



Carta dei SERVIZI ASSISTENZA domiciliare C-DOM

Rev. 05 DEL 31/03/2026

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



CERT
SISTEMA DI
RESPONSABILITÀ SOCIALE



SOMMARIO

SOMMARIO.....	2
CHI SIAMO	5
MISSION - VALORI - OBIETTIVI DI CURA	5
I nostri Valori Guida	5
Obiettivi del Servizio di Cure Domiciliari (C-dom)	5
Principi di Erogazione (DGR 2569)	6
ASSETTO ORGANIZZATIVO DEL SERVIZIO	6
Figure Chiave e Funzioni	6
L'Equipe Operativa al Domicilio	6
ACCESSIBILITÀ E CONTATTI.....	7
Dove Siamo	7
Come Contattarci	7
Ricevimento al Pubblico.....	7
Indicazioni Stradali e Mezzi Pubblici	7
In auto	7
Con i mezzi pubblici	7
DESTINATARI E OBIETTIVI DELLE CURE DOMICILIARI	8
A chi ci rivolgiamo.....	8
Obiettivi di Cura e Finalità (PNRR)	9
Area Territoriale di Intervento.....	9
MODALITÀ DI ACCESSO E ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	9
L'Iter di Attivazione.....	9
Criteri di Idoneità	9
Libera Scelta dell'Ente Erogatore	10
Casi Particolari.....	10
STANDARD OPERATIVI: TEMPI E MODALITÀ DI EROGAZIONE	10
Giorni e Orari del Servizio	10
Tempi di Attivazione.....	10
Il Processo di Presa in Carico (P.A.I.)	10
Dotazioni e Sicurezza.....	11
CONTINUITÀ ASSISTENZIALE E INTEGRAZIONE DELLA RETE	11
Gestione dei Passaggi di Cura	11
Coordinamento con la Rete Territoriale	11

CONCLUSIONE DEL SERVIZIO E DIMISSIONI.....	12
Cause di Dimissione	12
Garanzia di Continuità in Uscita	12
DIRITTO DI REVOCA.....	12
Modalità di esercizio	12
Procedura di chiusura per revoca	13
PRESTAZIONI E FIGURE PROFESSIONALI.....	13
Assistenza Infermieristica	13
Assistenza Fisioterapica e Riabilitativa	13
Assistenza Socio-Assistenziale (OSS).....	13
Assistenza Educativa	14
Visite Specialistiche e Diagnostica	14
Servizio Prelievi Ematici	14
Formazione per i Caregiver	14
COSTI DEL SERVIZIO E DOCUMENTAZIONE.....	14
Tariffe Praticate.....	14
Documenti necessari per l'ammissione	14
Requisiti di Ammissibilità.....	15
TUTELA, PRIVACY E PARTECIPAZIONE.....	15
Protezione dei Dati Personali (Privacy)	15
Consenso Informato	15
Partecipazione dell'Utente e della Famiglia.....	15
GESTIONE DI SEGNALAZIONI E RECLAMI	16
RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA (CUSTOMER SATISFACTION)	16
IL FASCICOLO SOCIO-SANITARIO (FASAS) E ACCESSO AI DOCUMENTI	17
Cos'è il FASAS	17
Modalità di Richiesta Copia.....	17
CODICE ETICO E MODELLO COMPORTAMENTALE	17
Principi di Comportamento.....	17
Trasparenza e Consultazione	18
MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE (D.LGS. 231/01)	18
CARTA DEI DIRITTI DEL PAZIENTE.....	19
IMPEGNO PER LA QUALITÀ E INDICATORI DI SERVIZIO	20

Gentile Signora, Egregio Signore,

La ringraziamo per averci scelto. Le assicuriamo che potrà usufruire delle prestazioni e dei servizi da noi erogati con qualità, trasparenza, riservatezza e tempestività.

Per noi è fondamentale informarLa che il nostro assistito è l'intera Sua famiglia; confidiamo quindi nella partecipazione di tutti mediante suggerimenti utili, graditi e richiesti.

Questa Carta dei Servizi vuole essere una risposta chiara e completa alle Sue necessità di informazioni. Rappresenta un documento importante e significativo, che raggruppa in sé tutti gli scopi e i principi che orientano e guidano il Servizio di Assistenza Domiciliare da noi erogato, permettendoci di condividere con Lei i nostri obiettivi:

- Miglioramento della qualità di vita delle persone e delle loro famiglie e costruzione di un rapporto di fiducia;
- Realizzazione di un modello organizzativo aziendale avanzato ed integrato;
- Monitoraggio dei risultati per ricavarne indicazioni di programmazione e per il governo della qualità dei processi e il miglioramento del servizio nel territorio di riferimento;
- Ottimizzazione dei servizi prestati con il coinvolgimento e la partecipazione delle Strutture Sociali Comunali, le Associazioni di Volontariato e gli Enti Istituzionali.

Siamo a Sua completa disposizione per approfondimenti e informazioni, laddove desiderati

La Direzione

CHI SIAMO

La **Cooperativa Sociale Ital Enferm Lombardia ONLUS** opera da oltre 20 anni nel territorio milanese e della provincia di Monza e Brianza. Quale nodo della rete dei servizi socio-sanitari di Regione Lombardia, persegue finalità di solidarietà sociale offrendo cure e assistenza a soggetti in condizioni di fragilità o non autosufficienza.

