



CARTA DEI SERVIZI

FINISTERRE

SERVIZIO DI CURE PALLIATIVE

DOMICILIARI

FINISTERRE SOCIETA' CONSORTILE A R.L.

Via Varese 25/d – 21047 Saronno VA

Telefono **02-96409232**

Fax **02-96389616**

E-mail **dgsegreteria@gruppoфинистерре.org**

APPROVATO IL: 20/03/2020

IL LEGALE RAPPRESENTANTE: GIULIANO SALVIONI



ARGOMENTO

Chi siamo: Mission e Obiettivi

Cos'è il Servizio di Cure Palliative

Attivazione del servizio

Recapiti e sedi regionali

Presenza in carico dell'assistito

Modalità esecutive

Modalità attuazione del programma

Continuità assistenziale

Allegati

 FINISTERRE s.c.a.r.l. Società Consortile a r. l.	CARTA DEI SERVIZI		Norma	Iso 9001:2015
			Cod.	P. 8.2.1.
			Rev.	02
			Data	02/03/2020
			Pag.	3 di 10

Gentile Signora - Egregio Signore

Finisterre Società Consortile a responsabilità limitata con la propria

Carta Servizi

dichiara le modalità e la cura con cui ha intenzione di progettare e realizzare i servizi socio sanitari consentendo agli utenti di controllare e verificare il livello di qualità raggiunto, fornire i propri suggerimenti/reclami finalizzati a migliorare il servizio medesimo. La Carta dei Servizi è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso l'esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia degli operatori sia degli utenti.

Finisterre Società Consortile impegnandosi a fornire risposte esaurenti alle sue esigenze, per garantire un percorso di cura ottimale chiede la collaborazione e l'aiuto dei famigliari permettendo così all'assistito di rimanere nel proprio ambiente accanto alle persone care. Il ruolo del care-giver è determinante per migliorare il servizio e, di riflesso, il benessere della persona assistita : perché questa è la nostra *mission*

La Direzione

 FINISTERRE s.c.a.r.l. Società Consortile a r. l.	CARTA DEI SERVIZI		Norma	Iso 9001:2015
			Cod.	P. 8.2.1.
			Rev.	02
			Data	02/03/2020
			Pag.	4 di 10

CHI SIAMO

FINISTERRE Società Consortile a r.l. è una struttura accreditata da Regione Lombardia per offrire servizi di assistenza socio sanitaria domiciliare e cure palliative domiciliari.

Il primo accreditamento è avvenuto nel 2003 con l'azienda sanitaria di Varese, l'esperienza maturata negli anni ci ha permesso di ampliare l'attività nei territori di: Como, Milano1, Milano2, Milano città, Monza Brianza, Bergamo, Pavia, Lecco, Cremona e Brescia.

In seguito all'entrata in vigore della DGR 5918/16 dal 1°Ottobre 2017 Finisterre ScaRL si è accreditata come unità di cure palliative territoriali presso le seguenti ATS:

- ATS DELL'INSUBRIA
- ATS DI MONZA E BRIANZA
- ATS DI BERGAMO

FINISTERRE è in grado di offrire, il servizio di Cure palliative, ovvero l'Organizzazione, l'Erogazione e la Gestione di Percorsi di Cura e di Assistenza al Suo domicilio (Home Care).

MISSION ED OBIETTIVI

La **mission** di FINISTERRE è prendersi cura della salute, della sicurezza, del benessere dei suoi assistiti (**scopo**) attraverso la progettazione, la realizzazione e la gestione di servizi sanitari e socio assistenziali (**attività**) che soddisfano i bisogni degli assistiti nel rispetto della dignità umana (**vision**), e nell'applicazione della Carta Europea dei diritti del malato.

I nostri **campi prioritari d'azione** riguardano non solo la cura del paziente e l'accuratezza del servizio, ma anche il controllo della cura e della qualità con cui agisce ogni nostro operatore al fine di instaurare un rapporto umano e professionale con il nostro assistito e la sua famiglia perché questi sono i **valori** a cui ci ispiriamo quotidianamente per svolgere e migliorare i nostri servizi.

