Servizio cure domiciliari
"C-Dom KCS Caregiver "

CARTA DEI SERVIZI

ELABORATO	CONTROLLATO	APPROVATO
Segreteria	Direzione di filiale	Il Presidente/Legale

La riproduzione e/o la diffusione anche parziale e con qualsiasi mezzo del presente documento senza il permesso scritto della direzione, è vietata.
Ogni abuso sarà perseguito ai sensi di legge.

La carta dei servizi è indirizzata agli utenti dei servizi territoriali-cure domiciliari (C-Dom) ed ai loro Caregiver per illustrare il servizio offerto. La sua finalità è quella di fornire indicazioni sugli obiettivi del servizio, sulla sua filosofia e sui modi, sulle forme e sui tempi del suo funzionamento.

La carta dei servizi è quindi uno strumento attraverso il quale si esplicitano diritti e doveri sia degli utenti e dei loro Caregiver sia degli operatori attribuiti al servizio al fine di migliorare il Ben-Essere della persona assistita, attraverso un rapporto basato sulla fiducia, sul dialogo e sulla collaborazione per rendere maggiormente efficaci, efficienti e tempestive le prestazioni erogate.

La carta dei servizi, che è disponibile per tutti coloro che richiedono informazioni sul servizio e che viene consegnata ad ogni nuovo utente, è pubblicata sul sito aziendale www.consorziokcs.it ed esposta e richiedibile presso la sede organizzativa del servizio e presso ogni sede operativa.

La cooperativa sociale KCS Caregiver.

La riproduzione e/o la diffusione anche parziale e con qualsiasi mezzo del presente documento senza il permesso scritto della direzione, è vietata.
Ogni abuso sarà perseguito ai sensi di legge.

1 IL GESTORE DEL SERVIZIO C-DOM 4
1.1 La mission 4
1.2 Il codice etico dell'ente erogatore KCS Caregiver 4
1.3 Dove opera servizio C-DOM di KCS Caregiver 5
1.4 Come raggiungerci 6
2 IL SERVIZIO C-DOM: DESCRIZIONE, PRESA IN CARICO E MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO 6
2.1 Il servizio C-Dom - obiettivi 6
2.2 Il servizio C-dom - descrizione 7
2.3 Il servizio C-Dom- iter di attivazione 8
2.4 Il servizio C-Dom – presa in carico e modalità di erogazione 8
2.5 Il servizio C-dom – chiusura del servizio 9
2.5.1 Le dimissioni 9
2.5.2 Il trasferimento 9
2.5.3 Chiusura amministrativa 9
2.5.4 Revoca dell'Ente erogatore 10
2.5.5 Richiesta documentazione sanitaria 10
2.6 L'équipe multi-professionale 10
2.7 Il servizio C-Dom - costi 11
3 GLI STANDARD DI QUALITA' 11
3.1 La politica della qualità 11
3.2 La customer satisfaction ad Ospiti e caregiver 11
3.3 La scheda reclami ed encomi 12
3.4 La customer satisfaction degli operatori 12
4 INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI E DEI LORO CAREGIVER 12
4.1 Diritti e doveri degli utenti e dei loro familiari 12
4.2 La carta dei diritti della persona anziana e la carta dei diritti del malato 13
4.3 Il consenso informato 13
4.4 La tutela della privacy 13
4.5 Polizza assicurativa 14
4.6 La tutela degli utenti 14
5 ALLEGATI 14
A. Informativa ai sensi degli art.li 12,13,14 del Regolamento Europeo Privacy EU/2016/679 14
B. Consenso informato alle cure 14
C. Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli Ospiti e dei famigliari 14
D. Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli operatori 14
E. Scheda di segnalazione reclamo, suggerimento, ringraziamento 14

La riproduzione e/o la diffusione anche parziale e con qualsiasi mezzo del presente documento senza il permesso scritto della direzione, è vietata.
Ogni abuso sarà perseguito ai sensi di legge.

1 IL GESTORE DEL SERVIZIO C-DOM

1.1 La mission

La cooperativa sociale KCS Caregiver, gestore del servizio cure domiciliari C-Dom si è costituita agli inizi degli anni '90 ed ha acquisito esperienze consolidate e qualificate nella gestione di unità d'offerta sociosanitarie residenziali, semi residenziali e domiciliari, confermandosi come azienda leader in grado di adeguare efficacemente i propri modelli organizzativi alle singole realtà, mantenendo invariati sia i livelli di qualità dei servizi su tutto il territorio nazionale sia le radici e i valori che da sempre la ispirano.

La società cooperativa è retta da principi di mutualità ai sensi del codice civile e delle leggi vigenti in materia.

Dopo aver maturato graduali e significative esperienze nel settore, KCS Caregiver ha strutturato una divisione operativa specifica dedicata ai servizi territoriali per le cure domiciliari in grado di operare sul territorio a favore di persone temporaneamente o permanentemente in condizioni di cronicità e fragilità che intendono essere assistite e curate al proprio domicilio.

Il modello organizzativo promosso prevede forme possibili di integrazione con le strutture residenziali e semiresidenziali del territorio e di realizzare positive sinergie in termini economici e di qualità prestazionali con queste unità d'offerta socio sanitarie (di seguito UdO) che costituiscono dei "centri di servizio territoriali" per offrire una presa in carico complessiva di ogni utente all'evolversi del bisogno.

Il servizio C-Dom di KCS Caregiver è autorizzato, accreditato e contrattualizzato dalla Regione Lombardia, ai sensi della DGR n° 6768/2022 e dall'atto n° 12/32 del 23/03/2023, con atti n° 24 del 23/01/2023 e n°143 del 09/02/2023per i rispettivi distretti di competenza.

1.2 Il codice etico dell'ente erogatore KCS Caregiver

In ottemperanza al decreto legislativo n° 231/2001, KCS Caregiver ha adottato il modello di organizzazione, gestione e controllo, ha nominato l'organismo di vigilanza ed ha approvato il codice etico nel quale sono espressi i principi e di valori che ispirano la propria attività; il modello organizzativo di gestione e il codice etico sono consultabili ed affissi presso la struttura organizzativa e la bacheca delle direzioni operative del servizio C-Dom.

Gli operatori del servizio C-Dom devono pertanto fondare le proprie scelte operative su tali principi etici fondamentali e nei rapporti con gli utenti destinatari dei servizi devono utilizzare i criteri di condotta stabiliti.

L'attività degli operatori deve essere improntata al rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza, efficacia, equità ed appropriatezza. In particolare, tutti gli operatori devono tutelare la persona presa in carico e devono:

- stimolare l'utente ad essere partecipe cercando di soddisfare le sue richieste propositive per consentirgli di esprimere una partecipazione attiva alla propria esistenza;

La riproduzione e/o la diffusione anche parziale e con qualsiasi mezzo del presente documento senza il permesso scritto della direzione, è vietata. Ogni abuso sarà perseguito ai sensi di legge.

- operare all'interno della sfera di autonomia residua dell'utente per aiutare l'utente ad aiutarsi, operare attraverso progetti individuali e piani assistenziali individualizzati per non adeguare rigidamente i bisogni delle persone a logiche burocratiche del servizio;
- operare in équipe, interagendo con gli altri addetti per migliorare la qualità del servizio erogato, senza mai sconfinare dal proprio ambito professionale.

1.3 Dove opera servizio C-DOM di KCS Caregiver

KCS C-Dom opera:

1° nei Comuni appartenenti a tutti i Distretti sociosanitari dell'ATS della Brianza:
- ASST della Brianza – distretto Vimercate
- ASST di Lecco – distretto Lecco
- ASST di Monza – distretto Monza

2° Nei Comuni appartenenti ai Distretti sociosanitari dell'ATS Città Metropolitana di Milano:
- ASST Melegnano e della Martesana – distretto alta Martesana
- ASST Ovest Milanese – distretto Castanese
- ASST Ovest Milanese – distretto Legnanese
- ASST Ovest Milanese – distretto Magentino
- ASST Rhodense – distretto Garbagnatese
- ASST Rhodense – distretto Rhodense

Il servizio amministrativo di ogni distretto è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.

