



Azienda di Servizi alla Persona
Basso Lodigiano

CARTA DEI SERVIZI

Cure Domiciliari

08	01.12.2022	Revisione	Dusio Enrico	Dusio Enrico
07	15.10.2018	Revisione	Novelli Angela	Dusio Enrico
06	30.05.2018	Revisione	Novelli Angela	Dusio Enrico
05	22.11.2017	Revisione	Novelli Angela	Dusio Enrico
04	27.02.2017	Revisione	Novelli Angela	Dusio Enrico
03	24.06.2016	Revisione	Novelli Angela	Dusio Enrico
02	29.04.2016	Revisione	Novelli Angela	Dusio Enrico
01	08.01.2016	Revisione	Novelli Angela	Dusio Enrico
00	01.11.2015	Emissione	Dusio Enrico	Dusio Enrico
Rev.	Data	Descrizione	Emissione	Approvazione

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA DEL BASSO LODIGIANO
Sede legale e amministrativa: Viale Gandolfi, 27/33 - 26845 Codogno (LO)
C.F. 90519590153 - Direttore Generale: Dusio Enrico

TEL 0377 7721 - FAX 0377 772291 - WEB www.aspbassolodigiano.it - EMAIL info@aspbassolodigiano.it -
PEC pec@pec.aspbassolodigiano.it

SOMMARIO

PREMESSA	3
1. COME SI ARRIVA ALLA SEDE DELL'ASP BASSO LODIGIANO	4
2. DIRITTI E DOVERI DELL'ASSISTITO	6
3. LA MISSION E I VALORI ISPIRATORI DELL'UNITA' D'OFFERTA	6
4. LA SEDE	7
5. LE CONDIZIONI CHE DANNO TITOLO ALL'ACCESSO - I DESTINATARI	7
6. MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ PREVISTE	8
6.1 Ammissioni, accesso e presa in carico	8
6.2 Tipologia delle prestazioni erogate	9
6.3 Il personale	9
6.4 Modalità e tempi massimi di attivazione del piano di cura	10
7. LE PROCEDURE COMUNI.	11
7.1 Il sistema di valutazione della qualità (CUSTOMER) e i reclami per utenti caregiver	11
7.2 Procedura accesso agli atti	12
8. GLI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	13
9. TUTELA E PARTECIPAZIONE FUNZIONI DI INFORMAZIONE E TUTELA	13

CURE DOMICILIARI

PREMESSA

Questa carta ha lo scopo di illustrare le prestazioni erogate dall'Azienda Servizi alla Persona Basso Lodigiano in favore dei propri utenti, al fine di aiutare i cittadini a conoscerci e rendere più comprensibili i nostri servizi, più facile l'accesso, più garantiti i diritti e più chiari i doveri ed i comportamenti da tenere.

Il documento è elaborato secondo le prescrizioni della legislazione nazionale e regionale di riferimento; esso impegna l'Ente al possesso dei requisiti ed al rispetto delle regole di funzionamento sotto descritti, in ossequio all'effettivo "orientamento alla qualità" che deve ispirare la stesura di ciascuna Carta dei Servizi.