FINISTERRE si avvale della collaborazione di personale e collaboratori con qualificata competenza e con maturata esperienza nell'ambito sociosanitario e del servizio di cure palliative al fine di:

- Garantire il percorso di cure palliative domiciliari Personalizzando e dando continuità al paziente;
- Ricercare l'appropriatezza e l'efficacia delle cure;
- Realizzare una gestione integrata ed efficiente del processo

 FINISTERRE <small>s.c.a.r.l.</small> Società Consortile a r. l.	CARTA DEI SERVIZI		Norma	Iso 9001:2015
			Cod.	P. 8.2.1.
			Rev.	02
			Data	02/03/2020
			Pag.	5 di 10

COS'E' IL SERVIZIO DI CURE PALLIATIVE

Le "Disposizioni in merito alla evoluzione del modello organizzativo della rete delle cure palliative in Lombardia: integrazione dei modelli organizzativi sanitario e sociosanitario"(DGR X/5918 del 28/11/2016) e ripropone, con forza, la centralità di percorsi di cura residenziali (*Hospice*) e domiciliari (*Servizio domiciliare*) in una particolare area di bisogni quale quella rappresentata dalla condizione terminale di vita, in presenza di malattie inguaribili, spesso connotate da dolore cronico e da altri sintomi gravi. In questi percorsi, familiari, sanitari e sociali, il paziente e la sua famiglia sono coinvolti in un profondo dolore esistenziale, fisico, psichico e relazionale che rinvia a interrogativi fondamentali che concernano il senso e il valore del vivere e del morire.

In questo orizzonte, Finisterre, tramite le **Cure Palliative** garantisce interventi terapeutici, diagnostici e assistenziali, rivolti sia alla persona malata sia al suo nucleo familiare, finalizzati alla cura attiva e totale delle **Person**e pazienti la cui malattia di base, caratterizzata da un'inarrestabile evoluzione e da una prognosi infausta, non risponde più a trattamenti specifici e la cui diretta conseguenza è la morte.

I SERVIZI DOMICILIARI

FINISTERRE è accreditata presso Regione Lombardia per l'erogazione di CURE PALLIATIVE.

In base al CIA (COEFFICIENTE DI INTENSITA' ASSISTENZIALE), il profilo di cure erogato sarà suddiviso in **BASE e SPECIALISTICO** a seconda del bisogno dell'assistito.

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Per attivare le Cure Palliative, chiunque, munito di impegnativa può richiedere un colloquio con il personale sanitario dell'unità di cure palliative domiciliare di FINISTERRE, in particolare:

- *Medici specialisti, che hanno in carico il paziente in ospedale*
- *Medici di Medicina Generale (MMG)*
- *Medici delle case di Riposo (RSA), che hanno in cura l'ospite*
- *Il paziente o i familiari*
- *Gli operatori dell'unità di valutazione multidisciplinare dell'ASST (UVMD)*

 FINISTERRE <small>s.c.a.r.l.</small> Società Consortile a r. l.	CARTA DEI SERVIZI		Norma	Iso 9001:2015
			Cod.	P. 8.2.1.
			Rev.	02
			Data	02/03/2020
			Pag.	6 di 10

PRESA IN CARICO E RECAPITI

Per ATTIVARE la presa in carico è necessario contattare telefonicamente la sede operativa territoriale come di seguito definito:

CALL CENTER SEDE REGIONALE di FINISTERRE

Tel. 02.96409232 Mob. 333.1862172

DAL LUNEDI A GIOVEDI DALLE ORE 8.30 ALLE ORE 13.30

DALLE ORE 14.00 ALLE ORE 17.00

VENERDI DALLE ORE 8.30 ALLE ORE 16.30

EMAIL:

- ucpdom.insubria@gruppoфинisterre.org;
- dsadi@gruppoфинisterre.org;