Per gli utenti di ATS della Brianza è possibile rivolgersi agli uffici Cure domiciliari di KCS caregiver presso le sedi di Ornago e di Galbiate, in particolare:

- Ornago c/o RSA "Scaccabarozzi" – Via Banfi, 1 – 20876 Ornago (MB)
  - numero verde: 800.086.599;
  - centralino: 039.6011505
  - mail: segreteria.adi@kcscaregiver.it
- Galbiate c/o RSA "Villa Serena" – Piazzale Achille Grandi, 1 – 23851 Galbiate (LC)
  - centralino 0341.2420232
  - mail: servizidomiciliari@rsavillaserena.com

Per gli utenti di ATS Città Metropolitana di Milano è possibile rivolgersi agli uffici Cure domiciliari di KCS caregiver presso la sede di Legnano:

- c/o RSA "L. Accorsi" - Via Guidi n°15 - 20025 Legnano (MI)
  - numero verde: 800.086.598;
  - centralino: 0331.454369
  - mail: segreteria.adimilano@kcscaregiver.it

La riproduzione e/o la diffusione anche parziale e con qualsiasi mezzo del presente documento senza il permesso scritto della direzione, è vietata. Ogni abuso sarà perseguito ai sensi di legge.

1.4 Come raggiungerci

Sede operativa ed organizzativa di Ornago:

- Automobile: autostrada A4 Milano-Venezia, uscita Cavenago/Cambiago
- Autolinea Nord Est Trasporti, Z321 Monza FS-Trezzo sull'Adda, fermata Banfi/Sanatorio
- Metropolitana verde: direzione Gessate e Autobus NET con fermata del Santuario, posto a circa 500 metri dalla struttura (sul sito http://www.nordovesttrasporti.it/ sono disponibili gli orari)

Sede operativa c/o Legnano:

- Automobile da Milano: Autostrada dei Laghi, direzione Varese uscita Legnano, la struttura è ubicata a circa un kilometro dall'uscita autostradale
- Autolinea: linea A con fermata nel quartiere Canazza, in prossimità della struttura
- Ferrovia: stazione di Legnano

2 IL SERVIZIO C-DOM: DESCRIZIONE, PRESA IN CARICO E MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

2.1 Il servizio C-Dom - obiettivi

Il servizio di cure domiciliari C-Dom comprende attività sanitarie e socio sanitarie ed assistenziali integrate tra loro. Il servizio è rivolto ad utenti in condizioni di non autosufficienza definitiva o di non autosufficienza temporanea, affetti da patologie croniche o da patologie acute trattabili a domicilio, che necessitano di servizi di cura e di riabilitazione da parte di un'équipe multi professionale per migliorare la qualità di vita dell'utente e dei suoi Caregiver. Il sistema integrato degli interventi domiciliari di natura sanitaria ed assistenziale persegue pertanto i seguenti obiettivi:

1° consente all'utente fragile non autosufficiente di rimanere al proprio domicilio, nel suo nucleo familiare e nel proprio contesto sociale, garantendogli le adeguate prestazioni sanitarie e socio sanitarie;

2° riduce e/o allontana nel tempo la necessità di ricovero in strutture residenziali ed evita ricoveri ospedalieri impropri;

3° affianca, sostiene e fornisce consulenza professionale, tecnica e tutelare alle famiglie che manifestano difficoltà ad accudire la persona dimessa da ospedali o che si aggrava a domicilio.

Per l'erogazione del servizio è fondamentale la presenza di un Caregiver dell'utente che si interfacci e cooperi con gli operatori del servizio, esegua il monitoraggio continuo dell'assistito, si occupi dell'ambiente domestico e condivida gli obiettivi del piano di cura unitamente al medico di medicina generale.

Le cure domiciliari sono quindi rivolte a utenti in situazioni di fragilità, caratterizzate dalla presenza di:

- situazione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- una condizione di non deambulazione o di difficoltosa trasportabilità;

La riproduzione e/o la diffusione anche parziale e con qualsiasi mezzo del presente documento senza il permesso scritto della direzione, è vietata. Ogni abuso sarà perseguito ai sensi di legge.

- una rete familiare formale e/o informale di supporto;
- condizioni abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza.

2.2 Il servizio C-dom - descrizione

Nel modello di cure domiciliari della regione Lombardia il bisogno clinico funzionale e sociale dell'utente richiedente il servizio domiciliare è effettuato con strumenti di valutazione multidimensionale gestiti in contesti multi-professionali (E.V.M., Distretto ASST, medico di medicina generale - MMG, case di comunità, COT, reparti di degenza) per la definizione del processo di presa in carico. L'ente gestore dopo essere stato scelto dall'utente quale ente erogatore del servizio di cure domiciliari, in relazione al suo bisogno, dovrà erogare il servizio di cure domiciliari che si articola per intensità, complessità e durata nei seguenti livelli:

1° Cure Domiciliare di Base: comprendono i prelievi e le prestazioni generiche non classificate altrove e prevedono un massimo di 4 accessi/mese;

2° Percorsi standardizzati di Cura:
   a. percorsi gestione alvo: prevedono un massimo di 4 accessi/mese;
   b. percorsi gestione catetere vescicale: prevedono un massimo di 4 accessi/mese;
   c. percorsi gestione stomie: prevedono un massimo di 4 accessi/mese;
   d. percorsi gestione lesioni A, B, C in base alla tipologia della lesione e al numero degli accessi mensili da effettuare: prevedono fino ad un massimo di 16 accessi mensile;
   e. percorsi di fisioterapia (A, B, C, D) in base al numero degli accessi mensili da effettuare: prevedono fino ad un massimo di 12 accessi mensile

3° ADI integrata - livelli (I, II, IIIA, IIB, IIC): I livelli individuano, in particolare, le risposte a condizioni clinico assistenziali con bisogni complessi che possono richiedere un PAI/PRI strutturato, erogato attraverso l'intervento di professionisti che operano di norma in équipe multidisciplinari in risposta ai bisogni rilevati e tenuto conto dell'evoluzione della complessità clinica nel contesto psicosociale dell'assistito. Prevedono un numero di accessi mensile tra 5 e 30 in base al bisogno indentificato.

4° ADI Alta Intensità è destinato:
   a. (prevalentemente) a pazienti che seguono un percorso di dimissione protetta, a seguito di un evento indice che ha determinato un ricovero ospedaliero e creato nuove condizioni di bisogno o aggravato una condizione di bisogno preesistente, generando un quadro di alta complessità clinico assistenziale.
   b. (Più raramente) a pazienti a domicilio che, a causa di una riacutizzazione, si trovino nelle condizioni in cui il MMG/PLS ne chieda specifica attivazione per evitarne il ricovero. Sono previsti accessi quotidiani anche plurimi per una durata di 15 giorni rinnovabili fino ad un massimo di 30 giorni.

La riproduzione e/o la diffusione anche parziale e con qualsiasi mezzo del presente documento senza il permesso scritto della direzione, è vietata. Ogni abuso sarà perseguito ai sensi di legge.