Grazie a un'esperienza consolidata nel settore residenziale e nel trasporto sanitario, Ital Enferm ha sviluppato un modello di **Cure Domiciliari (C-dom)** innovativo, capace di integrare competenze cliniche e supporto logistico per il benessere del paziente e della sua famiglia.

MISSION - VALORI - OBIETTIVI DI CURA

I nostri Valori Guida

La Cooperativa Sociale Ital Enferm Lombardia ONLUS orienta la propria attività secondo i seguenti principi cardine:

- **Centralità della persona:** Promozione umana del soggetto singolo e all'interno della collettività.
- **Dimensione comunitaria:** Valorizzazione delle relazioni e dei contesti di aggregazione come motore di crescita.
- **Prossimità territoriale:** Il territorio è inteso come luogo di relazione e costruzione della convivenza civile.
- **Partecipazione e Competenza:** Strumenti democratici e professionali per realizzare interventi efficaci e migliorativi.

Obiettivi del Servizio di Cure Domiciliari (C-dom)

In linea con la programmazione regionale lombarda, ci impegniamo a garantire:

- **Assistenza Qualificata e Continuità:** Interventi erogati da personale esperto per mantenere il massimo livello possibile di qualità della vita al domicilio e preservare le capacità funzionali residue.
- **Personalizzazione della Cura (P.A.I.):** Redazione e aggiornamento costante del Piano di Assistenza Individuale (PAI) in base all'evoluzione clinica della persona, come previsto dai requisiti di accreditamento.
- **Sostegno al Caregiver:** Formazione specifica della famiglia o dell'assistente familiare presso il domicilio per una gestione sicura e consapevole del paziente.
- **Eccellenza Professionale:** Programmi di formazione continua per il nostro personale, per garantire aggiornamento tecnico e supporto motivazionale.

Principi di Erogazione (DGR 2569)

In conformità con la normativa regionale, Ital Enferm garantisce:

- **Eguaglianza e Imparzialità:** Nessuna distinzione di sesso, razza, religione o opinioni politiche nell'accesso alle cure.
- **Diritto di Scelta:** L'utente esercita il proprio diritto scegliendo Ital Enferm come ente erogatore accreditato.
- **Privacy:** Trattamento dei dati sensibili e sanitari nel pieno rispetto del GDPR e del Fascicolo Sanitario Elettronico.

ASSETTO ORGANIZZATIVO DEL SERVIZIO

La Cooperativa Ital Enferm garantisce l'erogazione delle Cure Domiciliari attraverso una struttura organizzativa articolata, volta ad assicurare l'appropriatezza clinica e l'efficienza gestionale.

Figure Chiave e Funzioni

Presso la sede organizzativa operano le seguenti figure professionali, ognuna con responsabilità specifiche per il servizio C-dom:

- **Legale Rappresentante / Presidente:** Responsabile ultimo della gestione dell'Ente e della garanzia del rispetto degli impegni assunti con l'utente nella presente Carta.
- **Responsabile Sanitario:** Garantisce la supervisione clinica di tutti gli interventi, assicura il rispetto dei protocolli igienico-sanitari e coordina l'equipe medica e infermieristica.
- **Responsabile servizi con il territorio / Case Manager:** Figura cardine per la DGR 2569, funge da collegamento tra l'utente, la famiglia, l'ATS/ASST e i medici di medicina generale. Coordina la stesura del P.A.I. e monitora la continuità delle cure.
- **Segreteria Organizzativa (Call Center):** Punto di accoglienza per le richieste di attivazione, gestione appuntamenti e primo orientamento dell'utenza.
- **Ufficio Risorse Umane:** Si occupa della selezione e della verifica dei titoli abilitanti dei professionisti (Infermieri, Fisioterapisti, OSS, ecc.) che accedono al domicilio.
- **Ufficio Amministrativo:** Gestisce la rendicontazione dei flussi verso le ATS e il rilascio delle certificazioni per gli utenti.
- **Ufficio Qualità:** Responsabile del monitoraggio degli standard previsti dalla Carta dei Servizi, della gestione dei reclami e della somministrazione dei questionari di soddisfazione.

L'Equipe Operativa al Domicilio

Oltre alla struttura di sede, Ital Enferm mette a disposizione professionisti qualificati che operano direttamente presso l'abitazione dell'utente, coordinati dal Case Manager, per garantire l'attuazione di quanto previsto nel progetto individuale.

Tutto il personale che opera al domicilio è dotato di tesserino di riconoscimento visibile, indicante nome, cognome, foto e qualifica professionale, a tutela della sicurezza dell'assistito

ACCESSIBILITÀ E CONTATTI

La sede organizzativa e operativa di Ital Enferm è il punto di riferimento per il coordinamento delle cure, la gestione delle pratiche amministrative e il supporto alle famiglie.

Dove Siamo

Il centro direzionale si trova presso il: **CENTRO MEDICO POLISALUTE**

Via Manzoni, 17 (Angolo Piazza Aldo Moro, 1) – 20093 Cologno Monzese (MI)

Come Contattarci

Per informazioni, attivazioni o comunicazioni urgenti, i nostri operatori sono disponibili:

- **Telefono Fisso:** 039 59 61 076
- **Cellulare:** 329 599 6632
- **Email:** assistenza.domiciliare@polisalute-cognomonzese.it
- **Orari Segreteria:** Dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 18.00.