SEDE REGIONALE:					
	INDIRIZZO	TELEFONO	FAX	E-MAIL	REFERENTI
	Gerenzano, via Stazione 3	0296409232	0296389616	adi.struttura@gruppoфинisterre.org	Rossana Capellini
SEDI OPERATIVE:					
	INDIRIZZO	TELEFONO	FAX	E-MAIL	REFERENTI
ATS Insubria	Gerenzano, via Stazione 3	0296409232	0296389616	ucpdom.insubria@gruppoфинisterre.org	Raffaella Montrasio
	Ferno, via A. De Gasperi 1	0331726361	0331728270	ucpdom.insubria@gruppoфинisterre.org	Alice Brenna
ATS Bergamo	Bergamo, via Marzabotto 15	0350785971	0350785972	ucpdom.bg@gruppoфинisterre.org	Lara Facchetti
ATS Brianza	Merate, via Pascoli 7	0399419200	0399419201	ucpdom.lc@gruppoфинisterre.org	Alice Brenna Chiara Motta

PRESA IN CARICO DELL'ASSISTITO

La presa in carico dell'assistito è garantita entro 72h dal colloquio.

1) il Progetto Individuale (P.I.) che identifica in modo sommario: dati generali, dati paziente, diagnosi, sintesi dei bisogni, obiettivi generali, strumenti di valutazione, durata del progetto, figure professionali necessarie e loro frequenza, C.I.A. (Coefficiente intensità assistenziale);

 FINISTERRE s.c.s.r.l. Società Consortile a r. l.	CARTA DEI SERVIZI		Norma	Iso 9001:2015
			Cod.	P. 8.2.1.
			Rev.	02
			Data	02/03/2020
			Pag.	7 di 10

2) Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) che declina in modo più dettagliato e specifico quanto già contenuto nel P.I.

Per contribuire a rendere fluido ed efficiente il processo di presa in carico, FINISTERRE, si impegna a identificare precocemente il bisogno di cure palliative, attraverso la divulgazione del servizio nei reparti ospedalieri, ossia proprio dove vi è maggior possibilità che si evidenzii tale bisogno. In questo senso il personale medico dei reparti ospedalieri è debitamente informato sulla possibilità di effettuare dimissioni protette.

3) Pronta disponibilità: come sancito dai requisiti di esercizio e di accreditamento normati dalla DGR 5918/2016 per Medici ed Infermieri è prevista la pronta disponibilità sulle 24 ore che sarà assicurata a turno dagli Infermieri e dai Medici.

Tuttavia, l'équipe strutturerà una sapiente cura del paziente in grado di gestire le problematiche in maniera efficiente nel ciclo diurno.

4) Interfacciabilità tra cure palliative e cure primarie: verrà sostenuto un raccordo informativo settimanale con MMG/PLS da parte dell'infermiere domiciliare che ha in carico il loro paziente;

5) Gestione delle cure palliative simultanee: In una prima fase della malattia le cure a contrasto della malattia (es. chemioterapia, radioterapia ecc.) sono preminenti, e il ruolo della palliazione è marginale. L'intervento del medico palliativista è quindi ancillare e subordinato a quello dell'oncologo/medico ospedaliero. Successivamente, con il decorso della malattia (es. neoplastica), il ruolo del medico palliativista assume a paritario fino ad arrivare a quello di referente clinico nel momento in cui al paziente sono interrotte le cure ospedaliere attive contro la malattia. Pertanto si arriva ad un punto critico in cui per una miglior cura del paziente è necessario arrivare ad un dialogo congiunto tra medico ospedaliero e palliativista.

MODALITÀ ESECUTIVE

Il PAI è il primo documento che costituisce il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario – **FASAS** –

Il FASAS si articola in diverse sezioni atte a rendere evidenza del progetto di presa in carico dell'utente, degli interventi pianificati ed attuati, nel rispetto della situazione individuale e relazionale dell'utente, assicurati dall'unità d'offerta.

