



**CARTA DEI SERVIZI
C-DOM**


DOCUMENTO APPROVATO IN DATA:
06 FEBBRAIO 2023

AGGIORNAMENTI:
26 LUGLIO 2024
04 SETTEMBRE 2024
03 FEBBRAIO 2025
01 APRILE 2025
25 MARZO 2026

CARTA DEI
SERVIZI
Servizio
Cure
Domiciliari
C-DOM

2026

Regione Lombardia con la D.G.R. XI/6867/22 ha ridenominato il servizio di Assistenza domiciliare Integrata (ADI) in Cure Domiciliari (C-DOM), articolandole in diversi percorsi assistenziali. Le C-DOM si collocano nella rete dei servizi sociosanitari territoriali e hanno lo scopo di garantire alle persone in condizione di fragilità, di compromessa autonomia (senza limitazioni di età o reddito) prestazioni sociosanitarie integrate al domicilio.

 sociosfera ONLUS	CARTA DEI SERVIZI C-DOM	DOCUMENTO APPROVATO IN DATA: 06 FEBBRAIO 2023
		AGGIORNAMENTI: 26 LUGLIO 2024 04 SETTEMBRE 2024 03 FEBBRAIO 2025 01 APRILE 2025 25 MARZO 2026

INDICE CARTA DEI SERVIZI – CURE DOMICILIARI

LA CARTA DEI SERVIZI	PAG. 2
PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA SOCIOSFERA ONLUS	PAG. 3
AMBITO TERRITORIALE DI EROGAZIONE DEI SERVIZI C-DOM	PAG. 5
DESCRIZIONE DELL'UNITÀ DI OFFERTA	PAG. 6
OBIETTIVI DEL SERVIZIO	PAG. 8
SERVIZI GARANTITI TRAMITE VOUCHER	PAG. 9
PRESTAZIONI ATTIVABILI DAL SERVIZIO ADI	PAG. 9
ADEMPIMENTI NORMATIVI PER LA TUTELA DEGLI OSPITI	PAG. 9
DIRITTI DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO E DELLE LORO FAMIGLIE	PAG. 11
DESTINATARI	PAG. 11
ACCESSO AL SERVIZIO	PAG. 12
DIMISSIONI DAL SERVIZIO	PAG. 12
LA NOSTRA STRUTTURA ORGANIZZATIVA	PAG. 13
ORGANIGRAMMA DEL SERVIZIO	PAG. 15
MODALITÀ DI EROGAZIONE	PAG. 16
TEMPI DI ATTIVAZIONE	PAG. 16
ORARIO DI SERVIZIO E COORDINAMENTO	PAG. 16
MODALITÀ OPERATIVE	PAG. 17
DOVE SIAMO, COME RAGGIUNGERCI E CONTATTARCI	PAG. 19
PREVENZIONE E GESTIONE DEI DISSERVIZI	PAG. 19
MODALITÀ DI GESTIONE TRASFERIMENTO IN ALTRE UDO	PAG. 20
RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA	PAG. 20
TRASPARENZA FISCALE	PAG. 20
SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE	PAG. 20

	CARTA DEI SERVIZI C-DOM	DOCUMENTO APPROVATO IN DATA: 06 FEBBRAIO 2023
		AGGIORNAMENTI: 26 LUGLIO 2024 04 SETTEMBRE 2024 03 FEBBRAIO 2025 01 APRILE 2025 25 MARZO 2026

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale si intende fornire alla cittadinanza e agli enti territoriali tutte le informazioni relative alle attività del Servizio di Cure Domiciliari (C-DOM) della Sociosfera ONLUS Società Cooperativa Sociale. È un documento che ogni ente erogatore accreditato tenuto a fornire ai propri clienti. In esso sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, così come diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione e procedure di controllo.

Il presente documento impegna la Sociosfera O.N.L.U.S. Società Cooperativa Sociale nei confronti delle persone con necessità di cure, assistenza e interventi sanitari presso il proprio domicilio e dei parenti che ne sostengono le necessità.

Copia della Carta dei servizi è disponibile sul sito della Cooperativa (www.sociosfera.it), a tutti gli assistiti e ai loro familiari che usufruiscono dei nostri servizi viene consegnato un estratto; risponde a tutti i criteri e le richieste contenute nelle normative regionali che regolano le nostre unità d'offerta (Dgr.8maggio 2014 -1765, Dgr.31 Ottobre 2014-2569).

Ogni variazione alla Carta viene registrata ed impegna la cooperativa alla distribuzione della nuova e più recente edizione del documento.

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:


- fornire agli utenti e alle loro famiglie informazioni chiare sui loro diritti;
- informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del servizio e controllando che vengano raggiunti attraverso azioni di verifica e monitoraggio.

Il Servizio di Cure Domiciliari della Sociosfera ONLUS rende pubblica la propria Carta dei Servizi dalla quale sarà possibile conoscere:

- l'ente che gestisce il servizio;
- l'organizzazione del servizio;
- le sue modalità di funzionamento;
- i servizi forniti;
- i fattori di qualità, gli indicatori e gli standard di qualità garantiti;
- le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente;
- la sua partecipazione al miglioramento continuo del servizio e di reclamo

La Carta dei Servizi adottata dal Servizio di Cure Domiciliari (C-DOM) risponde ai seguenti principi:

- eguaglianza: il servizio è accessibile a tutti, senza distinzione per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche. I comportamenti degli operatori sono dettati dai criteri definiti nel Codice Etico della Cooperativa

 sociosfera ONLUS	CARTA DEI SERVIZI C-DOM	DOCUMENTO APPROVATO IN DATA: 06 FEBBRAIO 2023
		AGGIORNAMENTI: 26 LUGLIO 2024 04 SETTEMBRE 2024 03 FEBBRAIO 2025 01 APRILE 2025 25 MARZO 2026

- imparzialità: i comportamenti del personale del Servizio di Cure Domiciliari (C-DOM) nei confronti dell'utente sono dettati da criteri di obiettività e imparzialità;
- diritto di scelta: l'utente ha il diritto di scegliere tra più soggetti erogatori del medesimo servizio;
- continuità assistenziale: significa che il servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse e i vincoli e secondo gli orari indicati;
- partecipazione: i nostri clienti hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano (nel totale rispetto alla discrezione imposta dal trattamento dei dati personali) e sono gradite le osservazioni e i suggerimenti per migliorare il servizio;
- efficienza ed efficacia: il servizio di Cure Domiciliari (C-DOM) viene erogato mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti. L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso la formazione permanente degli operatori.
- Privacy: la Cooperativa Sociale Sociosfera ONLUS si impegna, ai sensi dell'articolo 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679, a garantire la riservatezza delle informazioni personali e sensibili dei propri pazienti e ad acquisire ove richiesto il consenso informato per il trattamento dei dati.

PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA SOCIO SFERA ONLUS

Sociosfera ONLUS s.c.s. nasce il 1° gennaio 2015 dalla fusione di 4 cooperative che hanno alle spalle dai 25 ai 10 anni di attività: La Riabilitazione di Seregno, Bethlem di Milano, Mosaico Servizi di Segrate, Borgocometa di Monza.

Il nome Sociosfera rimanda direttamente al significato del termine che indica l'impatto delle azioni umane sul pianeta e, in particolare, dei legami e delle relazioni tra le persone.

Uno dei nostri obiettivi primari, infatti, è la promozione e la ricostruzione di quei legami e di quelle relazioni sociali che costituiscono calore e qualità della vita, passando dalla conoscenza dei territori e dei quartieri e dalla "prossimità", come positiva vicinanza.