Nota: Al di fuori di tali orari è attiva una segreteria telefonica presidiata regolarmente (anche in remoto) dal nostro personale per garantire la massima tempestività di risposta.

Ricevimento al Pubblico

Per garantire la massima attenzione e privacy, la sede organizzativa riceve **previo appuntamento**. È sempre possibile richiedere un colloquio con il **Case Manager** per approfondire gli aspetti del Piano di Assistenza o per necessità specifiche legate alla presa in carico.

Indicazioni Stradali e Mezzi Pubblici

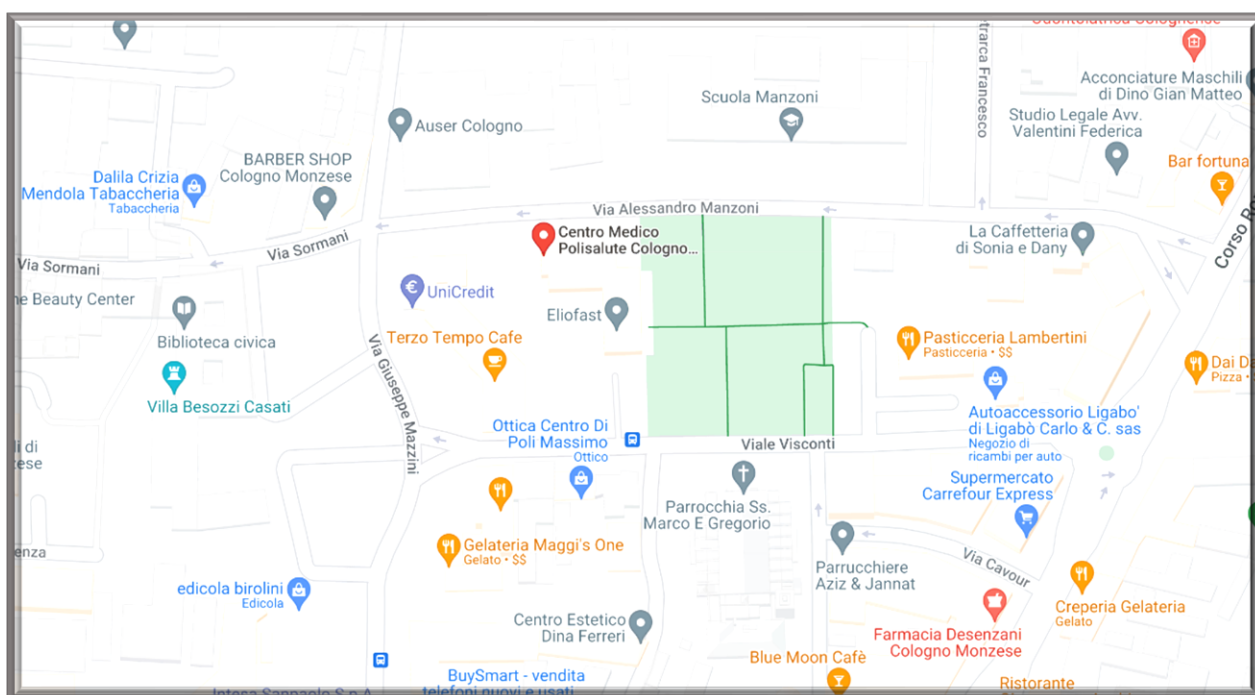
In auto

Da Milano: Tangenziale EST (A51) direzione Venezia – Uscita 12 Cologno Est – prendere direzione Corso Roma quindi svoltare a destra per Via Manzoni. Parcheggio libero con disco orario di 2 ore.

Da Monza-Brianza: Tangenziale EST (A51) direzione Bologna – Uscita 12 Cologno Nord - prendere direzione Corso Roma quindi svoltare a destra per Via Manzoni. Parcheggio libero con disco orario di 2 ore.

Con i mezzi pubblici

Prendere l'autobus 702 a Cologno Monzese fino alla fermata Castello Via Indipendenza quindi percorrere a piedi circa 300 metri.



DESTINATARI E OBIETTIVI DELLE CURE DOMICILIARI

Il servizio C-DOM di Ital Enferm è un sistema integrato di interventi di natura sanitaria e assistenziale, erogato in regime di **accreditamento con il Servizio Socio-Sanitario Regionale (SSSR)** e nell'ambito delle attività previste dal **contratto di scopo PNRR (Missione 6 – Salute)**, finalizzato al potenziamento dell'assistenza domiciliare.

A chi ci rivolgiamo

Le nostre attività sono rivolte a persone di ogni età che necessitano di cure medico-infermieristiche, riabilitative o aiuto all'igiene, impossibilitate a recarsi presso strutture ambulatoriali.

Nello specifico, i destinatari presentano le seguenti condizioni (conforme DGR 2569 e standard PNRR):

- **Anziani over 65**
- **Bisogni sanitari e sociosanitari** gestibili al domicilio.
- **Non autosufficienza**, parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo.
- **Non trasportabilità**: Impossibilità a deambulare o a essere trasportati con mezzi comuni presso i servizi territoriali.
- **Supporto sociale**: Presenza di una rete familiare (caregiver) o informale di supporto.
- **Idoneità abitativa**: Caratteristiche dell'alloggio che garantiscano la sicurezza e la praticabilità degli interventi.

