



FONDAZIONE "IL CERCHIO ONLUS"  
CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI



# RSA SAN REMIGIO

FONDAZIONE IL CERCHIO ONLUS

## CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI



FONDAZIONE "IL CERCHIO ONLUS"  
CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI

*Gentile Cliente,*

*Le Cure Domiciliari (C-DOM) si collocano nella rete di servizi sociosanitari volti a garantire alle persone, in condizione di fragilità, prestazioni sociosanitarie integrate "a domicilio", anche in contesti di residenzialità individuale/collettiva, alternativa alla propria casa, eletti dalla persona a dimora abituale.*

*La Fondazione "Il Cerchio" ONLUS con questo servizio vuole rispondere, in una forma adeguata, e quindi diversa da quella tradizionale (residenziale), ai bisogni che i nostri ospiti e/o pazienti continuano ad avere anche dopo le dimissioni dalla Casa di riposo (RSA).*

*Con questo documento descrive in modo dettagliato le caratteristiche del servizio, i principi ai quali si ispira, le prestazioni offerte, gli standard qualitativi di riferimento, e il modello organizzativo attualmente che verrà utilizzato. Ci auguriamo che dalla lettura di questa Carta dei Servizi emerga la passione e la cultura di attenzione al bisogno dell'altro che quotidianamente ci anima nel fare il nostro lavoro.*

Busto Garolfo,

*Il Presidente*



## **SOMMARIO**

### **1. La Carta dei Servizi**

- 1.1. La legge
- 1.2. La sua funzione
- 1.3. I suoi destinatari
- 1.4. I suoi principi fondamentali

### **2. La presentazione dell'Ente**

- 2.1. Cenni storici
- 2.2. La natura giuridica
- 2.3. La struttura
- 2.4. L'amministrazione

### **3. Come raggiungere la Struttura**

### **4. Prestazioni erogate**

### **5. La modalità di accesso**

- 5.1 modalità di accesso dell'utente
- 5.2 Orario di Servizio

### **6. L'Equipe del servizio A.D.I.**

- 6.1 Modalità di riconoscimento degli operatori

### **7. I servizi offerti**

- 7.1. Telemedicina

### **8. Target di profili**

### **9. Linee guida e protocolli**

### **10 Adempimenti normativi per la tutela dell'ospite**

- 10.1 Sicurezza
- 10.2 Aspetti assicurativi
- 10.3 Tutela Privacy
- 10.4 Organismo di Vigilanza per Decreto Legge 231/2001

### **11. Partecipazione**

- 11.1 Sistemi di valutazione
- 11.2 Scopo e criteri di elaborazione dei risultati

### **12. CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA**

### **13. STANDARD DI QUALITA' DELLE PRESTAZIONI**

- 13.1 Continuità assistenziale
- 13.2 Tempestività delle sostituzioni
- 13.3 Puntualità delle sostituzioni

#### **Gli allegati**

- A. La carta dei diritti dell'anziano**
- B. Questionario Soddisfazione e Reclami**



## 1. LA CARTA DEI SERVIZI

### 1.1. Riferimenti normativi

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici* e fa riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, *Schema generale di riferimento della «Carta dei servizi pubblici sanitari»*.

Ulteriori riferimenti normativi sono:

- **Legge 7 agosto 1990, n. 241** – *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi.*
- **Ministero della Sanità - Linee Guida n. 2/95** -*Attuazione della carta dei servizi nel Servizio sanitario nazionale*
- **Decreto del Ministero della Sanità 15 ottobre 1996** *Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie.*
- **Legge 8 novembre 2000, n. 328**

*Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.*

- **D.G.R. 14 dicembre 2001 n.7/7435.**

*Attuazione dell'art. 12, commi 3 e 4 della l.r. 11 luglio 1997, n. 31 "Requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento delle Residenze Sanitarie Assistenziali per Anziani (R.S.A.)".*

La legge n. 328 del 08 novembre 2000, legge quadro sui Servizi Sociali, individua nella Carta dei Servizi uno strumento per "tutelare le posizioni soggettive degli utenti" (art.13, comma 1). La presente copia si ispira ai principi fondamentali richiamati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri.

### 1.2. La sua funzione

E' stata formulata al fine di consentire a tutti una visione chiara e rapida dei servizi che l'Ente si impegna ad erogare e le modalità stesse di erogazione. L'Ente si impegna altresì a comunicare ai propri clienti ogni eventuale variazione o modifica del documento.

