



***R.S.A. Casa Cardinale G. Lercaro – Casa Albergo Villa Puricelli –  
Assistenza Domiciliare Integrata  
Piazza Puricelli, 2 - 21020 Bodio Lomnago (VA)***




*Foto della fontana con sullo sfondo la Casa Albergo Villa Puricelli  
Bodio Lomnago (VA)*

## ***Carta dei servizi CURE DOMICILIARI***

**Assistenza Socio Sanitaria Società Cooperativa Sociale per Azioni**

Sede Legale: Largo San Giuseppe, 2 – 21052 Busto Arsizio (VA), Sede Amministrativa ed Operativa: Piazza Puricelli, 2 - 21020 Bodio Lomnago (VA) C.C.I.A.A. di Varese REA va-346853 - C.F./ P.IVA 03381200124

Tel. 0332-948982 Fax 0332-949699 [www.villapuricelli.it](http://www.villapuricelli.it)

	<b>CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI (C-DOM)</b>	
Pag. 2 di 13	Elaborata da	Staff Direzione
Rev. 5 del 30 novembre 2022	Approvata da	Amministratore Delegato

## *Ringraziamento ai Nostri Utenti*

Gentile Utente,

La ringraziamo per aver scelto Assistenza Socio Sanitaria Società Cooperativa Sociale per Azioni (di seguito Villa Puricelli) e i nostri Servizi.

La Carta dei Servizi vuole essere non soltanto un obbligo di legge, ma soprattutto uno strumento di informazione e comunicazione sulla realtà organizzativa di Villa Puricelli e sui servizi offerti nell'ambito delle Cure Domiciliari attraverso il Voucher Socio Sanitario ai cittadini, in particolare agli anziani, ai portatori di handicap ed ai loro familiari di riferimento, agli enti locali pubblici e privati.

Elenchiamo di seguito ciò che, attraverso la Carta dei Servizi, Villa Puricelli si prefigge di raggiungere:

- Costruzione di un rapporto privilegiato con il Cliente e la sua famiglia;
- Ottimizzazione e miglioramento continuo dei servizi prestati;
- Monitoraggio costante dei risultati, al fine di ricavarne indicazioni utili al miglioramento della qualità percepita dal nostro Cliente;
- Soddisfare con i ns. servizi le esigenze dei Clienti e della Loro famiglia, garantendo standard assistenziali di elevato livello qualitativo.

Desideriamo metterLa a conoscenza che il nostro Cliente si identifica con la sua intera famiglia: presteremo, dunque, particolare riguardo sia alle necessità che ai desideri suoi e dei suoi familiari.

RingraziandoLa nuovamente per aver scelto Villa Puricelli, Le ricordiamo che la Direzione sarà sempre a Sua disposizione per ogni eventuale necessità.

L'Amministratore Delegato  
  
 Maurizio Di Muro



## **1. Presentazione Ente Erogatore**

- Ragione Sociale: Assistenza Socio Sanitaria Società Cooperativa Sociale per Azioni
- Data costituzione: 22 novembre 2013
- CCIAA: registro imprese di Varese REA VA-346853
- Codice Fiscale: 03381200124
- Partita IVA: 03381200124
- Legale Rappresentante: Di muro Maurizio (Presidente CdA – Amministratore Delegato)
- Sede legale e operativa: Largo San Giuseppe n. 2 – 21050 Busto Arsizio (VA)
- Sede amministrativa e organizzativa: Piazza Senatore Puricelli n. 2 – 21020 Bodio Lomnago (VA)
- Delibera accreditamento: Decreto Regione Lombardia n. 2305 del 18 marzo 2014

### **1.1. Mission Aziendale**

Villa Puricelli si pone come mission aziendale il perseguimento dell'interesse generale della collettività alla promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini attraverso:

- La promozione, la progettazione, la realizzazione e la gestione di tutti i servizi socio sanitari;
- Assunzione di appalti con Enti pubblici e privati per le cure domiciliari e/o la gestione di centri per anziani e/o portatori di handicap.

### **1.2. Principi fondamentali**


Villa Puricelli ispira la sua azione quotidiana sui seguenti principi fondamentali:

- *Eguaglianza* dei diritti degli utenti intesa nel senso che l'accesso ai servizi è uguale per tutti, nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. È garantita la parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato, sia tra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti. Tale principio implica, pertanto, non solo il diritto all'uniformità delle prestazioni ma anche il divieto di ogni ingiustificata discriminazione nell'erogazione del servizio;
- *Imparzialità* intesa quale costante impegno da parte dei soggetti erogatori di prestazioni ad ispirare i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività e giustizia;
- *Continuità* come garanzia un'erogazione continua e regolare delle prestazioni. Le eventuali interruzioni dovranno essere espressamente regolate dalla normativa di settore e comporteranno, comunque, l'impegno da parte di Villa Puricelli ad adottare tutte le misure volte ad arrecare agli utenti i minori disagi possibili;
- *Partecipazione* intesa non solo come diritto a partecipare al procedimento amministrativo e ad accedere alla relativa documentazione ai sensi della L. 241/90, ma anche come informazione, consultazione, monitoraggio, personalizzazione ed umanizzazione del servizio, nonché tutela dell'utente. In sostanza, tale principio tende a tutelare sia "il diritto alla corretta erogazione del servizio" che a favorire la collaborazione tra l'utente del servizio e Villa Puricelli;
- *Efficienza ed efficacia* del servizio intesi come costante impegno da parte di Villa Puricelli ad orientare le strategie e gli sforzi della propria organizzazione al raggiungimento di tali direttive.