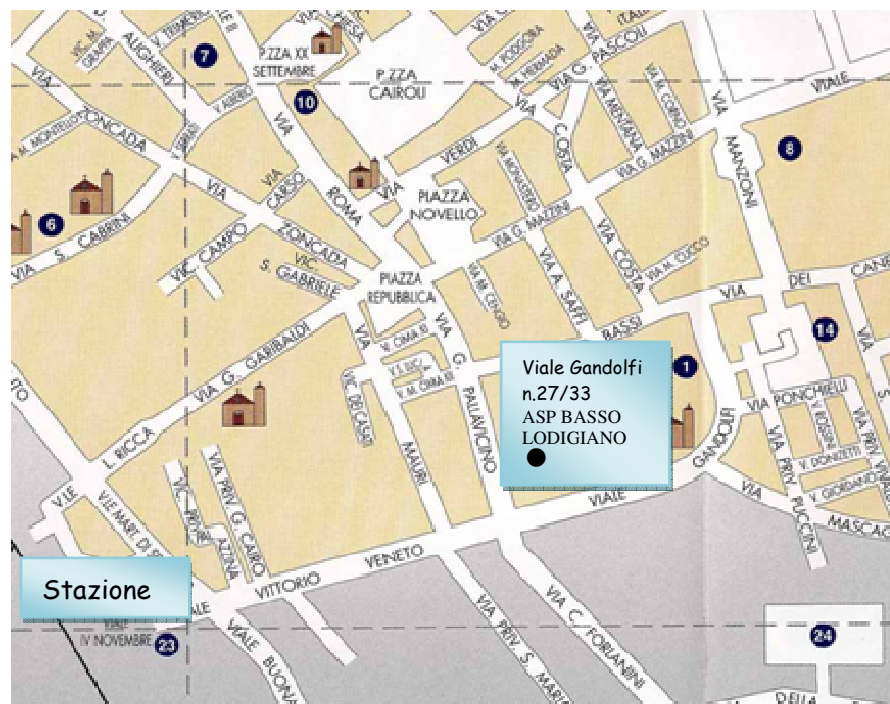
L'edizione aggiornata del documento è disponibile sul sito web aziendale www.aspbassolodigiano.it sul quale essa viene periodicamente aggiornata in relazione all'implementazione o al miglioramento dei servizi e delle prestazioni erogati. Essendo infatti la Carta dei Servizi un documento dinamico, essa potrà essere suscettibile di variazioni e integrazioni, seguendo l'evoluzione organizzativa e funzionale dei servizi offerti.

Siamo pertanto anticipatamente grati a tutti coloro che vorranno dare suggerimenti e contributi che ci consentano di offrire risposte sempre più "umane" e professionalmente qualificate ai bisogni della persona e della famiglia.

1. COME SI ARRIVA ALLA SEDE DELL'ASP BASSO LODIGIANO



Pianta sede dell'ASP BASSO LODIGIANO-Codogno



Mezzi di trasporto e servizi nel territorio

Dalla stazione ferroviaria in P.za Cadorna:

seguire il Viale Vittorio Veneto, dove, superato il semaforo, inizia viale Gandolfi. Si prosegue per circa 150 metri sino all'ingresso dello stabile sede dell'ASP Basso Lodigiano (n. 27/33), il cui ingresso è situato al n. 27 a sinistra del viale.

In auto, dall'autostrada Bologna-Milano:

Uscire a Piacenza Nord in direzione Codogno e proseguire per Ss591 per 3.8 km.

In auto dal casello di Lodi:

Proseguire per Ss9 per 20 km fino a CASALPUSTERLENGO
proseguire per Ss234 per 3.8 km fino a CODOGNO indicazioni stazione ferroviaria (vedi indicazioni dalla piantina).

2. DIRITTI E DOVERI DELL' ASSISTITO

DIRITTO ALLA TUTELA CURE DOMICILIARI

Il malato ha diritto ad esporre reclami, vedasi procedura reclami allegata alla presente, che saranno sollecitamente esaminati, e a essere informato sugli esiti degli stessi con le modalità previste dal regolamento di pubblica tutela.

DIRITTO DELL' ASSISTITO

- Ad essere curati e tutelati nelle loro forme patologiche;
- Ad avere informazioni utili per la prevenzione e l'educazione sanitaria;
- Ad avere informazioni chiare e precise sulle attività dei servizi con l'attuazione al principio di trasparenza;
- Al rispetto della persona, della sua dignità e della privacy

L'informativa e il modulo di consenso sono contenute nel fascicolo FASAS

DOVERI DELL' ASSISTITO

Sono tenuti a mantenere un comportamento responsabile collaborando con il personale con cui entrano in rapporto, favorendo l'instaurazione di rapporti di fiducia con il personale, condizione necessaria per un efficace programma terapeutico.

3. LA MISSION E I VALORI ISPIRATORI DELL' UNITA' D' OFFERTA

Per l'Asp del Basso Lodigiano lo sviluppo del servizio Cure Domiciliari diventa un'importante azione volta a supporto dei servizi già accreditati, contribuendo a disporre così di una più ampia gamma di servizi che si rivolgono, in prevalenza, alle persone fragili; consentendo di adattare l'offerta sulla base dei bisogni emergenti del territorio.

Inoltre, si garantiscono agli utenti e alle loro famiglie, le cure ed il supporto necessari durante l'evoluzione della vita e della malattia.