2.3 Il servizio C-Dom- iter di attivazione

Il servizio di cure domiciliari è attivabile per tutti gli utenti in possesso di una richiesta autorizzata dalla ASST di riferimento.
Per l'attivazione del servizio C-Dom l'utente deve rivolgersi al proprio MMG che, a seguito di valutazione sul possesso dei requisiti, attiverà il distretto di riferimento per l'autorizzazione.
Successivamente, per avere accesso alle prestazioni l'utente deve presentare al distretto dell'ASST di competenza i seguenti documenti:

- impegnativa del medico di medicina generale contenente la richiesta di attivazione dell'assistenza domiciliare integrata, formulata su ricettario regionale con le diagnosi di patologia e/o di condizione di non autosufficienza e/o di bisogno e le motivazioni della richiesta di attivazione con modalità differenziate per le cure domiciliari erogabili in forma di percorsi standardizzati e per le cure domiciliari integrate (il medico di medicina generale unitamente alla richiesta rilascia all'utente anche un elenco di strutture accreditate autorizzate per l'erogazione del servizio per effettuarne una scelta);
- tessera sanitaria;
- eventuale lettera di dimissioni rilasciate dagli ospedali;
- eventuale documentazione clinica da fornire agli specialisti per la valutazione del caso;

Per quegli utenti che si trovano in regime di ricovero ospedaliero, è il reparto di degenza che effettua il Triage e lo invia al distretto per ottenerne l'autorizzazione.
Qualora un utente desidera ricevere le prestazioni dal servizio di KCS Caregiver C-Dom in qualità di ente erogatore l'utente stesso dovrà segnalare la propria preferenza quando ottiene l'autorizzazione e il servizio sarà avviato, nei tempi previsti dalla normativa.

2.4 Il servizio C-Dom – presa in carico e modalità di erogazione

La presa in carico dell'utente da parte del servizio C-Dom KCS Caregiver (ovvero il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del piano di assistenza individualizzato - PAI) è garantita:

- entro 72 ore, fatte salve eventuali necessità di continuità assistenziale da garantire in corso di dimissioni protette;
- successivamente alle 72 ore per prestazioni differibili, a giudizio ed in accordo con l'inviante.

Il servizio C-Dom garantisce la copertura delle cure con una distribuzione su:

- cinque giorni a settimana (dal lunedì al venerdì) per attività prestazionali o mono professionali;
- sette giorni settimanali per le attività integrate.

Gli operatori svolgono le attività di cure domiciliari di norma dal lunedì al venerdì prioritariamente dalle 7.00 alle 18.00 e il sabato e la domenica, secondo quanto previsto nel PAI.

La riproduzione e/o la diffusione anche parziale e con qualsiasi mezzo del presente documento senza il permesso scritto della direzione, è vietata.
Ogni abuso sarà perseguito ai sensi di legge.

Il primo accesso a domicilio degli operatori è finalizzato alla raccolta della documentazione necessaria per redigere, in collaborazione con il MMG, l'ASST di competenza e la famiglia, il PAI.
Per eventuali situazioni di emergenza sanitaria, il riferimento per l'utenza rimane sempre il MMG.
Per eventuali urgenze di tipo organizzativo ed assistenziale che siano di competenza del servizio C-Dom occorre rivolgersi alla sede operativa di riferimento.

2.5 Il servizio C-dom – chiusura del servizio

2.5.1 Le dimissioni

Al momento della dimissione, l'operatore provvede a registrare nel fascicolo socio-assistenziale la data della chiusura dell'assistenza domiciliare e il relativo motivo; l'operatore amministrativo comunica la dimissione all'ASST indicando la motivazione.
Le dimissioni di un utente dal servizio di cure domiciliari possono avvenire per:

- guarigione;
- volontà dell'utente;
- trasferimento ad altro soggetto erogatore;
- ricovero in ospedale;
- decesso;
- trasferimento in altro setting di cura, sia domiciliare sia residenziale;
- cambio di residenza;
- completamento del programma assistenziale;
- non appropriatezza. In tal caso occorre che l'utente stesso o il suo Caregiver dia comunicazione a KCS

In caso di dimissioni dal servizio e/o trasferimento ad un altro soggetto erogatore di cure domiciliari KCS rilascia copia del PAI e su richiesta del caregiver o utente può rilasciare una relazione.

2.5.2 Il trasferimento

In caso di trasferimento ad altro setting di cura il case manager con il supporto dell'ASST facilita il passaggio di cura attraverso la rete per l'identificazione del percorso più appropriato. Un'identificazione chiara del percorso all'interno di realtà diverse tra di loro è un fattore chiave per facilitare e rendere efficace sia la comunicazione sia il passaggio di cura, garantendo così continuità dell'informazione e della relazione assistenziale dell'utente e del nucleo familiare.

2.5.3 Chiusura amministrativa

In caso di sospensione del servizio per ricovero ospedaliero o per altri motivi, è necessario darne evidenza sul foglio del diario; in caso di sospensione superiore a 15 giorni il titolo deve essere chiuso obbligatoriamente e l'assistito e la famiglia devono pertanto ripresentare richiesta delle cure domiciliari con impegnativa del MMG o del reparto ospedaliero all'ASST di appartenenza per poter riaprire un ulteriore percorso di cura.

La riproduzione e/o la diffusione anche parziale e con qualsiasi mezzo del presente documento senza il permesso scritto della direzione, è vietata.
Ogni abuso sarà perseguito ai sensi di legge.

2.5.4 Revoca dell'Ente erogatore

È facoltà della persona assistita revocare la scelta dell'ente erogatore delle prestazioni a domicilio qualora non sussistano le condizioni per proseguire l'assistenza con quello già prescelto.

2.5.5 Richiesta documentazione sanitaria

Copia del fascicolo socio-assistenziale può essere richiesta all'URP delle cure domiciliari di KCS utilizzando i contatti precedentemente indicati e il pagamento anticipato di €80,00. La copia della documentazione sanitaria sarà resa disponibile agli aventi diritto entro 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta.

2.6 L'équipe multi-professionale

Il servizio C-Dom è coordinato da un responsabile sanitario medico che si avvale della collaborazione del personale sociosanitario e del personale amministrativo presente nella sede organizzativa e nella sede operativa.
Il responsabile sanitario è un medico responsabile dell'erogazione del servizio e della valutazione e del miglioramento della qualità;
L'équipe multi-professionali si compone di:

- Il Coordinatore che si occupa della programmazione delle attività, in raccordo con i medici di medicina generale e il personale del distretto ASST, ha una funzione gerarchica e di supporto per gli operatori e costituisce altresì il riferimento per le famiglie.
- I medici specialisti (fisiatra e geriatra) disponibili a supporto del medico di medicina generale
- Gli infermieri che si occupano di cateterismo vescicale, prelievi ematici, medicazioni bendaggi, gestione alvo, gestione nutrizione artificiale domiciliare, gestione drenaggi, somministrazione (quanto prevista dal piano assistenziale) di terapie sottocutanei, intramuscolari endovenosa, controllo delle stomie e di educazione all'uso di ausili e di presidi per la prevenzione, educazione sanitaria e supervisione al paziente e al personale di supporto;
- I fisioterapisti che si occupano di rieducazione motoria e respiratoria, addestramento all'uso di protesi e ausili, addestramento del paziente dei familiari;
- il personale di assistenza di base alla persona (OSS) che si occupa di alimentazione, igiene personale, bagno, mobilizzazione, cura dell'abbigliamento della persona, attività fisica di mantenimento, addestramento al caregiver e agli assistenti familiari;
- Lo psicologo che si occupa di dare un supporto psicologico sia all'equipe multi professionale sia all'utente e alla sua famiglia;
- il dietista che dà sostegno educativo per una corretta alimentazione.
- L' educatore che progetta e gestisce attività educative, animative e riabilitative per favorire la socialità ed il mantenimento delle abilità, dell'operosità e dell'autorealizzazione dell'utente.
- il personale amministrativo, costituito da personale esperto e dedicato, svolge funzioni di ufficio relazioni con il pubblico; tale personale assicura l'informazione agli utenti, facilita l'accesso al

La riproduzione e/o la diffusione anche parziale e con qualsiasi mezzo del presente documento senza il permesso scritto della direzione, è vietata. Ogni abuso sarà perseguito ai sensi di legge.

servizio attraverso informazioni sulle prestazioni da erogare, si occupa del front Office, della segreteria, del call center, raccoglie reclami, segnalazioni, apprezzamenti; (chiunque vuole esprimere le proprie osservazioni può farle tramite colloquio e/o compilando l'apposito modulo), elabora in collaborazione con il Direttore gestionale i questionari della Customer Satisfaction, elabora i flussi periodici in ottemperanza al debito informativo.