Obiettivi di Cura e Finalità (PNRR)

In linea con le direttive del PNRR per il rafforzamento delle cure di prossimità, Ital Enferm si pone l'obiettivo di:

- **Permanenza al domicilio:** Garantire l'assistenza nel proprio nucleo familiare e contesto sociale, riducendo il ricorso a ricoveri ospedalieri o residenziali impropri.
- **Continuità Assistenziale:** Assicurare il raccordo tra ospedale e territorio, con particolare attenzione alle **Dimissioni Protette**.
- **Stabilizzazione Clinica:** Monitoraggio e cura di patologie croniche e rallentamento del declino funzionale attraverso Piani di Assistenza Individuali (PAI).
- **Supporto al Caregiver:** Formazione delle famiglie per migliorare la gestione quotidiana della fragilità.

Area Territoriale di Intervento

In virtù degli accordi contrattuali vigenti, Ital Enferm opera sul territorio delle **ATS Milano e ATS Brianza**, garantendo la copertura dei distretti afferenti secondo i volumi e le intensità assistenziali definiti dalla programmazione regionale e dai traguardi PNRR.

MODALITÀ DI ACCESSO E ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

L'accesso alle cure domiciliari (C-DOM) è garantito a tutti i cittadini aventi diritto, previa valutazione del bisogno e rilascio di specifica autorizzazione da parte del Distretto di riferimento.

L'Iter di Attivazione

- **La Prescrizione:** Il Medico di Medicina Generale (MMG), o il Medico Ospedaliero (in caso di dimissione) redige la prescrizione su ricettario regionale.
- **Valutazione Multidimensionale:** Il medico compila la scheda di triage nel sistema digitale regionale, trasmettendola al Distretto. Qualora necessario, interviene l'Équipe di Valutazione Multidimensionale (EVM) per definire il Progetto Individuale (PI).
- **Soggetti Abilitati alla Richiesta:** La domanda può essere inoltrata dall'interessato/caregiver, dal MMG, dalle Case di Comunità, dagli Ospedali di Comunità, dalla Centrale Operativa Territoriale (COT) o dai servizi di degenza.

Criteri di Idoneità

L'équipe di valutazione dell'ASST verifica la sussistenza dei requisiti necessari per l'assistenza domiciliare:

- Bisogni clinici gestibili a domicilio.
- Non autosufficienza e non trasportabilità con mezzi comuni.
- Presenza di una rete di supporto (caregiver) e idoneità dell'abitazione.

Libera Scelta dell'Ente Erogatore

Una volta che il Distretto ha autorizzato il servizio e definito il livello di intensità assistenziale (Profilo), l'utente o la sua famiglia esercitano il **Diritto di Libera Scelta**. Per avvalersi dei servizi di Ital Enferm, è necessario comunicare il nome della nostra Cooperativa agli uffici competenti o selezionarla dal portale regionale, se previsto.

Casi Particolari

- **Riabilitazione:** Per le prestazioni fisiatriche è necessaria una valutazione specialistica propedeutica per la definizione del Progetto Riabilitativo Individuale (PRI).
- **Non residenti / Stranieri:** L'accesso per cittadini stranieri o residenti fuori regione avviene secondo le normative vigenti, previa valutazione multidimensionale dell'ASST in raccordo con il MMG.

STANDARD OPERATIVI: TEMPI E MODALITÀ DI EROGAZIONE

Ital Enferm garantisce un'organizzazione flessibile e tempestiva, orientata alle necessità cliniche dell'assistito e alla sicurezza delle cure.

Giorni e Orari del Servizio

Le prestazioni domiciliari sono erogate **7 giorni su 7**, previa programmazione concordata con la famiglia:

- **Lunedì – Venerdì:** dalle ore 08:00 alle ore 20:00.
- **Sabato e Domenica:** dalle ore 08:00 alle ore 16:00.

Nota: Eventuali interventi fuori dagli orari standard possono essere concordati per casi specifici ad alta intensità o necessità cliniche particolari.

Tempi di Attivazione

Ci impegniamo a garantire la massima rapidità nella presa in carico:

- **Standard:** attivazione entro **24/72 ore** dalla ricezione della richiesta/NODA.
- **Urgenze:** intervento garantito entro **12/24 ore**.
- **Dimissioni Protette:** la tempistica viene modulata per garantire l'immediata continuità assistenziale al rientro dall'ospedale.

Il Processo di Presa in Carico (P.A.I.)

Una volta ricevuto il Progetto Individuale (PI) dall'ASST, il nostro Coordinatore Infermieristico attiva il seguente iter:

- **Pianificazione:** fissazione della prima visita domiciliare.
- **Case Management:** identificazione del Case Manager che effettua la valutazione multidimensionale al domicilio.
- **Redazione del PAI:** definizione del Piano di Assistenza Individuale con l'équipe multidisciplinare e il Responsabile Clinico.

- **Programmazione:** definizione del calendario mensile con frequenza degli interventi e nominativi degli operatori assegnati.
- **Monitoraggio:** riunioni periodiche di équipe per la verifica dei risultati e l'eventuale aggiornamento del piano di cura.