### 1.3. I suoi destinatari

Si rivolge a tutti i "clienti-utenti" ai quali l'Ente riconosce un ruolo attivo, in quanto soggetti titolari di diritti.

### 1.4. I suoi principi fondamentali

L'Ente intende garantire all'ospite servizi di assoluto rilievo per quanto concerne il livello di qualità della vita, ben al di là del puro soddisfacimento dei bisogni primari, rivolgendosi prevalentemente a persone non autosufficienti ed a persone con disturbi cognitivi e del comportamento.

#### **Eguaglianza:**

L'attività che l'Ente offre è ispirata a principi di eguaglianza dei diritti degli ospiti ed è perciò vietata ogni discriminazione. Ciò significa che l'Ente si impegna ad adottare tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli utenti, alle condizioni personali e sociali di ogni singolo ospite.

#### **Imparzialità:**

L'operato di tutto il personale attivo all'interno dell'Ente è ispirato a criteri di obiettività, imparzialità e neutralità.

#### **Continuità:**

L'Ente garantisce che il servizio sia continuativo e regolare, assicurando assistenza nelle 24 ore senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare del servizio, per cause eccezionali, adotta misure atte a contenere il più possibile il disagio arrecato agli ospiti.



**Diritto di scelta:**

Il cliente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori, in particolare per i servizi distribuiti sul territorio. L'Ente si impegna a rispettare le opinioni e a valorizzare i suggerimenti degli ospiti dei quali viene riconosciuta e promossa l'autonomia, favorendone le decisioni nelle scelte della vita quotidiana.

**Partecipazione:**

L'Ente con un'informazione chiara e completa vuole garantire la partecipazione degli ospiti alle prestazioni dei servizi erogati.

Il cliente può esprimere la propria valutazione sulla qualità del servizio inoltrando reclami o suggerimenti per il miglioramento dello stesso; per coloro che presentano inabilità o difficoltà di espressione, il personale si impegna ad agevolare una comunicazione non verbale per permettere comunque che la persona in stato di bisogno si relazioni con chi lo assiste.

Viene inoltre favorita non solo la collaborazione tra l'Ente e il cliente ma è prestata particolare attenzione al coinvolgimento dei suoi familiari e delle associazioni di volontariato operanti sul territorio.

**Efficienza ed efficacia:**

Le attività dell'Ente sono orientate a criteri di efficacia ed efficienza, che si concretizzano in una verifica continua degli obiettivi e nell'utilizzo adeguato delle risorse.

## 2. LA PRESENTAZIONE DELL'ENTE FONDAZIONE IL CERCHIO ONLUS

### 2.1. Cenni storici

La Fondazione "Il Cerchio ONLUS" è nata per volontà dei Comuni di Canegrate e Busto Garolfo. Si avvale di un gruppo tecnico misto Fondazione-Comuni e della commissione intercomunale di controllo per la verifica del buon andamento. La società, mediante le UDO attivate, attua i seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*".

1. Uguaglianza, per il quale ogni persona ha diritto di ricevere le cure più appropriate rispettandone l'individualità, senza distinzione di sesso, razza, religione, situazione economica e sociale.
2. Imparzialità, per il quale ciascun operatore deve svolgere i suoi compiti con imparzialità e obiettività, trasparenza ed onestà.
3. Continuità, per il quale l'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa di settore, e in questi casi la R.S.A. adotterà tutte le misure volte ad arrecare agli Ospiti il minor disagio possibile.
4. Partecipazione, per il quale occorre garantire la partecipazione del cliente alla prestazione attraverso un'informazione chiara, corretta e completa. Il cliente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il cliente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.
5. Efficacia, Efficienza ed Equità, per il quale il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire un buon rapporto tra le risorse impegnate e la qualità delle prestazioni fornite.

Attualmente Fondazione "Il Cerchio" Onlus è accreditata per le seguenti unità d'offerta:



**FONDAZIONE "IL CERCHIO ONLUS"**  
**CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI**

**RSA:**

Accreditata per 60 posti letto

Autorizzazione permanente al funzionamento per 60 p.l. con Disposizione Dirigenziale n. 26 del 27/01/2003 protocollo n. 180163/295/02 del 29/10/2002 rilasciata dalla Provincia di Milano

Accreditata per 60 p.l. da Regione Lombardia con DGR n. 9842 del 19/07/2002

contratto in essere ATS Città Metropolitana di Milano

codice struttura 321000230

**SAD (SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE)**

Titolare del servizio è il Comune di Busto Garolfo. La Fondazione è erogatrice del servizio SAD (Servizio Assistenza Domiciliare) in base al "Patto di Qualità" sottoscritto.