Ogni operatore professionale che si reca a domicilio per il servizio di cure domiciliari è riconoscibile dal tesserino aziendale munito di fotografia.
I professionisti inviati al domicilio dell'utente dispongono di un regolare rapporto di lavoro subordinato o in libera professione e sono garantite l'osservanza e l'applicazione di tutte le norme assicurative, antiinfortunistiche, previdenziali ed assistenziali obbligatorie.
Tutto il personale sanitario dispone dei titoli, delle abilitazioni professionali e dell'iscrizione agli albi e ordini professionali ed ottempera agli obblighi normativi di formazione continua.

2.7 Il servizio C-Dom - costi

Le cure domiciliari erogate sono gratuite in quanto i titoli di pagamento sono sostenuti dal servizio sanitario regionale e vengono erogati a KCS Caregiver attraverso l'ATS di residenza del cittadino; il valore economico dei titoli varia secondo il bisogno assistenziale dell'utente.

3 GLI STANDARD DI QUALITA'

3.1 La politica della qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale di KCS che ha come obiettivo prioritario "la soddisfazione del cliente nel rispetto delle sue aspettative ed esigenze in quanto componente della qualità complessiva dei servizi erogati."
Il principio base della politica della qualità del gestore è quello di assicurare la completa soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio erogato.
Per conseguire gli obiettivi di miglioramento continuo della qualità dei servizi KCS si propone:

1° di effettuare la rilevazione programmata della soddisfazione degli Ospiti e dei loro famigliari;
2° di analizzare le schede reclami e gli encomi;
3° di verificare la soddisfazione dei propri operatori.

L'analisi condivisa dei dati raccolti fra la direzione della struttura, i suoi operatori, gli Ospiti e i loro Familiari, permette di verificare i punti critici e mantenere sotto controllo i processi organizzativi del lavoro, unitamente al livello delle prestazioni.

3.2 La customer satisfaction ad Ospiti e caregiver

Il gestore ha predisposto un questionario di soddisfazione da somministrare agli utenti e ad i loro caregiver che presenta le seguenti caratteristiche:

- periodicità: dopo la presa in carico e almeno una volta all'anno - per consentire la comparazione dei dati nel tempo;

La riproduzione e/o la diffusione anche parziale e con qualsiasi mezzo del presente documento senza il permesso scritto della direzione, è vietata. Ogni abuso sarà perseguito ai sensi di legge.

- semplicità: in considerazione della fascia di "utente debole" alla quale è destinata;
- anonimato: per rendere sia l'utente sia il suo caregiver liberi di esprimere il loro reale giudizio.

Tale questionario permette di verificare la qualità percepita da utenti/famigliari, di analizzarla e di intraprendere azioni correttive e migliorative per offrire servizi di qualità.

3.3 La scheda reclami ed encomi

Il gestore garantisce la funzione di tutela nei confronti degli Utenti anche attraverso la possibilità di sporgere reclami a seguito di un disservizio, di un atto o di un comportamento degli operatori che ritenga non conforme a criteri di correttezza, cortesia e qualità.
Chiunque volesse inoltrare osservazioni e/o reclami può farlo tramite:

- una lettera in carta semplice da inoltrare alla sede organizzativa o operativa di competenza (Ornago, Galbiate o Legnano);
- una segnalazione a mezzo e-mail

Il gestore dà immediata risposta per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di facile soluzione; in caso contrario predispone la verifica e l'approfondimento del reclamo, riservandosi una risposta scritta da inoltrare entro i 30 giorni successivi alla presentazione.
Il gestore garantisce la raccolta e la tracciabilità dei disservizi rilevati e la predisposizione delle relative azioni di miglioramento, nonché la loro diffusione, se di interesse generale. Ogni utente può esprimere liberamente e con modalità personali propri apprezzamenti per il servizio ricevuto.

3.4 La customer satisfaction degli operatori

Con cadenza almeno annuale il gestore sottopone a tutti gli operatori un questionario di soddisfazione per comprendere come i propri collaboratori percepiscono il contenuto e il contesto del lavoro e quale sia il loro livello di soddisfazione e di motivazione. L'analisi dei dati di tale questionario, che è anonimo e di semplice compilazione, permette di intraprendere interventi correttivi e migliorativi da parte della direzione mentre i risultati ottenuti nel corso degli anni e confrontati graficamente consentono di verificare l'andamento del livello motivazionale e del clima di lavoro nel corso del tempo.

4 INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI E DEI LORO CAREGIVER

4.1 Diritti e doveri degli utenti e dei loro familiari

Gli utenti e i loro Caregiver hanno diritto a:

- Essere seguiti con competenze ed attenzione, nel rispetto della privacy, della dignità umana e delle proprie convinzioni religiose;
- Avere una prestazione regolare continua nel rispetto del progetto assistenziale personalizzato;

La riproduzione e/o la diffusione anche parziale e con qualsiasi mezzo del presente documento senza il permesso scritto della direzione, è vietata. Ogni abuso sarà perseguito ai sensi di legge.

- Essere informati preventivamente nel caso l'operatore sia assente o in ritardo, affinché la famiglia abbia meno disagi possibili;
- Essere in grado di poter identificare l'operatore tramite cartellino di riconoscimento aziendale

A loro volta gli utenti e loro familiari hanno il dovere di:

- Comunicare alla segreteria del servizio tempestivamente le varie assenze, i trasferimenti ad altri servizi, le sospensioni e le modifiche di orari stabiliti almeno 24 ore prima dell'intervento;
- Avere un comportamento responsabile e rispettoso verso gli operatori del servizio;
- Effettuare osservazioni e/o segnalazioni tempestive al coordinatore del servizio mediante la compilazione degli appositi strumenti dedicati alla raccolta dei reclami e alla tracciabilità dei disservizi;
- Richiedere le informazioni di carattere assistenziale o clinico esclusivamente al coordinatore o al medico
- Astenersi dal corrispondere compensi di qualsivoglia natura agli operatori e segnalare al coordinatore eventuali loro comportamenti impropri al riguardo
- Rendere disponibile presso il loro domicilio un luogo appropriato, sicuro e consono dove riporre il diario assistenziale, contenente la valutazione, la pianificazione, il PAI e la tracciabilità dei professionisti che effettuano valutazioni e prestazioni per facilitare il lavoro degli operatori domiciliari.

4.2 La carta dei diritti della persona anziana e la carta dei diritti del malato

La carta dei diritti della persona anziana, approvata dalla regione Lombardia nel 1999, anno internazionale dell'anziano costituisce parte integrante della presente carta dei servizi. Sono altresì riconosciuti i diritti previsti nella carta europea dei diritti del malato (2002).

