

CARTA DEI SERVIZI
UNITA' CURE PALLIATIVE DOMICILIARI
UCP-DOM

Redatta a Giugno 2017

Indice

1.0 Chi siamo	pag. 2
2.0 Mission e Vision	pag. 2
3.0 La carta d'identità	pag. 3
4.0 Politica e obiettivi	pag. 3
5.0 Il servizio UCP-DOM	pag. 4
6.0 Assistenza domiciliare UCP-DOM	pag. 4
7.0 Ambiti territoriali	pag. 5
8.0 Sede operativa UCP-DOM	pag. 5
9.0 Orari del servizio	pag. 5
10 Come contattarci	pag. 5
11 Orari di segreteria	pag. 5
12 Reperibilità telefonica	pag. 5
13 Reperibilità sanitaria h 24	pag. 5
14 Farmaci, ausili e presidi	pag. 5
15 Personale dedicato al servizio	pag. 6
16 Accesso al servizio	pag. 6
17 Segnalazione alla rete locale di cure palliative	pag. 6
18 Colloquio di valutazione	pag. 6
19 Avvio del percorso assistenziale	pag. 7
20 Definizione del PAI piano di cura	pag. 7
21 Tempi di presa in carico	pag. 7
22 Continuità assistenziale	pag. 7
23 Dimissioni	pag. 7
24 Revoca ente gestore	pag. 8
25 Il personale	pag. 8
26 Formazione e aggiornamento	pag. 8
27 Prog. Annuale di valutaz. e miglioramento attività	pag. 8
28 Procedura e tempi rilascio documentazione sanitaria	pag. 8
29 Le prestazioni	pag. 9
30 Valutazione grado di soddisfazione	pag. 9
31 Procedure assistenziali	pag. 9
32 Il fasas	pag. 9
33 Ufficio urp	pag. 10
34 Gestione reclami	pag. 10
35 Diritti e doveri	pag. 10
36 Codice etico	pag. 10
37 Materiale informativo	pag. 11
38 Adempimenti L.gge 81/08	pag. 11
39 privacy e consenso informato	pag. 11
40 Come raggiungerci	pag. 11
41 All.ti	pag. 12

1.0 CHI SIAMO

EURONURSING è una Società Cooperativa Sociale Onlus che ha come scopo statutario la realizzazione di servizi rivolti alla persona e di interventi di politiche sociali, finalizzati al perseguimento dell'interesse generale della comunità, alla promozione umana e all'integrazione sociale e sociosanitaria dei cittadini.

EURONURSING incarna un principio solidaristico ed intende l'assistenza sociosanitaria nella sua più ampia accezione, come diritto fondamentale dell'individuo, svolta a favore di tutta la popolazione, senza distinzione di condizioni individuali o sociali.

Ricerca, sviluppo e impegno per un continuo miglioramento sono gli elementi che caratterizzano il lavoro della cooperativa che è attenta a cogliere i segni di trasformazione della società, per poter essere pronta a rispondere in modo adeguato ai bisogni nascenti, nel rispetto delle motivazioni e delle finalità che hanno determinato la sua nascita e caratterizzato il suo sviluppo.

EURONURSING è accreditata da **Regione Lombardia** per il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata e Cure Palliative Domiciliari UCP-DOM

2.0 MISSION e VISION

Uguaglianza

Tutti i servizi erogati si ispirano al "principio di uguaglianza dei diritti delle persone".

EURONURSING si impegna inoltre ad offrire servizi completi ed efficaci che rispondano ai bisogni complessi e diversificati di ognuno, con programmi personalizzati nell'ottica di un'assistenza accurata e vicina al paziente e ai suoi familiari.

Il cittadino deve essere messo nella condizione di percepire l'efficacia dei servizi offerti, non ci limitiamo a rispondere ai bisogni, che sappiamo essere complessi e diversificati, in modo rigido e con un solo tipo di servizio, bensì offriamo una serie di risposte che siano il più possibile "cucite su misura" per il cittadino-cliente.

Imparzialità e continuità

EURONURSING svolge la propria attività secondo dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità delle prestazioni con personale qualificato, esperto e costantemente aggiornato.