Il FASAS è comprensivo:

- delle sezioni anamnestiche riferite ai singoli professionisti coinvolti nel percorso assistenziale;
- della sezione relativa all'analisi/valutazione della situazione del singolo utente e, ove necessario e opportuno, del suo contesto familiare. Essa comprende la documentazione riferita ad aspetti sanitari e/o assistenziali e/o psico-sociali che attestino le valutazioni cliniche, relazionali, delle abilità funzionali dell'utente, etc.. Tale sezione deve essere debitamente aggiornata con gli esiti delle eventuali rivalutazioni che dovessero rendersi necessarie nel periodo di presa in carico dell'utente. In particolare dovrà contenere: l'indicazione degli strumenti validati in uso per le valutazioni (scale

 FINISTERRE s.c.a.r.l. Società Consortile a r. l.	CARTA DEI SERVIZI		Norma	Iso 9001:2015
			Cod.	P. 8.2.1.
			Rev.	02
			Data	02/03/2020
			Pag.	8 di 10

di valutazione); le valutazioni dei diversi professionisti in funzione del bisogno rilevato e può coinvolgere a seconda della situazione tutte o alcune delle seguenti aree tematiche:

- area medica;
- area psicologica;
- area sociale;
- area infermieristica;
- area riabilitativa;
- area dell'assistenza tutelare;
- della sezione relativa al percorso dell'utente, dare evidenza della Progettazione, della Pianificazione e attuazione degli interventi, dei protocolli assistenziali e/o delle procedure adottati nelle diverse aree interessate, come sopra individuate.

Costituiscono parte indispensabile di tale sezione la presenza:

- **ALLEGATO E (IDENTIFICAZIONE DEL BISOGNO DI CURE PALLIATIVE)**
- **ALLEGATO F (IDENTIFICAZIONE BISOGNO CLINICO-ASSISTENZIALE)**
- **P.I.**
- **P.A.I**
- **Diario assistenziale**, che deve essere compilato da tutte le figure professionali coinvolte nel percorso assistenziale dell'utente.

- la sezione relativa alla modulistica comprendente: i moduli riferiti alla tutela della privacy redatti secondo la normativa vigente e firmati, i moduli relativi al consenso informato per gli specifici atti sanitari proposti; o la documentazione (anche in copia) relativa alla tutela giuridica della persona, se ed ove prevista. Alla dimissione dell'utente, verranno allegate anche tutte le schede/moduli, utilizzati durante il percorso assistenziale dal personale coinvolto (scale di valutazione, scheda per la prevenzione lesioni da pressione, scheda trattamento lesioni cutanee, scheda dolore) e dove richiesto relazione sul servizio svolto al domicilio.

Pianificazione degli interventi (PI-PAI)

Il PI ed il PAI vengono redatti entro 48h dalla presa in carico, in condivisione con tutta l'equipe partecipante all'assistenza, viene poi data possibilità di condivisione di quest'ultimo al MMG.

Il PI ed il PAI devono contenere:

- Gli obiettivi e la durata dell'intervento assistenziale
- Le attività previste e la loro pianificazione
- Le figure professionali coinvolte
- L'informativa e il relativo consenso alle cure palliative domiciliari

Il PAI/PI possono subire variazioni in funzione delle esigenze emerse durante l'intervento assistenziale. Per qualsiasi comunicazione l'assistito o il familiare dovrà attenersi alle istruzioni illustrate in fase di avvio del servizio.

Diario Assistenziale

Nel diario assistenziale devono SEMPRE essere riportati:

 FINISTERRE <small>s.c.a.r.l.</small> Società Consortile a r. l.	CARTA DEI SERVIZI		Norma	Iso 9001:2015
			Cod.	P. 8.2.1.
			Rev.	02
			Data	02/03/2020
			Pag.	9 di 10

data, ora di inizio e di termine dell'erogazione, spiegazione di quello che si è fatto, dell'eventuale evoluzione della condizione clinica del materiale sanitario utilizzato, dei DPI utilizzati.

Il diario assistenziale DEVE essere controfirmato, AD OGNI ACCESSO, dall'operatore FINISTERRE e dall'utente/caregiver/badante.