### **1.3. Principi fondamentali dei cittadini**

Villa Puricelli accoglie e fa proprio il protocollo proposto a livello nazionale dal Tribunale per i Diritti del Malato e, responsabilmente, si attiva, con i mezzi a sua disposizione e nei limiti delle sue risorse e dei suoi compiti istituzionali, per rimuovere prassi e comportamenti che ostacolano l'esercizio di questi diritti e per assumere quelle decisioni organizzative, economiche, comportamentali e di gestione che, invece, li consentono e li agevolano.



	<b>CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI (C-DOM)</b>	
Pag. 4 di 13	Elaborata da	Staff Direzione
Rev. 5 del 30 novembre 2022	Approvata da	Amministratore Delegato

Sono riconosciuti agli utenti i seguenti diritti fondamentali irrinunciabili:

- *Diritto all'informazione e alla documentazione sociosanitaria*: ogni cittadino ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione di cui necessita, nonché a entrare in possesso di tutti gli atti utili a certificare in modo completo la sua condizione di salute.
- *Diritto alla sicurezza*: chiunque ha diritto a non subire danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi.
- *Diritto alla protezione*: Villa Puricelli ha il dovere di proteggere in maniera particolare ogni utente che, a causa del suo stato di salute, si trova in una condizione momentanea o permanente di debolezza, non facendogli mancare per nessun motivo e in alcun momento l'assistenza di cui ha bisogno.
- *Diritto alla certezza*: ogni utente ha diritto ad avere la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio e a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali e organizzativi, di cambiamenti repentini e/o discrezionalità nella interpretazione dei regolamenti interni.
- *Diritto alla fiducia*: ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato come un soggetto degno di fiducia e non come un sospetto bugiardo.
- *Diritto alla qualità*: ogni utente ha diritto di trovare negli operatori dell'organizzazione l'orientamento verso un unico obiettivo: migliorare, comunque, il suo stato di salute psicofisica.
- *Diritto alla differenza*: ogni utente ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze.
- *Diritto alla normalità*: ogni cittadino ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.
- *Diritto alla famiglia*: ogni famiglia che si trova ad assistere un suo componente ha diritto a ricevere da Villa Puricelli il sostegno materiale necessario.
- *Diritto alla decisione*: l'utente ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e alla propria vita.
- *Diritto al volontariato, all'assistenza da parte dei soggetti non profit e alla partecipazione*: ogni utente ha diritto alla partecipazione al servizio e che nello stesso sia favorita la presenza del volontariato e delle attività non profit.
- *Diritto alla riparazione dei torti*: ogni utente ha diritto, di fronte a una violazione subita, alla riparazione del torto ricevuto in tempi brevi e in misura congrua.
- *Diritto alla privacy*: l'utente ha diritto, sulla base dell'informativa ricevuta ai sensi della Regolamento Europeo 2016/679, ad ottenere la riservatezza sui dati personali, sulla salute, sulla vita che lo riguardano, nei limiti della dichiarazione di consenso alla comunicazione ed al corretto trattamento rilasciata.

#### **1.4. Codice Etico**


Villa Puricelli ha l'obiettivo di soddisfare i bisogni di cura e, contemporaneamente, le aspettative e i desideri dell'ospite, valorizzandone la dignità personale, le potenzialità e le abilità, perché a ciascuno sia garantita la miglior qualità di vita. Costituisce uno strumento importante per l'attuazione di politiche di Responsabilità Sociale e fissa le regole di comportamento cui debbono attenersi i destinatari nel rispetto dei valori e dei Principi Etici enunciati dalle Leggi e dai Regolamenti della Repubblica Italiana.

Villa Puricelli, per la delicatezza delle interlocuzioni che ha verso la Pubblica Amministrazione, gli Enti Locali e la Committenza privata, costruisce la sua crescita su una reputazione solida, fedele a valori di onestà e correttezza in ogni processo di lavoro quotidiano.

**Assistenza Socio Sanitaria Società Cooperativa Sociale per Azioni**

Sede Legale: Largo San Giuseppe, 2 – 21052 Busto Arsizio (VA), Sede Amministrativa ed Operativa: Piazza Puricelli, 2 - 21020 Bodio Lomnago (VA) C.C.I.A.A. di Varese REA va-346853 - C.F./ P.IVA 03381200124  
Tel. 0332-948982 Fax 0332-949699 [www.villapuricelli.it](http://www.villapuricelli.it)



	<b>CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI (C-DOM)</b>	
Pag. 5 di 13	Elaborata da	Staff Direzione
Rev. 5 del 30 novembre 2022	Approvata da	Amministratore Delegato

I principi ai quali si ispira l'attività di Villa Puricelli nel realizzare la sua missione sono quelli della rigorosa osservanza della legge, della concorrenza leale, del rispetto degli interessi legittimi di tutte le parti interessate e, in particolare, dei beneficiari delle azioni formative e orientative.