EURONURSING persegue

- a) Il rispetto della dignità della persona, della sua individualità e della sua autodeterminazione;
- b) La tutela del diritto di domiciliarità, privilegiando interventi a domicilio, al fine di mantenere il Cittadino all'interno della propria famiglia e del contesto sociale di appartenenza;
- c) L'integrazione con i servizi sanitari e sociosanitari, le associazioni di volontariato e con tutti i servizi presenti sul territorio;
- d) La promozione delle varie forme di solidarietà liberamente espresse dai Cittadini.

3.0 LA CARTA D'IDENTITA' DI EURONURSING

> costituita il 28/02/2002 a BERGAMO

> dal 2004 eroga assistenza domiciliare integrata e cure palliative domiciliari a mezzo **Voucher Socio Sanitario**;

> è accreditata per la gestione dell'Unità di Offerta A.D.I. e CURE PALLIATIVE DOMICILIARI;

> iscritta al Registro Imprese della CCIAA di Bergamo;

> iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali di Tipo "A e B"

> iscritta all'Albo Naz. delle Società Cooperative nella sez. Cooperative a Mutualità Prevalente di diritto.

4.0 POLITICA e OBIETTIVI

La presenza della Cooperativa Sociale "EURONURSING" si declina attraverso la promozione e la realizzazione di specifiche attività quali:

Interventi di assistenza sociosanitaria domiciliare, residenziale e ambulatoriale.

EURONURSING si pone come obiettivo prioritario il raggiungimento della soddisfazione dei propri clienti, in primo luogo utenti, loro familiari o persone di riferimento, operatori sociali, Comuni, Enti Pubblici, nonché i lavoratori della Cooperativa.

EURONURSING si impegna:

- a soddisfare i bisogni assistenziali dell'utente nel pieno rispetto della dignità della persona e dei suoi diritti;
- ad osservare e garantire gli impegni assunti e sottoscritti con i committenti, ed in particolare con le l'ATS e le ASST, circa le modalità di erogazione dei servizi;
- nel ricercare il benessere dei propri lavoratori;
- a garantire un grado elevato delle prestazioni mediante un'organizzazione responsabile e consapevole, nonché la continuità dell'assistenza socio-sanitaria degli utenti con personale preparato, attrezzature ed infrastrutture di buon livello.

5.0 IL SERVIZIO UCP-DOM

Le Cure Palliative nascono dal superamento dell'approccio specialistico tradizionale, per focalizzarsi sul malato e su una valutazione globale dei suoi problemi, con la finalità di tutelare la dignità della persona e la qualità della sua vita fino al termine, secondo il principio dell'umanizzazione delle cure.

In questa prospettiva il servizio è stato pensato per favorire un percorso assistenziale, umano e partecipato in cui il malato non è visto solo come portatore di una patologia, ma come persona con i suoi sentimenti, le sue conoscenze, le sue credenze rispetto al proprio stato di salute.

Il servizio, erogato presso l'abitazione del malato, è costituito da un insieme di attività mediche infermieristiche, riabilitative e socio-assistenziali integrate fra loro per la cura della persona al proprio domicilio, luogo dove la stessa può mantenere il legame con le proprie cose, le abitudini e le persone che le sono care.

Le cure palliative domiciliari consistono in una presa in carico del malato e della sua famiglia direttamente a casa.

La Fondazione offre, in caso di necessità, un supporto consulenziale alle strutture residenziali per anziani e disabili al fine di garantire agli ospiti le necessarie Cure Palliative.

Come si può evincere dall'Allegato alla **D.G.R. 5918 del 28/11/2016**:

I e Cure Palliative possono essere erogate assicurando i seguenti livelli assistenziali:

- Residenziale → hospice
- Cure palliative domiciliari (UCP-Dom) → di base e specialistiche
- Assistenza a ciclo diurno → day hospital (o day hospice)
- Ambulatorio ospedaliero e/o territoriale → MAC

6.0 ASSISTENZA DOMICILIARE UCP-DOM

si intende il complesso integrato di cure, erogate da soggetti accreditati per le Cure Palliative ed il setting specifico, attraverso équipe multi professionali e multidisciplinari dedicate (prestazioni professionali di tipo medico, infermieristico, riabilitativo

psicologico, di aiuto infermieristico-OSS, assistenza tutelare e sostegno spirituale).

