Carta dei Servizi

CURE DOMICILIARI

Sede operativa di
Castano Primo (Mi) - ATS MILANO

www.fondazionecolleoni.org

Opera Pia F. Colleoni
de Maestri Impresa Sociale

Opera Pia Francesca Colleoni
De Maestri - Impresa Sociale

CONTATTI E NUMERI UTILI

Sede legale
Via Colleoni 5 – 20022 Castano Primo (MI)

Sede amministrativa
Corso Roma 1 – 20022 Castano Primo (MI)
Tel. 0331/880356 – Fax 0331/880669
www.fondazionecolleoni.org

Direzione Amministrativa
Tel. 0331/880356
mail: direzione@fondazionecolleoni.it

Sede Organizzativa
Via Verdi 5, 21020 Morosolo di Casciago(Va)
Tel. 0332 – 264820
Fax. 0332 – 225294
e-mail: adi@fondazionecolleoni.it

Sede Operativa
Via Colleoni 5, 20022 Castano Primo (MI)
Tel. 0331 -1820678
Fax 0332 – 225294
e-mail: adi.milano@fondazionecolleoni.it

REV.	DATA	ELABORATO	VALIDATO	APPROVATO
		Francesca Flora Firmato da FRANCESCA FLORA Data: 17/10/2024 11:28:48 CEST	Ida Gatti Firmato da IDA ANTONELLA GATTI Data: 23/10/2024 14:19:34 CEST	Fausto Sanson Firmato da FAUSTO SANSON Data: 24/10/2024 10:40:58 CEST
3	17/10/2024	Francesca Flora	Ida Gatti	Fausto Sanson

SOMMARIO

1. LA FONDAZIONE OPERA PIA F. COLLEONI DE MAESTRI
2. COS'È IL SERVIZIO DI CURE DOMICILIARI (C-DOM)
3. OBIETTIVI DELLE CURE DOMICILIARI
4. CHI PUO' ACCEDERE AI SERVIZI DI CURE DOMICILIARI
5. LE PRESTAZIONI EROGATE
6. ORARI, GIORNATE DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E CONTINUITA' ASSISTENZIALE
7. AMBITI TERRITORIALI DI INTERVENTO
8. COSTO
9. MODALITA' DI ACCESSO
10. MODALITA' DI PRESA IN CARICO E TEMPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO
11. CRITERI DI FORMAZIONE E MODALITA' DI GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA
12. EROGAZIONI DEI SERVIZI
13. DIMISSIONI
14. TEMPISTICHE PER L'ACCESSO ED IL RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA
15. TUTELA DELLA PRIVACY E CONSENSO INFORMATO
16. RESPONSABILI DEL SERVIZIO
17. CUSTOMER SATISFACTION
18. SUGGERIMENTI E CONSIGLI
19. RECLAMI E DISSERVIZI
20. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE
21. AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO
22. RESPONSABILITA' AMMINISTRATIVA DELLA FONDAZIONE
23. COME RAGGIUNGERCI

1. LA FONDAZIONE OPERA PIA F. COLLEONI DE MAESTRI

1.1. La Storia

La Fondazione Opera Pia Francesca Colleoni De Maestri ha origine nel 1910 su volontà della Contessa stessa, che ne volle l'istituzione come da disposizione testamentarie.
Inizialmente l'assistenza ai malati e ai bisognosi della struttura di Castano Primo fu retta dall'ordine delle Suore della Carità, o di Maria Bambina.
Progressivamente il ruolo assistenziale venne affidato a personale specialistico debitamente formato per fornire i più adeguati servizi assistenziali, infermieristici, medici e alberghieri agli ospiti della struttura.

1.2. *Le strutture della Fondazione*

Nel tempo la Fondazione ha ampliato la propria offerta socio/assistenziale attraverso le proprie strutture:

- **RSA/CENTRO DIURNO INTEGRATO/MAP "COLLEONI", sita a Castano Primo (Mi)**
- **RSA "Cardinal Colombo", R.S.A. sita a Morosolo di Casciago (VA)**
- **RSA "Casa Ospitalità Anziani", R.S.A., sita a Rescaldina (Mi)**
- **RSA/CASA ALBERGO "Michela e Franco Fornasari", sita a Mozzate (Co)**

Eroga inoltre servizi domiciliari attraverso i servizi di Rsa Aperta.
Da Dicembre 2016, attraverso acquisizioni di accreditamenti, la Fondazione eroga il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.) in tutti i distretti sanitari della Provincia di Varese e nel distretto sanitario di Legnano (Mi) e nel distretto sanitario di Lomazzo (Co).
In riferimento alla nuova normativa emessa da Regione Lombardia (DGR XI/6867 del 02/08/2022) è stata richiesta riclassificazione in Cure Domiciliari per l'Unità d'Offerta ADI mantenendo l'operatività in tutti i distretti ATS INSUBRIA - ASST SETTE LAGHI, VALLE OLONA e ASST LARIANA Distretto di Lomazzo e Fino Mornasco e attivata una nuova sede operativa nel Distretto ATS MILANO ASST OVEST Milanese con operatività nel Legnanese e Castanese.