Utenti che usufruiscono del servizio: 39 (dato al 30/11/2023)

**RSA APERTA**

Il nostro ente è contrattualizzato con ATS Città Metropolitana per l'erogazione della misura RSA Aperta.

Utenti che usufruiscono del servizio: 32 (dato al 30/11/2023)

Domande in valutazione: 1

**CURE DOMICILIARI**

Fondazione in data 15/04/2024 con deliberazione 2178 ha ottenuto da Regione Lombardia, dopo sopralluogo favorevole di ATS, l'accreditamento dell'unità d'offerta di Cure Domiciliari con CUDES 094881 e relativa iscrizione al registro regionale delle strutture accreditate AFAM.

**2.2. La natura giuridica**

La Fondazione "Il Cerchio ONLUS" è una persona giuridica privata senza scopo di lucro. Ha sede legale in Busto Garolfo (Mi), Via Alfredo Di Dio, al civico n° 14.

**2.3. La struttura**

Il servizio di Cure Domiciliari della Fondazione Il Cerchio Onlus è in attesa di accreditamento con l'A.T.S. città Metropolitana di Milano per consentire ai pazienti di usufruire della necessaria continuità nell'intervento assistenziale. È ubicata al piano terra della RSA San Remigio, con apposito Ufficio.

**2.4. L'amministrazione**

L'Ente è attualmente amministrato da un CdA, cui competono le funzioni di indirizzo e controllo. Responsabile della struttura e suo legale rappresentante è il Presidente del CdA. La gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa, l'organizzazione e gestione delle risorse umane, nell'ambito delle direttive impartite dal CdA, è affidata al Direttore Generale.

**3. COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA**

La Fondazione "Il Cerchio ONLUS" è situata in Via Alfredo di Dio, 14 20038 Busto Garolfo (Mi).

**SEDE ORGANIZZATIVA E OPERATIVA**

La sede C-DOM si trova a Busto Garolfo (Mi), via Di Dio, 14 presso la RSA San Remigio.



# FONDAZIONE "IL CERCHIO ONLUS"

## CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI

### **AUTOSTRADA:**

Autostrada A8 uscita Legnano seguire le indicazioni Inveruno/Busto Garolfo.

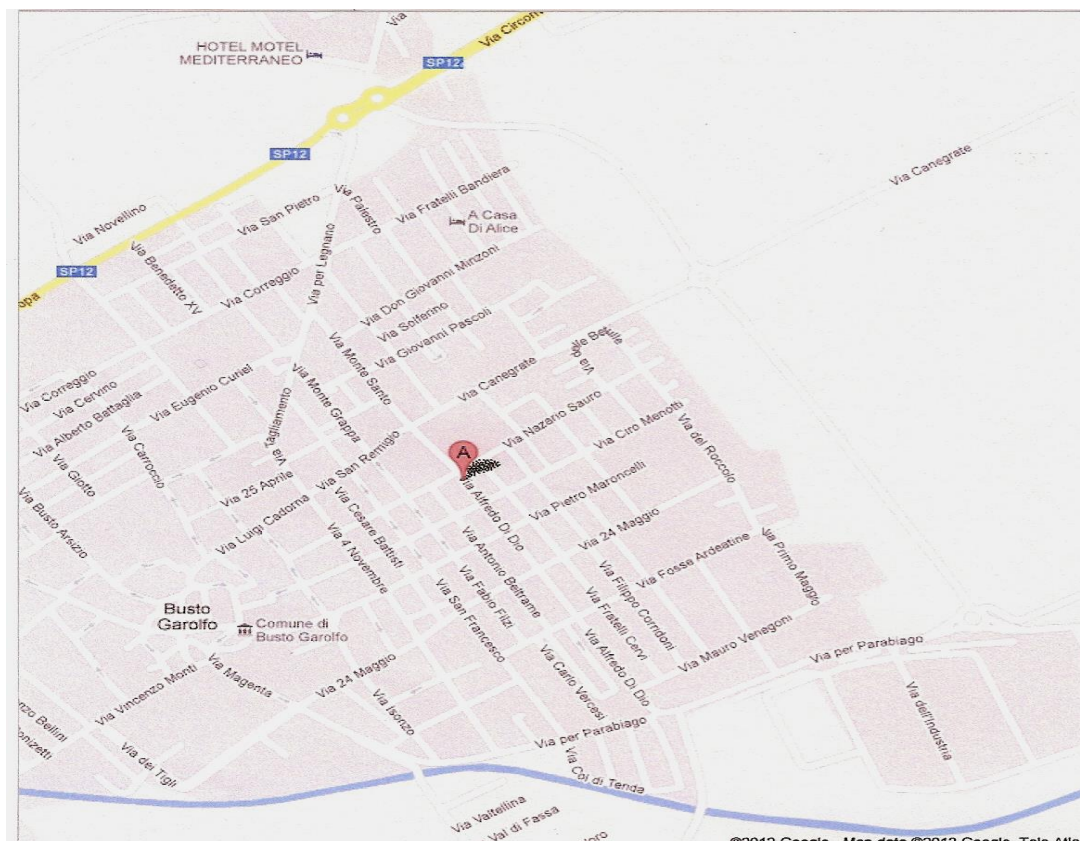
- Autostrada A4 uscita Arluno seguire le indicazioni verso Casorezzo/Busto Garolfo.