I percorsi domiciliari prevedono un livello di base e un livello specialistico tra loro interdipendenti in funzione della stabilità-instabilità clinica e assistenziale.

Le cure palliative domiciliari si articolano in **livello base** e **livello specialistico**:

Livello base:

- Interventi rivolti a malati con bisogni clinici e assistenziali a decorso stabile e con minor tendenza a sviluppare complicanze;

Livello specialistico:

- Interventi rivolti a malati con bisogni clinici e assistenziali complessi legati anche all'instabilità clinica e ai sintomi di difficile controllo, per i quali gli interventi di base sono inadeguati;
- Interventi erogati in modo specifico da équipe multi-professionale dedicata all'attività di cure palliative;
- Interventi che richiedono un elevato livello di competenza e modalità di lavoro interdisciplinare;
- Interventi che prevedono come referente clinico il medico palliativista;
- Garantisce la fornitura diretta di farmaci e dispositivi medici e di presidi e ausili nel caso venga rilevata l'urgenza della fornitura.

EURONURSING dispone dell'Equipè UCP-DOM dedicata ed è composta dal Medico palliativista, dalla coordinatrice infermieristica d'area (Care Manager) e dalla coordinatrice infermieristica territoriale (Case Manager). L'Equipè valuta il paziente nella fase di presa in carico per la domiciliazione e ha il compito di garantire un servizio domiciliare coerente con il PAI del paziente.

7.0 AMBITI TERRITORIALI

Gli ambiti territoriali dove operiamo:

ATS di Bergamo: ASST Papa Giovanni XXIII, ASST Bergamo Ovest e ASST Bergamo Est;

ATS Milano Citta' Metropolitana: ASST Melegnano e della Martesana, ASST Milano Nord;

ATS Brianza: ASST di Monza e ASST di Vimercate.

8.0 SEDE OPERATIVA UCP-DOM

Osio Sotto (BG) Via Don Giovanni Manzoni, 10/12

EURONURSING Cooperativa Sociale Onlus

9.0 ORARI DEL SERVIZIO UCP-DOM

Da Lunedì a Venerdì dalle 8.00 alle 20.00 Sabato e festivi 8.00 14.00

10 COME CONTATTARCI

Recapiti telefonici: Tel. 035.4195056 –Tel. 035.563729

11 ORARI DI SEGRETERIA CON SERVIZIO FRONT-OFFICE

Osio Sotto (BG) Via Don Giovanni Manzoni, 10/12 – apertura della segreteria da Lunedì a Venerdì dalle 8.00 alle 18.00 orario continuato il sabato dalle 8.00 alle 13.00

E-mail: info@euronursing.org – direzione@euronursing.org

12 REPERIBILITA' TELEFONICA

E' garantita sette giorni su sette h 24 con numero telefonico dedicato.

13 REPERIBILITA' SANITARIA H24

Una volta attivato il servizio viene rilasciato da parte dell'Equipe UCP-DOM il numero di cellulare dedicato alla reperibilità sanitaria h 24.

È garantita la pronta disponibilità medica e infermieristica sulle 24 ore, anche per la necessità di fornire supporto alla famiglia e/o al Care Giver in funzione del PAI.

14 FARMACI, AUSILI E PRESIDII

Sono a carico dell'Ente erogatore tutti i farmaci e i presidi ricompresi nell'elenco all.to alla DGR.5918

15 PERSONALE DEDICATO AL SERVIZIO

Le risorse umane dedicate al servizio sono:

- Medico responsabile sanitario
- Medici palliativisti
- Infermieri Care Manager
- Infermieri Case Manager
- Fisioterapisti
- Operatori Socio Sanitari
- Psicologi
- Dietista in consulenza
- Assistente Sociale in consulenza
- Fisiatra in consulenza
- Educatore in consulenza
- Volontari con formazione specifica
- Responsabile URP
- Responsabile Sistema Informativo
- Responsabile Formazione e Aggiornamento del Personale
- Responsabile delle Attività di monitoraggio e miglioramento

16 ACCESSO AL SERVIZIO

Il processo di presa in carico del malato e della sua famiglia garantisce i seguenti principi:

