali variazioni				
• tiene in considerazione le sue richieste				

Come si trova complessivamente con la nostra cooperativa?

Esponga, se lo desidera, ulteriori osservazioni o indicazioni.