4.3 Il consenso informato

Tutti i trattamenti sanitari richiedono il preventivo consenso dell'utente al quale viene spiegato in modo comprensivo ed esauriente l'iter diagnostico-terapeutico, i rischi che può comportare e le conseguenze di un eventuale rifiuto. Per l'erogazione del servizio C-Dom, KCS acquisisce formalmente per iscritto il consenso dell'utente al trattamento sanitario. Per utenti affetti da demenza occorre che il consenso venga espresso da un amministratore di sostegno o dal tutore, per incapacità decisionale

4.4 La tutela della privacy

KCS Caregiver applica le disposizioni previste dalle norme europee nazionali vigenti negli atti e nei regolamenti aziendali pubblicati sul sito istituzionale www.consorziokcs.it e l'informativa è rilasciata all'utente all'atto dell'acquisizione del consenso al trattamento dei dati personali, sensibili e giudiziari.

La riproduzione e/o la diffusione anche parziale e con qualsiasi mezzo del presente documento senza il permesso scritto della direzione, è vietata. Ogni abuso sarà perseguito ai sensi di legge.

Tutti gli operatori del servizio cure domiciliari sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti lo stato di salute dell'utente fornendole solo a lui direttamente o, in caso di consenso, ai suoi familiari e alle persone da lui designate

4.5 Polizza assicurativa

KCS Caregiver ha stipulato una polizza assicurativa per la responsabilità civile per coprire eventuali danni agli utenti. La polizza comprende i danni cagionati in conseguenza dei fatti accidentali e imputabili a negligenza, imprudenza, imperizia e le franchigie previste non gravano sui terzi danneggiati.

4.6 La tutela degli utenti

In caso di inadempienze da parte di KCS, l'utente può rivolgersi all'ufficio di pubblica tutela dell'ATS. Concretamente tale ufficio di pubblica tutela dell'ATS:

- accoglie richieste, segnalazioni e reclami avanzati dal cittadino che ritenga leso un proprio diritto o abbia riscontrato problematiche riferibili ai servizi dell'ATS, alle case di cura private, agli ambulatori privati accreditati, alle strutture sociosanitarie per anziani, disabili, tossico dipendenze etc…
- accoglie proposte di miglioramento organizzativo e funzionale presentandole alle direzioni competenti per l'adozione degli eventuali provvedimenti. L'ufficio può essere contattato direttamente dal cittadino, preferibilmente su appuntamento

5 ALLEGATI

A. Informativa ai sensi degli art.li 12,13,14 del Regolamento Europeo Privacy EU/2016/679

B. Consenso informato alle cure

C. Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli Ospiti e dei famigliari

D. Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli operatori

E. Scheda di segnalazione reclamo, suggerimento, ringraziamento

La riproduzione e/o la diffusione anche parziale e con qualsiasi mezzo del presente documento senza il permesso scritto della direzione, è vietata. Ogni abuso sarà perseguito ai sensi di legge.

KCS caregiver
Cooperativa sociale

Cod. 85333_C-Dom

20864 – AGRATE B.ZA (MB) – Via Paracelso, 2 - Tel. (039) 65.61.71 – Fax (039) 60.56.765
E-mail: direzione@kcscaregiver.it - www.consorziokcs.it
Sede Legale: 24122– Bergamo – Rotonda dei Mille, 1 – C.F. e P.IVA 02125100160 – CCIAA BG 02125100160 – R.E.A. 264820

OGGETTO: INFORMATIVA E ACQUISIZIONE DEL CONSENSO PER IL TRATTAMENTO, LA COMUNICAZIONE E LA DIFFUSIONE DEI DATI, NELL'AMBITO DELLE CURE DOMICILIARI, IN APPLICAZIONE DEL REGOLAMENTO EUROPEO PER LA PROTEZIONE DEI DATI - REG. 679/2016 (GDPR)

PREMESSA

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), recante disposizioni per la tutela delle persone fisiche rispetto al trattamento dei dati personali, il Titolare del trattamento è tenuto a fornire agli interessati alcune informazioni riguardanti l'utilizzo dei loro dati personali.
In particolare, la scrivente AZIENDA (di seguito definita anche "organizzazione") nello svolgimento delle sue attività/funzioni necessita di trattare dati personali dei propri Utenti (successivamente definiti anche come "interessati") e riveste quindi il ruolo di Titolare del trattamento.
I dati personali dell'interessato e quelli da lui forniti dei familiari, acquisiti nell'ambito delle Cure Domiciliari, vengono trattati nel rispetto delle leggi vigenti e degli obblighi di riservatezza cui si è sempre ispirata l'attività dell'organizzazione.
Titolare del trattamento è: KCS caregiver Cooperativa sociale

Tel: 039656171
E-mail: direzione@kcscaregiver.it

FINALITA' DEL TRATTAMENTO

Il Titolare del trattamento svolge legittimamente l'attività per la quale è autorizzato (Cure Domiciliari).
Il trattamento dei dati è finalizzato essenzialmente all'assolvimento degli adempimenti relativi all'erogazione di Cure Domiciliari per assicurare all'interessato la tutela della propria salute e per lo svolgimento di attività amministrative correlate e di ogni altra funzione affine e connessa, quale l'assolvimento del debito informativo dovuto agli Enti preposti.

LICEITA' DEL TRATTAMENTO

Il trattamento dei dati personali da parte del Titolare è legittimato dalle condizioni di cui all'art. 6 del GDPR 696/2016.
Il trattamento è necessario:

- per l'esecuzione delle Cure Domiciliari;
- per adempiere agli obblighi legali inerenti l'espletamento delle Cure Domiciliari, ai quali è soggetto il Titolare del Trattamento;
- per la salvaguardia degli interessi e dei bisogni di salute vitali e personali dell'interessato;
- per il perseguimento del legittimo interesse del Titolare del trattamento o di terzi, a condizione che non prevalgano gli interessi o i diritti e le libertà fondamentali dell'interessato che richiedono la protezione dei dati personali.

In tale senso il trattamento è considerato lecito quando è necessario per assolvere agli obblighi ed esercitare i diritti specifici del titolare del trattamento o dell'interessato in materia di tutela socio-sanitaria e di protezione sociale, nella misura in cui sia autorizzato dal diritto dell'Unione o degli Stati membri o da un contratto ai sensi del diritto degli Stati membri, in presenza di garanzie appropriate per i diritti fondamentali e gli interessi dell'interessato

MODALITA' DI TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il trattamento dei dati sarà effettuato manualmente, tramite strumenti elettronici e tramite strumenti informatici ad opera di soggetti incaricati.

Nell'ambito dei trattamenti descritti, è necessaria la conoscenza, l'acquisizione e la memorizzazione dei potenziali dati riconducibili all'art. 4 del Regolamento UE 2016/679, nonché l'acquisizione delle variazioni di tali dati che l'interessato vorrà premurarsi di comunicare non appena verificatesi, al fine di una corretta gestione delle Cure Domiciliari.

Il titolare potrà venire a conoscenza di dati definiti "particolari" ai sensi del citato Regolamento UE 2016/679 (GDPR), quali quelli idonei a rivelare lo stato di salute, convinzioni religiose, origini razziali ed etniche, ecc.

I dati saranno conservati presso l'azienda e saranno comunicati esclusivamente ai soggetti competenti, interni o esterni all'organizzazione, per l'espletamento dei servizi necessari ad una corretta gestione delle Cure Domiciliari, con garanzia di tutela dei diritti dell'interessato.

La protezione dei dati è garantita dall'adozione di misure di sicurezza finalizzate a consentire l'accesso e l'utilizzo dei dati ai soli operatori autorizzati al fine di garantire l'assistenza sociosanitaria ovvero per svolgere le attività amministrative correlate agli scopi di tutela della salute previsti dalla normativa regionale di settore.

Il trattamento dei dati avviene garantendo i requisiti di sicurezza previsti per legge e previa adozione di misure e di accorgimenti che favoriscono la protezione continua e il suo costante miglioramento.