### **MEZZI PUBBLICI:**

- Da Milano: MM1 Linea Rossa direzione e fermata Molino Dorino. Autobus Linea Z 649 direzione Busto Garolfo, fermata capolinea Via Busto Arsizio

- Da Busto Arsizio: Autobus Linea Z 625 direzione Busto Garolfo fermata Via Tagliamento.

- Da Legnano: Autobus Linea Z 627 direzione Castano Primo fermata Via Tagliamento.



### **4. PRESTAZIONI EROGATE**

L'ufficio garantisce l'attività amministrativa dal lunedì al venerdì e gli orari di apertura sono specificati sul sito internet e all'interno della Carta dei Servizi.

Le attività prestazionali o monoprofessionali vengono erogate di norma dal lunedì al venerdì mentre i percorsi che prevedano attività domiciliari integrate (un numero non inferiore a 49 ore settimanali, in ragione della risposta al bisogno collegato ai Piani di Assistenza Individuali aperti) sono erogati 7 giorni alla settimana.



Negli orari di chiusura degli uffici è attiva la segreteria telefonica che accoglie i messaggi degli utenti che saranno contattati il primo giorno utile di apertura dell'ufficio amministrativo. Per eventuali urgenze gli assistenti hanno una linea dedicata.

Le prestazioni ausiliarie sono fornite in supporto a quelle sanitarie. Gli operatori sono inseriti in una équipe professionale qualificata al fine di garantire un percorso di cura rispondente al bisogno conosciute ed emergente.

Tra le prestazioni erogate quali esempi a titolo puramente indicativo:

- **Area medicina specialistica:** consulenza di medici specializzati in Medicina Interna, Geriatria, Fisiatria e Psicologia.
- **Area fisioterapica** Rieducazione motoria Rieducazione respiratoria Mobilizzazione Educazione all'uso di ausili
- **Area infermieristica** Prelievi (programmazione e gestione monitoraggio tempi di coagulazione: INR) Educazione sanitaria/terapeutica Monitoraggio parametri vitali Gestione sondino NG/PEG/alimentazione enterale parenterale Prevenzione lesioni da pressione Medicazione lesioni da pressione/vascolari/diabetiche Gestione stomie Gestione accessi venosi centrali e periferici Gestione catetere vescicale
- **Area Socio-Assistenziale** Igiene, alzata, bagno assistito, vestizione, cura delle condizioni igieniche dell'alloggio ed educazione socioassistenziale.

## 5. LA MODALITÀ DI ACCESSO

### 5.1 Modalità di accesso dell'utente

L'attivazione delle cure domiciliari avviene con prescrizione del MMG/PDF su ricettario regionale per utenti che necessitano di assistenza/riabilitazione e non possono recarsi presso strutture sanitarie poiché impossibilitati a spostarsi dal domicilio con i comuni mezzi di trasporto. Può essere attivata anche all'esito della dimissione ospedaliera. La prescrizione deve indicare:

- la diagnosi di patologia o di condizione;
- i bisogni o le motivazioni della richiesta di attivazione delle CD, con modalità differenziate per le CD erogabili in forma di percorsi standardizzati e per le CDOM integrate.