- ◇ libertà di scelta della persona malata;
 - ◇ parità tra i soggetti accreditati;
 - ◇ accompagnamento della persona malata in un percorso di cura tempestivo e integrato;
- esso è orientato ad assicurare al malato percorsi semplificati, tempestivi e flessibili e avviene attraverso le seguenti fasi:

17 SEGNALAZIONE ALLA RETE LOCALE DELLE CURE PALLIATIVE

Il paziente o il Care Giver possono effettuare la segnalazione e l'accesso mediante i seguenti canali:

- dimissione protetta dalla struttura di ricovero, a seguito della valutazione del medico palliativista della struttura stessa
- proposta di un medico specialista

- proposta del MMG/PLS
- accesso diretto da parte del paziente o del Care Giver
- segnalazione dei servizi sociali

18 COLLOQUIO DI VALUTAZIONE DELLA SEGNALAZIONE

Di norma viene effettuato presso la sede della struttura /UCP-DOM accreditata, con i familiari e qualora ritenuto possibile, con il paziente, per l'individuazione del setting assistenziale più appropriato e la verifica della sussistenza dei criteri di accesso al servizio.

19 AVVIO DEL PERCORSO ASSISTENZIALE

L'eventuale avvio del percorso assistenziale prevede:

Prima visita/accesso dell'equipe al domicilio per la validazione dell'avvio del percorso e Valutazione multidimensionale (VMD), in grado di definire i bisogni globali della persona e della famiglia/il livello di gravità e di progressione della malattia sulla base di criteri generali e specifici per patologia, attraverso strumenti validati adottati a livello della Rete Regionale.

20 DEFINIZIONE DI UN PIANO DI CURA INDIVIDUALE (PAI)

da parte del medico palliativista (referente clinico) in condivisione con l'équipe multidisciplinare e multiprofessionale, sulla base della valutazione multidimensionale.

Su segnalazione da parte dell'Equipe, la **psicologa** garantisce, in base alla lettura del bisogno, un servizio di supporto al lutto per i familiari per un periodo limitato, con eventuale successivo affidamento ai servizi territoriali.

21 TEMPI DI PRESA IN CARICO

La presa in carico rispetta le seguenti tempistiche:

- Colloquio di presa in carico con i familiari (e se possibile con la persona malata) deve avvenire quanto prima possibile. Comunque deve essere garantita la disponibilità ad effettuare il colloquio entro **24 ore** dalla segnalazione;
- Prima visita entro **48 ore** dal colloquio, salvo differenti esigenze espresse dalla famiglia;
- Redazione del PAI entro **72 ore** dalla prima visita.

Il personale inviato al domicilio è in possesso di specifica qualifica professionale ed esperienza nel campo sociosanitario- assistenziale.

Nell'espletamento dei vari interventi opera in conformità a protocolli e programmi formalizzati.

Gli operatori sono dotati di cartellino di identificazione, riportante nome, cognome, ruolo e fotografia; essi assicurano la totale riservatezza delle informazioni circa fatti e/o circostanze relative all'assistito ed ai suoi familiari.

EURONURSING adotta sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione da parte degli utenti o dei familiari.

L'attività di valutazione e miglioramento riguarda i processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni selezionati in rapporto alle priorità individuate, favorendo il coinvolgimento del personale.

22 CONTINUITA' ASSISTENZIALE

Alla dimissione dal servizio di assistenza UCP-DOM, che può avvenire per raggiungimento degli obiettivi individuati nel PAI, o per richiesta esplicitata dallo stesso paziente in qualsiasi momento, o per trasferimento in una differente Unità d'Offerta, il soggetto gestore mette a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso e i trattamenti prestati.

Lo stesso garantisce la continuità dell'assistenza orientando il percorso dell'utente, tenuto conto della tipologia e della complessità assistenziale, verso i regimi assistenziali più appropriati (residenziale, semiresidenziale, ambulatoriale, domiciliare).

23 DIMISSIONI

Al termine del percorso assistenziale l'utente può essere dimesso per le seguenti motivazioni:

- Inserimento presso altro setting di cura della Rete Locale CP;
- Per raggiungimento degli obiettivi;
- Per exitus
- Per revoca ente gestore

Agli utenti verrà rilasciato il documento di dimissione dal servizio per la continuità delle cure.