2. COS'È IL SERVIZIO DI CURE DOMICILIARI (C-DOM)

Le Cure Domiciliari si collocano nella rete dei servizi sociosanitari volti a garantire alle persone, in condizione di fragilità, prestazioni sociosanitarie integrate a domicilio.
La programmazione sanitaria nazionale definisce l'assistenza domiciliare come setting privilegiato dell'assistenza territoriale. Le prestazioni sono complementari al caregiver familiare e sono erogate da personale qualificato che sostiene e/o integra la presenza del parente e/o collaboratore non sostituendolo completamente.

Le cure domiciliari (CD) rispondono ai bisogni di persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità, con patologie in atto o esiti delle stesse, garantendo percorsi assistenziali costituiti dall'insieme organizzato di trattamenti medici, riabilitativi, infermieristici e di aiuto infermieristico.

3. OBIETTIVI DELLE CURE DOMICILIARI

I servizi di Cure Domiciliari si pongono l'obiettivo della stabilizzazione del quadro clinico, la gestione integrata di problemi specifici, il rallentamento del declino funzionale e il miglioramento della qualità della vita, nel particolare:

- la stabilizzazione del quadro clinico della persona a seguito di dimissione ospedaliera;
- garantire la continuità dell'assistenza tra sistema sanitario, sociosanitario e sociale;
- il miglioramento della qualità della vita quotidiana e il rallentamento del declino funzionale;
- la prevenzione dell'utilizzo inappropriato o intempestivo dell'ospedalizzazione o di setting residenziali territoriali;
- prevenire/limitare il deterioramento della persona in condizione di fragilità, rispondendo ad una logica di prevenzione del carico di cronicità/fragilità e di inclusione della persona attraverso il sostegno al suo mantenimento nel proprio contesto di vita.

4. CHI PUÒ ACCEDERE AI SERVIZI DI CURE DOMICILIARI

Le CD di base e le CD integrate si rivolgono a persone residenti in Regione Lombardia, di qualunque età, che necessitano di cure domiciliari. Per accedere al servizio devono essere presenti le seguenti condizioni:

- bisogni sanitari e sociosanitari gestibili al domicilio;
- non autosufficienza, parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- impossibilità a deambulare e non trasportabilità, con i comuni mezzi, presso i servizi ambulatoriali territoriali;
- presenza di una rete familiare formale e/o informale di supporto;
- caratteristiche abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza.

5. LE PRESTAZIONI EROGATE

L'utente che usufruisce del servizio CD viene raggiunto al proprio domicilio da personale qualificato per la somministrazione di prestazioni di natura socio-sanitaria:

- **attività infermieristiche** (es. medicazioni, prelievi venosi, cambio catetere) e di aiuto infermieristico (educazione sanitaria);

- **attività riabilitative** tramite l'accesso del fisioterapista (es. rieducazione motoria, mobilizzazione passiva e attiva assistita, ripristino delle attività quotidiane attraverso esercizi di equilibrio e di rinforzo muscolare);

- attività educative ad opera di educatori professionali e psicologi;

- Interventi medico-specialistici: Interventi del Medico Geriatria, del Medico Fisiatra per stabilire la riabilitazione.

Sono inoltre previste anche attività di **tipo sociale a rilievo sanitario** (es. cura della persona, bagno assistito, prevenzione piaghe da decubito) con l'intervento degli operatori ausiliari o di natura specialistica (fisiatra, psicologo, geriatra).

La frequenza degli interventi e la loro natura saranno stabiliti in fase di accesso al servizio, ed eventualmente rivalutati in seguito, e saranno garantiti tramite la stesura e il rispetto del P.A.I. (Piano Assistenziale Individuale).

Nello specifico, il servizio di C-DOM prevede l'esecuzione delle seguenti prestazioni basate su una classificazione regionale risultante da combinazione di diversi fattori, di seguito:

Bisogni prestazionali (mono professionali e/o mono prestazionali):

1. prelievi;
2. prestazionale generico;
3. percorso gestione Alvo;
4. percorso gestione Catetere;
5. percorso gestione Stomie;
6. percorso Lesioni (articolato in Lesioni A, Lesioni B, Lesioni C);
7. percorso Fisioterapia (articolato in Fisioterapia A, Fisioterapia B, Fisioterapia C, Fisioterapia D).

Bisogni compositi (multidimensionali e/o multiprofessionali):

1. Livello I;
2. Livello II;
3. Livello III (articolato in IIIA, IIIB, IIIC);
4. Alta Intensità.

Presso la Fondazione opera un'équipe di professionisti qualificati ed aggiornati che, nel rispetto dei diversi ruoli, collaborano nell'erogazione di prestazioni di qualità al fine di raggiungere i migliori risultati possibili e gli obiettivi descritti nel PAI. Le loro funzioni sono descritte dai propri profili professionali; in base a quanto indicato nel piano, interverranno a domicilio, ognuno con compiti e tempi diversi.