La scheda unica di triage è compilata dal MMG/PLS nell'ambito del sistema di gestione digitale del territorio in corso di sviluppo e trasmessa, attraverso il sistema stesso, al Distretto di residenza o di domicilio dell'assistito. Nelle ipotesi in cui il MMG/PLS non possa procedere a tale compilazione, ferma restando in capo allo stesso la prescrizione sulla ricetta, vi provvede l'EVM del distretto ai fini della formulazione del Progetto individuale (PI).

Ogni riammissione al servizio, a seguito di precedente dimissione, richiede una nuova prescrizione medica.

Non occorre una nuova prescrizione per le seguenti casistiche:

- rivalutazione periodica;
- sospensione temporanea del servizio;
- rivalutazione a fronte di mutate condizioni cliniche. In tal caso è necessaria la ridefinizione del PI da parte dell'EVM del distretto. In sede di rivalutazione (non di sospensione) è garantita dall'EVM l'alimentazione dei dati richiesti dal tracciato SIAD come riportati nell'appendice al presente allegato.

Ferma restando la necessità di prescrizione medica, l'accesso al servizio per i cittadini non residenti in Lombardia, avviene:

- nel rispetto della normativa vigente in tema di compensazioni interregionali;





**FONDAZIONE "IL CERCHIO ONLUS"**  
**CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI**

- per i cittadini stranieri non iscritti al SSN, secondo le specifiche normative in materia di erogazione di prestazioni sanitarie e sociosanitarie;
- a seguito di una valutazione multidimensionale di 1° o 2° livello, effettuata dalla ASST in raccordo con il MMG/PLS, unitamente alla rilevazione dei dati necessari alla rendicontazione delle cure domiciliari nei flussi regionali e nazionali. Flussi che costituiscono la fonte per la rilevazione del livello di avanzamento delle regioni nell'attuazione dell'obiettivo target di PNRR al 2026 della presa in carico in cure domiciliari del 10% della popolazione over 65 anni.

### **5.2 Orario del servizio**

All'esterno della struttura sono affissi gli orari di apertura dello sportello e i riferimenti telefonici necessari per l'attivazione del servizio.

All'interno della struttura è presente una segreteria denominata "Sportello CDOM" in cui vengono gestite le segnalazioni e le richieste di attivazione e in cui viene conservata la documentazione sanitaria degli assistiti (il Fascicolo Socio assistenziale e Sanitario contenente il PAI e il diario assistenziale).

Il funzionamento della segreteria è il seguente:

**da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 17 orario continuato.**

**Tel: 0331/536944**

**Mail: [curedomiciliari@residenzasanremigio.it](mailto:curedomiciliari@residenzasanremigio.it)**

**Al di fuori di questi orari è attiva la segreteria telefonica 7 giorni su 7**

Per eventuali situazioni di emergenza sanitaria il riferimento rimane il medico di medicina generale di appartenenza, al di fuori dall'orario di servizio saranno ugualmente gestite le urgenze di tipo organizzativo e assistenziale.

### **RICHIESTA DOCUMENTAZIONE SANITARIA**

È possibile richiedere copia della documentazione sanitaria del proprio congiunto mediante richiesta scritta (o via email) da far pervenire in ufficio amministrativo.

La stessa verrà predisposta gratuitamente e consegnata entro circa un mese dalla data della richiesta.

### **6. L'EQUIPE DEL SERVIZIO CURE DOMICILIARI**

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

#### **6.1** Modalità di riconoscimento degli operatori

Gli operatori ed i funzionari della Fondazione sono riconoscibili grazie ad un cartellino identificativo personale nel quale, oltre al nominativo dell'Ente di appartenenza ed alla fotografia dell'interessato, sono contenuti nome, cognome e professione.

### **7. SERVIZI OFFERTI**

#### **7.1** Telemedicina

La Telemedicina si configura come una **modalità di integrazione**, e non di sostituzione, dei servizi erogati. Nell'ambito della Telemedicina si individuano diversi tipi di prestazioni erogate a distanza, ciascuna delle quali deve essere ricondotta al medesimo livello assistenziale che ne vede l'erogazione anche in presenza. Nello specifico, sono individuate le seguenti prestazioni:

- Televisita
- Teleconsulto medico
- Teleconsulenza medico-sanitaria
- Telerefertazione
- Telemonitoraggio
- Teleassistenza
- Teleriabilitazione

