UNITÀ CURE PALLIATIVE DOMICILIARI
UCP-DOM NAMASTÉ

CARTA SERVIZI 2023

NAMASTÉ
società cooperativa sociale

indice

Chi siamo	3
Il nostro nome	3
Che cosa facciamo	3
La mission	4
I diritti e doveri dei clienti e dei loro familiari	4
Carta dei servizi	5
UNITÀ CURE PALLIATIVE DOMICILIARI UCP-DOM	5
Presa in carico e dimissione	7
Modalità di richiesta e ritiro di copia conforme all'originale	9
Modalità di segnalazione reclami	11
Sistema di valutazione e soddisfazione dei pazienti e caregiver	11
Tutela utenti	12
INFORMAZIONI	13
Dove siamo	15

Chi siamo

Namasté è una cooperativa sociale senza scopo di lucro.
Nata nel 2001 per rispondere con professionalità ai bisogni dei minori e delle persone con disabilità, ha poi accresciuto le proprie competenze affiancando i progetti di vita di tutte le persone incontrate, unendo le forze con le cooperative Servire e La Magnolia ed estendendo la sua attività in ampia parte della provincia di Bergamo.

Il nostro nome

è un saluto utilizzato in molte regioni dell'Asia.
Si può tradurre dal sanscrito con: ***"saluto e m'inchino alle qualità divine che sono in te"***.

Il logo vuole sottolineare l'importanza della relazione e la storia della cooperativa. Rappresenta infatti l'abbraccio tra le diverse organizzazioni che hanno dato vita a Namasté, riprendendo i colori sociali di ognuna.

NAMASTÉ
società cooperativa sociale

Che cosa facciamo

Namasté sviluppa progetti e servizi sociali e socio-sanitari in stretta alleanza con i soggetti del territorio (cittadini, famiglie, istituzioni pubbliche, imprese, associazioni e reti), al fine di costruire il Bene Comune, inteso come bene condiviso da tutti i membri della comunità.
Si prende cura delle fragilità tra cui anche le persone con disabilità, con disagio psichico, anziani, minori e adolescenti. Promuove la cura e la salute dei singoli e quella collettiva e genera attività imprenditoriali che favoriscano l'inserimento lavorativo di persone fragili, in particolare nei settori della ristorazione e dell'agricoltura.

La mission

Essere a servizio delle fragilità per trasformarle in risorse

Siamo consci che la fragilità è costitutiva della natura umana. Pertanto crediamo occorra essere a fianco delle persone e non meramente fare qualcosa per esse.
Ci facciamo promotori dei valori dell'incontro, dell'accoglienza, dell'ascolto, della cura e dell'accompagnamento dell'altro, con la consapevolezza che il desiderio di ricerca e vicinanza ci porta a costruire processi e legami liberi che permettono di trasformare le fragilità in risorse.

I diritti e doveri dei clienti e dei loro familiari

DIRITTI

- Il Cliente ha diritto di essere supportato con professionalità ed attenzione, nel pieno rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche, politiche e religiose.
- Il cliente ha diritto al rispetto del proprio ambiente di vita da parte degli operatori.
- Il cliente ha diritto ad essere tempestivamente informato relativamente a variazioni degli orari settimanali, degli operatori, e relativamente ad altre variazioni nell'erogazione del Servizio che potrebbero verificarsi.
- Il cliente ha diritto di ottenere tutte le informazioni relative al Servizio, alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso a quest'ultimo.
- Il cliente ha diritto alla riservatezza nel trattamento dei propri dati personali.
- Il cliente ha diritto a formulare osservazioni e suggerimenti che possano migliorare la qualità del Servizio.
- Il cliente ha diritto a presentare reclami. Al Cliente verrà tempestivamente comunicato l'esito del reclamo inoltrato.
- Il cliente ha diritto di essere periodicamente intervistato sul proprio grado di soddisfazione relativamente al servizio offerto dalla Cooperativa Namasté.

DOVERI

- Il cliente ha il dovere di rispettare la dignità del personale presente.
- Il cliente ha il dovere di informare tempestivamente il Responsabile del Servizio relativamente alla propria intenzione di rinunciare ai servizi ed alle prestazioni programmate al fine di evitare sprechi di tempi e di risorse.

Carta dei servizi

Nello stilare la Carta dei Servizi (CdS) si sono riconosciuti i principi fondamentali, fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994. La CdS ha validità pluriennale e sarà rinnovata ogni qual volta dovessero avvenire significative modifiche a quanto descritto. Una copia della CdS viene consegnata a tutti gli utenti, alle loro famiglie al momento della presa in carico, agli Enti committenti ed a chiunque ne faccia richiesta. La CdS tiene conto del progetto complessivo di erogazione del servizio e prevede il coinvolgimento periodico dei clienti e/o dei familiari nella misurazione della soddisfazione e nella presentazione dei risultati annuali. La verifica delle prestazioni avviene sotto il controllo del Responsabile del Servizio ed è basata su rilevazioni periodiche, somministrazione di questionari, anomalie riscontrate ed eventuali reclami pervenuti.