Grazie alle diverse specificità delle cooperative che hanno dato vita a Sociosfera, oggi siamo in grado di offrire un'articolata gamma di servizi, che comprende varie risposte possibili alle necessità di famiglie e cittadini di ogni età e condizione. La nostra peculiarità è quella di attivare vere e proprie reti di assistenza territoriali pur garantendo la qualità di un'organizzazione unica, che ha come missione la cura e il rispetto della persona.


A garanzia di tutto ciò il sistema erogativo e i processi di lavori dei nostri servizi sono certificati dalla normativa EN ISO 9001:2015. Gli Operatori a tutti i livelli, sono accuratamente selezionati ed in possesso dei titoli di studio adeguati alla loro professionalità (diploma, attestato professionale o laurea), partecipano in maniera continua a corsi di formazione e sono regolarmente assunti nel pieno rispetto del CCNL delle Cooperative Sociali o inquadrati in un rapporto di Collaborazione Professionale, a norma di Legge e di Statuto.

Attualmente i servizi offerti da Sociosfera ONLUS sono:

Servizi Domiciliari (C-DOM e SAD)

Servizi Territoriali e di Prossimità

Servizi Semi-Residenziali e Residenziali per persone con disabilità o in situazioni di disagio sociale

 sociosfera ONLUS	CARTA DEI SERVIZI C-DOM	DOCUMENTO APPROVATO IN DATA: 06 FEBBRAIO 2023
		AGGIORNAMENTI: 26 LUGLIO 2024 04 SETTEMBRE 2024 03 FEBBRAIO 2025 01 APRILE 2025 25 MARZO 2026

Servizi Semi-Residenziali e Residenziali per persone anziane

Servizi Educativi e Psicopedagogici

Servizi di Accoglienza per profughi e rifugiati


Servizi Psicologico-clinici e Centri polifunzionali

Psicologia del lavoro e Consulenza per le organizzazioni

I NOSTRI VALORI

I contenuti valoriali scelti dalla nostra Servizio possono essere così riassunti:

- **Apertura** (accoglienza, non-giudizio, conoscenza del lavoro di tutti, co-operare tra tutti, ascolto reciproco e empatico verso tutti)
- **Legalità** (onestà, trasparenza, autonomia nelle scelte, assunzione di responsabilità, tutela dei fruitori, libera adesione alla cooperativa)
- **Partecipazione/co-responsabilità** (partecipazione attiva, senso di appartenenza, ricambio dei ruoli, democraticità, poter parlare liberamente, comunicazione, libera adesione alla cooperativa, equità, partecipazione economica dei soci)
- **Centralità della persona** (riconoscimenti alla persona, rispetto, conciliazione vita lavoro/vita, lavoro che piace, dividere personale-professionale)
- **Crescita/realizzazione personale** (far emergere competenze personali, un lavoro che piace, non fermarsi mai come persone, crescita professionale, autonomia)
- **Efficienza e efficacia** (attenzione alla sicurezza, qualità, non spreco del tempo)
- **Sviluppo** (non fermarsi mai come cooperativa, tenacia, intraprendenza, capacità di lettura critica della realtà sociale, diffusione cultura cooperativa, promozione dell'organizzazione)
- **Produrre benessere** (riconoscimento economico adeguato, organizzazione utilità sociale, produrre benessere sociale, azione collettiva "critica", non siamo un'isola)

 sociosfera ONLUS	CARTA DEI SERVIZI C-DOM	DOCUMENTO APPROVATO IN DATA: 06 FEBBRAIO 2023
		AGGIORNAMENTI: 26 LUGLIO 2024 04 SETTEMBRE 2024 03 FEBBRAIO 2025 01 APRILE 2025 25 MARZO 2026

AMBITO TERRITORIALE DI EROGAZIONE DEI SERVIZI C-DOM

ATS BRIANZA

ASST Brianza

- **Distretto di Carate Brianza**
Albate, Besana B.za, Biassono, Brioso, Carate B.za, Lissone, Macherio, Renate, Sovico, Triuggio, Vedano al Lambro, Veduggio con Colzano, Verano B.za
- **Distretto di Desio**
Bovisio Masciago, Cesano Maderno, Desio, Limbiate, Muggiò, Nova Milanese, Varedo
- **Distretto di Seregno**
Barlassina, Ceriano Laghetto, Cogliate, Giussano, Lazzate, Lentate sul Seveso, Meda, Misinto, Seregno, Seveso
- **Distretto di Vimercate**
Agrate B.za, Aicurzio, Arcore, Bellusco, Bernareggio, Burago di Molgora, Busnago, Camparada, Caponago, Carnate, Cavenago di B.za, Concorezzo, Cornate d'Adda, Correzzana, Lesmo, Mezzago, Ornago, Roncello, Ronco Briantino, Sulbiate, Usmate Velate, Vimercate
- **Distretto di Monza**
Brugherio, Monza, Villasanta

ATS MILANO CITTA' METROPOLITANA

ASST FATEBENE FRATELLI SACCO

- Municipio 2
- Municipio 3
- Municipio 4
- Municipio 8

ASST GRANDE OSPEDALE METROPOLITANO NIGUARDA

- Municipio 9

ASST MELEGNANO E DELLA MARTESANA


- **Distretto alta Martesana**
Bellinzago Lombardo, Bussero, Cambiagio, Carugate, Cassina de Pecchi, Cernusco sul Naviglio, Gessate, Gorgonzola, Pessano con Bornago
- **Distretto bassa Martesana – Pallese**
Mediglia, Pantigliate, Paullo, Peschiera Borromeo, Pioltello, Rodano, Segrate, Tribiano, Vimodrone
- **Distretto Adda**
Basiano, Cassano d'Adda, Grezzago, Indago, Liscate, Masate, Melzo, Pozzo d'Adda, Pozzuolo Martesana, Settala, Trezzano Rosa, Trezzo sull'Adda, Trucazzano, Vaprio d'Adda, Vignate

ASST NORD MILANO

- **Distretto Parco Nord**
Bresso, Cinisello Balsamo, Cormano, Cusano Milanino
- **Distretto Parco della media valle del Labro**
Cologno Monzese, Sesto san Giovanni

ASST RHODENSE

- **Distretto Garbagnatese**
Baranzate, Bollate, Cesate, Garbagnate Milanese, Novate Milanese, Paderno Dugnano, Senago, Solaro

 sociosfera ONLUS	CARTA DEI SERVIZI C-DOM	DOCUMENTO APPROVATO IN DATA: 06 FEBBRAIO 2023
		AGGIORNAMENTI: 26 LUGLIO 2024 04 SETTEMBRE 2024 03 FEBBRAIO 2025 01 APRILE 2025 25 MARZO 2026

DESCRIZIONE DELL'UNITÀ DI OFFERTA


La cooperativa Sociosfera Onlus SCS adotta, per l'unità d'offerta C-DOM, una pratica di governo che rispetta in primo ordine le DGR di settore e le riforme a sostegno della domiciliarità della regione Lombardia. L'organizzazione è accreditata con le ATS Città metropolitana di Milano e ATS Monza Brianza e presente all'interno dell'elenco Enti Gestori, fornito al cittadino dal medico curante in sede di richiesta o consultabile presso il sito www.ats-brianza.it; www.ats-milano.it.