L'Équipe multi professionale C-DOM si compone di:

- Medico Geriatra
- Fisiatra
- Infermiere
- Fisioterapista
- Psicologo
- OSS
- Educatore professionale

La rete di collaborazioni di tipo medico specialistico della Fondazione, ampliatasi di recente grazie all'apertura dell'Ambulatorio Polispecialistico di Castano Primo, permette alla Fondazione, in autonomia, di poter avere – in caso di necessità – il supporto di figure professionali per rispondere ai bisogni assistenziali individuati nei PI e PAI.

Le differenti figure professionali che a vario titolo entrano in contatto con gli utenti sono riconoscibili attraverso un cartellino identificativo che riporta nome, cognome, foto dell'operatore, qualifica professionale, logo e nome dell'Ente a cui appartiene.

6. ORARI, GIORNATE DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E CONTINUITA' ASSISTENZIALE

L'attività sanitaria deve essere garantita per 5 giorni a settimana (da lunedì a venerdì) per le attività prestazionali o monoprofessionali, per 7 giorni settimanali per le attività integrate (un numero non inferiore a 49 ore settimanali di assistenza distribuita sui 7 giorni in ragione della risposta al bisogno collegato ai Piani di Assistenza Individuali aperti). Viene individuato per ogni utente, un referente del percorso e garantita la gestione di eventuali cambi del personale di riferimento.
E' prevista la possibilità di accoglimento dei messaggi degli assistiti tramite segreteria telefonica negli orari di chiusura.

7. AMBITI TERRITORIALI DI INTERVENTO

Fondazione Opera Pia Francesca Colleoni De Maestri è accreditata per le Cure Domiciliari presso la Regione Lombardia nei **distretti ATS MILANO / ASST OVEST MILANESE** del Legnanese e del Castanese.
Opera secondo quanto previsto dagli accordi sottoscritti con la Regione Lombardia e Ats Milano ovvero dai requisiti di accreditamento, dal contratto e dalle linee guida emanate dagli Enti competenti.
Fondazione Colleoni ha aderito per il distretto Legnanese e Castanese al progetto PNRR previsto da Regione Lombardia per utenti di età superiore ai 65 anni "Casa come primo luogo di cura".

8. COSTO

Per gli utenti afferenti al distretto del Legnanese (contratto ordinario e scopo PNRR utenti over 65 anni) e distretto del Castanese (contratto di scopo PNRR utenti over 65 anni) il servizio per il paziente è gratuito in quanto tutte le prestazioni sono a carico del S.S.R. (Servizio Sanitario Regionale).
Chi ha il diritto di usufruire di questo servizio ottiene un voucher che è utilizzato per ottenere le prestazioni necessarie da un elenco di soggetti accreditati dalla ATS.
I servizi domiciliari offerti sono integralmente coperti dal Sistema Socio Sanitario della Regione Lombardia, che remunera gli enti accreditati per le prestazioni erogate, secondo criteri comuni stabiliti a livello regionale.

Per tutti gli altri utenti afferenti al distretto del Castanese, non essendo il distretto contrattualizzato con contratto ordinario Regione Lombardia/ATS MILANO, il costo della prestazione è a carico del paziente.

9. MODALITÀ DI ACCESSO

La domanda per le prestazioni di Cure Domiciliari può essere presentata allo Sportello del distretto socio sanitario di riferimento dell'assistito, attraverso:

- prescrizione del Medico di Medicina Generale/Pediatra di Libera Scelta
- dimissione ospedaliera/struttura riabilitativa
- prescrizione del medico specialista

L'attivazione delle cure domiciliari avviene con prescrizione 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.

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 l'integrata.

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'UVM 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 condizione cliniche.

In tal caso è necessaria la ridefinizione del PI da parte dell'UVM del distretto.

La valutazione, ai fini dell'ammissione al servizio di cure domiciliari, è effettuata secondo i seguenti livelli e strumenti:

- Valutazione di primo livello: prevede l'utilizzo della Scheda unica di Triage. Ha funzioni di screening e di rapida identificazione delle popolazioni eleggibili per le CD di base e per i percorsi standardizzati o per le quali non sia indispensabile la VMD di II livello;
- VMD di secondo livello: prevede l'utilizzo dello strumento di VMD di terza generazione InterRAI Home Care (RAI/HC). È necessaria di regola per l'ammissione alle CD integrate e per l'identificazione dell'intensità assistenziale necessaria.

Da questa valutazione vengono determinati:

- il livello di gravità della persona e il relativo profilo assistenziale cui ha diritto;
- la durata dell'intervento e numero di accessi previsto;
- l'eventuale urgenza;
- il valore economico del voucher assegnato.

La famiglia a questo punto può utilizzare il voucher assegnato per ottenere i servizi necessari presso uno dei soggetti accreditati.