24 REVOCA ENTE GESTORE

Qualora subentrino motivi di insoddisfazione sul servizio, la persona assistita potrà cambiare Ente Erogatore formulando richiesta scritta alla Rete locale CP, specificandone le motivazioni.

25 IL PERSONALE

Tutto il personale infermieristico, socio assistenziale e amministrativo è dipendente di EURONURSING, con contratto di lavoro CNL a tempo indeterminato, i Medici Palliativisti, e le altre figure professionali operano in regime di libera professione e/o in convenzione..

La dotazione del Personale:

Il personale è dotato di targhetta identificativa con Nome, Cognome, Qualifica e di tutto il materiale sanitario occorrente per l'espletamento del servizio, nulla è a carico dell'Utente.

Automezzi e telefoni Aziendali

EURONURSING assegna in dotazione a tutto il personale dipendente, l'Autoveicolo Aziendale e il telefono per l'espletamento del servizio.

26 FORMAZIONE e AGGIORNAMENTO

EURONURSING adotta il Piano Annuale di Formazione e Aggiornamento del personale, la formazione è interna ed esterna con la possibilità di acquisizione Crediti ECM.

Tutto il personale sociosanitario, partecipa a rotazione a tutti gli eventi, corsi di formazione, convegni ecc.) promossi dalle ATS e dalle ASST.

27 PROGRAMMA ANNUALE di VALUTAZIONE e MIGLIORAMENTO del SERVIZIO

La responsabile delle Attività di Miglioramento, verifica puntualmente il livello di soddisfazione in merito alle prestazioni erogate dagli operatori mediante comunicazione con gli utenti e registrazione delle eventuali criticità riscontrate su apposita scheda di monitoraggio.

Il controllo avviene normalmente a campione, mentre in casi definiti sulla totalità delle prestazioni.

28 PROCEDURA e TEMPI per il rilascio della DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Il richiedente (paziente o familiare con delega) dovrà compilare l'apposito modulo disponibile presso la sede operativa regionale di EURONURSING al richiedente è data la possibilità di scegliere come ricevere la documentazione: consegna brevi mani oppure tramite servizio postale (con spese a carico del destinatario).

Il richiedente dovrà provvedere, al momento della richiesta, al pagamento relativo alle spese di fotocopiatura del FASAS, secondo le apposite tariffe prestabilite da EURONURSING che sono di €: 5,00 I TEMPI DI RILASCIO SONO DI 15 GIORNI LAVORATIVI.

29 LE PRESTAZIONI

Medico Palliativista:

E' il referente clinico, responsabile del programma diagnostico-terapeutico e punto di riferimento del nucleo familiare, effettua visite al domicilio con l'equipe UCP DOM.

Infermieristiche:

Effettuate da Infermieri Iscritti all'Albo Professionale del Collegio IPASVI:

Prevenzione e cura Lesioni da pressione, medicazioni ferite chirurgiche, gestione nutrizione parenterale/enterale, gestione C.V.C., gestione accesso venoso periferico, cateterismo vescicale a permanenza e estemporaneo, somministrazione terapia ev, im, s.c., gestione alvo, gestione PEG/SNG, gestione pompa infusione per la terapia antalgica e sedativa, prelievi venosi, addestramento Care Giver e tutte le tecniche infermieristiche.

Ausiliari ASA/OSS:

Effettuate da personale in possesso di Attestato di ASA/OSS: Igiene quotidiana, igiene totale, movimentazione e prevenzione decubiti sacrali, aiuto alla deambulazione e/o alla mobilizzazione, aiuto nella alzata e messa a letto.

Psicologo:

Esegue colloqui di supporto al paziente e/o ai familiari, colloqui *di sostegno al lutto*, colloqui *a sostegno degli operatori*.

Fisioterapiche:

Effettuate da Fisioterapisti della Riabilitazione: rieducazione motoria, prevenzione del danno terziario, fisioterapia respiratoria e di mantenimento, addestramento ai familiari sulla mobilizzazione e movimentazione dell'assistito e sull'utilizzo di ausili e presidi, supervisione ai familiari di supporto.