Il servizio C-DOM è rivolto a persone in situazione di fragilità, intesa come: 1) non autosufficienza parziale o totale di carattere temporaneo o definitivo; 2) condizione di non deambulabilità e di non trasportabilità presso i presidi sanitari ambulatoriali. L'erogazione del servizio avviene mediante assegnazione del Voucher Socio Sanitario Regionale e la richiesta d'intervento è effettuata dal medico di famiglia sul Ricettario Regionale, previa valutazione del bisogno del proprio assistito. Il cittadino può interpellare Sociosfera Onlus tramite i contatti riportati nell'elenco sopracitato e concordare tempi e modi della presa in carico. Il nostro sistema per gli interventi ed i servizi domiciliari si ispira al modello della domiciliarizzazione delle prestazioni; si caratterizza per la forte valenza integrativa delle prestazioni, in relazione alla natura ed alla complessità dei bisogni a cui si rivolge. Si connota per l'unitarietà d'intervento basato sul concorso progettuale di apporti professionali, sanitari e di protezione sociale organicamente inseriti nel progetto assistenziale personalizzato. La continuità assistenziale che il sistema garantisce si basa sulla condivisione degli obiettivi, delle responsabilità e sulla complementarietà delle risorse necessarie per il raggiungimento dei risultati di salute.

La cooperativa è dotata di un'organizzazione atta a rispondere velocemente e efficacemente alle richieste e attiva 7 giorni su 7 per 365 giorni all'anno e garantisce la presa in carico dell'utente entro le 72 ore e ove necessario entro le 24 ore su urgenze definite dal medico curante.

La politica e l'organizzazione dell'unità d'offerta risponde alla crescita costante della domanda che si incrementa di pari passo con l'innalzarsi dell'età media nella popolazione e dell'inevitabile aumento delle patologie legate all'invecchiamento, questa condizione di complessità merita un'offerta in grado di garantire alti standard di efficienza, efficacia e qualità, opportunamente valutabili dall'utente stesso. A garanzia di tutto ciò gli operatori della nostra UDO sono accuratamente selezionati, su parametri tecnici/professionali, socio/relazionali e comunicativi che vanno oltre lo standard definito dal titolo di studio o dal CV. La finalità della cooperativa è quella di offrire un'alta capacità professionale, che permetta all'utente di sentirsi sicuro e fiducioso, arricchita da una dimensione umana di valore, concretizzata in disponibilità, ascolto, empatia e cortesia, aspetti fondamentali nella cura di una persona. L'operatore è quindi l'epicentro della nostra offerta ed è coadiuvato da un assetto organizzativo che possa garantire tutti gli strumenti necessari allo svolgimento del lavoro quotidiano e alla raccolta immediata dei bisogni e delle osservazioni dell'utente in carico.

L'erogazione di prestazioni in regime domiciliare avviene sulla base di valutazioni di convenienza, adeguatezza ed economicità sia per quanto riguarda il sistema dei servizi che per quanto di specifica pertinenza dell'utente. Tale forma d'erogazione di prestazioni non deve essere esclusiva della possibilità dell'utente di fruire di altre prestazioni del sistema dei servizi, rispetto alle quali dovrà essere anzi facilitante, in accordo al modello della presa in carico territoriale.

 sociosfera ONLUS	CARTA DEI SERVIZI C-DOM	DOCUMENTO APPROVATO IN DATA: 06 FEBBRAIO 2023
		AGGIORNAMENTI: 26 LUGLIO 2024 04 SETTEMBRE 2024 03 FEBBRAIO 2025 01 APRILE 2025 25 MARZO 2026


C-DOM è caratterizzata oltre che dalla professionalità e dall'attenzione alla cura degli operatori che assistono il soggetto interessato, anche dalle condizioni di bisogno e dalle risorse dell'assistito e dalla modalità/metodo di lavoro che il servizio ha progettato.

La modalità di lavoro, che si avvale di un modello "integrato" di prestazione, si realizza attraverso:

- l'attenzione alla persona con i suoi bisogni
- l'accento sui problemi da risolvere e non sulle competenze delle singole istituzioni o servizi
- il lavoro per obiettivi da raggiungere e non per prestazioni
- la condivisione degli obiettivi da parte degli operatori
- il coinvolgimento di diverse professionalità, sia sanitarie che sociali, con valorizzazione delle stesse
- la collaborazione attiva
- la corresponsabilità nel raggiungimento dell'obiettivo
- la comunicazione reciproca
- l'adozione di una metodologia di lavoro che utilizza strumenti organizzativi integranti (riunioni di valutazione, di programmazione degli interventi, di verifica, coordinamento, individuazione e responsabilizzazione del referente familiare (caregiver), procedure, cartella assistenziale, piano assistenziale personalizzato, responsabile del FASAS, valutazione del servizio, riprogettazione, ecc.)
- il coinvolgimento di tutte le risorse (istituzionali e informali) che possono contribuire alla soluzione del problema
- dotazione di punti di controllo e indicatori di misurazione per verificare l'efficienza del servizio erogato
- monitoraggio dei guadagni di salute (efficacia) e dell'economicità degli interventi effettuati.

La prassi di lavoro prevede, una volta compilato il FASAS e il PAI lo sviluppo di un Piano di Cura che consente agli operatori coinvolti di definire in modo coerente e concreto le prestazioni da erogare, in base alla frequenza e al volume definito dal voucher. Gli strumenti di programmazione e attuazione sono stati redatti per tradurre in prestazioni concrete le necessità rilevate negli ambiti di valutazione (sanitario, riabilitativo e assistenziale), per sistematizzare la metodologia d'intervento e per monitorarne i risultati rispetto agli esiti attesi. Questo modello permette di garantire la qualità dei processi di lavoro in dotazione e rispondere alle esigenze normative, alle richieste di appropriatezza dell'ATS, e al sistema per la Gestione della Qualità certificata.

Il servizio viene erogato nei tempi definiti dal PI attivato, durante il periodo d'intervento l'organizzazione si dota di una pianificazione delle prestazioni, corrispondente al periodo definito, nel quale sono riportati numero e tipologia di accessi per singola figura professionale (infermiere, fisioterapista, OSS...) congruenti con il profilo assistenziale definito per il paziente.

 sociosfera ONLUS	CARTA DEI SERVIZI C-DOM	DOCUMENTO APPROVATO IN DATA: 06 FEBBRAIO 2023
		AGGIORNAMENTI: 26 LUGLIO 2024 04 SETTEMBRE 2024 03 FEBBRAIO 2025 01 APRILE 2025 25 MARZO 2026

OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Gli obiettivi generali del servizio sono indicati all'interno dell'area di erogazione. La loro forma generica trova la sua connotazione specifica negli obiettivi individuali rintracciabili nel PAI del singolo utente.

AREA SANITARIA

Obiettivo 1: Garantire una valutazione specifica sanitaria per i pazienti che ne hanno necessità in modo da essere consapevoli delle reali necessità della persona.

Obiettivo 2: Garantire l'erogazione di attività infermieristiche e di tutela della salute.

Obiettivo 3: Sostenere tutte le attività di monitoraggio delle condizioni psicologiche della persona per assicurare il benessere mentale della stessa.