Il diario assistenziale, unitamente alla documentazione di FINISTERRE, viene lasciato presso l'utente che è anche responsabile della sua conservazione, solo al termine del servizio l'operatore di FINISTERRE lo ritira per consegnarlo al proprio ufficio che lo conserva nel fascicolo utente

Tutta la documentazione viene lasciata presso il domicilio dell'utente

Erogazione dell'assistenza

- FINISTERRE si impegna ad erogare le prestazioni previste dal profilo di cura più appropriato e nel miglior modo possibile con operatori professionalmente preparati e formati secondo i requisiti indicati da regione Lombardia
- Il nuovo paziente viene inserito nel piano di lavoro dell'operatore che ne seguirà l'assistenza
- L'operatore provvede ad avvisare il paziente dei giorni e degli orari in cui verranno erogate le prestazioni. Per il buon esito della cura è molto importante che si stabilisca un buon rapporto tra operatore e paziente: l'operatore si impegna a svolgere le prestazioni con scrupolosa professionalità e il paziente si predispone a seguire con spirito collaborativo le cure del caso, accettando eventuali cambi di operatore qualora esigenze di servizio le rendessero necessarie.
- Per verificare il gradimento del servizio FINISTERRE ha adottato un questionario di gradimento (customer satisfaction) da compilare a cura dell'assistito/famigliare e un modulo reclamo/encomio allegati alla Carta dei servizi La raccolta e l'elaborazione dei dati per valutare la qualità del servizio erogato avviene secondo una tempistica di volta in volta stabilita

Dimissione

Per dimissione s'intende la chiusura della pratica.

In caso di decesso dell'assistito la data di dimissione coincide con la data del decesso, mentre in caso di ricovero ospedaliero superiore ai 15 gg, la data di dimissione coincide con il giorno del ricovero.

Nel caso la dimissione coincida con un cambio di ente erogatore o un passaggio ad altro servizio, su richiesta dell'utente verrà consegnata una relazione esaustiva sul periodo di presa in carico.

La dimissione deve essere dettagliata nel diario assistenziale.

MODIFICHE ALL'ATTIVITA' PROGRAMMATA

Il Responsabile del servizio e per le sedi satellitari, il referente territoriale, provvede a sostituire gli Operatori in caso di assenza e a riorganizzare l' "agenda" settimanale delle attività programmate, al fine di garantire la necessaria continuità assistenziale al Paziente in carico al Servizio. Provvede

 FINISTERRE s.c.a.r.l. Società Consortile a r. l.	CARTA DEI SERVIZI		Norma	Iso 9001:2015
			Cod.	P. 8.2.1.
			Rev.	02
			Data	02/03/2020
			Pag.	10 di 10

inoltre a comunicare al Paziente o ad i suoi familiari le modifiche apportate al planning delle attività previste ed eventualmente i cambi operatore.

CONTINUITA' ASSISTENZIALE

La Direzione ha predisposto specifica procedura per la gestione delle urgenze o eventi imprevisti (clinici, organizzativi, tecnologici).

In caso di assenze programmate FINISTERRE garantisce la sostituzione degli operatori domiciliari. In merito alle assenze straordinarie si garantisce la sostituzione entro le 24 ore dalla comunicazione da parte dell'operatore. Tutti gli assistiti affidati all'operatore domiciliare assente saranno avvisati dalla Segreteria della sostituzione straordinaria.

In caso di trasferimento presso altra unità di offerta, gli operatori di FINISTERRE supporteranno i familiari e l'utente nel trasferimento, contattando in prima istanza l'MMG, qualora non fosse ancora stato informato e attivando i servizi necessari (112, trasporto volontari, Hospice, RSA etc).

L'utente al termine del percorso di cura e ad obiettivo raggiunto sarà dimesso.

In caso di particolari motivi assistenziali e in risposta a specifiche necessità di continuità delle cure, l'utente sarà accompagnato nella scelta dell'erogatore più idoneo al proseguimento della corretta assistenza.

Il paziente o suo delegato potrà avere accesso agli atti gratuitamente con apposita richiesta.

Inoltre a maggiore garanzia della serietà, dell'efficienza e della trasparenza del proprio operato, FINISTERRE ha certificato il proprio sistema gestionale secondo gli standard di qualità ISO 9001:2015, ed ha adottato:

- ❖ un Codice Etico,
- ❖ un Documento Organizzativo Gestionale,
- ❖ un Documento ex D.Lgs. 231

Allegati integranti alla Carta Dei Servizi:

1. Questionario di soddisfazione (customer satisfacion)
2. Modulo Reclami e Encomi
3. Accesso agli atti
4. Come raggiungere le nostre Centrali Operative