Ogni comportamento aziendale deve essere immediatamente riconducibile a questi principi. È importante, quindi, definire con chiarezza l'insieme dei valori che Villa Puricelli riconosce, accetta, condivide e applica a tutti i livelli, senza distinzioni o eccezioni. Pertanto, i collaboratori, a qualunque titolo e indipendentemente dalla natura contrattuale del rapporto, nonché i partner sono tenuti ad adeguare i propri comportamenti alle disposizioni del Codice Etico e di Condotta.

È a disposizione presso gli uffici amministrativi, all'interno della Struttura e sul nostro sito aziendale ([www.villapuricelli.it](http://www.villapuricelli.it)), il Codice Etico Aziendale vigente.

## **2. Servizio Cure Domiciliari**

### **2.1. Generalità**

Le Cure Domiciliari (di seguito C – DOM o CD) si collocano nella rete di servizi sociosanitari volti a garantire alle persone in condizione di fragilità, prestazioni sociosanitarie integrate “a domicilio”, anche in contesti di residenzialità individuale/collettiva, alternativa alla propria casa, eletti dalla persona a dimora abituale.

Le prestazioni, che saranno declinate all'interno del piano di assistenza individuale, sono erogate da personale qualificato in possesso degli specifici titoli professionali ed hanno una funzione complementare e non sostitutive del caregiver familiare. Le specifiche prestazioni, fornite attraverso i caregiver professionali (es.: infermieri, fisioterapisti, OSS) possono sostenere e/o integrare la presenza dei familiari (parenti e/o loro collaboratori) esistenti e disponibili, ma non sostituirle completamente.

Le C – DOM sono pertanto finalizzate ad assicurare alla famiglia della persona un reale supporto per:

- Migliorare la qualità della vita quotidiana e allontanare nel tempo il ricorso a unità d'offerta residenziali;
- Stabilizzare il quadro clinico della persona a seguito di dimissione ospedaliera;
- Garantire la continuità dell'assistenza tra sistema sanitario, sociosanitario e sociale;
- Prevenire/limitare il deterioramento della persona in condizione di fragilità.

### **2.2. Condizioni che danno titolo all'accesso**


Le C – DOM di base e le C – DOM 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.

Ferma restando la necessità di prescrizione medica, l'accesso al servizio per i cittadini non residenti in Lombardia, avviene:

- nel rispetto della normativa vigente in tema di compensazioni interregionali;
- per i cittadini stranieri non iscritti al SSN, secondo le specifiche normative in materia di erogazione di prestazioni sanitarie e sociosanitarie;
- a seguito di una valutazione multidimensionale di 1° o 2° livello, effettuata dalla ASST in raccordo con il MMG/PLS, unitamente alla rilevazione dei dati necessari alla rendicontazione delle cure domiciliari nei flussi regionali e nazionali.



	<b>CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI (C-DOM)</b>	
Pag. 6 di 13	Elaborata da	Staff Direzione
Rev. 5 del 30 novembre 2022	Approvata da	Amministratore Delegato

Flussi che costituiscono la fonte per la rilevazione del livello di avanzamento delle regioni nell'attuazione dell'obiettivo target di PNRR al 2026 della presa in carico in cure domiciliari del 10% della popolazione over 65 anni.

### **2.3. Criteri di presa in carico dell'utente**

La presa in carico dell'utente all'interno delle CD 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 C – DOM, con modalità differenziate per le C – DOM erogabili in forma di percorsi standardizzati e per le C – DOM integrate.

La scheda unica di triage è compilata dal MMG/PLS nell'ambito del sistema di gestione digitale del territorio in corso di sviluppo e trasmessa, attraverso il sistema stesso, al Distretto di residenza o di domicilio dell'assistito. Nelle ipotesi in cui il MMG/PLS non possa procedere a tale compilazione, ferma restando in capo allo stesso la prescrizione sulla ricetta, vi provvede l'Equipe di Valutazione Multidimensionale (EVM) del distretto ai fini della formulazione del Progetto individuale (PI).

### **2.4. Il processo di valutazione da parte delle ASST**

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'equipe di Valutazione Multi-Dimensionale (EVM) nell'ambito delle articolazioni organizzative dei distretti delle ASST in corso di sviluppo in attuazione del DM 77/2022, garantendo anche 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 (di seguito COT).

L'EVM 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 la persona e/o il suo caregiver. La VMD, quando richiesto dalla famiglia, deve consentire l'attivazione/l'accompagnamento per tutta la rete dei servizi, anche attraverso la COT, semplificando i passaggi successivi.

Il percorso valutativo avviene attraverso alcune tappe principali:

- l'accoglienza della richiesta, pervenuta da utenti/familiari, da MMG/PDF, ospedale, segnalazione del Comune, ecc.;
- la valutazione multidimensionale del bisogno secondo gli strumenti definiti dalla DGR 6867/2022.