Obiettivo 4: Promuovere il benessere psico-fisico della persona all'interno dei propri ambienti di vita e in proporzione alle sue caratteristiche bio-dinamiche e ai bisogni socio-sanitari

Obiettivo 5: Garantire il processo di cura e la stimolazione delle autonomie residue nell'ambito domiciliare evitando il ricovero improprio in strutture sanitarie o sociosanitarie di lungodegenza

Obiettivo 6: Sostenere ed addestrare il care giver nella cura e nella gestione di bisogni socio sanitari del paziente

Obiettivo 7: Incrementare i sostegni necessari per rallentare le complicanze della patologia e/o il processo di decadimento fisico, provando a incrementare e/o conservare un livello di forma tale da garantire le maggiori autonomie possibili per la persona, velocizzando il processo di guarigione ove possibile, rallentando le conseguenze della malattia in caso di irreversibilità e prevenendo altri possibili fattori di rischio

AREA RIABILITATIVA

Obiettivo 1: Assicurare percorsi di fisioterapia atti a mantenere e ove possibile migliorare le condizioni fisiche e psichiche dell'utente.

Obiettivo 2: Garantire percorsi di rieducazione neuro-motoria, rieducazione ortopedica, posturale e respiratoria evitando il ricovero improprio in strutture sanitarie o sociosanitarie di lungodegenza

Obiettivo 3: Consulenza ed aiuto nell'utilizzo degli ausili più adeguati alle esigenze del paziente e congruenti con la valutazione fisiatrica


AREA ASSISTENZIALE

Obiettivo 1: Programmare sostegni atti a mantenere il miglior stato di cura/igiene fisica

Obiettivo 2: Programmare sostegni atti a mantenere il miglior livello di abilità nell'auto-nutrirsi e ove necessario sviluppare tutte le azioni necessarie a nutrire la persona non autonoma

Obiettivo 3: Sostenere ed addestrare il care giver nella cura e nella gestione di bisogni socio assistenziale del paziente

Obiettivo 4: aiutare ed addestrare il care giver nell'utilizzo degli ausili prescritti

 sociosfera ONLUS	CARTA DEI SERVIZI C-DOM	DOCUMENTO APPROVATO IN DATA: 06 FEBBRAIO 2023
		AGGIORNAMENTI: 26 LUGLIO 2024 04 SETTEMBRE 2024 03 FEBBRAIO 2025 01 APRILE 2025 25 MARZO 2026

SERVIZI GARANTITI TRAMITE VOUCHER

In base alla richiesta del medico di medicina generale e alla valutazione multidimensionale delle Cure Domiciliari dei Distretti Socio Sanitari di appartenenza, i servizi erogabili sono:

- **Assistenza infermieristica:** medicazioni piaghe da decubito, gestione di catetere vescicale, somministrazione farmaci, gestione stomie, accessi venosi, SNG/PEG/alimentazione enterale e parenterale, prelievi venosi, educazione sanitaria ecc.....
- **Assistenza riabilitativa:** rieducazione motoria, rieducazione respiratoria, mobilizzazione, educazione alla famiglia/addestramento ausili;
- **Assistenza educativa:** interventi educativi a favore di persone con disabilità, anziani dementi e loro familiari/care giver;
- **Assistenza psicologica:** valutazione e sostegno psicologico, case management;
- **Consulenze medico-specialistiche domiciliari:** fisiatra, geriatra;
- **Interventi socio assistenziali e socio sanitari:** aiuto nell'igiene personale, nella mobilizzazione e nella gestione domiciliare di pazienti allettati.

LE PRESTAZIONI ATTIVABILI DAL SERVIZIO C-DOM

Il servizio è rivolto a persone in situazioni di fragilità intesa come : 1-condizione di non autosufficienza parziale o totale di carattere temporaneo o definitivo; 2- condizione di impossibilità a deambulare e non trasportabili presso i presidi ambulatoriali territoriali. Possono inoltre usufruire del servizio tutti i soggetti bisognosi di cure sanitarie temporaneamente o permanente impossibilitati ad essere curati presso strutture ospedaliere o ambulatoriali.

Il servizio C-DOM prevede prestazioni di tipo sanitario definite sulla base di una valutazione medica effettuabili al domicilio del beneficiario.

Le prestazioni di tipo sanitario sono prescritte dal medico di MMG sulla base di una valutazione obiettiva e vengono svolte presso l'abitazione dell'assistito.

Le prestazioni effettuate al domicilio in via generale sono le seguenti:

- Prestazioni infermieristiche (medicazioni, gestione catetere, gestione stomie/alvo, prelievi ematici, addestramento caregiver..)
- Prestazioni fisioterapiche (mobilizzazione attiva e passiva, addestramento caregiver..)
- Visite specialistiche (es. fisiatra)
- Igiene personale e addestramento caregiver

ADEMPIMENTI NORMATIVI PER LA TUTELA DEGLI UTENTI

▪ **SICUREZZA**

Le disposizioni del D. Lgs n. 81/2008 richiedono ai servizi un impegno significativo in termini sia di adeguamento che di formazione e informazione degli operatori, ovvero di gestione del controllo sanitario e di attribuzione di competenze e responsabilità a vari livelli al fine di ridurre i rischi di incidenti e danni alla salute nei luoghi di lavoro. L'ottemperanza alla normativa per servizi di assistenza domiciliari passa da riflessione, analisi e valutazione dei rischi da parte delle

 sociosfera ONLUS	CARTA DEI SERVIZI C-DOM	DOCUMENTO APPROVATO IN DATA: 06 FEBBRAIO 2023
		AGGIORNAMENTI: 26 LUGLIO 2024 04 SETTEMBRE 2024 03 FEBBRAIO 2025 01 APRILE 2025 25 MARZO 2026

funzioni responsabili dell'organizzazione, al fine di trasmettere agli operatori l'insieme delle informazioni per la prevenzione e/o il subitaneo riconoscimento delle situazioni di pericolo e di danno. La Sociosfera Onlus Cooperativa Sociale assicura di ottemperare alla normativa sulla sicurezza D. Lgs n. 81/2008, durante lo svolgimento delle proprie attività.

▪ **ASPETTI ASSICURATIVI**

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

▪ **TUTELA PRIVACY**

Sociosfera considera cruciale garantire il rispetto dei principi di legge sulla protezione dei dati personali, come stabilito dal Regolamento GDPR e dal Codice Privacy.

La privacy dei nostri assistiti è una priorità assoluta, e ci impegniamo a adottare tutte le più idonee misure tecniche e organizzative a protezione dei dati personali.

Tutti i dati sono trattati in modo sicuro e confidenziale, nel rispetto della legge e delle scelte dell'assistito.

Ogni utente dei nostri servizi viene adeguatamente informato in merito alle attività di trattamento svolte attraverso la resa di un'informativa privacy conforme ai requisiti dell'art.13 GDPR

Il trattamento dei dati particolari è effettuato esclusivamente per dare esecuzione agli accordi contrattuali e quindi fornire il servizio richiesto.

I dati saranno trattati e conservati secondo principi di liceità, riservatezza e trasparenza contenuti nel Regolamento GDPR e tutelati mediante misure di sicurezza tecniche ed organizzative idonee a garantire la massima tutela ai diritti e alle libertà degli interessati. È possibile in ogni momento chiedere l'accesso ai dati, modificarli o cancellarli.

Ecco alcune delle misure che adottiamo per proteggere i tuoi dati:

- Utilizziamo solo sistemi di sicurezza certificati, come firewall, antivirus e sistemi di crittografia
- I nostri dipendenti sono formati e istruiti sul rispetto della privacy e alla gestione sicura dei dati
- Abbiamo un sistema di gestione della sicurezza dei dati conforme al GDPR, che viene regolarmente aggiornato e monitorato
- Siamo consapevoli dell'importanza della sicurezza dei dati e ci impegniamo a garantire che i dati dei nostri assistiti siano protetti in ogni momento.
- Per questo motivo, abbiamo adottato tutte le misure necessarie per proteggere i tuoi dati da accessi non autorizzati, divulgazioni, alterazioni o distruzioni accidentali o illecite.
- Nella prospettiva di incrementare il livello di protezione dei dati Sociosfera ha designato un responsabile protezione dati, al quale rivolgersi per ogni chiarimento in materia e per l'esercizio dei diritti previsti dalla normativa ed indicati nelle informazioni sul trattamento dei dati fornite all'utenza.