Le Cure Domiciliari hanno come obiettivi:

- La stabilizzazione del quadro clinico;
- La stabilizzazione del quadro clinico della persona a seguito di dimissione ospedaliera;
- Garantire la continuità dell'assistenza tra sistema sanitario, sociosanitario e sociale;
- Il miglioramento della qualità della vita quotidiana e il rallentamento del declino funzionale;
- La prevenzione dell'utilizzo inappropriato o intempestivo dell'ospedalizzazione o di setting residenziali territoriali;
- Prevenire/limitare il deterioramento della persona in condizioni di fragilità, rispondendo ad una logica di prevenzione del carico di cronicità/fragilità e di inclusione della persona attraverso il sostegno al suo mantenimento nel proprio contesto di vita.

4. LA SEDE

La sede operativa del servizio Cure Domiciliari è a Codogno (LO), in Viale Gandolfi 27/33.

Telefono n. 0377-7721

Telefono fax 0377-772291

Indirizzo e-mail adi@aspbassolodigiano.it

L'accesso al servizio da parte degli utenti avviene dall'entrata principale sita in Viale Gandolfi 27 dove si trova il front office con personale amministrativo dedicato che fornisce le indicazioni per raggiungere lo stabile sede della segreteria Cure Domiciliari.

All'ingresso sono posizionati cartelli che indicano gli orari di apertura, i riferimenti telefonici necessari ad attivare il servizio.

Al piano uno, dello stabile sito in Viale Gandolfi 33, si trova la segreteria del servizio Cure Domiciliari.

Il Responsabile di servizio è dotato, oltre che del telefono fisso diretto, anche di cellulare aziendale n° tel 391-4366910, sul quale è attivo anche il servizio di segreteria telefonica con possibilità di lasciare messaggi.

Gli operatori, in fase di presa in carico, comunicano ai pazienti il numero telefonico per la segnalazione di eventi imprevisti e/o comunicazioni importanti.

All'interno della struttura esiste un locale ad uso deposito farmaci.

Sede - Recapiti - Orari

Sede: Azienda Servizi alla Persona Basso Lodigiano Viale Gandolfi 27/33 Codogno (LO)

Segreteria: presso Azienda di Servizi alla Persona Basso Lodigiano di Codogno

Orari segreteria:

Dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00

Riferimento telefonico: numero di cellulare **391-4366910**

Recapiti:

Telefono: 0377-7721

Fax: 0377-772291

e-mail: adi@aspbassolodigiano.it

5. LE CONDIZIONI CHE DANNO DIRITTO ALL'ACCESSO— I DESTINATARI

Le Cure Domiciliari sono rivolte a persone in situazione di fragilità, caratterizzate da:

- Presenza di una condizione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- Presenza di una condizione di non deambulazione;

- 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 garantiscano la praticabilità dell'assistenza, acquisite anche a seguito di azioni necessarie per il superamento di eventuali fattori ostativi (esempio abbattimento di barriere architettoniche)

Ambito territoriale

Le Cure Domiciliari sono rivolte ai pazienti residenti nei distretti Alto Lodigiano e Basso Lodigiano facenti capo all'ambito territoriale dell'ASST di Lodi.

6. MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ PREVISTE

6.1 Ammissioni, accesso e presa in carico

Le richieste di attivazione del percorso di cure domiciliari sono presentate alla Centrale Operativa Territoriale dalla persona, dalla sua famiglia, da altre figure o dai servizi professionali abilitati quali MMG/PLS, infermieri di famiglia, reparti ospedalieri, servizi di PS, centrali di dimissione protetta, servizi di degenza ospedaliera o extra ospedaliera (cure intermedie, ospedali di comunità).

L'attivazione delle cure domiciliari avviene con prescrizione del MMG/PDF su ricettario regionale per utenti che necessitano di assistenza/riabilitazione e non possono recarsi presso strutture sanitarie poiché impossibilitati a spostarsi dal domicilio con i comuni mezzi di trasporto. Può essere attivata anche all'esito della dimissione ospedaliera.