Dotazioni e Sicurezza

- **Materiali:** Ital Enferm fornisce il materiale sanitario necessario per i propri interventi (es. kit per prelievi, medicazioni semplici). Per il trattamento delle lesioni cutanee sono utilizzate **medicazioni tecnologicamente avanzate**, ove previsto dal piano di cura. *Sono esclusi dalla fornitura i farmaci.*
- **Sicurezza e DPI:** Nel rispetto delle direttive del Ministero della Salute e dell'ISS, tutti gli operatori sono formati e dotati di Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) idonei a svolgere l'attività in totale sicurezza per sé e per l'assistito.

CONTINUITÀ ASSISTENZIALE E INTEGRAZIONE DELLA RETE

La continuità assistenziale rappresenta per Ital Enferm l'impegno a garantire un percorso di cura senza interruzioni, assicurando il coordinamento tra i diversi attori del sistema socio-sanitario (MMG, Ospedali, ASST).

Gestione dei Passaggi di Cura

Al fine di ridurre i disagi per l'utente e massimizzare l'efficacia terapeutica, abbiamo definito procedure specifiche per:

- **Gestione delle urgenze e imprevisti:** Protocolli operativi per rispondere tempestivamente a variazioni del quadro clinico non previste nel PAI originale.
- **Trasferimenti e Dimissioni:** In caso di ricovero ospedaliero o trasferimento presso altre unità d'offerta (es. RSA, Hospice), Ital Enferm assicura la trasmissione della documentazione clinica aggiornata (estratto del FASAS) per garantire che il nuovo setting di cura conosca il percorso già effettuato.
- **Sostituzione del Personale:** In caso di ferie, malattia o cambio dell'operatore di riferimento, la Cooperativa garantisce la continuità della prestazione attraverso un passaggio di consegne strutturato tra professionisti, affinché non vi sia perdita di informazioni cliniche o relazionali.

Coordinamento con la Rete Territoriale

Ital Enferm opera come nodo attivo della rete, interfacciandosi costantemente con:

- Il **Medico di Medicina Generale** (MMG) per l'aggiornamento sulle condizioni cliniche.
- La **Centrale Operativa Territoriale** (COT) e le **Case di Comunità** per l'integrazione con i servizi sociali e sanitari del distretto.
- Le proprie **cooperative partner**, attraverso procedure condivise che obbligano tutti i collaboratori al rispetto dei medesimi standard qualitativi definiti da Ital Enferm.

CONCLUSIONE DEL SERVIZIO E DIMISSIONI

La chiusura della presa in carico presso Ital Enferm può avvenire per diverse motivazioni, ma in ogni circostanza la Cooperativa si impegna affinché il passaggio avvenga in modo protetto e coordinato.

Cause di Dimissione

Le ragioni che possono determinare la conclusione del servizio C-dom includono:

- **Completamento del percorso:** Raggiungimento degli obiettivi prefissati nel P.A.I.
- **Variazione del setting di cura:** Trasferimento in Ospedale, Hospice, RSA o altro setting domiciliare.
- **Cambio di residenza:** Trasferimento dell'utente fuori dal territorio di competenza delle ATS servite.
- **Non appropriatezza:** Valutazione clinica che determina la necessità di un diverso livello di assistenza.
- **Scelta volontaria:** Rinuncia o rifiuto della prestazione da parte dell'assistito o della famiglia.
- **Decesso.**

Garanzia di Continuità in Uscita

Per evitare frammentazioni nel percorso di cura, in caso di trasferimento presso altre unità della rete territoriale o residenziale, Ital Enferm assicura:

- **Passaggio di Informazioni:** Redazione di una documentazione clinica di sintesi, curata dai professionisti che hanno assistito l'utente, consegnata direttamente al paziente o ai familiari per il nuovo ente erogatore.
- **Raccordo con il MMG:** Disponibilità costante a contatti telefonici con il Medico di Medicina Generale per condividere l'esito del percorso effettuato.
- **Supporto al nuovo Setting:** Su richiesta, i nostri coordinatori si interfacciano con la struttura di accoglienza per rafforzare lo scambio di informazioni assistenziali e cliniche, garantendo la migliore transizione possibili

DIRITTO DI REVOCA

In ogni momento del percorso di cura, Ital Enferm garantisce all'utente la possibilità di riconsiderare la propria scelta, secondo i principi di trasparenza e libertà previsti dal Servizio Socio-Sanitario Regionale.

Modalità di esercizio

Qualora subentrino motivi di insoddisfazione o per libera scelta, l'utente (o il suo legale rappresentante) può **revocare l'incarico** a Ital Enferm in qualsiasi momento per affidarsi a un altro ente erogatore accreditato.

Procedura di chiusura per revoca

Ricevuta la comunicazione di revoca, la nostra Cooperativa si impegna a:

- **Analisi delle motivazioni:** Prendere atto delle ragioni che hanno portato alla scelta, nell'ottica di un miglioramento continuo del servizio.
- **Raccordo clinico:** Consultare il Medico di Medicina Generale (MMG) per informarli del cambio di gestione.
- **Passaggio di consegne:** Assicurare il supporto e il corretto trasferimento delle informazioni cliniche al nuovo erogatore prescelto, affinché non vi sia alcuna interruzione nell'assistenza al paziente.
- **Comunicazione formale:** Provvedere alla chiusura tecnica del servizio sul sistema regionale, specificando il numero di voucher e comunicando tempestivamente l'avvenuta interruzione agli enti competenti.