▪ **ORGANISMO DI VIGILANZA PER DECRETO LEGGE 231/2001**

La cooperativa Sociosfera ha adottato un sistema di sorveglianza in adempimento al decreto legge 231/2001, con nomina di un Organismo di Vigilanza che esercita funzioni di controllo, affinché i potenziali reati societari vengano evitati.

 sociosfera ONLUS	CARTA DEI SERVIZI C-DOM	DOCUMENTO APPROVATO IN DATA: 06 FEBBRAIO 2023
		AGGIORNAMENTI: 26 LUGLIO 2024 04 SETTEMBRE 2024 03 FEBBRAIO 2025 01 APRILE 2025 25 MARZO 2026

L'Organismo di Vigilanza è costituito da un membro esterno e uno interno alla cooperativa, di adeguata professionalità, che operano in totale autonomia e nel rispetto delle normative previste.

DIRITTI DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO E DELLE LORO FAMIGLIE

La cooperativa fa proprio il protocollo proposto dal Tribunale dei diritti del Malato:


- Diritto all'informazione e alla documentazione socio-sanitaria: ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute;
- Diritto alla sicurezza: ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi e delle strutture;
- Diritto alla protezione: la cooperativa ha il dovere di prestare particolare attenzione alla tutela e alla protezione di ciascun utente che, proprio a causa del suo stato di salute, si trovi in situazione contingente o permanente di fragilità, assicurandogli, quindi, l'assistenza necessaria;
- Diritto alla certezza: ciascun utente ha il diritto di ricevere il trattamento nel tempo e nello spazio, senza essere soggetto a improvvisi cambiamenti e/o discrezionalità nell'interpretazione dei regolamenti interni;
- Diritto alla fiducia: ogni utente ha il diritto di vedersi trattato come soggetto degno di fiducia;
- Diritto alla qualità: ogni utente ha diritto di riscontrare negli operatori della struttura in cui si trova il perseguimento del miglioramento del suo stato di salute;
- Diritto alla differenza: ciascun utente ha diritto al riconoscimento della sua specificità, derivante da età, sesso, nazionalità, condizione di salute, cultura, religione, e a ricevere in ragione di questa trattamenti differenziati;
- Diritto alla normalità: ogni utente ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le proprie abitudini di vita;
- Diritto alla privacy: ai sensi dell'articolo 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679, ciascun utente ha diritto alla riservatezza e al corretto trattamento dei suoi dati personali.

DESTINATARI

Possono usufruire del servizio tutti i soggetti bisognosi di cure sanitarie temporaneamente o permanentemente impossibilitati ad essere curati presso strutture ospedaliere o a livello ambulatoriale (persone allettate, con un'invalità elevata, patologie degenerative).

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

- presenza di una condizione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- presenza di una condizione di non deambulabilità;
- non trasportabilità presso presidi sanitari ambulatoriali in grado di rispondere ai bisogni della persona;
- presenza di un supporto nella rete familiare/parentale o informale;
- presenza di condizioni abitative che garantiscono la praticabilità dell'assistenza acquisite anche a seguito di azioni necessarie per il superamento di eventuali fattori ostativi (esempio: abbattimento di barriere architettoniche):

 sociosfera ONLUS	CARTA DEI SERVIZI C-DOM	DOCUMENTO APPROVATO IN DATA: 06 FEBBRAIO 2023
		AGGIORNAMENTI: 26 LUGLIO 2024 04 SETTEMBRE 2024 03 FEBBRAIO 2025 01 APRILE 2025 25 MARZO 2026

ACCESSO AL SERVIZIO

L'attivazione delle C-Dom può avvenire in due modalità:

- tramite prescrizione del medico di medicina generale, il quale deve indicare la diagnosi principale di patologia, la/e motivazione/i della richiesta.
- Attraverso una Dimissione Protetta da reparto ospedaliero.

I familiari si dovranno recare presso l'ASST di competenza dove riceveranno l'elenco degli Enti Accreditati a svolgere il servizio, consentendo loro di scegliere il soggetto cui rivolgersi per l'erogazione delle prestazioni al domicilio.

Gli utenti che desiderano attivare il servizio possono contattare il Coordinatore C-DOM della cooperativa sociale Sociosfera Onlus. L'utente comunica il nome dell'ente gestore scelto all'ASST di competenza, la quale segnala in via telematica l'apertura del titolo con i termini di intervento e con i dati clinici e anagrafici dell'utente. Successivamente all'attivazione del servizio il Coordinatore di Sociosfera può accedere all'applicativo indicato per l'esportazione della documentazione relativa al nuovo assistito in carico.

DIMISSIONI DAL SERVIZIO


L'operatore è il case manager del proprio paziente e si occupa della valutazione dell'assistito durante il percorso di cura. Conoscendo i criteri della dimissione del servizio C-Dom comunica al coordinatore la dimissione del paziente e le relative motivazioni riportando le stesse sul diario assistenziale.

Il Coordinatore quindi procede ad avvisare l'ASST di competenza dell'avvenuta dimissione e chiude la presa in carico sul portale di riferimento.

Il paziente C-DOM viene dimesso per i seguenti motivi:

- completamento del piano assistenziale (l'operatore riscontra il raggiungimento degli obiettivi previsti dal PAI);
- ricovero in ospedale (il paziente viene ricoverato per una durata superiore ai 15 giorni);
- trasferimento in Hospice, RSA (la famiglia comunica alla Cooperativa la scelta del trasferimento);
- passaggio alle cure palliative (la famiglia comunica alla Cooperativa la scelta condivisa con MMG);
- volontà dell'utente o della famiglia;
- allontanamento temporaneo dal domicilio;
- decesso;
- superamento dei 15 giorni di sospensione del servizio;
- altre motivazioni.

Il paziente può sospendere le cure in qualsiasi momento, comunicandolo direttamente all'ufficio Cure Domiciliari della sede territoriale di competenza o al coordinatore della cooperativa.

 sociosfera ONLUS	CARTA DEI SERVIZI C-DOM	DOCUMENTO APPROVATO IN DATA: 06 FEBBRAIO 2023
		AGGIORNAMENTI: 26 LUGLIO 2024 04 SETTEMBRE 2024 03 FEBBRAIO 2025 01 APRILE 2025 25 MARZO 2026