La prescrizione deve indicare:

- la diagnosi di patologia o di condizione;
- i bisogni o le motivazioni della richiesta di attivazione delle cure domiciliari

Le richieste vengono prese in carico e l'Unità di Valutazione Multidimensionale, valutato il bisogno della persona, provvede alla identificazione del percorso di cure domiciliari più appropriato.

L'Unità di valutazione Multidimensionale del distretto, insieme al MMG/PLS, definisce il Progetto Individuale e acquisisce da parte della famiglia la scelta dell'ente gestore per l'erogazione dell'assistenza.

Il progetto individuale redatto dall'equipe di valutazione riporta:

- il percorso assistenziale "da protocollo" come previsto dalla normativa, qualora individuato come appropriato per la risposta al bisogno valutato
 - l'esplicitazione della tipologia di prestazioni da erogare, qualora diverse da quelle previsti nei protocolli standard
 - il numero degli accessi mensili da effettuare (frequenza/intensità/CIA)
 - la durata della presa in carico in cure domiciliari (massimo 3 mesi)
 - l'obiettivo/i assistenziali da perseguire
 - il valore economico del percorso

L' Unità di Valutazione Multidimensionale provvede alla rivalutazione periodica o per il mutare della situazione, finalizzata all'aggiornamento del Progetto Individuale.

Oltre che in fase di prima attivazione delle cure domiciliari, la Valutazione Multidimensionale viene ripetuta o effettuata:

- a) sempre dopo un ricovero;
- b) in presenza di nuovi eventi o altre variazioni delle condizioni clinico-assistenziali o sociali, rilevate dagli operatori domiciliari, dal MMG/PLS, dagli infermieri di comunità, tali da richiedere cambiamenti del livello di intensità assistenziale;

- c) dopo una sospensione superiore a 15 giorni
- d) periodicamente, in relazione alle indicazioni regionali e nazionali, e comunque ogni 90 giorni durante la presa in carico.

L'ente erogatore prescelto dalla famiglia contatta l'utente/famiglia per concordare il primo accesso a domicilio. La presa in carico e l'avvio dell'assistenza avviene secondo le modalità previste da specifica procedura.

Se durante lo svolgimento del percorso di presa in carico emergessero necessità di carattere sociale l'Azienda di Servizi alla Persona del Basso Lodigiano si attiverà presso gli uffici territoriali competenti in materia

6.2 Tipologia delle prestazioni erogate

Le prestazioni erogate si differenziano in:

■ **CD di livello base:** costituite da prestazioni professionali in risposta a bisogni sanitari di bassa complessità di tipo medico, infermieristico e/o riabilitativo, anche ripetuti nel tempo.

Risponde a bisogni prestazionali (mono professionali e/o mono prestazionali):

- prelievi
- prestazionale generico
- percorso gestione Alvo
- percorso gestione Catetere
- percorso gestione Stomie
- percorso Lesioni (articolato in Lesioni A, Lesioni B, Lesioni C)
- percorso Fisioterapia (articolato in Fisioterapia A, Fisioterapia B, Fisioterapia C, Fisioterapia D)

■ **CD integrate di I, II e III livello:** costituite da prestazioni professionali prevalentemente di tipo medico-infermieristico-assistenziale ovvero prevalentemente di tipo riabilitativo-assistenziale a favore di persone con patologie o condizioni funzionali che richiedono continuità assistenziale ed interventi programmati.

Rispondono a bisogni compositi (multidimensionali e/o multiprofessionali):

- a) Livello I
- b) Livello II
- c) Livello III (articolato in IIIA, IIIB, IIIC)
- d) Alta Intensità

Le CD di base e le CD integrate si rivolgono a persone residenti in Regione Lombardia, di qualunque età, che necessitano di cure domiciliari.

Per accedere al servizio devono essere presenti le seguenti condizioni:

- bisogni sanitari e sociosanitari gestibili al domicilio
- non autosufficienza, parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo
- impossibilità a deambulare e non trasportabilità, con i comuni mezzi, presso i servizi ambulatoriali territoriali
- presenza di una rete familiare formale e/o informale di supporto
- caratteristiche abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza

Le risposte assistenziali, differenziate per intensità e complessità, sono riportate in un Progetto Individuale (PI) che comprende, quando necessario, anche il Progetto di Riabilitazione Individuale (PRI).