Il trattamento dei dati può avvenire anche mediante l'utilizzo di appositi strumenti della sanità elettronica (quali il dossier sanitario elettronico e il fascicolo sanitario elettronico – FSE), per il cui utilizzo sarà richiesta una manifestazione espressa e specifica di consenso da parte dell'interessato.

I dati personali idonei a far conoscere lo stato di salute dell'interessato e i dati amministrativi correlati, possono essere comunicati ai familiari, prossimi congiunti o terzi espressamente indicati ed identificati dall'interessato, previo consenso dell'interessato stesso

AMBITO DI COMUNICAZIONE E DI DIFFUSIONE

I dati personali raccolti dall'organizzazione potranno essere comunicati, nei limiti strettamente pertinenti alle finalità suindicate, anche ai seguenti soggetti o categorie di soggetti:

- Soggetti cui la comunicazione è prevista per legge, per regolamento o dalla normativa nazionale e comunitaria, nonché per l'esecuzione degli obblighi contrattuali o precontrattuali;
- Istituti di Credito, Compagnie di Assicurazione ed altri enti per l'esecuzione degli obblighi contrattuali o precontrattuali (erogazione di pagamenti, stipula polizze assicurative obbligatorie, ecc.);
- Società che svolgono attività di trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento delle informazioni agli interessati, anche attraverso mezzi informatici o portali web, relativamente alla gestione delle comunicazioni tra Azienda e interessato;
- Consulenti e professionisti o società che collaborano con l'organizzazione al fine di adempiere alle normative in materia;
- Pubbliche amministrazioni ed enti tra i cui compiti rientrino quelli della vigilanza e controllo dell'attività amministrativa, socio-sanitaria dell'Azienda e di tutela e sicurezza nei luoghi di lavoro;
- Studi esterni specializzati nella consulenza per la gestione di aspetti di carattere contabile e fiscale.

KCS caregiver
Cooperativa sociale

Cod. 85333_C-Dom

CONFERIMENTO DEI DATI E CONSEGUENZE DEL MANCATO CONFERIMENTO OBBLIGATORIO

Il conferimento dei dati deve ritenersi obbligatorio per quanto riguarda i trattamenti che l'organizzazione deve effettuare per adempiere alle proprie obbligazioni nei confronti dell'interessato sulla base delle Cure Domiciliari in essere, nonché ad obblighi di legge, norme, regolamenti.
Il conferimento obbligatorio dei dati riguarda la gestione operativa, organizzativa ed amministrativa delle Cure Domiciliari per il perseguimento delle finalità assistenziali, sanitarie e di cura dell'interessato, comprese le finalità di interesse legittimo correlate ovvero gli adempimenti amministrativi, contabili e fiscali.
Inoltre, il conferimento obbligatorio riguarda il recepimento e la gestione degli obblighi previsti da leggi, regolamenti e normativa nazionale e comunitaria, nonché da disposizioni impartite da autorità a ciò legittimate dalla legge e da organi di vigilanza e controllo.
Il mancato conferimento di tali dati potrà comportare l'impossibilità per l'organizzazione di dar corso alle Cure Domiciliari; in particolare l'Azienda informa che, in caso di diniego, al trattamento, non potrà erogare le prestazioni richieste dall'interessato e, qualora ciò accadesse durante la vigenza delle Cure Domiciliari, le prestazioni dovranno necessariamente terminare.
Il consenso all'acquisizione dei dati sensibili deve essere esplicito anche in riferimento al trattamento di particolari dati personali, così come definiti dall'art. 9 del GDPR 679/2016.
Il consenso non è obbligatorio per ogni altra finalità e, ove anche conferito, può essere revocato in qualunque momento da parte dell'interessato.

PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI

I dati di natura sanitaria saranno conservati illimitatamente, in ottemperanza alle vigenti normative.
Gli ulteriori dati sono conservati per il solo periodo necessario alle finalità per cui sono trattati, anche dopo la cessazione delle Cure Domiciliari, per l'espletamento di tutti gli adempimenti connessi o derivanti dal rapporto stesso, o nei termini previsti da leggi, norme e regolamenti nazionali e comunitari a cui l'organizzazione debba attenersi.

DIRITTI DELL'INTERESSATO

L'interessato nei confronti del titolare del trattamento ha diritto a quanto previsto nel Regolamento UE 679/2016:
L'interessato può accedere in qualsiasi momento ai suoi dati, chiederne la rettifica qualora non corretti, richiedere la cancellazione di quelli considerati sovrabbondanti ma non di quelli richiesti per Legge al Titolare, può limitare l'accesso dei dati ad alcune persone se questo non ha ricadute sulle sue cure, non può opporsi al trattamento dei dati sanitari acquisiti perché gli stessi hanno conservazione illimitata. La portabilità dei dati non è possibile per lo stesso motivo.
L'interessato può invece richiedere copia dei dati per portarli con sé o per trasferirli ad altro Titolare.
L'interessato può revocare il consenso in qualsiasi momento, assumendosene le ricadute quali la cessazione delle prestazioni, fermo restando l'obbligo per il Titolare di continuare a detenere illimitatamente i dati sanitari a norma di Legge, anche per futuri controlli degli organi preposti.
I dati personali non saranno trasferiti a Paesi Terzi o Organizzazioni Internazionali.
Le attività di profilazione sull'interessato sono disposte dall'Autorità Pubblica preposta per determinare la tariffa da riconoscere al Titolare.

L'Interessato può far valere i diritti sopra espressi rivolgendosi al titolare del trattamento con richiesta scritta inviata al seguente indirizzo:

- e-mail: privacy@kcscaregiver.it
- pec kcscaregiver@legalmail.it

e può proporre reclamo al Garante qualora ritenga che il trattamento dei propri dati avvenga contro le disposizioni vigenti in materia.
Il titolare del trattamento ha l'obbligo di comunicare all'interessato, senza ingiustificato ritardo, la violazione dei dati personali forniti, allorché presenti un rischio elevato per i diritti e per la libertà dell'interessato.

Agrate Brianza, lì _____

Il Titolare del Trattamento dei Dati
Carlo Vincenzo Andrea Civeriati

KCS caregiver
Cooperativa sociale

Cod. 85333_C-Dom

CONSENSO DA PARTE DELL'UTENTE INTERESSATO

Il sottoscritto
(cognome e nome) _____

nato/a a _____ il _____

residente a _____ in via _____ n. ____

- dichiara espressamente di avere ricevuto, letto e compreso l'informativa ai sensi degli art. 13 e 14 del Reg. UE 679/2016 con la firma apposta in calce alla presente
- esprime liberamente il consenso affinché il titolare proceda al trattamento dei propri dati come descritto nell'informativa, posto che l'esecuzione delle Cure Domiciliari comporta la necessità di trattare dei dati personali dell'interessato e che, con il mancato conferimento di tali dati, le Cure Domiciliari non potranno essere compiutamente erogate.
- Acconsente a che possa essere data informazione del proprio stato di salute a:
  - ❑ Coloro che lo richiedono
  - ❑ Alle persone di seguito indicate:
    - o nome e cognome _____ telefono _____
    - o nome e cognome _____ telefono _____
    - o nome e cognome _____ telefono _____
  - ❑ Nessuna persona

DATA _____

PER ACCETTAZIONE

_____

- Esprime il consenso al trattamento dei dati personali e relativi alla salute e quelli necessari mediante l'utilizzo di appositi strumenti della sanità elettronica (quali dossier sanitario elettronico e fascicolo sanitario elettronico – FSE) per le finalità e per la durata precisati nell'informativa ai sensi dell'art. 13 e 14 del Reg. UE n. 679/2016.