LA NOSTRA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

	FIGURE PROFESSIONALI	FUNZIONI/ATTIVITÀ
EQUIPE SOCIO SANITARIA	Responsabile Sanitario	Referente per lo sviluppo e l'aggiornamento di tutti i protocolli sanitari di concerto con il Resp. e incaricato CdA SGQ (Sistema Gestione Qualità) e il SSP (Servizio Sicurezza Protezione)
	Infermieri	Erogazione delle prestazioni attivate
	Terapisti della riabilitazione	
	Educatori	
	OSS	
	Medico fisiatra	Consulenze specialistiche
	Psicologo	
	Medico geriatra	
EQUIPE AMMINISTRATIVA	Coordinatore infermieristico	Supporto al coordinamento nella gestione di casi specifici e supervisione/supporto al personale operativo
	Coordinatore	Gestione di tutti i voucher attivati, pianificazione e programmazione degli interventi, verifica dell'efficacia e dell'efficienza erogata
	Segreteria organizzativa	Rendicontazione, supporto amministrativo e ufficio informazioni
	Direttore Risorse e Servizi	Presidiano il funzionamento complessivo del servizio, la sua efficacia ed efficienza; i rapporti istituzionali; il collegamento con gli altri settori e servizi di Cooperativa
	Responsabile d'Area Servizi Domiciliari	
	Sistemi di Gestione	Area costituita da Resp. e da Incaricato CdA per il Sistema di Gestione Qualità e I.T.; dal SSP e dal Datore di Lavoro Sicurezza; da RPD


Il piano di lavoro del servizio C-DOM viene ideato e sviluppato dalle funzioni responsabili della cooperativa in collaborazione con il coordinatore del servizio e l'equipe di lavoro; la pianificazione viene realizzata dai dati e dalle informazioni ricavate dalla **RELAZIONE ANNUALE**, redatta dal Responsabile d'area e dal Coordinatore, nel quale sono definiti:

- gli obiettivi dell'area domiciliari e del servizio specifico, con relativi esiti attesi e indicatori di misurazione, gli obiettivi devono essere tangibili e raggiungibili
- il piano strategico, come si intende raggiungere gli obiettivi
- la pianificazione dei carichi di lavoro per i vari livelli coinvolti nell'erogazione del servizio
- gli strumenti e il materiale in dotazione
- i dati economici.

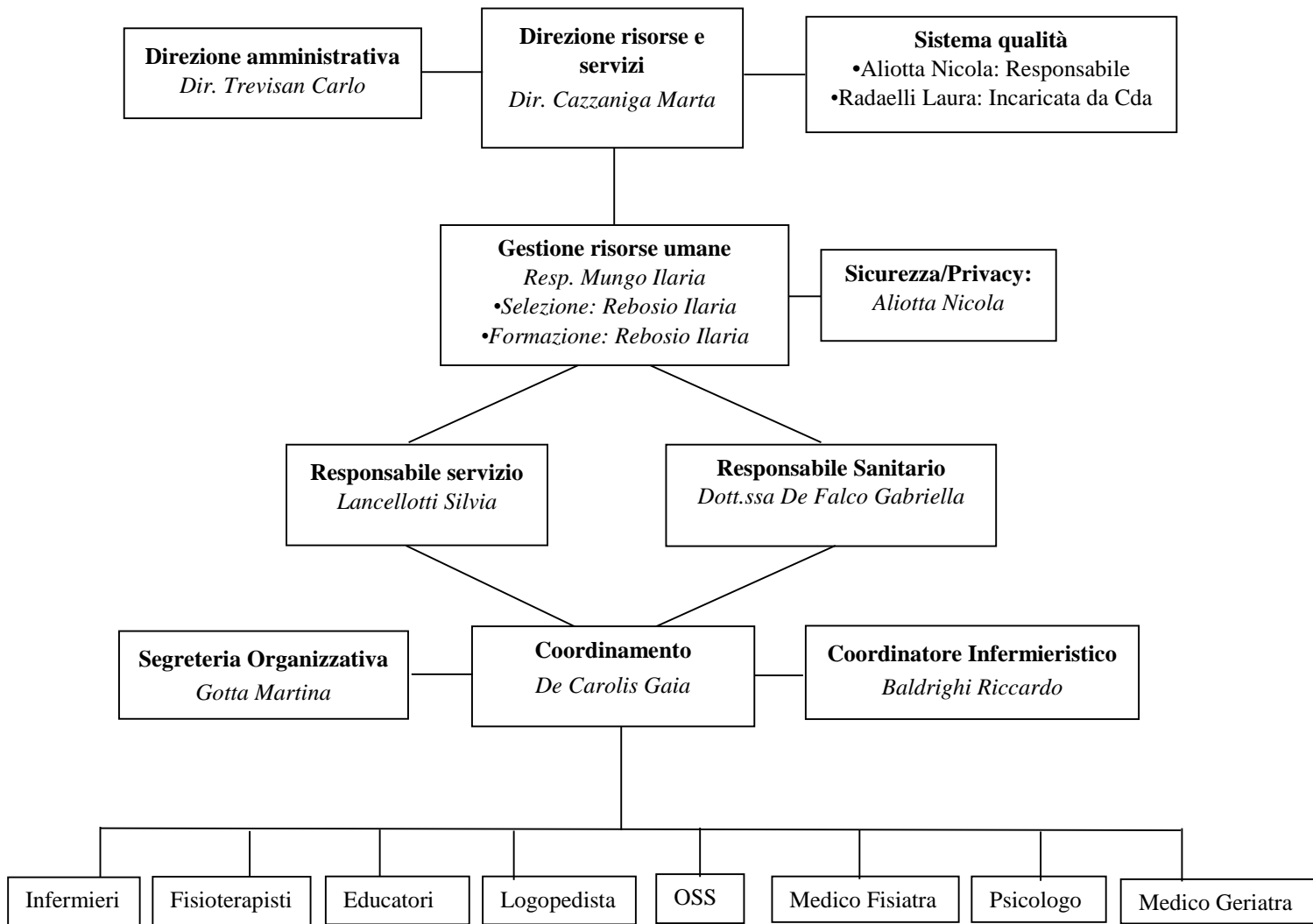
 sociosfera ONLUS	CARTA DEI SERVIZI C-DOM	DOCUMENTO APPROVATO IN DATA: 06 FEBBRAIO 2023
		AGGIORNAMENTI: 26 LUGLIO 2024 04 SETTEMBRE 2024 03 FEBBRAIO 2025 01 APRILE 2025 25 MARZO 2026


Il piano di lavoro ha uno stretto raccordo con la relazione di servizio, in quanto i dati in entrata, l'analisi e i dati in uscita sono profondamente connessi e utilizzabili in entrambi i sensi per la stesura dei documenti.

Il piano organizzativo è definito in base alla programmazione delle prestazioni, la sua disposizione è settimanale e permette di collocare il personale a seconda delle variabili che in servizi complessi possono intervenire, mantenendo il più possibile continuità dello stesso personale. Il responsabile del piano organizzativo è il Coordinatore che governa l'intera erogazione del servizio, condividendone modalità e programmazione con gli operatori. La funzione del piano organizzativo è quella di garantire che la programmazione venga rispettata in base al principio della centralità dell'utente, che gli operatori possano spendere al meglio le proprie specifiche competenze e capacità relazionali, distribuendo il giusto carico di lavoro e garantendo i momenti di riposo/recupero al personale, prevenendo così stress correlati e/o burnout. Il piano organizzativo viene aggiornato dal coordinatore ai fini di organizzare il servizio sulle emergenze e imprevisti, con l'obiettivo di mantenere la stessa capacità erogativa pianificata e senza creare nessun disagio all'utenza.

 sociosfera ONLUS	CARTA DEI SERVIZI C-DOM	DOCUMENTO APPROVATO IN DATA: 06 FEBBRAIO 2023
		AGGIORNAMENTI: 26 LUGLIO 2024 04 SETTEMBRE 2024 03 FEBBRAIO 2025 01 APRILE 2025 25 MARZO 2026

ORGANIGRAMMA DEL SERVIZIO



 sociosfera ONLUS	CARTA DEI SERVIZI C-DOM	DOCUMENTO APPROVATO IN DATA: 06 FEBBRAIO 2023
		AGGIORNAMENTI: 26 LUGLIO 2024 04 SETTEMBRE 2024 03 FEBBRAIO 2025 01 APRILE 2025 25 MARZO 2026

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Gli utenti che desiderano attivare il servizio C-DOM, in possesso di impegnativa del MMG/PLS, devono contattare l'ASST di competenza (PUA, casa di comunità, COT...). L'ASST si occupa di una prima valutazione del bisogno e redige il PI assegnando il profilo adeguato sulla piattaforma regionale SGDT.