PRESTAZIONI E FIGURE PROFESSIONALI

Ital Enferm garantisce un'assistenza multidisciplinare d'eccellenza, erogata da personale qualificato e regolarmente iscritto agli albi professionali di riferimento. Ogni intervento è finalizzato al rispetto della dignità della persona e alla personalizzazione della cura.

Assistenza Infermieristica

Gli Infermieri (iscritti FNOPI) con comprovata esperienza domiciliare gestiscono prestazioni ad alta complessità, tra cui:

- **Gestione Lesioni:** Medicazione di ulcere da decubito, ferite chirurgiche e lesioni trofiche.
- **Terapie e Monitoraggio:** Somministrazione terapie infusionali, nutrizione parenterale (NPT), gestione dolore e cure palliative.
- **Procedure Invasive:** Posizionamento cateteri vescicali, gestione sondino nasogastrico, PEG, tracheostomie e broncoaspirazione.
- **Educazione Sanitaria:** Addestramento del caregiver per la gestione quotidiana dell'assistito.

Assistenza Fisioterapica e Riabilitativa

I Fisioterapisti attuano i Progetti Riabilitativi Individuali (PRI) focalizzandosi su:

- Riabilitazione neurologica e ortopedica.
- Rieducazione al cammino e respiratoria.
- Addestramento all'uso di ausili e passaggi posturali.

Assistenza Socio-Assistenziale (OSS)

Gli Operatori Socio-Sanitari supportano l'utente nelle funzioni quotidiane:

- Cure igieniche totali/parziali e bagno assistito.
- Supporto nel micro-ambiente domestico dell'utente.
- Collaborazione con l'infermiere per le cure integrate.

Assistenza Educativa

Gli Educatori Professionali intervengono per il recupero delle potenzialità e il reinserimento psico-sociale, operando in sinergia con l'équipe e il MMG per favorire l'autonomia del paziente nel suo contesto sociale.

Visite Specialistiche e Diagnostica

In regime C-DOM o tramite voucher specifici, è disponibile un'équipe medica specialistica per consulenze domiciliari di:

- Geriatria, Pneumologia, Cardiologia, Fisiatria.
- Supporto Psicologico.
- Ecografia domiciliare.

Servizio Prelievi Ematici

Il servizio è rivolto a persone non deambulanti e attivabile tramite voucher:

- **Attivazione:** Entro 72 ore dalla richiesta alla Segreteria.
- **Esecuzione:** Al domicilio tra le ore 07:00 e le 10:00.
- **Referti:** Disponibili in giornata (garantiti per utenti in TAO). Le spese sono detraibili ai fini fiscali.

Formazione per i Caregiver

Riconoscendo il ruolo fondamentale della famiglia, Ital Enferm offre percorsi di addestramento pratico su:

- Mobilizzazione e prevenzione piaghe.
- Assistenza all'alimentazione e comunicazione con l'anziano.

COSTI DEL SERVIZIO E DOCUMENTAZIONE

Tariffe Praticate

In quanto servizio erogato in regime di accreditamento e contratto con il Sistema Socio-Sanitario Regionale (SSSR), le prestazioni C-DOM **non comportano alcuna partecipazione alla spesa (ticket) da parte del cittadino**. Il servizio è interamente finanziato dalla Regione Lombardia tramite il sistema dei voucher.

Nota: Eventuali oneri per il rilascio di copia della documentazione socio-sanitaria (FASAS) seguono le tariffe amministrative vigenti presso la Cooperativa.

Documenti necessari per l'ammissione

Per procedere all'attivazione del servizio, l'utente o il caregiver devono fornire:

- **Impegnativa del MMG:** formulata su ricettario regionale con la specifica del bisogno e della tipologia di interventi richiesti.
- **Carta Regionale dei Servizi (CRS/TS)** dell'assistito.

- **Documentazione Clinica:** copia della lettera di dimissione ospedaliera (se recente) ed eventuali referti utili agli specialisti per la valutazione del caso.

Requisiti di Ammissibilità

L'effettiva presa in carico è subordinata alla verifica dei seguenti requisiti:

- Presenza della richiesta medica autorizzata.
- Necessità accertata di prestazioni socio-sanitarie domiciliari.
- **Intrasportabilità dell'utente** con i comuni mezzi presso servizi ambulatoriali.
- Presenza di un **supporto familiare attivo** (caregiver) e di un **ambiente abitativo idoneo** e sicuro per l'espletamento delle cure.

TUTELA, PRIVACY E PARTECIPAZIONE

Ital Enferm pone al centro del proprio operato la protezione dei diritti dell'assistito, garantendo la massima riservatezza e promuovendo il coinvolgimento attivo della famiglia nel percorso di cura.

Protezione dei Dati Personali (Privacy)

Il trattamento delle informazioni sensibili avviene nel rigoroso rispetto del **GDPR 2016/679**.