Educative:

Effettuate da Educatori Professionali, che formulano programmi educativi personalizzati, attività di terapie occupazionali.

Dietista

Interviene nella stesura dei piani alimentari

Assistente sociale

Interviene per problematiche sociali

Volontari

Personale adeguatamente formato per attività di segretariato sociale e di aiuto negli atti quotidiani.

30 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

EURONURSING si impegna a valutare la soddisfazione degli assistiti, delle famiglie e degli operatori mediante l'utilizzo di apposito questionario (Allegato1) e a diffonderne i risultati con cadenza annuale, mediante l'apposizione in bacheca di uno schema riassuntivo degli stessi.

31 PROCEDURE ASSISTENZIALI

E' garantita la presenza dei protocolli previsti nell'allegato A della DGR 3541 del 30.05.2012 e dalla DGR5918/16, approvati dal Responsabile sanitario definiti nel rispetto delle linee guida e delle indicazioni normative internazionali nazionali e regionali redatti sulla base dei criteri EBN-EVIDENCE BASED NURSING ed EBMEVIDENCE BASED MEDICINE, periodicamente rivisti ed oggetto di diffusione confronto documentato con il personale interessato.

32 IL FASAS (FASCICOLO SOCIO SANITARIO)

Per ogni utente in carico viene adottato il Fascicolo Sociosanitario (FASAS) completo di dati sanitari, sociali e secondo la normativa vigente.

Ad ogni accesso domiciliare, l'equipe UCP DOM compilerà per sua competenza il Diario Clinico Assistenziale, e tutto il fascicolo sociosanitario, completo di orario di entrata, uscita, firma e firma dell'utente o del familiare Caregiver.

33 URP (UFFICIO RELAZIONE CON IL PUBBLICO)

A garanzia della tutela degli interessi degli assistiti e per facilitare le iniziative di informazione e di partecipazione, è stato istituito l'URP.

Lo stesso riceve osservazioni, reclami, denunce comunque espressi (telefono, lettera, fax, colloquio...) relativi a disservizi, atti o comportamenti che limitano o compromettono l'utilizzo delle prestazioni rese dall'Equipe del servizio UCP-DOM.

Resp. Ufficio URP è Dott.ssa Angela Maria Bianco

Apertura dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00 sede operativa sita in Osio Sotto (BG) Via Don Giovanni Manzoni, 10712

Tel. 035.4195056 – Fax: 035. 563729 – Mail: direzionesanitaria@euronursing.org

Ufficio URP ATS Bergamo: Via Galllicciolli, 4 – Bergamo – mail: urp@ats-bg.it

pec: protocollo@pec.ats-bg.it Tel. 035.385111

Ufficio URP ATS Milano: Corso Italia, 19 – 20122 Milano

mail:coordinamentourp@ats-milano.it Tel. 02.85781

Ufficio URP ATS Brianza: Viale Elvezia, 2 Monza

mail: comunicazione@ats-brianza.it – info@ats-brianza.it tel. 039.2384857

34 GESTIONE DEI RECLAMI

Gli utenti e i familiari che lamentino situazioni di irregolarità, inefficienza o insoddisfazione possono sporgere reclamo, per iscritto o verbalmente, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) utilizzando

l'apposita scheda allegata (Allegato2) alla carta dei servizi (scheda lamentele/apprezzamenti). Ad esso verrà data immediata risposta nei casi di facile soluzione, mentre verranno esperite le necessarie indagini per i casi più complessi.

EURONURSING si impegna a condurre approfondita analisi delle situazioni di disagio segnalate, al fine di individuarne le cause e gli opportuni correttivi, l'esito degli accertamenti e le iniziative intraprese per il soddisfacimento delle istanze degli utenti e dei familiari verranno comunicate al richiedente entro 15 giorni.

35 DIRITTI E DOVERI

La persona assistita, in base al livello di conoscenza e consapevolezza della diagnosi e prognosi di malattia, direttamente o tramite il Care Giver, è parte attiva nella definizione del piano di assistenza che lo riguarda.