10. MODALITÀ DI PRESA IN CARICO E TEMPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di cura a domicilio viene attivato secondo le seguenti modalità e tempi massimi:

- La presa in carico (ossia il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del PAI) è garantita entro 72 ore salvo urgenze segnalate dal medico o dalla struttura ospedaliera (tali urgenze sono prese in carico entro 24 ore) – a giudizio dell'inviante, eventuali prestazioni ricomprese nel PAI potrebbero essere attivate successivamente alle 72 h.

11. CRITERI DI FORMAZIONE E MODALITA' DI GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA

La lista d'attesa per i servizi di Cure Domiciliari è gestita direttamente dal distretto ASST di riferimento della persona richiedente.
Viene garantita da parte del gestore la presa in carico degli assistiti secondo le indicazioni regionali.

12. EROGAZIONI DEI SERVIZI

Con la presa in carico del soggetto, la ns. Organizzazione procede, dopo l'analisi dei bisogni emersi dalla valutazione multidimensionale, alla stesura del P.A.I. e alla definizione degli obiettivi dell'assistenza. Il P.A.I. deve essere coerente con quanto emerso in precedenza, in modo da garantire che vengano messe a disposizione dell'assistito e della sua famiglia tutte le competenze professionali necessarie per tutto il periodo previsto.
La Fondazione si impegna a dare attuazione ai protocolli di continuità dell'assistenza previsti dalla normativa vigente ed elaborati dalle figure sanitarie competenti.
Al primo accesso al domicilio vengono consegnati al paziente:

- Carta dei servizi recante riferimenti telefonici da contattare in caso di necessità, codice etico e consenso informato;
- Questionario di soddisfazione e modulo suggerimenti, disservizi, reclami, ODV.

Durante il periodo di erogazione del servizio è tenuto aggiornato, presso il domicilio della persona assistita, un diario domiciliare per la registrazione delle prestazioni erogate dai diversi operatori, datate e controfirmate dall'operatore e dall'assistito/Tutore/amministratore di sostegno, al fine di assicurare l'integrazione degli interventi ed il trasferimento reciproco delle informazioni per il raggiungimento degli obiettivi assistenziali.
Se dovessero intervenire delle variazioni nelle condizioni della persona assistita si procede ad una rivalutazione, a cura dell'Unità di Valutazione Multidisciplinare dell'ASST di competenza, che può portare o ad un rinnovo del medesimo profilo o all'attribuzione di un nuovo profilo e quindi all'erogazione di un nuovo voucher.
La Fondazione, durante tutto il periodo di presa in carico, si impegna a:

- Mantenere gli opportuni contatti con il MMG/PLS e tutta l'équipe socio-sanitaria interessata dal primo contatto sino al momento della dimissione che verrà preventivamente concordata;
- Garantire la continuità assistenziale, interagendo con tutte le figure e le strutture sanitarie coinvolte nella cura;
- Ridurre al minimo il turn-over (rotazione) delle figure professionali che svolgono l'assistenza al domicilio.

Se durante l'erogazione del servizio non dovessero essere emerse delle variazioni, alla scadenza del periodo previsto dal P.A.I.:

- Si procede a rivalutare l'assistito, nel caso la persona necessiti di una prosecuzione dell'intervento;
- Si dimette l'assistito se vengono meno i bisogni assistenziali.

Al fine di ottemperare alle nuove richieste normative rispetto all'adozione di un fascicolo elettronico, la Fondazione ha stipulato accordi commerciali con primaria realtà del settore (Tekne S.r.l.) al fine di implementare nei tempi previsti un sistema informativo completo, integrato e consultabile- tramite smartphone già a disposizione di tutti gli operatori coinvolti nel servizio nonchè per la realizzazione della cooperazione applicativa ADIWEB- SGDT.

Verrà implementato, in coerenza con le tempistiche individuate dalla normativa, un sistema integrato per l'esecuzione di prestazioni di telemedicina (tra cui la possibilità di monitoraggio dei parametri e video consulti) e teleriabilitazione a domicilio.

13. DIMISSIONI DELL'UTENTE

La persona assistita viene dimessa:
- Al termine del percorso individualizzato
- In caso di ricovero presso strutture residenziali
- In caso di ricoveri ospedalieri superiori ai 15 giorni
- Al raggiungimento degli obiettivi
- Per il sopraggiungere di condizioni inattese
- Per volontà dell'utente

In caso di dimissioni è onere della Fondazione assicurare la continuità assistenziale, supportando l'assistito in caso di trasferimento presso altra UdO e agevolando il passaggio di informazioni relative al percorso assistenziale.

