



ASSOCIAZIONE CHICCA RAINA ONLUS Unità Cure Palliative Domiciliari

“Le cure palliative affermano il valore della vita e, considerando la morte come un evento naturale, non prolungano né abbreviano l’esistenza, ma provvedono al sollievo dal dolore e dagli altri sintomi, tenendo sempre conto degli aspetti psicologici e spirituali della persona”.

(Dalle “Linee guida per le organizzazioni senza fine di lucro per le cure palliative”
Federazione Cure Palliative)

L’Associazione Chicca Raina è un’organizzazione di volontariato costituita nel 1991 in conformità al dettato della legge quadro n. 266/91 ed opera in accreditamento con ATS della Montagna per l’assistenza domiciliare cure palliative. L’Associazione è parte della Rete Locale Cure Palliative (RLCP) della ATS della Montagna (già ASL provincia di Sondrio).

CARTA DEI SERVIZI

Questo documento viene redatto con riferimento al D.P.C.M. 19.5.1995, schema generale di riferimento della “Carta dei servizi pubblici sanitari”. Con esso l’Associazione intende informare la propria utenza circa i servizi erogati, le modalità di accesso, i principi ispiratori, gli standard di qualità e le modalità di tutela.

ASSOCIAZIONE CHICCA RAINA *onlus*

UCP - Dom

23100 SONDRIO- Via Lungomallero Diaz,18

Tel.0342 21.60.60

e-mail: info@chccaraina.it - craina@pec.it

sito web: www.chiccaraina.it

PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza

L'erogazione dei servizi è uguale per tutti senza distinzione di età, genere, lingua, censo, provenienza geografica, religione, opinioni politiche ed è garantita in tutto l'ambito territoriale coperto dai servizi stessi.

Continuità

L'erogazione dell'assistenza deve essere continua, regolare e senza interruzioni, salvo i casi in cui vi sia una obiettiva giustificazione.

Riservatezza

L'Associazione garantisce il rispetto delle norme vigenti in materia di sicurezza e tutela dei dati personali e sensibili. Gli operatori sono impegnati a mantenere riservate le notizie e le informazioni apprese nell'espletamento delle proprie funzioni.

Efficienza, efficacia, appropriatezza

Tutti i servizi erogati devono garantire efficienza, efficacia e appropriatezza.

Partecipazione

La partecipazione degli utenti è garantita da una esaustiva informazione sull'attività svolta e dalla possibilità di formulare suggerimenti e/o segnalazioni direttamente alla Associazione, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e all'Ufficio Pubblica Tutela dell'ATS della Montagna (già Asl Sondrio tel. 0342 555111). L'assistito, il suo legale rappresentante, i famigliari, hanno la possibilità di richiedere l'intervento del difensore civico territoriale, in tutti i casi in cui sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni eventuale necessità.

Diritto di scelta

Nell'ambito delle possibilità offerte dalla attuale normativa regionale l'Associazione opera salvaguardando la possibilità di scelta della persona.

CHI E COME ASSISTE CHICCA RAINA

Chi assiste

L'Associazione eroga **gratuitamente** assistenza domiciliare continuativa e integrata con cure palliative a pazienti affetti da patologia di qualsiasi natura non più passibile di un trattamento mirato alla guarigione; il supporto è esteso anche al nucleo familiare del paziente.

Come assiste

L'Associazione eroga a domicilio le prestazioni professionali di tipo medico, infermieristico, riabilitativo, psicologico, assistenza spirituale, accertamenti diagnostici, fornitura di farmaci, di dispositivi medici, presidi ed ausili previsti dal Piano di Assistenza Individuale (PAI) e preparati per nutrizione artificiale.

Come si attiva l'assistenza

L'assistenza sarà attivata su segnalazione del medico di famiglia o della famiglia stessa contattando direttamente la nostra Associazione.

Preso in carico

Il primo colloquio con il malato e la famiglia avviene entro 24 ore dalla richiesta di assistenza; entro il termine massimo di 48 ore viene effettuata la prima visita ed entro 72 ore viene redatto il Piano di Assistenza Individuale (PAI) nel quale vengono stabilite le modalità di cura (visite del medico, dell'infermiere ed eventualmente delle altre figure ritenute necessarie). Viene lasciato al domicilio del paziente il fascicolo sanitario (FASAS) compilato dalle diverse figure professionali, compreso il medico di medicina generale, ad ogni loro accesso.

In esso compaiono i nomi ed i cognomi dei singoli operatori con i relativi recapiti telefonici per la reperibilità sanitaria 24 ore su 24.

Indipendentemente dalla periodicità delle visite domiciliari prevista dal PAI il personale sanitario è comunque reperibile 7 giorni su 7, 24 ore su 24.

Rilevazione e gestione del grado di soddisfazione e dei disservizi

Unitamente alla presente viene fornito il modulo per la valutazione del servizio fornito dalla Associazione (customer satisfaction) e la segnalazione di eventuali criticità.

L'analisi delle criticità segnalate e la conseguente risposta verranno date entro 30 giorni.

Termine dell'assistenza

Nel momento in cui l'assistenza termina (sospensione, decesso, cambio del setting assistenziale..) sarà premura degli operatori professionali di ritirare il fascicolo sanitario e il materiale presente al domicilio; nel caso di passaggio ad altro tipo di assistenza verrà predisposta tutta la documentazione necessaria per assicurare la dovuta continuità assistenziale.

Verrà tempestivamente informato il medico di medicina generale e ritirato il questionario di gradimento da trasmettere ad ATS in busta chiusa.

La richiesta di accesso alla documentazione sociosanitaria e l'eventuale rilascio verranno evase **gratuitamente** entro 30 giorni.

Equipe sanitaria

È composta da personale adeguatamente formato in cure palliative e prevede le seguenti figure:

Direttore sanitario

Medico palliativista

Fisiatra

Infermiere coordinatore

Infermieri

Psicologo

Assistente sociale

Dietologo

Terapista della riabilitazione

Volontari

All'equipe sanitaria possono affiancarsi, su richiesta, i volontari dell'Associazione per sostenere ed accompagnare i malati e le loro famiglie durante il percorso di malattia.

Tutti gli operatori sono provvisti di cartellino di riconoscimento.

La sede della Associazione è aperta
dal lunedì al venerdì

dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle 14.00 alle 17.00

è sempre attiva la segreteria telefonica 0342 216060

per eventuali reclami è attivo il n. 320 6064156

La sede dell'Associazione è raggiungibile con i mezzi pubblici cittadini (bus),
provinciali (bus e ferrovia) e regionali (ferrovia).