"*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**" **FCP**, **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 al fine di garantire gratuitamente cure palliative domiciliari sia ai malati oncologici sia alle persone affette da patologie soniche degenerative in fase terminale.
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 DGR 2569/2014 e 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 *ODV*
UCP - Dom
23100 SONDRIO- Viale Milano, 41
Tel.0342 21.60.60
e-mail: info@chccaraina.it - craina@pec.it
sito web: www.chiccaraina.it

MISSION

L'associazione difende il diritto del malato a essere curato, anche quando non può più guarire perché finché c'è vita sia la migliore vita possibile. Soddisfiamo i suoi bisogni fisici, psicologici, sociali e relazioni e diamo sostegno alla sua famiglia

OBIETTIVI

l'Associazione, ai sensi dell'art. 3 del D.Lgs. n.117 del 3.7.2017 lettere b) e c), si propone di:

- sensibilizzare gli operatori sanitari, i cittadini e le i istituzioni ai problemi delle persone in stato avanzato di malattia;

- assistere al domicilio il malato con l'erogazione coordinata di cure appropriate per migliorare la qualità e la dignità della vita;
- offrire la presenza, la competenza, il riferimento sicuro, la certezza di non essere abbandonati, in integrazione ed in collaborazione con le strutture pubbliche che operano sul territorio;
- sostenere la famiglia del malato ed accompagnarla nell'affrontare i problemi che si presentano;
- promuovere per i volontari e per gli operatori sanitari la formazione continua che garantisca le capacità di prendersi cura in maniera globale e di dare risposte alle specifiche situazioni di bisogno;
- agire con personale professionalmente qualificato, convenzionato, e con volontari preparati e organizzati per la gestione della Associazione;
- potrà inoltre svolgere anche altre attività esclusivamente finalizzate al perseguimento dei fini di solidarietà sociale propri della Associazione;

Le cure fornite alle persone malate sono gratuite.

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

Destinatari

Le cure palliative sono rivolte a pazienti affetti da patologie neoplastiche o da altre patologie in fase avanzata in cui non vi sono spazi terapeutici per modificare significativamente il decorso della patologia e vi sia necessità di un supporto al caregiver e di un aiuto nella gestione dei trattamenti al fine di ottimizzare il controllo dei sintomi e migliorare la qualità della vita. Il setting domiciliare è indicato nel caso il paziente desideri effettuare i trattamenti necessari rimanendo nella propria abitazione e disponga di un'assistenza da parte di familiari o di altre persone incaricate

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.

Attivazione del servizio e presa in carico

La richiesta di attivazione può avvenire presso la nostra sede telefonicamente o tramite e-mail:

- direttamente da parte del paziente o del famigliare
- a seguito di dimissione dalla struttura di ricovero
- su proposta del Medico di famiglia
- su proposta dei Servizi sociali

L'Operatore, addetto alla accoglienza delle domande di assistenza, provvede ad indirizzare le domande al Coordinatore infermieristico che organizza il colloquio iniziale. Se necessario il

colloquio verrà organizzato entro 24 ore, con i famigliari (se possibile, con la persona malata) ed è finalizzato ad accertare la presenza dei criteri che rendono possibile l'attivazione delle Cure palliative al domicilio. Di norma il colloquio viene effettuato presso la nostra sede ma, anche al domicilio del paziente.

Salvo diverse esigenze espresse dalla famiglia, entro 48 ore dal colloquio iniziale, avviene la presa in carico tramite l'effettuazione di una prima visita domiciliare da parte del Medico palliativista e dell'Infermiera dell'Equipe assistenziale. Entro 72 ore dalla prima visita domiciliare viene redatto, spiegato e condiviso con il Care giver (famigliare o altro soggetto di riferimento) e, se possibile, col paziente, il Piano di assistenza individuale (PAI) nel quale vengono descritte tutte le prestazioni mediche infermieristiche e assistenziali di cui necessita il paziente

A domicilio del paziente viene lasciato il fascicolo sanitario (FASAS) che verrà compilato dalle diverse figure professionali in assistenza, compreso il medico di medicina generale, ad ogni loro accesso che verrà effettuato. In esso compaiono i nomi ed i cognomi dei singoli operatori con i relativi recapiti telefonici per la reperibilità sanitaria 24 ore su 24.

Copertura assistenziale e continuità

Gli interventi socio-sanitari domiciliari di tutti i nostri operatori sono programmati e personalizzati sui bisogni e le necessità di ogni singolo paziente.

L'Associazione garantisce la copertura assistenziale e la continuità medica e infermieristica 7 giorni su 7, 24 ore su 24, 10 ore/die (dalle 08 alle 18) dal lunedì al venerdì e 6 ore/die (dalle 08 alle 14) il sabato e i festivi.