All'utente viene fornito l'elenco degli Enti erogatori accreditati al servizio con i relativi recapiti.

L'utente può quindi contattare il servizio C-DOM della cooperativa sociale Sociosfera Onlus ai seguenti numeri 0362/325630 e 348/9111924 oppure tramite l'indirizzo email coord.adi@sociosfera.it.

Una volta verificata la disponibilità della Cooperativa, l'utente comunica il nome dell'ente gestore scelto all'ASST di competenza. L'ASST invierà quindi una comunicazione di conferma attivazione all'ente.

Successivamente il Coordinatore del servizio accederà all'applicativo TEKNE (di cui Sociosfera si dota per l'interoperabilità con SGDT) per l'esportazione della documentazione relativa al nuovo utente in carico.

Il Coordinatore individuerà all'interno dell'equipe gli operatori di riferimento, condividerà le informazioni necessarie e la documentazione in suo possesso e si procederà a pianificare il primo accesso domiciliare con il neo utente.

Al primo accesso l'operatore effettuerà la presa in carico e compilerà i documenti del FaSas coerenti con il PI redatto da ASST. Il calendario degli accessi sarà pianificato compatibilmente con le esigenze del paziente e quello dei professionisti incaricati.

Sarà cura del coordinatore mantenere i contatti con la famiglia, con l'ASST e il MMG/PLS per eventuali chiarimenti e aggiornamenti in merito alla situazione del paziente.

L'attività sanitaria è garantita:

- per 5 giorni alla settimana (dal lunedì al venerdì) per i percorsi che prevedano attività prestazionali o monoprofessionali;
- per 7 giorni alla settimana per i percorsi che prevedano erogazioni di prestazioni domiciliari integrate (un numero non inferiore a 42 ore settimanali, in ragione della risposta al bisogno relativo al PAI).

TEMPI DI ATTIVAZIONE

La presa in carico del paziente è garantita:

- entro 72 ore fatte salve eventuali necessità di continuità assistenziale da garantire;
- anche successiva alle 72 ore per prestazioni differibili a giudizio dell'inviante.

ORARI DI SERVIZIO e COORDINAMENTO


La cooperativa si dota

- Per ATS Brianza di una sede organizzativa e operativa condivisa.

È possibile contattare tale sede telefonicamente dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00 telefonando al numero 0362 32 56 30 (dotato di segreteria telefonica) oppure dalle 09:00 alle 18:00 al numero 348/9111924.

Inoltre, è possibile recarsi di persona presso la sede, dalle 09:00 alle 13:00 (senza appuntamento) o dalle 14:00 alle 18:00 previo appuntamento.

È anche possibile inviare una mail all'indirizzo coord.adi@sociosfera.it.

 sociosfera ONLUS	CARTA DEI SERVIZI C-DOM	DOCUMENTO APPROVATO IN DATA: 06 FEBBRAIO 2023
		AGGIORNAMENTI: 26 LUGLIO 2024 04 SETTEMBRE 2024 03 FEBBRAIO 2025 01 APRILE 2025 25 MARZO 2026

- Per ATS Milano Città Metropolitana di una sede operativa.

È possibile contattare tale sede telefonicamente dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00 telefonando al numero 0362 32 56 30 (dotato di segreteria telefonica) oppure dalle 09:00 alle 18:00 al numero 348/9111924.

Tale sede risulta chiusa al pubblico, ma la cooperativa si rende disponibile ad incontri con l'utenza a domicilio previo appuntamento.

È anche possibile inviare una mail all'indirizzo coord.adi@sociosfera.it.


Per eventuali situazioni di emergenza sanitaria, il riferimento rimane il Medico di Medicina Generale di appartenenza, per le urgenze informative di tipo organizzativo e assistenziale di competenza degli operatori del servizio di C-DOM Integrata è garantita la continuità assistenziale attraverso la pronta disponibilità telefonica al n. 348-9111924 del coordinatore del servizio, reperibile 7 giorni su 7 dalle 09:00 alle 18:00.

MODALITÀ OPERATIVE

Il servizio C-DOM eroga interventi a carattere sanitario (medico-specialistica, infermieristica), riabilitativo, assistenziale con l'ausilio di professionisti titolati, formati e aggiornati. A seguito di valutazione del paziente si definiscono gli obiettivi e si articolano le prestazioni con i quali perseguirli; le prestazioni fornite sono deducibili all'interno del piano d'intervento e declinate nel PAI. La tipologia e il volume delle prestazioni non sono standardizzabili ma specifici alle necessità e condizioni del soggetto in carico. Monitoraggio, verifica e ridefinizione contribuiscono al miglioramento continuo del servizio erogato.

C-DOM fornisce prestazioni per mezzo delle competenze specifiche delle figure professionali attivate sul caso con la finalità di recuperare, ristabilire e incrementare le capacità di una persona in condizioni di cure temporanee e mantenere, rallentare, contenere (il dolore) e prevenire ulteriori complicanze in quei pazienti in condizioni di cura permanenti. Le prestazioni possono includere anche momenti di consulenza, orientamento e addestramento (uso di ausili e protocolli) per i famigliari del paziente in carico in modo da poter consigliare l'acquisizione di nuove prassi funzionali al trattamento dell'utente e alleviare il carico intrinseco, pratico e emotivo, che lo stato di salute deficitario del parente inevitabilmente implica.

L'erogazione è sistematizzata e regolamentata per mezzo della definizione (progettazione) e applicazione di processi, protocolli, procedure e istruzioni operative, che consentono al Coordinatore del servizio di dotare il personale di modalità operative organizzate, garantendo il governo del servizio e il controllo dell'erogato, assicurando l'efficacia e l'efficienza produttiva. Il controllo delle prestazioni erogate avviene per mezzo di controlli sulla corretta compilazione della documentazione in domicilio e sul monitoraggio degli INDICATORI DI QUALITÀ, strumenti in grado di garantire la tracciabilità di tutti le operazioni. Attenzione costante è sulla compilazione del DIARIO nel quale sono riportati eventi, interventi effettuati, decisioni e le azioni conseguenti. I dispositivi citati permettono di controllare che le prestazioni enunciate e programmate siano effettivamente svolte, in caso contrario indicherebbero le motivazioni della mancata erogazione e le azioni correttive messe in atto. Gli operatori della cooperativa sono tenuti alla compilazione di una apposita modulistica ogni qual volta si recheranno presso il domicilio dell'utente. Verrà chiesta la collaborazione dell'utente o di un familiare per la conservazione della documentazione utilizzata. Il FASCICOLO SOCIO

 sociosfera ONLUS	CARTA DEI SERVIZI C-DOM	DOCUMENTO APPROVATO IN DATA: 06 FEBBRAIO 2023
		AGGIORNAMENTI: 26 LUGLIO 2024 04 SETTEMBRE 2024 03 FEBBRAIO 2025 01 APRILE 2025 25 MARZO 2026

ASSITENZIALE E SANITARIO verrà lasciato al domicilio per tutta la durata del Voucher. Ad ogni utente o suo familiare è richiesto di sottoscrivere la documentazione attestante il consenso alle cure e al trattamento dei dati, il diario assistenziale e il piano individuale.