### **8. TARGET DI PROFILI**

#### **8 A LISTINO TARIFFE PRATICATE IN REGIME PRIVATO AD ACCESSO**

- Prestazione infermieristica semplice: € 35,00
- Prestazione infermieristica complessa: € 45,00
- Prestazione infermieristica prelievo ematico: € 20,00
- Seduta Fisioterapica: € 45,00
- Prestazione Socio-Sanitaria (OSS- igiene personale): € 20,00
- Seduta Psicologa: € 50,00
- Visite Medico Specialistiche Domiciliari: € 150,00



**FONDAZIONE "IL CERCHIO ONLUS"**  
**CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI**

**8B- PROFILI ACCREDITAMENTO REGIONE (A CARICO SSR)**

Qui di seguito la tabella con elencate le tariffe prestazionali in vigore:

AREA SISTEMA DI REMUNERAZIONE	DENOMINAZIONE ATTUALE	RICLASSIFICAZIONE 2023	A	B	C	D	E
			TARIFFA UNITARIA AD ACCESSO	SISTEMA DI REMUNERAZIONE	GEA MINIMI	GEA MAX	VALORE MENSILE LIVELLI ADI INTEGRATA
AREA CD DI BASE E PERCORSI	PRELIEVO	CD BASE PRELIEVO	15	AD ACCESSO			
	PRESTAZIONALE	CD BASE PRESTAZIONALE GENERICO	33	AD ACCESSO	4		132
	PRESTAZIONALE	CD BASE PERCORSO GESTIONE ALVO	33	AD ACCESSO	4		132
	PRESTAZIONALE	CD BASE PERCORSO GEST CATETERE	33	AD ACCESSO	4		132
	PRESTAZIONALE	CD BASE PERCORSO GEST STOMIE	33	AD ACCESSO	4		132
	PRESTAZIONALE	CD INTEGRATE PERCORSO LESIONI A	33,3	AD ACCESSO	7		233,1
	PROFILO 1	CD INTEGRATE PERCORSO LESIONI B	38,1	AD ACCESSO	12		457,2
	PROFILO 2	CD INTEGRATE PERCORSO LESIONI C	42,9	AD ACCESSO	16		686,4
	PRESTAZIONALE	CD BASE PERCORSO FISIOTERAPIA A	38,5	AD ACCESSO	6		231
	PROFILO 1	CD INTEGRATE PERCORSO FISIOTERAPIA B	38,5	AD ACCESSO	7/8		269,5-308
	PROFILO 1	CD INTEGRATE PERCORSO FISIOTERAPIA C	40,6	AD ACCESSO	10		406
	PROFILO 1	CD INTEGRATE PERCORSO FISIOTERAPIA D	40,6	AD ACCESSO	12		487,2
AREA ADI INTEGRATA	PROFILO 1	LIVELLO I		A GIORNATA DI CURA	5	9	297,5
	PROFILO 1	LIVELLO II		A GIORNATA DI CURA	10	15	537,5
	PROFILO 2	LIVELLO IIIA		A GIORNATA DI CURA	16	19	752,5
	PROFILO 3	LIVELLO IIIB		A GIORNATA DI CURA	20	25	967,5
	PROFILO 4	LIVELLO IIIC		A GIORNATA DI CURA	26	30	1.372,0
	POST ACUTA DOMICILIARE	ALTA INTENSITA'	40,6	AD ACCESSO	FINO A 2/DIE MAX 1 MESE		

**9.0 LINEE GUIDA E PROTOCOLLI**



I protocolli seguiti dagli operatori nell'erogazione del servizio, redatti in base ai criteri EBN ed EBM, sono periodicamente rivisti dal direttore sanitario e sono oggetto di formazione nei momenti di formazione interna previsti dal piano di formazione di Fondazione Il Cerchio Onlus

In particolare i protocolli riguardano:

- modalità di pulizia, disinfezione e sterilizzazione degli strumenti ed accessori
- prevenzione e trattamento delle piaghe da decubito
- gestione del catetere vescicale;
- gestione delle stomie;
- gestione della Nutrizione artificiale domiciliare (NAD) enterale e parenterale;
- gestione delle medicazioni;
- attività di educazione alla salute rivolta ai familiari della persona assistita o ad altri caregiver non professionali;
- igiene personale;
- gestione dell'incontinenza;
- mobilizzazione della persona assistita;
- gestione dell'ossigenoterapia;
- trasporto del sangue e dei campioni biologici mediante contenitori idonei;
- identificazione degli eventi avversi più importanti per frequenza e gravità;
- procedura di presa in carico dei pazienti (contenuto nel protocollo per la compilazione e conservazione del fascicolo ADI)