14. TEMPISTICHE PER L'ACCESSO ED IL RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA

La richiesta di accesso alla documentazione sociosanitaria deve essere formulata per iscritto.
I soggetti che hanno diritto di richiedere copia della cartella clinica sono:
- **L'interessato**, titolare della cartella, tramite apposito modulo reperibile presso la sede C-DOM unitamente alla copia di un documento di identità;
- **Persona delegata** dall'avente diritto, tramite modulo di delega ritirabile presso la sede C-DOM unitamente al modulo di richiesta allegando copia del documento di identità del soggetto delegante e del delegato;
- **Tutore o Amministratore di Sostegno** tramite modulo di richiesta unitamente alla copia del mandato di rappresentanza allegando copia del documento di identità del rappresentante e del rappresentato;
- **Gli eredi legittimi,** previo accertamento del loro stato di erede, in caso di decesso dell'interessato, tramite apposito modulo di richiesta reperibile presso la sede unitamente alla copia dell'atto notorio o autocertificazione.

DOVE E COME
La richiesta può essere effettuata compilando l'apposito modulo fornito dalla Fondazione:
- **DI PERSONA** presso la sede C-DOM o presso gli Uffici Amministrativi ubicati in Castano Primo;
- **VIA POSTA** inviando una formale richiesta scritta all'attenzione della Direzione Amministrativa e Direzione Sanitaria al seguente indirizzo:
  Fondazione Opera Pia F. Colleoni De Maestri Impresa Sociale
  Via Colleoni 5
  20022 Castano Primo (MI)
- **POSTA CERTIFICATA (PEC)** al seguente indirizzo: fondazionecolleoni@pec.it

RITIRO DELLA CARTELLA
La copia cartacea del Fascicolo Sanitario potrà essere ritirata presso la sede C-DOM dopo 30 giorni dalla data della richiesta. Il rilascio della documentazione è soggetto ai seguenti costi:
- da 1 a 50 pagine € 50,00 iva inclusa
- oltre 51 pagine € 100,00 iva inclusa.

15. TUTELA DELLA PRIVACY E CONSENSO INFORMATO

Fondazione Colleoni assicura la raccolta dei dati personali ai propri assistiti e ai loro Garanti o Tutori, comprendenti quelli anagrafici e telefonici, nel rispetto del Decreto Legislativo 196/03 e al regolamento europeo 679/2019.
Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole solo a lui direttamente e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate.

16. RESPONSABILI DEL SERVIZIO

- Direttore Sanitario (con funzioni di coordinamento e responsabilità clinica): Dr.ssa Ida Gatti
- Responsabile Infermieristico: Dr. Mattia Aielli
- Responsabile Amministrativo: Francesca Baroffio

17. CUSTOMER SATISFACTION

Uno degli strumenti di rilevazione della qualità messo in atto dalla Fondazione Colleoni è il "Questionario di Soddisfazione del Cliente", che mira a rilevare il grado di soddisfazione della Persona assistita e della sua famiglia.
Le indagini di soddisfazione sono ritenute correntemente uno strumento adatto a valutare i risultati delle cure dal punto di vista del fruitore del Servizio, in particolare per quanto riguarda la qualità percepita sia dell'organizzazione in generale sia dei rapporti interpersonali con l'équipe assistenziale. Dal 2019 è stato introdotto dalla Fondazione l'utilizzo di tablet/smartphone per la somministrazione dei questionari informatizzati destinati agli utenti e alla sua famiglia; rimane la possibilità di compilare il medesimo questionario in formato cartaceo.

La compilazione del questionario viene effettuata durante o al termine del percorso assistenziale dell'utente; in altri casi la coordinatrice del servizio effettua chiamata telefonica successivamente all'esecuzione della prestazione.

18. SUGGERIMENTI, CONSIGLI E APPREZZAMENTI

Al fine di migliorare i servizi offerti e renderli il più possibile adeguati alle esigenze degli utenti, gli utenti stessi o i loro familiari, possono fare pervenire consigli, proposte, apprezzamenti, segnalare eventi ed episodi o fare considerazioni di qualunque tipo.
Tali segnalazioni possono essere presentate tramite: o lettera in carta semplice consegnata o inviata all'URP; o segnalazione telefonica all'URP; o colloquio diretto con il personale preposto all'URP; o il questionario di soddisfazione della Fondazione o attraverso l'apposito modulo consegnato durante il primo accesso.
I dati raccolti vengono elaborati e tradotti in stimoli utili alla programmazione ed alla gestione delle attività, divenendo risorse di innovazione e miglioramento del servizio offerto.

19. RECLAMI O DISSERVIZI

Il sistema di qualità interno alla Fondazione prevede che i beneficiari dei servizi possano esprimere in maniera formale reclami o disservizi sia via mail all'indirizzo adi@fondazionecolleoni.it sia per iscritto attraverso l'apposito modulo consegnato durante il primo accesso. Le osservazioni ed i reclami verranno presi in considerazione direttamente dai responsabili del servizio, e come da apposita procedura interna, verranno adottate apposite soluzioni nei tempi e nei modi prestabiliti ed indicati sul modulo stesso.

E' sempre comunque possibile segnalare telefonicamente ai responsabile del servizio eventuali disservizi o segnalazioni, che verranno prese immediatamente in considerazione, valutate e risolte se caso nelle medesime tempistiche previste per le segnalazioni scritte.