La valutazione avviene per livelli differenziati, per guidare la selezione dei percorsi e dei livelli assistenziali più coerenti con i bisogni delle persone. Il modello si è rivelato capace di cogliere globalmente i bisogni della persona fragile nel suo contesto di vita, relazionale e sociale.

La valutazione ai fini dell'ammissione al servizio di cure domiciliari/ADI, venga effettuata secondo i seguenti livelli e strumenti:

- Valutazione di primo livello: prevede l'utilizzo della Scheda unica di Triage. Ha funzioni di screening e di rapida identificazione delle popolazioni eleggibili per le CD di base e per i percorsi standardizzati o per le quali non sia indispensabile la VMD di II livello;
- VMD di secondo livello: prevede l'utilizzo dello strumento di VMD di terza generazione InterRAI Home Care (RAI/HC). È necessaria di regola per l'ammissione alle CD integrate (ADI) e per l'identificazione dell'intensità assistenziale necessaria (se punteggio valutazione primo livello pari o superiore a 8).

**Assistenza Socio Sanitaria Società Cooperativa Sociale per Azioni**

Sede Legale: Largo San Giuseppe, 2 – 21052 Busto Arsizio (VA), Sede Amministrativa ed Operativa: Piazza Puricelli, 2 - 21020 Bodio Lomnago (VA) C.C.I.A.A. di Varese REA va-346853 - C.F./P.IVA 03381200124

Tel. 0332-948982 Fax 0332-949699 [www.villapuricelli.it](http://www.villapuricelli.it)



Per la richiesta della sola prestazione “prelievo domiciliare”, per le persone compatibili con l’ammissione alle DC, va sempre effettuata la valutazione di primo livello, in modo da assicurare sia la verifica dell’effettivo bisogno che il debito informativo (item previsto dal Sistema Informativo Assistenza Domiciliare – SIAD – di cui al D.M. 17 dicembre 2008 e s.m.i.).

#### **2.4.1. L’esito del processo valutativo da parte delle ASST**

A seguito della valutazione di primo/secondo livello, ove necessario, viene redatto dall’equipe di valutazione un progetto individuale che riporta:

- il percorso assistenziale “da protocollo” come previsto nell’allegato 3) della DGR 6867/2022, qualora individuato come appropriato per la risposta al bisogno valutato;
- ovvero l’esplicitazione della tipologia di prestazioni da erogare, qualora diverse da quelle previste nei protocolli standard approvati con il presente atto (con indicazione dei profili professionali da impegnare nelle cure domiciliari progettate);
- 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.

#### **2.5. La presa in carico da parte di Villa Puricelli**

Villa Puricelli, qualora scelto dalla famiglia, visualizza – in prospettiva anche attraverso il nuovo sistema digitale di gestione del territorio – gli esiti della valutazione effettuata dalla CdC/MMG, effettua il primo accesso al domicilio e definisce il PAI che verrà inviato al Distretto per la necessaria autorizzazione, precisamente individuando:

- i profili professionali individuati per l’erogazione delle prestazioni, in coerenza con quanto previsto nel PI;
- la tipologia di prestazioni da erogare (riferimento al protocollo definito per il percorso laddove prescritto nel PI);
- frequenza e timing degli accessi al domicilio;
- indicatori di esito rispetto agli obiettivi assistenziali definiti all’esito della valutazione nel PI.

#### **2.6. Dimissione dell’utente**

L’utente dovrà essere dimesso da Villa Puricelli nei seguenti casi:


- Raggiungimento degli obiettivi di cura;
- Assenza dal domicilio maggiore di 15 giorni (es. ricovero ospedaliero, vacanza volontaria, ecc.);
- Trasferimento in aree geografiche non gestite da Villa Puricelli;
- Ricovero definitivo in altra UdO residenziale;
- Cambio erogatore da parte del paziente;
- Mancato rinnovo da parte della ASST;
- Decesso.

#### **2.7. Descrizione dell’unità di offerta**

Villa Puricelli è Ente Gestore di una pluralità di unità di offerta sociosanitarie residenziali e domiciliari in regime di accreditamento con Regione Lombardia e a contratto con ATS INSUBRIA e ATS CITTÀ METROPOLITANA – MILANO.

Nello specifico gestisce le seguenti unità di offerta residenziali:

- RSA – CASA CARDINAL G. LERCARO sita in Piazza Senatore Puricelli n. 2 – 21020 Bodio Lomnago (VA), accreditata per accogliere 120 Ospiti non autosufficienti e a contratto con il Servizio Sanitario Regionale (di seguito SSR) per 111 posti letto di cui 15 destinati a soggetti affetti dalla malattia di Alzheimer e/o disturbi del comportamento;

	<b>CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI (C-DOM)</b>	
Pag. 8 di 13	Elaborata da	Staff Direzione
Rev. 5 del 30 novembre 2022	Approvata da	Amministratore Delegato

- CASA ALBERGO – VILLA PURICELLI sita in Piazza Senatore Puricelli n. – 21020 Bodio Lomnago (VA), autorizzata al funzionamento per accogliere 60 Ospiti autosufficienti e a contratto con il SSR per 30 posti letto destinati alla misura Residenzialità Assistita (D.G.R. 7769/2018);