La valutazione è effettuata dall'Unità di Valutazione Multidimensionale nell'ambito delle articolazioni organizzative dei distretti delle ASST in corso di sviluppo in attuazione del DM 77/2022, garantendo così come la rivalutazione periodica della persona assistita e definendo anche i criteri di dimissione o di passaggio ad altri setting assistenziali anche attraverso la Centrale Operativa territoriale.

L'Unità di Valutazione Multidimensionale è costituita da un nucleo di base così composto: medico curante di riferimento, infermiere, assistente sociale. L'équipe distrettuale del polo territoriale di ASST opera proattivamente anche per il raccordo con gli operatori comunali nella risposta al bisogno della persona e si avvale, quando necessario, della collaborazione di specialisti. Il progetto è condiviso con il paziente o il suo caregiver. L'ente erogatore che prende in carico l'utente viene scelto sulla base del principio della libera scelta del cittadino.

L'Azienda di Servizi alla Persona del Basso Lodigiano è Ente Erogatore di Cure Domiciliari ed eroga le prestazioni di cui sopra con le modalità previste dalla normativa di riferimento.

Le prestazioni sono totalmente a carico del Servizio Sanitario Nazionale (S.S.N.).

6.3 Il personale

L'équipe del servizio è costituita dalle seguenti figure professionali, secondo quanto previsto dalla Delibera di Regione Lombardia, sui requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e l'accreditamento dell'unità di offerta:

- Direttore sanitario - Responsabile sanitario Medico
- Responsabile dei processi socio-sanitari
- Responsabile dei servizi sociosanitari e del servizio cure domiciliari
- Personale medico con specializzazione in geriatria
- Fisiatra
- Infermieri
- Fisioterapisti
- Psicologo
- Dietista

Saranno messe a disposizione le ulteriori figure necessarie a dare risposta ai bisogni assistenziali previsti.

6.4 Modalità e tempi massimi di attivazione del piano di cura

Presa in carico

L'Asp del Basso Lodigiano garantisce la presa in carico degli assistiti secondo la normativa regionale,

La presa in carico degli assistiti avviene entro 72 ore, salvo urgenze o necessità di continuità assistenziale segnalate dal medico, dalla struttura ospedaliera, dall'Unità di Valutazione Multidimensionale che avvengono entro 24 ore.

La presa in carico può avvenire anche successivamente alle 72 ore per prestazioni differibili a giudizio dell'inviante.

L'utente viene contattato telefonicamente entro le 24 ore successive al ricevimento della attuazione della presentazione da parte dell'ASST.

La copertura delle cure e l'erogazione avvengono dal lunedì alla domenica dalle ore 7:00 alle ore 20:00 per le attività prestazionali, mono-prestazionali e per le attività integrate.

Per un totale di numero 91 ore di assistenza in ragione della risposta al bisogno collegato ai Piani di assistenza individualizzati aperti.

Continuità dell'assistenza -

L'Asp del basso Lodigiano garantisce la continuità dell'assistenza in caso di urgenze o eventi imprevisti clinico, organizzativi, tecnologici, cambi di personale di riferimento, trasferimenti temporanei, trasferimenti definitivi secondo le modalità previste dalla normativa vigente nel rispetto dei requisiti.

In caso di trasferimento vengono messe a disposizione tutte le informazioni inerenti al percorso dell'utente.

Vengono inoltre fornite all'utente e ai suoi familiari, indicazioni circa la rete dei servizi territoriali e alle diverse opportunità assistenziali da attivare presenti sul territorio.

La documentazione sanitaria viene conservata nell'ufficio del Responsabile del Servizio e nell'archivio centrale della struttura secondo la normativa vigente in materia di privacy.

Oneri

Il servizio Cure Domiciliari è accreditato dalla Regione Lombardia e nessun onere è a carico degli utenti.