Gli utenti, i loro care-giver o tutori possono inoltre rivolgersi all'Organismo di Vigilanza della Fondazione per segnalazioni e/o reclami all'indirizzo mail odv@fondazionecolleoni.it oppure con l'apposito modulo consegnato durante il primo accesso a domicilio.

20. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

Diritti

- Diritto al rispetto della dignità
  Gli operatori si rivolgono all'Utente osservando regole formali adeguate e hanno cura di non offendere la loro dimensione fisica e affettiva
- Diritto alla riservatezza secondo le vigenti norme di legge
  Ogni Utente ha diritto alla riservatezza di tutti i dati e le informazioni di carattere personale, relativi a patologie e ogni circostanza che Lo riguardi; tali informazioni sono protette dal rispetto delle normative vigenti in materia di privacy da parte del personale di ogni livello
- Diritto all'individuazione dell'operatore per mezzo di tesserino di riconoscimento
- Diritto a essere ascoltato nelle forme e nei modi più idonei alla situazione e al caso individuale, con rispetto, gentilezza e competenza
- Diritto a ricevere risposte entro tempi definiti
- Diritto all'informazione tempestiva, corretta, costante, chiara, semplice, comprensibile e adeguata alla tipologia e alla cultura dell'utenza, mirata, aggiornata, facilmente accessibile
- Diritto a conoscere i modi e le finalità della prestazione, a essere rassicurato sul proprio caso, a mantenere i rapporti col responsabile, a esprimere il proprio consenso e ricevere un intervento efficace e appropriato
- Diritto della famiglia a essere informata e rassicurata, entro i limiti consentiti dalla privacy e dalla volontà dell'utente
- Diritto al reclamo, a formulare proposte e suggerimenti in forma sia scritta che verbale
- Diritto alla trasparenza
- Diritto a essere assistito da personale adeguatamente preparato
- Diritto a un'assistenza ordinata e rispettosa del silenzio e del riposo.

Doveri

I Doveri Il rispetto e l'osservanza da parte degli Utenti di alcuni doveri favoriscono un appropriato e regolare svolgimento delle attività di assistenza. Tali doveri non devono essere vissuti come limitazioni alla propria libertà ma come una ulteriore garanzia di efficienza:

- L'utente ha il dovere di mantenere un comportamento responsabile, in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri e con la volontà di collaborare con il personale e con la Direzione;
- È un dovere di ogni utente informare tempestivamente gli operatori sulla propria intenzione di rinunciare a prestazioni programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse;
- L'utente è tenuto al rispetto delle attrezzature e degli arredi della Società che si trovano all'interno del proprio domicilio;

- L'utente ha diritto a una corretta informazione sull'organizzazione della Società, ma è anche suo dovere assumere informazioni, nei tempi e nelle sedi opportune.

21. AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO: UNA FORMA DI TUTELA A FAVORE DELLA PERSONA ANZIANA

Ai sensi dell'art. 404 del Codice Civile possono beneficiare dell'amministrazione di sostegno le persone che, per effetto di un'infermità ovvero di una menomazione fisica o psichica, si trovano nell'impossibilità anche parziale o temporanea di provvedere ai propri interessi.
Pertanto l'Amministratore di sostegno (figura che è stata introdotta dalla Legge 09.01.2004 n. 6, che ha novellato il Codice Civile) può rappresentare sia persone dotate di capacità giuridica parziale, sia persone totalmente incapaci di agire, ancorché in possesso di capacità di intendere e di volere, sebbene assai limitata.

Informazioni relative a tale importante forma di tutela, possono essere richieste alla:

- **ASST OVEST MILANESE** – Ufficio protezione Giuridica (UPG) in via Spagliardi n. 19, Parabiago (Mi) Tel. 0331498670/ e-mail: giulio.colombo@asst-ovestmi.it

La Fondazione ha designato quale referente per i rapporti con gli uffici che si occupano di protezione giuridica e servizi sociali la Sig.ra Francesca Baroffio.

22. RESPONSABILITA' AMMINISTRATIVA DELLA FONDAZIONE, IN QUANTO ENTE DOTATO DI PERSONALITA' GIURIDICA, NEI RAPPORTI CON LE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE E PRIVATE.

Il Consiglio di Amministrazione della Opera Pia F. Colleoni De Maestri in data 15 novembre 2012, allo scopo di predisporre un sistema organizzativo in grado di far fronte alle responsabilità penali e civili nei rapporti con le Amministrazioni Pubbliche e Private, ha assunto in sede applicativa le disposizioni emanate con il D.Lgs 231/01.
A tal fine sono stati definiti i modelli organizzativi e gestionali conseguenti alle specificità della Fondazione, articolati secondo i seguenti elaborati:

- Codice Etico ispirato ai valori fondanti della "Fondazione Opera Pia Francesca Colleoni De Maestri";
- Modello Organizzativo Generale con la mappatura dei possibili rischi specifici e conseguenti reati determinabili durante l'attività amministrativa e gestionale, e relative procedure di sbarramento;
- Istituzione e ordinamento del Comitato di Controllo e Valutazione;
- Regolamento dell'Organo di Vigilanza (OdV);
- Trattamento dei dati sensibili e della Privacy;
- Sicurezza e salvaguardia dei Lavoratori;
- Informazione e formazione dei Lavoratori in merito all'uso corretto delle prescrizioni fissate dal D.Lgs 231/01.