Nello specifico gestisce le seguenti unità di offerta domiciliari:

- RSA APERTA – sita in Piazza Senatore Puricelli n. 2 – 21020 Bodio Lomnago (VA), accreditata e a contratto con il SSR per assistere a domicilio soggetti affette da demenza certificata o anziani non autosufficienti con età superiore ai 75 anni riconosciuti invalidi civili;
- CURE DOMICILIARI (ATS INSUBRIA) – con sede organizzativa e operativa in Piazza Senatore Puricelli n. 2 – 21020 Bodio Lomnago (VA), per assistere a domicilio soggetti che necessitano di cure sociosanitarie erogabili a domicilio;
- CURE DOMICILIARI (ATS CITTÀ METROPOLITANA – MILANO) – con sede operativa in Largo San Giuseppe n. 2 – 21052 Busto Arsizio (VA), per assistere a domicilio soggetti che necessitano di cure sociosanitarie erogabili a domicilio.

#### **2.7.1. Target della popolazione assistita**

Villa Puricelli identifica il proprio target della popolazione assistita è rappresentato da soggetti che necessitano di cure sociosanitarie erogabili a domicilio che non possono essere trasportati con i comuni mezzi presso i presidi sanitari/sociosanitari territoriali per ricevere le cure. Il bacino di utenza è rappresentato dai cittadini dei distretti sanitari in cui opera.

#### **2.7.2. Contatti**

Villa Puricelli C – DOM può essere contattabile:

- Telefono 0332 – 948982 (Bodio Lomnago) 0331 – 027445
- Telefax 0332 – 949699
- Mail [infoadi@villapuricelli.it](mailto:infoadi@villapuricelli.it)
- PEC [assscs@legalmail.it](mailto:assscs@legalmail.it)

#### **2.8. Modalità di erogazione delle prestazioni**


Villa Puricelli, qualora scelta dal paziente, procederà a:

- Organizzare, di norma, entro 48 ore dal contatto, salvo diversa necessità, il primo accesso da parte del professionista di riferimento;
- Redigere durante il primo accesso il PAI, condiviso con l'utente/familiare/avente titolo, dove saranno declinate le modalità di erogazione delle prestazioni;
- Erogare le prestazioni secondo quanto previsto nel PAI coinvolgendo nel percorso di cura, ove necessario, l'utente/il caregiver/i familiari/MMG-PDF/specialisti/ASST affinché possano essere soddisfatti i bisogni di salute del paziente;
- Assolvere il debito informativo nei confronti dell'Ente pubblico;
- Garantire la continuità assistenziale al paziente nel caso di dimissione e/o trasferimenti presso altre unità di offerta;
- Sostenere e favorire l'empowerment del paziente e della rete familiare/di supporto anche nel caso di emergenze/urgenze.

Le principali prestazioni erogate, a titolo esemplificativo e non esaustivo, sono:

- Prelievi ematici;
- Medicazioni;
- Gestione alvo;
- Gestione del catetere vescicale;
- Gestione delle stomie;
- Trattamenti riabilitativi;
- Supporto nell'igiene;



	<b>CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI (C-DOM)</b>	
Pag. 9 di 13	Elaborata da	Staff Direzione
Rev. 5 del 30 novembre 2022	Approvata da	Amministratore Delegato

- Interventi di medici specialisti in base ai bisogni rilevati (es. collaborazione con le cure palliative, medici internisti, fisiatri, ecc.).

Alla data odierna non sono previsti servizi sanitari erogati a distanza (telemedicina).

### **2.9. Descrizione delle attività**

Villa Puricelli ricevuta la chiamata da parte del paziente procede a:

- Acquisire le informazioni necessarie per inquadrare i bisogni (es. Progetto Individuale, intervista telefonica);
- Acquisire le informazioni necessarie per assegnare garantire l'attivazione del servizio entro le 72 ore, fatte salve eventuali necessità di continuità assistenziali da garantire in corso di dimissioni protette oppure anche oltre le 72 ore per prestazioni differibili a giudizio dell'inviante;
- Assegnare il case manager e il professionista di riferimento;
- Organizzare il primo accesso.

Al primo accesso il professionista di riferimento procede a:

- Verificare l'eleggibilità del paziente;
- Analizzare la documentazione presente al domicilio (es. prescrizione medica, PI, altra documentazione presente)
- Redigere il Piano di Assistenza Individuale con il coinvolgimento del paziente/caregiver/avente titolo indicando, eventualmente, anche la necessità del coinvolgimento degli specialisti;
- Inviare alla sede operativa il Piano di Assistenza Individuale al fine dell'autorizzazione;
- Erogare le prestazioni necessarie e concordate al soddisfacimento dei bisogni assistenziali del paziente;
- Rendicontare, secondo le indicazioni della D.G.R. di riferimento le prestazioni, con particolare attenzione all'empowerment del paziente/familiare/caregiver.

### **2.10. Orario di funzionamento**

Villa Puricelli garantisce il funzionamento della unità di offerta C – DOM 7 giorni su 7 per almeno 49 ore settimanali in relazione all'erogazione delle prestazioni sanitarie.