- **Finalità:** I dati sono raccolti esclusivamente per la cura dell'utente, la gestione del voucher regionale e gli adempimenti amministrativi.
- **Circolazione delle informazioni:** I dati sanitari sono condivisi internamente solo con l'équipe multiprofessionale coinvolta nel caso. Esternamente, le comunicazioni sono limitate agli organismi di cura (MMG, ATS/ASST, Medici specialisti).
- **Segreto Professionale:** Tutti gli operatori sono vincolati al segreto professionale.
- **Responsabilità:** Il Titolare del trattamento è il Legale Rappresentante; il Responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Responsabile Sanitario.

Consenso Informato

Ogni prestazione è preceduta da un'informazione chiara e comprensibile.

- **Consenso scritto:** All'attivazione del servizio, vengono sottoscritti i moduli per il trattamento dei dati sensibili.
- **Consenso telefonico:** Per i primi contatti informativi, il proseguimento della conversazione implica il consenso al trattamento dei dati finalizzato alla richiesta stessa.

Partecipazione dell'Utente e della Famiglia

Consideriamo il caregiver e i familiari parte integrante del processo di cura. La partecipazione è favorita attraverso:

- **Coinvolgimento diretto:** Valorizzazione del contributo della famiglia nelle attività assistenziali quotidiane.

- **Dialogo costante:** Accesso diretto al **Case Manager** e al **Coordinatore** per aggiornamenti sul PAI.
- **Segnalazioni:** Possibilità di presentare suggerimenti o reclami per migliorare la qualità del servizio, utilizzando il modulo allegato alla presente Carta.

GESTIONE DI SEGNALAZIONI E RECLAMI

Ital Enferm considera ogni segnalazione come un'opportunità per migliorare la qualità delle proprie cure. Per questo motivo, abbiamo definito una procedura certa e tracciabile:

- **Punti di ascolto:** Il **Care Manager** e il **Coordinatore** sono i referenti diretti per raccogliere segnalazioni o espressioni di insoddisfazione, sia verbalmente che tramite il modulo dedicato.
- **Istruttoria:** Una volta ricevuto il reclamo, il Care Manager valuta l'entità del problema e attiva il Coordinatore di competenza per l'individuazione di una soluzione immediata.
- **Risposta formale:** Ital Enferm garantisce all'utente una **risposta scritta entro 30 giorni** dalla segnalazione, firmata dal Coordinatore, che illustri l'esito degli accertamenti e le misure adottate.
- **Azioni correttive:** Ogni reclamo viene registrato nel nostro sistema qualità, specificando i correttivi intrapresi e i responsabili della loro attuazione, per evitare la ripetizione del disservizio.

RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA (CUSTOMER SATISFACTION)

Per monitorare l'efficacia dei nostri interventi e la qualità percepita dall'utenza, Ital Enferm utilizza il "**Questionario di Soddisfazione dei Servizi erogati**".

- **Modalità di somministrazione:** Il questionario viene consegnato alla chiusura del P.A.I. (Piano di Assistenza Individuale) all'assistito o ai suoi familiari.
- **Garanzia di Anonimato:** Per assicurare la massima libertà di espressione, il questionario è **completamente anonimo** e deve essere riconsegnato in busta chiusa.
- **Analisi dei dati:** Al fine di garantire l'oggettività dei risultati, l'elaborazione dei dati è affidata a una **Società esterna** specializzata.
- **Restituzione e Trasparenza:** I risultati dell'analisi vengono pubblicati annualmente in forma aggregata sul sito internet della Cooperativa. Questo momento di condivisione permette di illustrare agli stakeholder gli obiettivi di miglioramento prefissati per l'anno successivo.
- **Miglioramento Continuo:** Ital Enferm analizza le eventuali aree di criticità emerse e si impegna formalmente ad attuare i correttivi necessari per elevare gli standard qualitativi del servizio.

IL FASCICOLO SOCIO-SANITARIO (FASAS) E ACCESSO AI DOCUMENTI

In conformità alle linee guida della **DGR 2569/2014**, Ital Enferm garantisce la tenuta e l'aggiornamento costante del **Fascicolo Socio-Sanitario Domiciliare (FASAS)** per ogni utente in carico.

Cos'è il FASAS

Il FASAS costituisce l'insieme unitario della documentazione relativa all'assistito e si articola in sezioni specifiche atte a documentare:

- Il progetto di presa in carico e il Piano di Assistenza Individuale (PAI).
- Gli interventi pianificati ed effettivamente attuati.
- L'evoluzione della situazione clinica, individuale e relazionale dell'utente.

Modalità di Richiesta Copia

È diritto dell'assistito (o di una persona legalmente delegata) richiedere copia del proprio Fascicolo personale secondo le seguenti modalità:

- **Procedura:** Compilazione dell'apposito modulo disponibile presso il Coordinatore.
- **Canale d'invio:** Il modulo può essere consegnato a mano o inviato via mail a: assistenza.domiciliare@polisalute-colognomonzese.it
- **Tempi di consegna:** La copia della documentazione verrà resa disponibile entro **15 giorni** dalla ricezione della richiesta.
- **Costi di riproduzione:** Il rilascio della copia del fascicolo comporta un contributo spese di **30,00 Euro + IVA**.

CODICE ETICO E MODELLO COMPORTAMENTALE

Ital Enferm opera secondo elevati standard di etica professionale, consapevole che la qualità delle cure domiciliari passa necessariamente attraverso l'integrità del comportamento di chi le eroga.