22. COME RAGGIUNGERCI

C-DOM Opera Pia Francesca Colleoni De Maestri Impresa Sociale
Via Colleoni 5, 20022 Castano Primo (MI) – presso Rsa "Colleoni"

DA MILANO
Autostrada Milano - Torino
Uscita a Marcallo/Mesero
Seguire indicazioni per Malpensa
Uscita Castano Sud.

Autostrada Laghi
Uscita Busto Arsizio
Seguire indicazioni per Malpensa
Uscita Castano Nord.

IN TRENO
Ferrovie Nord
Linea Milano-Novara stazione di Castano Primo.

La sede operativa si trova a Castano Primo (MI), in Via Colleoni 5, presso la Rsa "Colleoni".
L'attività amministrativa è garantita attraverso l'accessibilità telefonica (tel. 0331/1820678) dalle ore 9.00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì.
E' prevista la possibilità di accoglimento dei messaggi degli assistiti tramite segreteria telefonica negli orari di chiusura.
I colloqui con l'utenza (familiari/utenti) possono essere effettuati con accesso in sede o a domicilio dell'utente su appuntamento.

Email: adi.milano@fondazionecolleoni.it

Web: www.fondazionecolleoni.org

CURE DOMICILIARI - MILANO - QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

Le chiediamo cortesemente di compilare il seguente questionario, la Sua opinione è importante per noi e ci permetterà di rendere un servizio migliore in futuro

1. Compilatore del modulo

- ◯ Familiare / Caregiver
- ◯ Utente
- ◯ Altro

2. Sesso

- ◯ Maschio
- ◯ Femmina

3. Età

- ◯ 0 - 18 anni
- ◯ 18 - 40 anni

- ◯ 40 - 65 anni
- ◯ Oltre 65 anni

4. Nazionalità

- ◯ Italiana
- ◯ Europea
- ◯ Extraeuropea

5. Titolo di studio

- ◯ Scuola dell'obbligo
- ◯ Scuola superiore
- ◯ Laurea
- ◯ Nessuno

6. Professione

- ◯ Casalinga
- ◯ Operaio/a
- ◯ Impiegato/a
- ◯ Pensionato/a
- ◯ Artigiano/a
- ◯ Studente
- ◯ Commerciante

- ◯ Disoccupato/a
- ◯ Dirigente
- ◯ Altro

7. Com'è venuto a conoscenza del servizio CURE DOMICILIARI di FONDAZIONE COLLEONI?

- ◯ Da lista erogatori fornita da ASST
- ◯ Internet
- ◯ Sito web della Fondazione
- ◯ Passaparola
- ◯ Altro

8. E' soddisfatto/a delle informazioni ricevute sul servizio?

1	2	3	4	5
per niente soddisfatto				molto soddisfatto

9. Gli infermieri hanno soddisfatto le sue esigenze?

1	2	3	4	5
per niente soddisfatto				molto soddisfatto

10. I fisioterapisti hanno soddisfatto le sue esigenze?

Rispondere solo se si ha effettivamente usufruito del servizio di fisioterapia

1 2 3 4 5

per niente soddisfat to molto soddisfatto

11. Gli ASA/OSS hanno soddisfatto le sue esigenze?

Rispondere solo se si ha effettivamente usufruito del servizio assistenziale

1 2 3 4 5

per niente soddisfat to molto soddisfatto

12. Come ritiene i tempi di attesa tra prenotazione del servizio e primo appuntamento?

- ◯ Brevi
- ◯ Abbastanza brevi
- ◯ Lunghi
- ◯ Troppo lunghi
- ◯ Non saprei

13. Ritiene che le informazioni fornite sul programma delle cure siano state chiare ed esaurienti?

1 2 3 4 5

per niente soddisfat to molto soddisfatto

14. Gli operatori hanno rispettato gli orari previsti per gli appuntamenti?

1 2 3 4 5

per niente soddisfat to molto soddisfatto

15. Quanto ritiene importante essere seguito dallo stesso operatore?

1 2 3 4 5

Poco importante Molto importante

16. Sarebbe interessato ad usufruire di altri servizi della Fondazione? Se si, quali?

- [ ] RSA Aperta
- [ ] Centro Diurno Integrato
- [ ] Casa Albergo
- [ ] Mini Alloggi Protetti
- [ ] RSA

17. In generale è soddisfatto/a dell'organizzazione del servizio?

1 2 3 4 5

per niente soddisfat to molto soddisfatto

18. Eventuali osservazioni

Inserisci la risposta

Opera Pia Francesca Colleoni
De Maestri - Impresa Sociale

Sede legale e direzione generale:
VIA COLLEONI, 5 - 20022 CASTANO PRIMO (MI)
Tel. 0331 880356 | Fax 0331 880669 | E-mail info@fondazionecolleoni.it

MODELLO PER SUGGERIMENTI, DISSERVIZI, RECLAMI E APPREZZAMENTI (UTENTI, ESTERNI, FAMIGLIARI E PERSONALE)

Signor\Signora .....