La sede organizzativa e operativa di Bodio Lomnago, aperta al pubblico, dalle ore 08:00 alle ore 20:00 7 giorni su 7 riceve tutte le chiamate degli utenti della UdO e ne garantisce la presa in carico nonché l'attivazione delle risorse necessarie al soddisfacimento della richiesta ricevuta.

La sede operativa di Busto Arsizio, chiusa al pubblico, è operativa dalle ore 09:00 alle ore 13:00 dal lunedì al venerdì e viene supportata dalla sede organizzativa e operativa di Bodio Lomnago negli orari di chiusura.

Durante gli orari di chiusura gli utenti possono lasciare i propri messaggi nella segreteria telefonica. Nei weekend è garantita una reperibilità per le situazioni di urgenza, segnalate dai pazienti, a cura degli infermieri.

Qualora impossibilitati ad accedere alla sede organizzativa o la stessa risulti lontana dal proprio domicilio, il richiedente può richiedere un appuntamento con il professionista di riferimento per territorio presso il domicilio dell'utente.

### **2.11. Dove siamo e come raggiungerci**

La sede organizzativa si trova in Piazza Senatore Puricelli n. 2 – 21020 Bodio Lomnago (VA) e dista da Varese 9 Km, da Milano 50 Km e da Lugano 40 Km. Ci potete raggiungere:


- In automobile prendendo l'autostrada A8 Milano Laghi direzione Varese uscita Azzate – Buguggiate poi seguire le indicazioni per Bodio Lomnago.
- Con i mezzi pubblici: tramite gli auto servizi Giuliani e Laudi tel. 0332-236127 – sito internet: [www.giulianielaudi.it](http://www.giulianielaudi.it) oppure con il Consorzio Trasporti Pubblici Insubria tel. 0332830613– sito internet: [www.ctpi.it](http://www.ctpi.it)

La sede operativa si trova in Largo San Giuseppe n. 2 – 21050 Busto Arsizio (VA) e dista da Varese 30 Km, da Milano 60 Km e da Lugano 70 Km. Ci potete raggiungere:

**Assistenza Socio Sanitaria Società Cooperativa Sociale per Azioni**

Sede Legale: Largo San Giuseppe, 2 – 21052 Busto Arsizio (VA), Sede Amministrativa ed Operativa: Piazza Puricelli, 2 - 21020 Bodio Lomnago (VA) C.C.I.A.A. di Varese REA va-346853 - C.F./P.IVA 03381200124  
Tel. 0332-948982 Fax 0332-949699 [www.villapuricelli.it](http://www.villapuricelli.it)



	<b>CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI (C-DOM)</b>	
Pag. 10 di 13	Elaborata da	Staff Direzione
Rev. 5 del 30 novembre 2022	Approvata da	Amministratore Delegato

- In automobile prendendo l'autostrada A8 Milano Laghi in direzione Milano, uscita Busto Arsizio e seguire le indicazioni per Largo San Giuseppe (a pochi metro dalla sede dell'Asst Valle Olona);
- Con i mezzi pubblici: tramite gli auto servizi Giuliani e Laudi tel. 0332-236127 – sito internet: [www.giulianielaudi.it](http://www.giulianielaudi.it)

### **3. Strumenti e modalità atte a tutelare i diritti delle persone assistite**

L'utente e i suoi familiari, nel caso in cui sia lesa, limitata o negata la fruibilità alle prestazioni e in ogni caso ne ravvisino la necessità, possono rivolgersi al Difensore Civico Territoriale e, presso l'ATS Insubria/Città Metropolitana – Milano all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e all'Ufficio di Pubblica Tutela, presso l'ASST Sette Laghi/Valle Olona/Ovest Milanese all'Ufficio di Protezione Giuridica.

Inoltre, qualora l'utente e/o i suoi familiari riscontrino un disservizio potranno presentare una segnalazione o un reclamo formale nelle modalità declinate nel paragrafo successivo.

Villa Puricelli garantisce che il trattamento dei dati personali e sensibili avviene nel pieno rispetto del ex D. Lgs. 30 giugno 2003 n.196 come modificato dal Regolamento Europeo 2016/679, come meglio declinato del Codice Etico aziendale.

### **4. Modalità di presentazione, tempi di gestione delle segnalazioni e dei reclami**

Villa Puricelli garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni concordate con gli utenti e/o Enti interessati. I reclami sono presentati secondo le disposizioni di seguito declamate.

#### **4.1.1. Soggetti che possono proporre reclami**

Gli utenti ed i parenti ed affini entro il secondo grado, i soggetti di riferimento, gli organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso le pubbliche istituzioni, Regione Lombardia può presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale o ne rendano scadente la qualità.