## **10. ADEMPIMENTI NORMATIVI PER LA TUTELA DEGLI OSPITI**

### **10.1 Sicurezza**

Le disposizioni del D. Lgs n. 81/2008 richiedono ai servizi un impegno significativo in termini sia di adeguamento che di formazione e informazione degli operatori, ovvero di gestione del controllo sanitario e di attribuzione di competenze e responsabilità a vari livelli al fine di ridurre i rischi di incidenti e danni alla salute nei luoghi di lavoro. L'ottemperanza alla normativa per servizi di assistenza domiciliari passa da riflessione, analisi e valutazione dei rischi da parte delle funzioni responsabili dell'organizzazione, al fine di trasmettere agli operatori l'insieme delle informazioni per la prevenzione e/o il subitaneo riconoscimento delle situazioni di pericolo e di danno. La Fondazione Il Cerchio Onlus assicura di ottemperare alla normativa sulla sicurezza D. Lgs n. 81/2008, durante lo svolgimento delle proprie attività.

### **10.2 Aspetti assicurativi**

Fondazione Il Cerchio Onlus ha aperto polizze assicurative con primari istituti assicurativi al fine di garantire adeguata copertura all'insieme delle sue attività, nello specifico: R.C., infortuni, e una polizza assicurativa per una idonea copertura di eventuali incidenti che possono accadere ai pazienti durante le attività previste nei Servizi.

### **10.3 Tutela privacy**



FONDAZIONE "IL CERCHIO ONLUS"  
CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI

Il trattamento dei dati sensibili si limiterà alle necessità esclusive del servizio attivato; i dati saranno conservati e trattati in modo conforme al D.lgs. 196/2003 e nei limiti indicati nelle Autorizzazioni generali del Garante. Secondo la normativa indicata, tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della riservatezza della persona titolare dei dati. I dati sensibili possono essere comunicati, nei limiti strettamente pertinenti all'erogazione del servizio, al personale interno (Direzione, Coordinamento, personale educativo e di assistenza, consulenti facenti parte dell'Equipe educativa) mentre all'esterno: organismi sanitari, personale medico e paramedico, Servizio Sociale di riferimento, Garante nominato dall'interessato, persone autorizzate dall'interessato.

(Fermo restando il divieto di diffusione relativo ai dati idonei a rivelare lo stato di salute, di cui all'art. 26, comma 5 del D.lgs. 196/2003).

Ai pazienti in carico e ai loro congiunti sono riconosciuti i diritti di cui all'articolo 7 del citato D.lgs. 196/2003 e in particolare il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne rettifica, l'aggiornamento e la cancellazione, se incompleti, erronei o raccolti in violazione della legge, nonché di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi, rivolgendo le richieste al responsabile del trattamento, nominato dal titolare quale membro interno dell'Organizzazione. Il titolare del trattamento è la Fondazione Comi, nella persona del Legale Rappresentante

#### 10.4 Organismo di Vigilanza per Decreto Legge 231/2001 – Codice Etico

La Fondazione Il Cerchio Onlus ha adottato un sistema di sorveglianza in adempimento al decreto legge 231/2001, con nomina di un Organismo di Vigilanza che esercita funzioni di controllo, affinché i potenziali reati societari vengano evitati. Ai sensi del D. Lgs. 231/2001 La Fondazione 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 Fondazione Il Cerchio Onlus stessa. In questo documento sono esplicitati in maniera chiara i principi etici e sociali a cui dipendenti, amministratori, collaboratori, fornitori e tutti coloro che operano con la Fondazione Il Cerchio Onlus si devono attenere. Il Codice Etico è messo a disposizione degli Utenti per la consultazione; chi volesse può chiederne la consegna di una copia.

### 11.0 PARTECIPAZIONE

#### 11.1 Strumenti di valutazione – Customer Satisfaction / Reclami

La valutazione della soddisfazione dell'Utente viene svolta attraverso la compilazione di un questionario (**Customer Satisfaction**) 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.

La Fondazione Il Cerchio Onlus 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.

#### **11.2** 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. 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)

Tutte le segnalazioni relative al Servizio Cure Domiciliari sono esprimibili e depositabili presso il PUNTO DI ACCOGLIENZA C-DOM (Ufficio C-DOM. della nostra Fondazione).