DATA _____

PER ACCETTAZIONE

_____

KCS caregiver
Cooperativa sociale

Cod. 85333_C-Dom

CONSENSO DA PARTE DI TERZO AVENTE DIRITTO

Il sottoscritto
(cognome e nome) _____

nato/a a _____ il _____

residente a _____ in via _____ n. ____

Fa presente che le condizioni psicofisiche del Signor/Signora

(cognome e nome) _____

nato/a a _____ il _____
non consentono di fornire un'informativa diretta e, pertanto, in qualità di:

- ❑ amministratore di sostegno
- ❑ tutore
- ❑ curatore
- ❑ _____ (grado di parentela)

- dichiara espressamente di avere ricevuto, letto e compreso l'informativa ai sensi degli art. 13 e 14 del Reg. UE 679/2016 con la firma apposta in calce alla presente
- esprime liberamente il consenso affinché il titolare proceda al trattamento dei propri dati come descritto nell'informativa, posto che l'esecuzione delle Cure Domiciliari comporta la necessità di trattare dei dati personali dell'interessato e che, con il mancato conferimento di tali dati, le Cure Domiciliari non potranno essere compiutamente erogate.
- Acconsente a che possa essere data informazione del proprio stato di salute a:
  - ❑ Coloro che lo richiedono
  - ❑ Alle persone di seguito indicate:
    - o nome e cognome _____ telefono _____
    - o nome e cognome _____ telefono _____
    - o nome e cognome _____ telefono _____
  - ❑ Nessuna persona

DATA _____

PER ACCETTAZIONE

_____

- Esprime il consenso al trattamento dei dati personali e relativi alla salute e quelli necessari mediante l'utilizzo di appositi strumenti della sanità elettronica (quali dossier sanitario elettronico e fascicolo sanitario elettronico – FSE) per le finalità e per la durata precisati nell'informativa ai sensi dell'art. 13 e 14 del Reg. UE n. 679/2016.

DATA _____

PER ACCETTAZIONE

_____

KCS caregiver
Cooperativa sociale

20864 – AGRATE B.ZA (MB) – Via Paracelso, 2 - Tel. (039) 65.61.71 – Fax (039) 60.56.765
E-mail: direzione@kcscaregiver.it - www.consorziokcs.it
Sede Legale: 24122– Bergamo – Rotonda dei Mille, 1 – C.F. e P.IVA 02125100160 – CCIAA BG 02125100160 – R.E.A. 264820

CONSENSO INFORMATO ALLA CURA

Io sottoscritta/o ……

D I C H I A R O

- **di essere stato/a informato/a sulla natura e sulle caratteristiche del programma di Cure Domiciliari (PAI) concordato con il Medico di Medicina Generale e delle finalità del Servizio di Cure Domiciliari che mi è stato proposto e che può prevedere:**
  - **terapie farmacologiche mirate al controllo dei sintomi o alla rimozione delle cause di malattia;**
  - **altri possibili interventi sanitari (prelievi venosi, medicazioni, infusioni di liquidi, posizionamento del catetere vescicale, gestione accessi venosi centrali e/o periferici ecc.) secondo le necessità specifiche che si manifesteranno;**
  - **visite mediche;**
  - **fisioterapia;**
  - **monitoraggio delle condizioni cliniche con l'ausilio di strumenti non invasivi;**
  - **prestazioni assistenziali (igiene della persona ecc.);**
- **di essere stato/a informato/a di poter comunque rifiutare qualsiasi trattamento proposto e di poter interrompere l'assistenza in qualsiasi momento senza obbligo da parte mia di motivare la decisione e senza che questo comporti alcuna perdita della possibilità di continuare ad essere seguito e curato nell'ambito del Servizio Sanitario Regionale;**
- **di essere a conoscenza che, anche nel caso delle cure domiciliari, come accade in tutte le discipline sanitarie, i trattamenti non sono esenti da possibili complicazioni, anche se attuati con perizia, diligenza e prudenza.**

Dichiaro altresì che ho avuto l'opportunità di chiedere ogni altra spiegazione a mia discrezione.
Acconsento quindi al trattamento.

_____ _____

Firma dell'Utente Data

Da compilarsi da parte del familiare di riferimento, nel caso l'Utente non sia in grado di firmare:

Nome e Cognome ……..…….

Grado di parentela …….

Doc. di Identità ……..…….. Firma ……..……..…….

KCS caregiver
Cooperativa sociale

Cod. 85325_C-Dom

Questionario di gradimento Utenti
Servizio di Cure Domiciliari

Gentile Signora/Gentile Signore,
Le chiediamo di aiutarci ad offrire un servizio migliore e sempre più vicino alle Sue esigenze dedicando qualche minuto del suo tempo alla compilazione di questo questionario, che è rivolto a tutte le persone che usufruiscono delle cure domiciliari fornito dalla Regione Lombardia.

I risultati dei questionari raccolti saranno trattati in forma anonima al fine di non consentire alcuna identificazione.

Qualora non possa compilarlo da sola/o, potrà avvalersi dell'aiuto di una persona di Sua fiducia che conosca bene i Suoi bisogni.

Per la compilazione del questionario è invitata ad esprimere le valutazioni barrando la casella prescelta e, volendo, esprimendo per esteso le considerazioni nello spazio destinato ad apprezzamenti, suggerimenti o critiche.

Dopo averlo compilato consegni il questionario in busta chiusa al nostro operatore. Grazie!

oooooooooooooooooooooooooooooooooooooooooooooooooo

Anno 202

Informazioni generali riferite alla persona assistita

Sesso ☐ Maschio ☐ Femmina **Età in anni compiuti** _____

Da quanto tempo utilizza il servizio Cure Domiciliari? ☐ meno di 1 mese ☐ da 1 a 3 mesi ☐ da 3 a 6 mesi ☐ da 6 a 12 mesi ☐ da più di 12 mesi

In passato ha già usufruito del servizio Cure Domiciliari?: ☐ no ☐ si

Il Questionario è compilato:

- ☐ Autonomamente dalla persona assistita
- ☐ Con l'aiuto di Coniuge/Partner convivente
- ☐ Da altro familiare/parente/convivente (specificare parentela/rapporto)

  _____
- ☐ Da altro familiare/parente NON convivente (specificare parentela/rapporto)

  _____

Altro:

- ☐ Badante
- ☐ Vicino di casa
- ☐ Volontario
- ☐ Amico/a
- ☐ Altra persona (*precisare chi*) _____

☐ Dal tutore/curatore/amministratore di sostegno della persona assistita

1 - Le informazioni sul servizio da chi le ha ricevute, da:

☐ Medico di Medicina Generale ☐ ASST (Distretto) / ATS ☐ Reparto di dimissione

☐ Altro (indicare chi) _____

2 - Le hanno fornito l'elenco degli erogatori Cure Domiciliari?:

☐ Si (da chi? _____ ☐ No ☐ Non so

3 - Come ha scelto l'erogatore Cure Domiciliari o chi l'ha aiutata a sceglierlo?

☐ da solo ☐ Medico curante ☐ ASST/ATS ☐ Ospedale

☐ Struttura socio sanitaria ☐ Familiari/conoscenti ☐ Comune di residenza

☐ Sito internet ☐ Pubblicità/giornali/poster ☐ altro _____

4 - Quale professionisti sono venuti al suo domicilio?

☐ Medico specialista (*esempio*: cardiologo, fisiatra, geriatra, ortopedico, oncologo, ecc..)
☐ Infermiere
☐ Assistente Sociale
☐ Fisioterapista
☐ Educatore/Animatore
☐ Terapista Occupazionale
☐ Psicologo
☐ Operatore professionale per la cura/igiene personale (ASA/OSS)
☐ Logopedista
☐ Altro professionista (specificare) _____

5 - L'operatore Cure Domiciliari che la segue al domicilio le ha illustrato il piano di assistenza individualizzato (PAI)?