#### **4.1.2. Modalità di presentazione dei reclami semplici**

Per reclamo (o segnalazione/osservazione disservizio) semplice si intende: limitazione nella fruizione delle prestazioni socio sanitarie assistenziali (assistenza medica, assistenza infermieristica, ausiliaria e fisioterapica). Gli utenti e gli altri soggetti, come individuati al punto precedente, esercitano il proprio diritto con comunicazione scritta (lettera in carta semplice oppure tramite il modulo allegato alla presente) fatta pervenire:


- A mano presso una delle sedi di Villa Puricelli:
  - o Organizzativa sita in Piazza Senatore Puricelli n. 2 – 21020 Bodio Lomnago (VA);
  - o Operativa sita in Largo San Giuseppe n. 2 – 21052 Busto Arsizio (VA);
- Posta ordinaria/Raccomandata A/R indirizzandola a Assistenza Socio Sanitaria Società Cooperativa Sociale per Azioni – Piazza Senatore Puricelli n. 2 – 21020 Bodio Lomnago (VA);
- Tramite mail a [segreteria@villapuricelli.it](mailto:segreteria@villapuricelli.it)

I reclami dovranno essere presentati, nei modi sopra elencati, nel più breve tempo possibile e comunque non oltre i 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'inadempienza o disservizio. Il modulo reclami è allegato alla presente Carta dei Servizi.

#### **4.1.3. Modalità di presentazione di reclami, denunce o contestazioni gravi**

Gli utenti e gli altri soggetti che possono proporre reclami esercitano il proprio diritto con comunicazione scritta ed inviata a mezzo:



	<b>CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI (C-DOM)</b>	
Pag. 11 di 13	Elaborata da	Staff Direzione
Rev. 5 del 30 novembre 2022	Approvata da	Amministratore Delegato

- Raccomandata A/R indirizzata a Assistenza Socio Sanitaria Società Cooperativa Sociale per Azioni – Piazza Senatore Puricelli n. 2 – 21020 Bodio Lomnago alla c.a. del Legale Rappresentante;
- PEC all'indirizzo [assscs@legalmail.it](mailto:assscs@legalmail.it)

#### **4.1.4. Modalità di istruzione dei reclami**

I reclami semplici, le denunce, le contestazioni gravi, comunque presentati o ricevuti nei modi sopra indicati ai punti precedenti, saranno analizzati dal Responsabile del Servizio Cure Domiciliari di Villa Puricelli e dalla Direzione della Società, secondo le rispettive competenze, entro 30 giorni dal ricevimento e, comunque, nei tempi rapportati all'urgenza del caso.

I soggetti interessati al comma precedente provvederanno a verificare la fondatezza del reclamo e conseguentemente adotteranno tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e a prevenirli per il futuro.

I soggetti interessati forniranno tutte le informazioni del caso ai richiedenti e la Società provvederà ad informare chi ha proposto il reclamo dell'esito dell'indagine e dei provvedimenti eventuali adottati.

#### **5. Indicazioni in caso di dimissioni, trasferimenti ad altra struttura**

L'utente potrà essere dimesso in caso di:

- Raggiungimento degli obiettivi di cura;
- Assenza dal domicilio maggiore di 15 giorni (es. ricovero ospedaliero, vacanza volontaria, ecc.);
- Trasferimento in aree geografiche non gestite da Villa Puricelli;
- Ricovero definitivo in altra UdO residenziale;
- Cambio erogatore da parte del paziente;
- Mancato rinnovo da parte della ASST;
- Decesso.

Villa Puricelli nel caso di dimissione per raggiungimento degli obiettivi di cura procederà:

- Rilasciare copia della lettera di dimissione;
- Ritirare tutta la documentazione/materiale presente al domicilio;
- Comunicare tempestivamente alla sede di riferimento il raggiungimento degli obiettivi e consegnare la documentazione per assolvere il debito informativo;
- Rimanere a disposizione per qualsiasi necessità dell'utente.

Villa Puricelli nel caso di dimissione per assenza per più di 15 giorni procederà:


- Rilasciare copia della lettera di dimissione;
- Ritirare tutta la documentazione/materiale presente al domicilio;
- Comunicare tempestivamente alla sede di riferimento l'assenza, immediatamente se programmata o al raggiungimento del limite se non programmata, e consegnare la documentazione per assolvere il debito informativo;
- Rimanere a disposizione per qualsiasi necessità dell'utente.

Villa Puricelli nel caso di dimissione per trasferimento del paziente in altre aree geografiche procederà:

- Rilasciare copia della lettera di dimissione;
- Ritirare tutta la documentazione/materiale presente al domicilio;
- Comunicare tempestivamente alla sede di riferimento il trasferimento del paziente e consegnare la documentazione per assolvere il debito informativo;
- Rimanere a disposizione per qualsiasi necessità dell'utente.

Villa Puricelli nel caso di dimissione per ricovero definitivo presso altra UdO procederà:

- Rilasciare copia della lettera di dimissione;

	<b>CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI (C-DOM)</b>	
Pag. 12 di 13	Elaborata da	Staff Direzione
Rev. 5 del 30 novembre 2022	Approvata da	Amministratore Delegato

- Ritirare tutta la documentazione/materiale presente al domicilio;
- Comunicare tempestivamente alla sede di riferimento il ricovero del paziente e consegnare la documentazione per assolvere il debito informativo;
- Rimanere a disposizione per qualsiasi necessità dell'utente.