UNITÀ CURE PALLIATIVE DOMICILIARI UCP-DOM

Le Unità di Cure Palliative Domiciliari (UCP-Dom) erogano assistenza domiciliare cure palliative a favore di persone affette da patologie ad andamento cronico ed evolutivo per le quali non esistono terapie o, se esistono, sono inadeguate o inefficaci ai fini della stabilizzazione della malattia o di un prolungamento significativo della vita.

Le UCP-Dom sono uno dei nodi erogativi della Rete Regionale e Locale di Cure Palliative ed operano in modo organizzato e coordinato sulla base di protocolli formalizzati nell'ambito della Rete.

È un servizio accreditato presso la Regione Lombardia, operante sui territori delle ASST Bergamo EST e Bergamo OVEST

Le Unità di Cure Palliative Domiciliari (UCP-Dom) garantiscono:

1. interventi di base e interventi specialistici definiti sulla base della differente intensità assistenziale necessaria per rispondere adeguatamente ai bisogni dei malati e delle loro famiglie;
2. pronta disponibilità medica e infermieristica sulle 24 ore, per entrambi i livelli assistenziali, anche per la necessità di fornire supporto alla famiglia e/o al care-giver in funzione del PAI; anche sulla base di accordi con altre strutture accreditate per le Cure Palliative (hospice, UCP-Dom) nell'ambito della Rete di CP.

La cooperativa sociale Namasté eroga dal 2004, nel contesto dell'ADI, le cure palliative con un approccio operativo che risponde in modo unitario al bisogno del malato oncologico, terminale che necessita di cure palliative. La presa in carico prevede il prendersi cura del malato e della sua famiglia.

Le prestazioni sono erogate da una equipe multidisciplinare composta da:
- Medico palliatore: punto di riferimento per il medico di famiglia e responsabile del programma diagnostico-terapeutico
- Infermieri: svolge prestazioni sanitarie in collaborazione con il medico di famiglia e il medico palliatore
- Psicologo: garantisce un supporto al paziente, ai familiari e all'équipe
- OSS: soddisfa i bisogni di base della cura della persona

Sono inoltre assicurati i profili professionali di:
- Fisioterapista: effettua fisioterapia e addestramento caregiver/uso ausili
- Assistente sociale
- Dietista

Per lo svolgimento del servizio gli operatori sono dotati del materiale necessario, di un cartellino di riconoscimento che ne identifica la professionalità.

COME SI ACCEDE AL SERVIZIO

Il malato accede alla Rete Locale Cure Palliative di cui l'UCP-DOM ne fa parte attraverso:
- dimissione protetta dalla struttura di ricovero, a seguito della valutazione del medico palliativista della struttura stessa
- proposta di un medico specialista
- proposta del Medico di Assistenza Primaria (MAP) o del Pediatra di famiglia
- accesso diretto da parte del paziente o del caregiver
- segnalazione dei servizi sociali

ORARI DI SERVIZIO

L'orario del servizio prevede una copertura 7 giorni su 7, nella seguente fascia oraria:
7.00 - 17.00 dal lunedì al venerdì,
8.00 - 14.00 il sabato e la domenica

Presa in carico e dimissione

PRESA IN CARICO

La segreteria accoglie le richieste attraverso un servizio front office e telefonico dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.00.
La presa in carico rispetta le seguenti tempistiche:

- Dopo la segnalazione, entro le 24 ore, viene effettuato un colloquio di valutazione con il malato e i suoi famigliari per l'identificazione del setting assistenziale all'interno della Rete Locale Cure Palliative
- Prima visita domiciliare post colloquio di presa in carico entro le 48 ore, salvo differenti esigenze espresse dalla famiglia.
- Redazione del PAI entro 72 ore dalla prima visita.

DIMISSIONE

L'assistenza al paziente prosegue fino alla risoluzione dei problemi sanitari, ricovero in struttura (ospedale, hospice, RSA) o decesso. In questi casi viene concluso o interrotto il PAI, in accordo con il MAP e/o il referente clinico. In tutti i casi e fino alla dimissione del paziente viene garantita la continuità assistenziale, garantendo gli accessi degli operatori.