Principi di Comportamento

La Cooperativa ha adottato un **Codice Etico** approvato dal Consiglio di Amministrazione, che definisce l'insieme dei valori (diligenza, correttezza e lealtà) riconosciuti e condivisi a tutti i livelli aziendali. Tali principi sono vincolanti per:

- Amministratori e dirigenti.
- Personale dipendente.
- Collaboratori esterni e chiunque operi per conto della società, indipendentemente dalla natura del rapporto lavorativo.

Trasparenza e Consultazione

Il Codice Etico rappresenta la base degli obblighi che qualificano l'adempimento delle prestazioni lavorative presso il domicilio dell'utente. Il testo integrale è pubblico e consultabile in qualsiasi momento sul sito istituzionale: www.italenferm.it.

MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE (D.LGS. 231/01)

Ital Enferm, al fine di garantire una gestione aziendale improntata a valori di efficienza, correttezza e trasparenza, ha adottato un **Modello di Organizzazione e Gestione** ai sensi del D.Lgs. 231/2001.

- **Prevenzione e Controllo:** Il Modello è il risultato di un'attenta analisi della struttura organizzativa e del sistema di controllo interno, finalizzata a prevenire la commissione dei reati previsti dalla normativa.
- **Organismo di Vigilanza (OdV):** L'efficacia e l'efficienza del Modello sono soggette a costante verifica e aggiornamento da parte di un Organismo di Vigilanza dedicato, che assicura il rispetto dei protocolli in tutti i processi di lavoro.
- **Accessibilità:** Il Modello, approvato dal Consiglio di Amministrazione, è pubblicato e consultabile sul sito www.italenferm.it.

CARTA DEI DIRITTI DEL PAZIENTE

La Cooperativa Ital Enferm si impegna a garantire a ogni assistito il pieno rispetto dei seguenti diritti fondamentali, assicurando un'assistenza umana e dignitosa.

DIRITTO ACCESSO E QUALITÀ DELLE CURE	Diritto di Accesso: Garantiamo pari opportunità di accesso a tutti i servizi socio-sanitari, basandoci esclusivamente sullo stato di salute e senza alcuna discriminazione. Standard di Qualità: Assicuriamo trattamenti qualificati al domicilio, con un'attenzione costante al sollievo dal dolore e alla garanzia di una vita dignitosa, specialmente nelle fasi terminali. Ogni percorso è personalizzato sulle esigenze ed aspettative dell'individuo.
DIRITTO DI INFORMAZIONE E CONSENSO	Diritto all'Informazione: L'utente e i suoi rappresentanti legali hanno il diritto di accedere a tutte le informazioni sanitarie che li riguardano e di conoscere le modalità per esercitare tale diritto. Consenso Libero e Informato: Nessun atto medico o terapeutico viene eseguito senza il consenso esplicito, libero e informato del paziente. L'assistito riceve spiegazioni chiare su benefici e rischi e può revocare il consenso in qualsiasi momento. Diritto al Rifiuto: Il paziente ha il diritto di rifiutare trattamenti o esprimere desideri sul fine vita. Tale scelta non compromette in alcun modo la qualità delle altre cure ricevute.
DIRITTO ALL'AUTONOMIA E ALLA DIGNITÀ	Uscita Contro Parere Medico: Salvo casi previsti dalla legge, la persona può interrompere il servizio in qualsiasi momento previa firma di un modulo che ne attesti la consapevolezza dei rischi. Rispetto della Dignità e Intimità: Trattiamo ogni assistito con rispetto, preservandone la privacy e le convinzioni personali. Durante le cure domiciliari, l'intimità e la tranquillità dell'utente sono prioritari. Confidenzialità dei Dati: Garantiamo la totale riservatezza delle informazioni personali, amministrative e mediche, nel rispetto della vita privata di ogni cittadino.

IMPEGNO PER LA QUALITÀ E INDICATORI DI SERVIZIO

La Cooperativa Ital Enferm persegue l'eccellenza operativa attraverso un Sistema di Gestione per la Qualità certificato secondo la norma **UNI EN ISO 9001:2015**. Annualmente, in fase di riesame della Direzione, vengono fissati obiettivi di miglioramento e monitorati i seguenti indicatori:

Obiettivo (Standard)	Target	Indicatore	Modalità di verifica
Protocolli Clinici	100%	Presenza di procedure scritte e opuscoli informativi per ogni operatore.	Verifica sul campo
Continuità Operativa	365 gg	Copertura annuale, festività incluse (Lun-Ven 8-20, Sab-Dom 8-12.30 o personalizzato).	Turni di lavoro del personale
Personalizzazione (PAI)	100%	Redazione e revisione del Piano di Assistenza Individuale (almeno annuale o secondo direttive ATS).	Verifica fascicoli FASAS
Soddisfazione Utente	70%	Indagini di Customer Satisfaction somministrate annualmente a un campione rappresentativo.	Elaborazione dati statistici
Supporto Famiglia	100%	Coinvolgimento dei familiari tramite distribuzione di opuscoli informativi e colloqui.	Verifica sul campo Diario assistenziale
Formazione Staff	100%	Almeno 6 ore di aggiornamento continuo annue per ciascun operatore.	Piano formativo aziendale