L'Associazione garantisce la reperibilità telefonica attiva sulle 24 ore, per cui, in caso di urgenze, il paziente o i famigliari possono sempre telefonare per attivare l'Infermiera e il Medico reperibile

L'operatore in pronta disponibilità è in grado di garantire di norma l'intervento al domicilio entro 30 minuti

Equipe

Come previsto dalla normativa di riferimento, l'equipe è composta da personale adeguatamente formato in cure palliative e prevede le seguenti figure:

- Medico palliativista e Direttore sanitario
- Medici palliativisti
- Fisiatra
- Infermieri Professionali
- Infermiere coordinatore
- Psicologo
- Assistente sociale
- Dietista
- Terapista della riabilitazione
- Operatori Socio-Sanitari

L'Associazione può contare inoltre sul supporto di soci e volontari attivi non retribuiti impiegati nell'organizzazione, nella segreteria, nella contabilità, nella ricerca fondi e nella sensibilizzazione dell'opinione pubblica sulle Cure palliative. Vi sono inoltre i Volontari operativi che operano a domicilio, affiancando l'equipe per sostenere ed accompagnare i malati e le loro famiglie durante il percorso di malattia.

Tutti gli operatori sono provvisti di cartellino di riconoscimento.

Tutela della privacy e consenso informato

Ad ogni paziente o, se impossibilitato, al Care giver, è richiesto di sottoscrivere la documentazione attestante il consenso alle cure e al trattamento dei dati.

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti la salute del paziente, fornendole solo a lui direttamente, e, in caso di consenso, ai suoi famigliari o ad altre persone da lui designate.

Al momento dell'accettazione viene richiesto al paziente il consenso alle cure e al trattamento dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali all'espletamento del servizio. L'Associazione Chicca Raina è titolare del trattamento dei dati.

Rilevazione e gestione del grado di soddisfazione e dei disservizi

L'Associazione garantisce informazioni chiare ed esaurienti relativamente a tutti gli interventi effettuati e la possibilità di esprimere reclami, segnalazioni e suggerimento utilizzando il modulo in allegato

L'Ufficio attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi provvedendo a dare all'interessato una tempestiva risposta per le segnalazioni che si presentano di immediata soluzione. Per le criticità complesse che meritano un'attenta analisi, le risposte verranno date entro 30 giorni.

Al termine di ogni assistenza, verrà consegnato al paziente o ai famigliari, Questionario di gradimento del servizio con richiesta di restituzione alla Associazione direttamente presso la sede o per posta.

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.

L'associazione, in caso di dimissioni per trasferimento presso altri enti e/o strutture rilascia una relazione di dimissione dove è indicato il percorso di presa in carico sostenuta dall'equipe per tutto il periodo di assistenza.

L'equipe, inoltre, sarà disponibilità a sostenere ogni colloquio telefonico con i referenti sanitari del servizio di destinazione del paziente o con le figure professionali coinvolte.

Verrà tempestivamente informato il medico di medicina generale e ritirato il questionario di gradimento.

Richiesta documentazione sanitaria

La richiesta della documentazione sanitaria deve essere trasmessa, corredata da copia del documento di identità del proponente, via PEC all'indirizzo: craina@pec.it,
in alternativa a mezzo Raccomandata AR all'indirizzo della Sede:
Viale Milano 41 23100 – SONDRIO.
L' Associazione provvederà alla consegna della documentazione richiesta, entro 15 giorni lavorativi, in formato cartaceo o digitale.
Il costo del servizio è fissato in € 10,00 in formato cartaceo e € 5,00 in formato digitale.

ACCESSO CIVICO

La richiesta di accesso ad eventuali atti o documenti deve essere trasmessa, corredata da copia del documento di identità del proponente, via PEC all'indirizzo: craina@pec.it,
in alternativa a mezzo Raccomandata AR all'indirizzo della Sede:
Viale Milano 41 23100 – SONDRIO,

Nella richiesta devono essere indicate le generalità del richiedente e la motivazione della richiesta.
Qualora la richiesta non possa essere evasa sarà fornita adeguata motivazione.
Nel caso in cui non giunga alcuna risposta per un periodo non inferiore ai 30 giorni dalla prima richiesta, il richiedente potrà rivolgersi al Legale Rappresentante mediante le stesse modalità.

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
Al di fuori degli orari indicati è attiva la segreteria telefonica: 0342 216060
La sede dell'Associazione è raggiungibile con i mezzi pubblici cittadini (bus), provinciali (bus e ferrovia) e regionali (ferrovia).