TRASFERIMENTO DEI PAZIENTI AD ALTRA UNITA' DI OFFERTA:

In caso in cui il paziente in carico, per questioni cliniche, debba essere trasferito presso altre Unità di Offerta, l'infermiere, in raccordo con il MAP e/o referente clinico, assicura la continuità assistenziale fino a trasferimento avvenuto. In caso di trasferimento definitivo del paziente ad altra UO, viene compilato il MODULO DI DIMISSIONE infermieristica, corredato da una relazione di dimissione con specificato: condizioni cliniche trattamenti effettuati e tutte le indicazioni utili al proseguo delle cure. Il modulo è inviato alla unità di offerta che accoglie il pz.

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Accesso agli atti L241 e smi E LR1/2012

Il presente regolamento disciplina le modalità di esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi in conformità a quanto stabilito nel capo V della legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i legge Regione Lombardia n, 1/2012.

Persone autorizzate ad ottenere la documentazione sanitaria

Oltre all'utente o persona da questo delegata la documentazione sanitaria può essere regolarmente richiesta da:

- L'esercente la patria potestà o il tutore, nel caso in cui l'interessato non abbia raggiunto la maggiore età (18 anni) o non risulti emancipato. La documentazione necessaria sarà lo stato di famiglia o la sentenza dell'autorità giudiziaria, o in alternativa è possibile redigere una autocertificazione.
- Il genitore affidatario, nel caso di minore in affidamento.
- I genitori adottivi, nel caso di minore adottato. In questo caso si dovrà porre particolare attenzione che la documentazione non riporti la paternità o maternità originaria salvo specifica autorizzazione dell'autorità giudiziaria.
- Il tutore o il curatore: lo stato di interdizione o di inabilitazione possono essere verificate dalla copia integrale dell'atto di nascita o dalla copia della sentenza, da cui risulteranno anche le indicazioni del tutore o del curatore.
- Gli eredi legittimi e gli eredi testamentari, nel caso di un decesso. Sono eredi legittimi, il coniuge, i figli legittimi, i figli naturali. In mancanza di questi gli ascendenti. Copia di documentazione di un defunto minorenne può essere richiesta dai genitori. La richiesta dovrà essere presentata allegando una dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà oppure una autocertificazione attestante la qualifica di legittimo successore e la relazione di parentela esistente con il defunto.
- Il medico curante o le strutture sanitarie pubbliche o private, esclusivamente per finalità istituzionali attinenti alla tutela della salute dell'interessato.
- L'Autorità Giudiziaria, in via autonoma o con delega alla Polizia Giudiziaria o ai consulenti tecnici da essa nominati

Modalità di richiesta e ritiro di copia conforme all'originale di documentazione clinica

RICHIESTA
La richiesta di copia della documentazione clinica FaSAS (fascicolo socio sanitario) deve essere indirizzata alla Direzione di Namasté Società Cooperativa Sociale.

DIRETTAMENTE PRESSO IL SERVIZIO SU APPOSITO MODULO

- **per posta:** la richiesta deve essere intestata a Namasté Società Cooperativa Sociale, accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell'intestatario della cartella al fine di verificare la veridicità della richiesta. Qualora il richiedente fosse diverso dall'intestatario della cartella dovrà fornire atto notorio che attesti il suo diritto di accesso alla cartella clinica.
- **via fax:** la richiesta deve essere inviata al numero di fax 035/667294 accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell'intestatario della cartella al fine di verificare la veridicità della richiesta. Qualora il richiedente fosse diverso dall'intestatario della cartella dovrà fornire atto notorio che attesti il suo diritto di accesso alla cartella clinica.
- **via posta elettronica:** la richiesta deve essere intestata a Namasté Società Cooperativa Sociale, accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell'intestatario della cartella al fine di verificare la veridicità della richiesta, all'indirizzo segreteria@coopnamaste.it. Qualora il richiedente fosse diverso dall'intestatario della cartella dovrà fornire atto notorio che attesti il suo diritto di accesso alla cartella clinica.

Non verranno accettate richieste di cartelle cliniche effettuate telefonicamente.

RITIRO
La documentazione sanitaria richiesta può essere ritirata dall'avente diritto presso il servizio di riferimento

- Ritiro presso la segreteria di Namasté Società Cooperativa Sociale da parte dell'avente diritto o di persona munita di delega scritta. La delega dovrà essere firmata dall'avente diritto ed essere accompagnata da un documento di riconoscimento originale o da copia controfirmata dall'avente diritto e

da documento in originale del delegato. In alternativa l'avente diritto potrà delegare altre persone al ritiro mediante apposito atto notarile.

- Invio al recapito indicato dall'avente diritto, con spese a carico del destinatario, a condizione che la richiesta di domiciliazione sia stata autorizzata dal titolare della documentazione.
- Tramite Posta Elettronica Certificata (PEC) o dispositivo USB.

TEMPI DI CONSEGNA

Le copie del FaSAS vengono rilasciate entro 15 giorni lavorativi dal momento della richiesta da parte del paziente.