7. LE PROCEDURE COMUNI

Sono presenti procedure, allegate alla presente Carta dei Servizi, che disciplinano lo svolgimento di attività di tipo amministrativo/gestionale trasversali a tutte le UDO (RSA S. GIORGIO, HOSPICE DI CODOGNO, UCP-DOM CODOGNO, CURE DOMICILIARI):

- Procedura soddisfazione cliente e gestione dei reclami (Allegato 12)
- Procedura accesso agli atti (Allegato 13)

7.1. Il sistema di valutazione della qualità (CUSTOMER) e i reclami per utenti e caregiver

La valutazione della qualità dell'intervento erogato viene analizzata secondo diverse prospettive in relazione ai diversi livelli di percezione del servizio:

- utenti
- familiari
- operatori addetti ai vari servizi

Ad ogni progetto viene sondato il livello di gradimento del servizio reso mediante:

- Questionari di soddisfazione dei familiari (Allegato 1)

Annualmente viene somministrato il Questionario di soddisfazione degli operatori (Allegato 2).

Si considerano momenti di indagine della qualità prestata anche gli incontri orientati al feedback delle notizie acquisite dai questionari e utili momenti di confronto e scambio di informazioni tese a costruire un percorso di miglioramento dell'offerta.

Da ultimo, presso l'Ufficio Amministrativo, è disponibile un modulo (Allegato 12) per formulare segnalazioni/suggerimenti/reclami, che rappresenta un ulteriore strumento di tutela dei diritti dei singoli e dei loro

famigliari. Tale modulo, inoltrato alla Direzione Generale, determina l'apertura di un procedimento che prevede un obbligo di riscontro entro 30 giorni dalla protocollazione.

7.2. Procedura accesso agli atti

Per poter accedere alla documentazione sociosanitaria contenuta nel FASAS, fatto salvo il Progetto Individualizzato (PI) e il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) è necessario compilare il modulo di richiesta di accesso agli atti (allegato alla presente procedura) disponibile presso l'ufficio amministrativo.

La richiesta di rilascio di copia cartacea viene evasa entro 30 giorni lavorativi dalla data della richiesta.

L'istanza può essere presentata:

- direttamente alla Segreteria Amministrativa dell'ASP (V.le Gandolfi, n. 27/33 - Codogno), apponendo la propria firma davanti al dipendente addetto alla ricezione, senza autenticazione della sottoscrizione;
- via posta, allegando copia fotostatica del documento di riconoscimento;
- con strumenti telematici in conformità all'art. 65 del D.Lgs. 82/2005.

In caso di richiesta presentata in rappresentanza di persone fisiche, deve essere allegato o l'atto di delega dell'interessato, sottoscritto e presentato unitamente a copia fotostatica non autenticata di un documento di identità del delegante a norma dell'art. 21 DPR n. 445/2000, o il relativo provvedimento giudiziario.

L'accesso ai documenti può essere esercitato anche mediante il rilascio delle copie su supporto elettronico, in formato non modificabile, previo pagamento dei costi e del rimborso del costo del supporto elettronico.

Le copie conformi rilasciate a privati, ove non ricorra una specifica ipotesi di esenzione (v. Allegato "B" D.P.R. n. 642/1972), sono sempre soggette all'imposta di bollo. L'importo è quello previsto dalla normativa vigente.

(1) Costi di riproduzione

Diritti di segreteria:

€ 2,00 per la documentazione inserita nell'archivio corrente (ricerca breve)

€ 5,00 per la documentazione inserita nell'archivio storico (ricerca superiore ad un'ora)

Copie semplici:

€ 0,25/pagina per la documentazione in formato A4

€ 0,50/pagina per la documentazione in formato A3

Copie autenticate:

ai suddetti costi si aggiunge la marca da bollo vigente

Altre riproduzioni:

€ 3,00 per la riproduzione di documenti su supporto informatico (CD, DVD, ecc.)

variabile per la riproduzione di planimetrie e simili (sarà rimborsata la somma di caso in caso richiesta dalla tipografia).

(2) Art. 65 D.Lgs. 82/2005 "Istanze e dichiarazioni presentate alle pubbliche amministrazioni per via telematica"

"1 - Le istanze e le dichiarazioni presentate alle pubbliche amministrazioni per via telematica, ai sensi dell'art. 38, commi 1 e 3, del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, sono valide:

- a) se sottoscritte mediante la firma digitale, il cui certificato è rilasciato da un certificatore accreditato;
- b) ovvero, quando l'autore è identificato dal sistema informatico con l'uso della carta d'identità elettronica o della carta nazionale dei servizi, nei limiti di quanto stabilito da ciascuna amministrazione, ai sensi della normativa vigente;
- c) ovvero quando l'autore è identificato dal sistema informatico con i diversi strumenti di cui all'art. 64, comma 2, nei limiti di quanto stabilito da ciascuna amministrazione ai sensi della normativa vigente, nonché quando le

istanze e le dichiarazioni sono inviate con le modalità di cui all'articolo 38, comma 3, del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445;

c-bis) ovvero se trasmesse dall'autore mediante la propria casella di posta elettronica certificata purché le relative credenziali di accesso siano state rilasciate previa identificazione del titolare, anche per via telematica secondo modalità definite con regole tecniche adottate ai sensi dell'articolo 71, e ciò sia attestato dal gestore del sistema nel messaggio o in un suo allegato. In tal caso, la trasmissione costituisce dichiarazione vincolante ai sensi dell'articolo 6, comma 1, secondo periodo. Sono fatte salve le disposizioni normative che prevedono l'uso di specifici sistemi di trasmissione telematica nel settore tributario."

8. GLI STANDARD DI QUALITÀ' DEL SERVIZIO

❖ *Standard regionali*

L'Unità di Offerta Cure Domiciliari garantisce la presenza di personale sanitario e sociosanitario che garantisca gli standard gestionali prescritti dalla normativa regionale di riferimento.

❖ *Presenza piano assistenza individuale, sistemi informativi scritti e protocolli assistenziali*

Un' équipe di operatori cura la stesura dei Piani di Assistenza Individuale, aventi quale obiettivo una programmazione individualizzata degli interventi socioassistenziali e sanitari, attraverso un approccio "multidimensionale" all'utente. Sono inoltre a disposizione del personale strumento di informazione scritti ed aggiornati al fine di uniformare gli interventi sugli utenti e renderli osservabili e valutabili.

❖ *Protocolli e procedure*

Una serie di protocolli e procedure attengono all'attività sanitaria-assistenziale e sono approvati dal Responsabile Medico Sanitario.

❖ *La formazione e l'aggiornamento del personale addetto alla cura e all'assistenza domiciliare.*

È sostanzialmente la messa a conoscenza di nuovi strumenti operativi, delle nuove norme che sottendono il lavoro del servizio sociale, di prassi da adottare per garantire sempre migliori livelli di cura.

❖ *L'integrazione sociosanitaria.*

È riferita alla tecnica del lavoro d'équipe, dove le diverse professionalità, pur operando con strumenti tipici dei singoli operatori, sono impiegate a sostegno degli obiettivi generali, concretizzandosi in operatività integrata.

❖ *Ottemperanza alle disposizioni del d.lgs. 81/2008 (sicurezza) e Regolamento Europeo 679/2016 (privacy)*

Per il servizio Cure Domiciliari si rispettano le normative in ordine alla sicurezza dei lavoratori e degli utenti ed alla riservatezza dei dati personali.

9. TUTELA E PARTECIPAZIONE FUNZIONI DI INFORMAZIONE E TUTELA

L'Ente cura le relazioni con l'utenza e i cittadini attraverso lo sviluppo delle seguenti funzioni fondamentali: trasparenza, informazione, tutela.

TRASPARENZA

L'Asp del basso Lodigiano garantisce la trasparenza della propria azione amministrativa mettendo a disposizione del Pubblico ogni informazione relativa alla tipologia delle prestazioni erogate.

INFORMAZIONE

La predisposizione e diffusione di documenti informativi (Carta dei Servizi) costituisce uno dei principali canali di informazione, integrato dalla possibilità di accedere ad ulteriori informazioni sulle attività dell'Asp Basso Lodigiano, attraverso il sito internet www.aspbassolodigiano.it

TUTELA

L'A.S.P. garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente il quale può formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente alla Direzione Generale, che provvede a dare immediata risposta al cittadino-utente per le segnalazioni e i reclami che si presentano di facile soluzione, altrimenti predispone l'attività istruttoria.

Chiunque volesse esprimere le proprie osservazioni ed eventuali reclami può farlo tramite:

- colloquio con gli operatori dell'Ufficio Amministrativo
- richiesta di colloquio con il Responsabile Sanitario (per gli aspetti sanitari)
- richiesta di colloquio con il Direttore Generale (per gli aspetti di natura amministrativa e gestionale).