EURONURSING è tenuta all'individuazione all'interno dell'Equipe, del personale sanitario referente composto da: Medico Palliativista, Infermiera Care Manager, Infermiera Case Manager di riferimento per ogni paziente al fine di garantire la continuità del rapporto con l'assistito e la famiglia.

La presa in carico prevede il coinvolgimento del MMG/PLS che può prendere parte all'equipe assistenziale secondo quanto previsto dal PAI e ne è, comunque, informato e aggiornato costantemente.

La stessa è tenuta a:

- Collaborare con il personale con cui entra in rapporto ed a rispettarlo;
- Facilitare il rispetto degli orari e dei tempi stabiliti;
- Ad avvisare telefonicamente il proprio operatore di riferimento di ogni eventualità che ostacoli l'erogazione del servizio;
- Non offrire alcun compenso al personale

36 CODICE ETICO

Come previsto dalla Dgr 8496 del 26/11/08 e dalla DGR 3540 del 30/5/2012, EURONURSING Cooperativa Sociale Onlus è dotata di un proprio Codice Etico-Comportamentale (CEC) che rappresenta il documento ufficiale contenente la dichiarazione dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità dell'Ente nei confronti dei "portatori di interesse" (dipendenti, fornitori utenti ecc.).

Esso è deliberato dal Consiglio di Amministrazione e costituisce, unitamente alle prescrizioni portate dal Modello Organizzativo, il sistema di autodisciplina aziendale.

Il modello in vigore è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione e pubblicato sul sito aziendale www.euronursing.org

37 MATERIALE INFORMATIVO

Al 1° accesso l'equipe UCP DOMICILIARE, consegna al paziente e ai familiari il materiale informativo contenete:

- a) Carta dei Servizi;
- b) Modalità della reperibilità sanitaria nelle 24 ore;
- c) Elenco composizione dell'equipe sanitaria assegnata, con cognome, nome, qualifica e recapito telefonico personale;
- d) Recapito telefonico e orari della segreteria;
- e) Numero telefonico dedicato per la reperibilità sanitaria H24

38 ADEMPIMENTI ai sensi della LEGGE 81/08

EURONURSING provvederà, nella persona del Presidente e Legale Rappresentante, alla gestione dell'Igiene e Sicurezza sul posto di lavoro, nel rispetto di quanto previsto nel **D. Lgs. 81/08** e successive modifiche e integrazioni. EURONURSING, per la gestione dell'Igiene e Sicurezza del posto di lavoro, si avvale sia di personale interno che di consulenti esterni e provvede alla stesura del Documento di valutazione del rischio.

39 TUTELA PRIVACY D.Lgs. 196/2003 e CONSENSO INFORMATO

Alla presa in carico, gli utenti verranno informati sulla finalità del trattamento dei dati sensibili e sul trattamento delle prestazioni sociosanitarie. Per tutta la durata del trattamento. Il Consenso potrà essere revocato in ogni momento dal paziente stesso o da chi da lui delegato.

40 IDENTIFICAZIONE, SEGNALAZIONE e GESTIONE degli EVENTI AVVERSI e degli EVENTI SENTINELLA

Gli eventi avversi sono eventi inattesi correlati al processo assistenziale che possono comportare un danno al paziente, non intenzionale e indesiderabile. Per la loro gravità, è sufficiente che si verifichino una sola volta perché da parte dell'organizzazione si renda opportuna:

- a) un'indagine immediata per accertare quali fattori eliminabili o riducibili lo abbiamo causato o vi abbiano contribuito;
- b) l'individuazione e l'implementazione di adeguate misure correttive.

41COME RAGGIUNGERCI

In auto da **Bergamo**: statale per Dalmine 3^a uscita 1° rondo' Osio Sotto 3 uscita a sx;

con i mezzi pubblici: Linea Bergamo - Osio Sotto Locatelli trasporti TBSO;

In auto da **Milano**: uscita A4, Capriate San Gervasio – direzione Dalmine- 1^a uscita ultimo rondo' di Osio Sotto.

Da **Monza**: direzione Trezzo d'Adda proseguire statale per Brembate direzione Dalmine- 1^a uscita ultimo rondo' di Osio Sotto.

Allegato 1: Questionario di gradimento

Allegato 2: Modulo suggerimenti e reclami

Allegato 3: Consenso informato e Privacy