☐ Si ☐ No ☐ Non so

a) L'operatore che la segue a domicilio è puntuale?

☐ Si ☐ No ☐ Non so

b) In caso di ritardo avvisa?

☐ Si ☐ No ☐ Non so

c) L'operatore esegue l'igiene delle mani prima di effettuare la prestazione?

☐ Si ☐ No ☐ Non so

d) Il materiale necessario per effettuare la prestazione viene portato dall'operatore?
(es. pomate, "medicazioni", garza, disinfettante, ecc.)

☐ Si ☐ No ☐ Non so

(se no: quale/i prodotto/i ha comprato: _____)

6 - E' soddisfatto di come l'operatore rispetta la sua riservatezza durante gli interventi di assistenza domiciliare?

☐ per nulla ☐ poco ☐ abbastanza ☐ molto

7 - E' soddisfatto delle informazioni ricevute dall'operatore riguardo:

a) come utilizzare al domicilio farmaci/medicazioni e presidi
(esempio: deambulatore, pannoloni, ventilatore)

☐ per nulla ☐ poco ☐ abbastanza ☐ molto

b) come alimentarsi, muoversi, curare la propria igiene personale, assistere il paziente
(se risponde l'assistente familiare o il caregiver)

☐ per nulla ☐ poco ☐ abbastanza ☐ molto

(se no: quale/i prodotto/i ha comprato: _____)

8 - E' soddisfatto delle modalità e dei tempi di fornitura di carrozzine, materassi antidecubito da parte degli uffici competenti?

☐ per nulla ☐ poco ☐ abbastanza ☐ molto

a) Ha dovuto noleggiare/acquistare qualcosa in attesa della fornitura?

☐ no ☐ si (quale/i _____)

9 - Dal punto di vista dei rapporti umani (gentilezza, cordialità, possibilità di fare domande ed avere risposte) è soddisfatto degli operatori del servizio di assistenza domiciliare?

☐ per nulla ☐ poco ☐ abbastanza ☐ molto

10 - Durante le fasce orario in cui era prevista l'assistenza domiciliare ha avuto bisogno di ricorrere ad altri servizi di assistenza?

☐ si, Guardia Medica ☐ si, Pronto Soccorso

☐ si, Servizi a Pagamento ☐ no

11 - Nel complesso quanto si ritiene soddisfatto del servizio ricevuto?

☐ per nulla ☐ poco ☐ abbastanza ☐ molto

12 - Quali apprezzamenti, suggerimenti o critiche può darci per migliorare il servizio?

Grazie per la gentile collaborazione e per l'attenzione dedicata a questa importante iniziativa

KCS caregiver
Cooperativa sociale

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

Allegato a Carta dei Servizi — Cod. 85326 C-Dom

Servizio CURE DOMICILIARI **Periodo rilevazione** .....

DATI FACOLTATIVI

Ruolo professionale ..... (assistenza, infermiere, fisioterapista, ecc.) **Età** ..... **Sesso** ☐ M ☐ F

1.1 - Conosce la Struttura, i servizi gestiti, la sua organizzazione ?

☐ SI ☐ NO ☐ ABBASTANZA

Commenti .....

1.2 - Ritiene i suoi responsabili preparati e competenti ?

☐ SI ☐ NO ☐ ABBASTANZA

Commenti .....

1.3 - I suoi responsabili sono disponibili alla discussione in caso di problemi lavorativi ?

☐ SI ☐ NO ☐ ABBASTANZA

Commenti .....

1.4 - A chi si rivolgerebbe per parlare di suoi problemi personali riguardanti il lavoro ?

☐ Psicologo di struttura ☐ Direzione (Capo Servizio)

☐ Al proprio responsabile diretto ☐ Ai colleghi

Altro .....

1.5 - E' soddisfatto della mansione da Lei svolta ?

☐ SI ☐ NO ☐ ABBASTANZA

Commenti .....

1.6 - Le sue condizioni di lavoro sono buone ?

☐ SI ☐ NO ☐ ABBASTANZA

Commenti .....

1.7 - Si ritiene soddisfatto dell'organizzazione della struttura ?
(numero operatori, turnazione, strumenti e attrezzature, procedure operative, ecc.)

☐ SI ☐ NO ☐ ABBASTANZA

Commenti .....

1.8 - Su quali di questi argomenti si dovrebbe intervenire per migliorare il funzionamento del servizio ?

☐ Orari e/o turni ☐ Riunioni operative e formazione

☐ Attrezzature e/o materiali ☐ Procedure operative

Altro .....

2.1 - All'interno del suo servizio, ritiene di lavorare con colleghi professionali e motivati ?

☐ SI ☐ NO ☐ ABBASTANZA

Commenti .....

.....

2.2 - E' soddisfatto del rapporto con i colleghi ?

☐ SI ☐ NO ☐ ABBASTANZA

Commenti .....

.....

2.3 - C'è una buona comunicazione con i colleghi del proprio servizio ?

☐ SI ☐ NO ☐ ABBASTANZA

Commenti .....

.....

2.4 - C'è una buona comunicazione con le altre figure professionali ?

☐ SI ☐ NO ☐ ABBASTANZA

Commenti .....

.....

3.1 - In quale modo affronta i problemi che incontra nel fare il suo lavoro ?

☐ confrontandomi con i colleghi di lavoro ☐ cercando di risolverli autonomamente

☐ confrontandomi con altre figure professionali ☐ rivolgendomi ai responsabili

Cosa potrebbe essere fatto per agevolare il suo lavoro? .....

.....

3.2 - Ritiene che il suo lavoro venga riconosciuto ?

Dai colleghi del proprio servizio	☐ SI	☐ NO
Dai colleghi di altri servizi	☐ SI	☐ NO
Dai responsabili (coordinatori/direzione)	☐ SI	☐ NO
Dagli ospiti	☐ SI	☐ NO

3.3 - Generalmente ha le risorse e il tempo per eseguire le sue mansioni ?

☐ SI ☐ NO

Se NO perché ? .....

.....

3.4 - E' avvenuto qualche cambiamento che ha migliorato la situazione ?

☐ SI ☐ NO

Commenti .....

.....

4.1 - Vorrebbe partecipare a corsi di aggiornamento riguardanti la sua professione ?

☐ SI ☐ NO

Commenti .....

.....

Fabbisogni formativi specificare la tematica .....

.....

NOTE / SUGGERIMENTI

.....

.....

.....

Grazie per la collaborazione
La direzione di KCS caregiver Cooperativa sociale

KCS caregiver Cooperativa sociale	**MODULI RECLAMI, SUGGERIMENTI E RINGRAZIAMENTI**	KCS caregiver
Allegato a Carta dei Servizi		Cod. 85324_C-Dom

Modulo compilato in data _____

☐ dall'assistito Sig. _____ (facoltativo)

☐ con l'aiuto di familiari o conoscenti

☐ con l'aiuto di un operatore

☐ da un familiare ☐ altro

☐ **reclamo**	☐ **suggerimento**	☐ **ringraziamento**

ESPOSIZIONE DEL FATTO

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Nel ringraziarLa per la cortese collaborazione, La informiamo che, qualora Lei lo desideri, provvederemo al più presto a fornirLe informazioni in merito alla Sua segnalazione. La raccolta delle informazioni del presente modulo sarà finalizzata anche ad elaborazioni statistiche e le stesse non saranno utilizzate a fini diversi dalla rilevazione qualitativa del servizio, nè divulgare a terze parti non direttamente coinvolte nello stesso.

KCS caregiver

La Direzione

Prego indirizzare la risposta a:

Sig.ra / Sig. _____

Via _____ n. _____

Località _____ CAP _____

Telefono / e-mail _____