TARIFFE PER IL RILASCIO DEI DOCUMENTI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il richiedente dovrà provvedere al pagamento relativo alla spesa di fotocopiatura del FaSAS , nonché alle spese di spedizione qualora la stessa venga inviata mediante plico postale.

TARIFFE PER IL RITIRO DI COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DI CARTELLA CLINICA

- copia scaricabile via web € 22.00
- copia stampata presso lo sportello € 25.00
- copia trasmessa via posta € 28.00

Modalità di segnalazione reclami

Nel caso i pazienti o familiari vogliano presentare dei reclami relativamente al Servizio, possono rivolgersi alla Responsabile del servizio (Mirella Beato), La responsabile registrerà immediatamente la lamentela e successivamente procederà a verificare quanto accaduto, raccogliendo tutte le informazioni necessarie per stabilire la fondatezza del reclamo e per dare una risposta esplicativa al paziente/familiare in tempi brevi (entro 30 giorni). In particolare attuerà tempestivamente gli interventi correttivi necessari per evitare che si ripresentino le situazioni problematiche oggetto della lamentela.

Segnalazioni o reclami possono essere inviati a:
via mail all'indirizzo **adi@coopnamaste.it**
alla responsabile del servizio Mirella Beato 349 2223270
Fax 035 667294 - Cooperativa Namasté sede operativa ADI
Risposta entro 30 giorni.
(IN ALLEGATO LA SCHEDA RECLAMO)

Sistema di valutazione e soddisfazione dei pazienti e caregiver

Il paziente o il famigliare o chiunque abbia un legittimo interesse può avanzare alla segreteria di Namasté Società Cooperativa Sociale (segreteria@coopnamaste.it - 035 667305 o direttamente alla responsabile del servizio mirella.beato@coopnamaste.it - 349 2223270), osservazioni o suggerimenti, in forma verbale o scritta. In allegato il questionario.

Ad ogni paziente preso in carico viene consegnato un questionario di soddisfazione per verificare il livello di gradimento percepito dell'organizzazione e dell'assistenza erogata. Tale documento può essere compilato facoltativamente anche in forma anonima, favorisce un miglioramento continuo del servizio nell'ottica della qualità totale.

I questionari vengono esaminati con cadenza annuale; i risultati emersi vengono condivisi in équipe.

Tutela utenti

L'assistito/famigliare o tutore nei casi in cui ritengano negata o limitata la fruibilità delle prestazioni o dell'offerta possono rivolgersi all'Ufficio Pubblica Tutela (UPT) dell'ATS di Bergamo via Galliccioli, 4 - telefono 035 385296 oppure dell'ASST Bergamo Est 035 3063787 - upt@asst-bergamoest.it oppure dell'ASST Bergamo Ovest 0363 990234 - uff_pubblicatutela@asst-bgovest.it

INFORMAZIONI

Per attivazioni

(tel. 035 667305)
La segreteria di Namaste Società Cooperativa Sociale
è attiva dalle ore 9.00 alle ore 16.00 dal lunedì al venerdì.
(segreteria telefonica negli orari di chiusura)

Documentazione online

www.coopnamaste.it

SEDI

SERIATE via Cassinone, 98
CASTELLI CALEPIO vicolo Fratelli Manenti, 4
TREVIOLO via Arioli Dolci, 12/14

UCP-DOM

Il servizio è attivo sui territori
delle ASST Bergamo EST e Bergamo OVEST
Servizio accreditato presso la Regione Lombardia

Carta dei servizi
documento rivisto aprile 2023

Dove siamo

In autobus. Da Bergamo Linea 5/B fermata Via A. Galetti. Da Dalmine fermata Piazza Monsignor Benedetti.
In auto. da Bergamo, prendere SS671 direzione Lecco-Como, uscita Treviolo e proseguire su via Bergamo.

In auto. Da Grumello del Monte, proseguire su SP 91 in direzione di Sarnico, all'interno dell'abitato di Tagliuno, proseguire fino alla rotonda e tornare indietro 100 metri, parcheggiando sulla destra in piazza Vittorio Veneto, la principale del paese.
In autobus. Da Bergamo, linea Bergamo-Bagnatica-Grumello verso Sarnico, fermata di Tagliuno. Da Sarnico, linea verso Bergamo, fermata di Tagliuno.

In auto. Da Seriate, alla rotonda della tangenziale Sud/autostrada, imboccare via Cassinone per 2,3 km. Proseguire fino alla chiesa parrocchiale, 100 metri dopo la sede è sulla destra.
Da Cavernago, alla rotonda della tangenziale Sud, proseguire dritto su strada locale via Cassinone, la sede è sulla sinistra.
In autobus. Da Bergamo. Autolinee Sab, Zani, Sai Treviglio, direzione Bassa Bergamasca.