Tutti i professionisti attivati intervengono in équipe se necessario e comunque sempre in base ad uno specifico piano: tale strumento prevede una serie di azioni finalizzate a rispondere ai bisogni specifici della persona e della sua famiglia. I diversi professionisti lavorano in modo integrato per garantire il benessere e la salute della persona, elaborano in équipe progetti e programmi di intervento.

Tutti gli interventi saranno concordati e realizzati in collaborazione con il Medico di Medicina Generale, che rimane il responsabile ultimo di tutti gli aspetti sanitari dell'assistenza domiciliare.

Tutti gli operatori impiegati sono identificabili attraverso idoneo tesserino di riconoscimento con foto, nome e iniziale del cognome.

Infermieri

Il servizio infermieristico domiciliare è attivo tutti i giorni dell'anno.

Gli infermieri forniscono cure dirette al paziente, come la somministrazione di farmaci, la gestione delle ferite, la gestione dei cateteri, la valutazione delle condizioni vitali e l'assistenza nella gestione delle malattie croniche.

Terapisti della riabilitazione

Si attivano dopo una valutazione del medico fisiatra ospedaliero, ambulatoriale o domiciliare; attuano una serie di interventi tesi al recupero delle funzioni motorie della persona al fine di consentirle il massimo dell'autonomia in base alle capacità residue di ciascun individuo.

Medici specialisti, educatore, psicologo

Vengono attivati in base ai bisogni specifici della persona assistita in accordo con il medico di medicina generale e dell'ufficio Cure Domiciliari dell'ASST di appartenenza.

OSS

Vengono attivati solo in alcuni casi con l'incarico di provvedere all'igiene personale e alla mobilizzazione della persona allettata.

 sociosfera ONLUS	CARTA DEI SERVIZI C-DOM	DOCUMENTO APPROVATO IN DATA: 06 FEBBRAIO 2023
		AGGIORNAMENTI: 26 LUGLIO 2024 04 SETTEMBRE 2024 03 FEBBRAIO 2025 01 APRILE 2025 25 MARZO 2026

DOVE SIAMO, COME RAGGIUNGERCI E CONTATTARCI

La sede organizzativa e operativa condivisa ATS Brianza del servizio C-DOM è collocata al seguente recapito:

Indirizzo: Seregno (MB) 20831, Via Antonio Gramsci n°9.

La sede è raggiungibile sia in automobile (strada statale 36 del lago di Como e dello Spluga) sia con i mezzi pubblici (Trenord oppure STIE per il servizio di trasporto pubblico locale).

Telefono: 0362.32.56.30 – 348.9111924

Mail: info@sociosfera.it coord.adi@sociosfera.it

PEC: pec.sociosfera@pec.sociosfera.it

Web: www.sociosfera.it

Partita IVA: 02796480966

Codice Fiscale: 10073520156

Responsabile Area servizi Domiciliari: Lancellotti Silvia resp.domiciliari@sociosfera.it

La sede operativa ATS Milano città Metropolitana del servizio C-DOM è collocata al seguente recapito:

Indirizzo: Milano (MI) 20155, Via Antonio Pacinotti n°8.

La sede è raggiungibile sia in automobile sia con i mezzi pubblici (tram 1, filobus 90/91).

Telefono: 0362.32.56.30 – 348.9111924

Mail: info@sociosfera.it coord.adi@sociosfera.it

PEC: pec.sociosfera@pec.sociosfera.it

Web: www.sociosfera.it

Partita IVA: 02796480966

Codice Fiscale: 10073520156

Responsabile Area servizi Domiciliari: Lancellotti Silvia resp.domiciliari@sociosfera.it

PREVENZIONE E GESTIONE DEI DISSERVIZI

Il paziente o i familiari hanno la possibilità di segnalare disservizi di varia natura riscontrati durante l'erogazione delle prestazioni o proporre migliorie e/o suggerimenti attraverso le seguenti modalità:

Reclamo

Il reclamo è inteso come un elemento utile per porre in essere le azioni correttive e modificare le modalità di operare che hanno portato a un disservizio. Nel caso in cui un utente o un suo familiare vogliano presentare un reclamo, potranno utilizzare il modulo appositamente predisposto e allegato alla Carta dei Servizi e inviarlo via email all'indirizzo qualita@sociosfera.it. Dal ricevimento del Reclamo la Cooperativa si attiverà per mettere a punto le azioni correttive ritenute più adeguate alla rimozione del disservizio, impegnandosi a rispondere entro 30 giorni, in forma scritta, nel merito delle azioni individuate e/o attuate.

 sociosfera ONLUS	CARTA DEI SERVIZI C-DOM	DOCUMENTO APPROVATO IN DATA: 06 FEBBRAIO 2023
		AGGIORNAMENTI: 26 LUGLIO 2024 04 SETTEMBRE 2024 03 FEBBRAIO 2025 01 APRILE 2025 25 MARZO 2026

MODALITÀ DI GESTIONE TRASFERIMENTI IN ALTRE UDO

La continuità assistenziale di un paziente C-DOM è garantita quotidianamente nell'attivazione delle offerte prestative definite nel PAI e nella pianificazione delle attività, il cui tracciato è visibile all'interno del FASAS utente. Il fascicolo dell'utente è definibile come la sua "storia", la documentazione in esso archiviata deve seguire l'utente in qualsiasi fase della sua presa in carico, anche e soprattutto in caso di trasferimento dal servizio ospitante. Le informazioni socio-sanitarie dell'utente sono deducibili dalla documentazione personale, in situazione di dimissione o trasferimento, il servizio C-DOM, garantisce il passaggio documentale.

RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

Nel rispetto del diritto di accesso e acquisizione della documentazione amministrativa e sanitaria, il Coordinatore del servizio C-DOM si rende disponibile alla visione ed eventualmente alla consegna di copia della cartella sanitaria in suo possesso, ai familiare/tutore dell'utente, facendo compilare loro un modulo di consegna e provvedendo alla stessa entro 15 gg.

La documentazione socio-sanitaria è fornita gratuitamente.

TRASPARENZA FISCALE

L'amministrazione della Cooperativa è dotata di tutte le necessarie competenze e sistemi tecnologici per erogare tale servizio e garantire una trasparenza fiscale ottimale. Per informazioni in merito è possibile contattare telefonicamente l'ufficio amministrativo, fissare un appuntamento direttamente presso la sede di Seregno o inviare mail all'indirizzo **dir.amministrazione@sociosfera.it**.

La Cooperativa si dota di un sistema di contabilità analitico per la rendicontazione di costi e ricavi del dentro di costo, tale modalità permette alla Committenza o allo stesso cliente di avere informazioni dettagliate sulla dimensione economica del servizio.

SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

La valutazione della soddisfazione del Cliente viene svolta attraverso la compilazione di un questionario finalizzato a rilevare il giudizio ed il gradimento sui servizi erogati. I questionari, che una volta raccolti saranno analizzati in equipe e i dati da essi estrapolati saranno la base per il miglioramento continuo del servizio. I questionari vengono somministrati con cadenza annuale e possono essere compilati direttamente dall'utente o con l'aiuto di un familiare o di altra persona di fiducia.

Vi ringraziamo per averci scelto

Il Legale Rappresentante