Villa Puricelli nel caso di dimissione per cambio erogatore procederà:

- Rilasciare copia della lettera di dimissione;
- Ritirare tutta la documentazione/materiale presente al domicilio;
- Comunicare tempestivamente alla sede di riferimento il cambio di erogatore del paziente e consegnare la documentazione per assolvere il debito informativo;
- Indagare le cause che hanno portato il paziente a cambiare l'ente e identificare le azioni di miglioramento per rimuovere, ove possibile le cause del cambio erogatore;
- Rimanere a disposizione per qualsiasi necessità dell'utente.

Villa Puricelli nel caso di dimissione per mancato rinnovo da parte di ASST procederà:

- Rilasciare copia della lettera di dimissione;
- Ritirare tutta la documentazione/materiale presente al domicilio;
- Comunicare tempestivamente al paziente il mancato rinnovo da parte di ASST spiegandone i motivi
- Rimanere a disposizione per qualsiasi necessità dell'utente.

Villa Puricelli nel caso di dimissione per decesso procederà:

- Porgere le condoglianze, rilasciare copia della lettera di dimissione;
- Ritirare tutta la documentazione/materiale presente al domicilio;
- Comunicare tempestivamente alla sede di riferimento il decesso del paziente e consegnare la documentazione per assolvere il debito informativo;
- Rimanere a disposizione della famiglia per qualsiasi necessità.

#### **6. Strumenti, modalità, tempi di valutazione del grado di soddisfazione nonché la rilevazione dei disservizi**

Il sistema di rilevazione del grado di soddisfazione dei servizi offerti da Villa Puricelli avviene mediante distribuzione di questionari di gradimento che, alla loro riconsegna (anche in forma anonima), vengono processati dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico ed analizzati dal Comitato di Direzione. Contestualmente al primo accesso domiciliare, il questionario di gradimento viene consegnato al paziente/familiare/caregiver, che è invitato a riconsegnarlo al momento delle dimissioni o almeno annualmente. La divulgazione dei risultati avviene mediante pubblicazione sul sito aziendale.


Annualmente, inoltre, vengono analizzati anche le segnalazioni, i disservizi che integrano e completano la valutazione e sono indicati nella relazione finale dove vengono predisposti i programmi di miglioramento.

#### **7. Tempistiche e modalità di accesso alla documentazione sociosanitaria**

Ogni utente o avente titolo ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione di cui necessita, nonché ad entrare in possesso di tutti gli atti utili a certificare in modo completo la sua condizione di salute, inoltre ha il diritto di accesso agli atti amministrativi così come previsto dalla Legge 241 del 1990. Tale richiesta deve essere presentata in forma scritta, come procedura disponibile sul sito internet aziendale ([https://www.villapuricelli.it/wp-content/uploads/2022/06/2022\\_Informativa\\_Accesso\\_Civico\\_pub.pdf](https://www.villapuricelli.it/wp-content/uploads/2022/06/2022_Informativa_Accesso_Civico_pub.pdf)).

#### **8. Criteri di formazione e modalità di gestione della lista di attesa**



	<b>CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI (C-DOM)</b>	
Pag. 13 di 13	Elaborata da	Staff Direzione
Rev. 5 del 30 novembre 2022	Approvata da	Amministratore Delegato

Villa Puricelli per le C – DOM non prevede la formazione di una lista di attesa ma evade le richieste di attivazione, di norma, entro le 48 ore.

### **8.1. Tariffe praticate**

Il servizio C – DOM non prevede nessuna tariffa a carico del paziente.

### **9. Garanzia continuità della presa in carico della persona assistita, anche in caso di urgenza o eventi imprevisti Gestione delle emergenze urgenze anche in funzione dell'attivazione della rete di emergenza/urgenza**

Villa Puricelli al fine di garantire la continuità assistenziale della persona assistita ha adottato i seguenti criteri:

- Assegnazione di un numero di pazienti ad ogni professionista sino ad un massimo di 8 interventi al giorno e domiciliati nei territori di competenza;
- Registrazione in tempo reale delle prestazioni e degli eventi rilevanti al fine di garantire il passaggio delle informazioni nell'eventualità di una assenza programmata/non programmata del professionista di riferimento;
- Servizio reception 7/7 dalle ore 08:00 alle ore 20:00 e segreteria telefonica per eventuali necessità e servizio di reperibilità infermieristica nei weekend.

Qualora il personale dovesse erogare prestazioni invasive di particolare rilevanza dovrà portare con sé lo zaino di emergenza per garantire un pronto intervento.

Nel caso in cui si dovesse verificare una situazione di emergenza/urgenza il professionista dovrà:

- Intervenire prontamente secondo le proprie competenze;
- Tranquillizzare l'utente e i presenti
- Chiamare o far chiamare immediatamente i soccorsi esterni
- Avvisare o far avvisare i familiari di riferimento
- Non abbandonare l'infortunato
- Al termine dell'intervento del personale dei soccorsi esterni descrivere compiutamente e dettagliatamente sulla diaria l'evento
- Avvisare il personale della sede operativa e la Responsabile dei Servizi
- Contattare il presidio ospedaliero territoriale e/o i familiari di riferimento per avere informazioni
- Mantenere i contatti con il presidio ospedaliero e i familiari di riferimento fino alla risoluzione dell'emergenza

L'Amministratore Delegato

*Maurizio Di Muro*