Abitante a ..... Via .....

Telefono .....

In qualità di:

☐ operatore

☐ ospite/utente

☐ famigliare di .....

☐ utente esterno

Intende dare un suggerimento o rivolgere un apprezzamento riguardo:

.....

.....

.....

.....

Intende effettuare un reclamo, segnalazione disservizio riguardo:

.....

.....

.....

.....

Data _____ Firma _____

In caso d'utilizzo per e-mail : adi@fondazionecolleoni.it

La Direzione s'impegna alla verifica di quanto su espresso, assicurando di darne direttamente risposta all'interessato entro il più breve tempo possibile e comunque non oltre 15 giorni dal ricevimento.

Si ringrazia per la collaborazione

La Direzione

UNITÀ PERIFERICHE:

RSA/CDI "Colleoni"
Via Colleoni, 5 - Castano Primo (MI)
Tel 0331 881899 | Fax 0331 886134
residenzacastano@fondazionecolleoni.it

RSA "Cardinal Colombo"
Via Verdi, 5 - Morosolo (VA)
Tel 0332 224720 | Fax 0332 225294
residenzamorosolo@fondazionecolleoni.it

RSA "Casa Ospitalità Anziani"
Via Garibaldi, 9 - Rescaldina (MI)
Tel 0331 576328 | Fax 0331 466301
residenzarescaldina@fondazionecolleoni.it

RSA "Michela e Franco Fornasari"
Via Varese, 66 - Mozzate (CO)
Tel 0331 688117 | Fax 0331 833534
residenzamozzate@fondazionecolleoni.it

Opera Pia Francesca Colleoni De Maestri Impresa Sociale

mail : OdV@fondazionecolleoni.it

Modulo Segnalazione all'O.d.V.

Segnalazione della commissione o dei tentativi di commissione di uno dei reati contemplati dal Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231, recante:

"Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300",

ovvero della violazione o dell'elusione fraudolenta del Modello di Organizzazione e Gestione e/o del Codice Etico della Opera Pia Francesca Colleoni De Maestri Impresa Sociale

AUTORE DEL COMPORTAMENTO OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

.....

DESCRIZIONE di DETTAGLIO DEL COMPORTAMENTO CHE ORIGINA LA SEGNALAZIONE:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

DATI DEL SEGNALANTE *(possibilità anche in forma anonima)*

Nome:

Cognome:

Unità Organizzativa:

Telefono:

E-Mail:

Opera Pia Francesca Colleoni De Maestri Impresa Sociale, titolare del trattamento dei dati personali, ai sensi degli artt. 12 e 13 del Regolamento UE 2016/679, all'interessato sono riconosciuti i diritti di cui agli artt. 15-22 del Regolamento UE 2016/689e, in particolare, il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne la rettifica, l'aggiornamento o la cancellazione se incompleti, erronei o raccolti in violazione di legge, l'opposizione al loro trattamento o la trasformazione in forma anonima. I Suoi dati personali acquisiti mediante la presente segnalazione saranno trattati esclusivamente per finalità connesse al rispetto degli obblighi derivanti dal D.Lgs. 231/2001, nonché utilizzati, ed in seguito conservati, anche in forma cartacea. **Riconosciuta la legittimità anche di segnalazioni "anonime",** il conferimento dei suoi dati appare facoltativo ed un suo rifiuto in tal senso non comporterà nessuna conseguenza circa la validità dell'operato dell'**O**rganismo **d**i **V**igilanza (**O.d.V.**). Il segnalante resta, in ogni caso, personalmente responsabile dell'eventuale contenuto diffamatorio delle proprie comunicazioni e Fondazione Opera Pia Francesca Colleoni De Maestri o.n.l.u.s., mediante il proprio **O.d.V.**, si riserva il diritto di non prendere in considerazione le segnalazioni prodotte in evidente "mala fede". Si ricorda, inoltre, che i dati da Lei forniti devono essere pertinenti rispetto alle finalità della segnalazione, cosicché l'O.d.V. sarà libero di non dare seguito alle segnalazioni riguardanti condotte o soggetti estranei agli obblighi derivanti dal D.lgs. 231/2001. Salvo l'espletamento di obblighi derivanti dalla legge, i dati personali da Lei forniti non avranno alcun ambito di comunicazione e diffusione.

☐ **PRESTO IL CONSENSO** ☐ **NEGO IL CONSENSO**

_____ _____

Firma **Data**