La Fondazione dichiara di prendere visione dei moduli-reclami pervenuti e di procedere con eventuali azioni entro 72 ore lavorative dal ricevimento degli stessi. Il modulo può anche essere consegnato a domicilio ai nostri Operatori, in busta anonima.

In allegato (1) copia del modulo di customer per le segnalazioni.

## **12. CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA**

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini. La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:



FONDAZIONE "IL CERCHIO ONLUS"  
CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- famiglie e formazioni sociali.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano: il principio "**di giustizia sociale**", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.

Il dato, peraltro, è già contenuto nella letteratura classica ed è da aggiornare solo per il suo riferimento anagrafico, in base all'allungamento dell'aspettativa di vita:

all'amico Mimnermo che aveva invocato gli dei perché "*così lungi da morbi e da molesti affanni / a sessant'anni mi colga il destino di morte*" il saggio Solone rispondeva "*togli via quel verso / né ti dolga se meglio di te riflettei / e riscrivilo e canta così: / a ottant'anni mi colga il destino di morte / invecchio sempre molte cose imparando*"; il principio "**di solidarietà**", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona; il principio "**di salute**", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività a garantire cure gratuite agli indigenti. Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986)

La persona anziana al centro di diritti e di doveri Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: esse deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.



FONDAZIONE "IL CERCHIO ONLUS"  
CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI

<p>Di vivere con chi desidera.</p> <p>Di avere una vita di relazione.</p> <p>Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.</p> <p>Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.</p> <p>Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.</p>	<p>Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.</p> <p>Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.</p> <p>Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.</p> <p>Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.</p> <p>Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana</p>
---	---

### **13. STANDARD DI QUALITA' 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.

#### **13.1 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%.

#### **13.2 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.

#### **13.3 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 familiari o chiunque rappresentino i loro diritti ritenga che gli standard non siano rispettati, possono reclamare secondo le modalità previste nel paragrafo Reclami e suggerimenti.





**QUESTIONARIO SODDISFAZIONE ANNO 2024  
UTENTI CURE DOMICILIARI**

<i>Sulla base della Sua esperienza, esprima la sua valutazione sul servizio Cure Domiciliari barrando la casella scelta con una X</i>	<b>OTTIMO</b>	<b>BUONO</b>	<b>SUFFICIENTE</b>	<b>INSUFFICIENTE</b>
<b>Informazioni ricevute dagli operatori e/o dagli uffici Amministrativi</b>				
<b>Qualità complessiva del servizio erogato</b>				
<b>Professionalità degli operatori interventuti</b>				
<b>Cortesia e capacità di ascolto degli operatori</b>				
<b>Tempestività del servizio nella gestione dei problemi più importanti che si sono presentati durante il periodo di assistenza</b>				
<b>Utilità del servizio</b>				
	<b>SI</b>	<b>NO</b>		
<b>Pensate, in caso di necessità, di richiedere ancora il servizio di questa Fondazione?</b>				

Indichi, se lo desidera, cosa potremmo fare per migliorare il servizio CURE DOMICILIARI

.....  
.....  
.....  
.....



FONDAZIONE "IL CERCHIO ONLUS"  
CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI

**ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI DELLA FONDAZIONE IL CERCHIO – ONLUS  
LE LAMENTELE E/O APPREZZAMENTI**

Gent.ma/o Signora/e,

riteniamo che il miglioramento dei "servizi" debba avvenire tenendo conto del parere degli utenti. Le saremmo, perciò, grati se volesse farci conoscere sue proposte migliorative, segnalazioni di disservizio, valutazioni positive delle prestazioni ricevute, ecc....

Per facilitarla abbiamo predisposto il presente modulo.

Ufficio Relazioni con il Pubblico

N.B. Saranno presi in considerazione soltanto i moduli completi in ogni loro parte. Verrà formulato riscontro scritto entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo

Al Responsabile  
Dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico  
Fondazione Il Cerchio – ONLUS

Il/la sottoscritto/a.....

Residente a..... Via.....n° .....

Tel.....fax.....e-mail.....

Parente dell'Ospite.....

Accolto presso  RSA  Nucleo

Livello di parentela con l'ospite

Coniuge  Cognata/o  AdS

Figlio/a  Genero/nuora

Fratello/sorella  Nipote

Fa presente a codesto Ufficio quanto segue:

(specificare)  Lamentela  Apprezzamento

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Ai sensi del D.Lgs. n° 196/2003 autorizzo la Fondazione Il Cerchio– Onlus al trattamento dei dati personali

Busto Garolfo.....

Firma dell'interessato.....