

# CARTA DEI SERVIZI

## Cure Domiciliari

Rev.	Data	Descrizione	Emesso da:
06	16/01/2025	Revisione per implementazione modalità di gestione non conformità	Rosa M. Viola
05	26/10/2022	Aggiornamento Riforma Cure Territoriali (DGR 6867/2022)	Rosa M. Viola
04	19/08/2021	Aggiornamento ambiti territoriali	R.Viola, De Masi L.
03	31/07/2020	Contestualizzazione del servizio nello scenario pandemico da SARS-CoV-2	R.Viola, De Masi L.
02	01/02/2018	Revisione	Magni A, De Masi L.
01	25/06/2015	Revisione	Magni A, De Masi L.
00	15/05/2015	Prima emissione	Magni A, De Masi L.

Firma per Autorizzazione

Amministratore Delegato  
Dott.ssa Rosa M. Viola

*Gentile Signora - Egregio Signore,*

*la Carta dei Servizi rappresenta uno strumento messo a disposizione di tutte le persone che, direttamente o indirettamente, usufruiscono dei servizi di LAM CENTRO BIOMEDICO o che, hanno un interesse nell'attività e nell'operato dell'organizzazione. L'obiettivo principale della Carta consiste nell'offrire una chiara e trasparente "fotografia" del nostro Ente Erogatore, che permetta di comprendere i principi e le metodologie dell'organizzazione, le modalità di accesso e le peculiarità di ogni Unità d'Offerta, così come gli strumenti per la misurazione della qualità del lavoro svolto.*

*In questo senso tale "fotografia" vuole essere dinamica; essa rappresenta infatti sia lo "stato dell'arte" di quanto presente oggi che gli impegni e le responsabilità che ci si intende assumere per il proprio futuro. Nel nostro lavoro quotidiano ci siamo impegnati nel costruire e promuovere risposte che potessero essere il più possibile individualizzate ed attente alle singole esigenze delle persone e della sua famiglia.*

*La Carta mira, dunque, a tutelare ogni singolo cittadino, mettendolo nelle condizioni di conoscere ed accedere ai servizi che meglio rispondono alle proprie esigenze e ai propri bisogni, con trasparenza, imparzialità ed eguaglianza.*

*Promuovere una informazione il più possibile chiara e completa permette non da meno di favorire la partecipazione della persona, che grazie alle informazioni raccolte, può presentare proposte ed osservazioni per il miglioramento dei servizi offerti.*

*Nel ringraziarvi per la fiducia che ci dimostrate, auguriamo a tutti buona lettura*

**La Direzione Generale**

## INDICE

CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI .....	4
A CHI SI RIVOLGE.....	4
A COSA SERVE .....	4
I NOSTRI PRINCIPI .....	5
DIRITTI E DOVERI DEL MALATO .....	5
PUBBLICAZIONE DELLA CARTE DEI SERVIZI.....	6
CHI SIAMO E DOVE SIAMO .....	7
MISSION ED OBIETTIVI.....	8
LE CURE DOMICILIALI: COSA SONO E A CHI SI RIVOLGONO .....	8
ACCESSO AL SERVIZIO .....	10
MODALITA' E TEMPISTICHE DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO.....	11
COPERTURA DEL SERVIZIO E CONTINUITA' ASSISTENZIALE.....	12
DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA.....	13
QUALITA' .....	14
PRIVACY .....	15
ORGANISMO DI VIGILANZA.....	16
DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI.....	16
ALLEGATI.....	18

Allegato 1 - Carta Servizi FASAS

Allegato 2 - Modulo segnalazione

Allegato 3 - Modulo consenso informato alle cure

Allegato 4 - Informativa e consenso al trattamento dei dati personali

Allegato 5 - Customer Satisfaction

## CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

---

La carta dei servizi è un documento che permette ad un'organizzazione di presentare in modo trasparente i servizi e le iniziative offerte, specificandone i destinatari, gli obiettivi, le modalità di accesso e gli standard di qualità. È uno strumento che favorisce dunque la comunicazione tra l'Ente Gestore, i singoli e la comunità.

## A CHI SI RIVOLGE

---

I principali destinatari della Carta dei Servizi sono i cittadini, utenti del Servizio Sanitario Nazionale, gli operatori della Salute, i Medici di Medicina Generale, i Pediatri di libera scelta, le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini.

## A COSA SERVE

---

La Carta dei Servizi dà informazioni sulle prestazioni offerte dai servizi sanitari e sulle modalità di accesso ad essi, tutelando il rispetto dei diritti della persona e garantendo la massima trasparenza. Con questo spirito è stata realizzata la Carta dei Servizi delle Cure Domiciliari (C-DOM) di LAM CENTRO BIOMEDICO, che la invitiamo a leggere.

Le chiediamo la sua collaborazione nel comunicarci eventuali osservazioni, suggerimenti o reclami utili al miglioramento della qualità della nostra assistenza. A tale scopo può utilizzare un apposito modulo, disponibile in formato cartaceo presso la nostra sede e in formato elettronico nel sito [www.lamcentrobiomedico.it](http://www.lamcentrobiomedico.it) alla sezione «Segnalazioni».

## I NOSTRI PRINCIPI

---

La Carta dei servizi rappresenta pertanto l'impegno di LAM CENTRO BIOMEDICO nel definire e tutelare i diritti di coloro che beneficiano dei servizi offerti, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

**Principio di uguaglianza:** si traduce nel rifiuto di ogni discriminazione, adattando le risposte dei servizi alle diverse esigenze personali e sociali degli utenti.

**Principio di imparzialità:** le modalità di accesso e di fruizione dei servizi vengono normate da criteri di obiettività e di imparzialità;

**Principio di continuità:** l'erogazione dei servizi avviene in maniera continuativa e regolare, assicurando in ogni situazione misure volte ad arrecare il minor danno possibile agli utenti.

**Principio di scelta:** ovvero l'impegno a garantire flessibilità nell'erogazione dei servizi.

**Principio di partecipazione:** nell'ottica di un miglioramento continuo dei servizi, viene garantita un'informazione trasparente agli utenti, in maniera congiunta a forme di ascolto, volte a raccogliere eventuali richiami e consigli.

**Principi di efficienza e di efficacia:** per poter applicare tale parametro, viene predisposto un piano della formazione per il personale e un modello di organizzazione.

## DIRITTI E DOVERI DEL MALATO

---

LAM CENTRO BIOMEDICO pone al centro della sua azione la persona e i suoi diritti, nella consapevolezza che l'organizzazione delle attività e il lavoro degli operatori sono al servizio del cittadino.

**Diritto al rispetto della persona:** la persona ha diritto ad essere curata e assistita con premura e attenzione, nel pieno rispetto della sua dignità e delle proprie convinzioni etiche e religiose.

**Diritto all'informazione:** la persona ha il diritto di partecipare al proprio progetto di cura, ottenendo le informazioni relative alle prestazioni erogate e alle modalità di accesso ad esse, e ricevendo comunicazioni complete e comprensibili circa la diagnosi, la cura e la prognosi della sua malattia. Ha altresì il diritto di poter identificare immediatamente le persone che l'hanno in cura.

**Diritto alla personalizzazione della cura:** ogni persona assistita ha diritto al riconoscimento della sua specificità derivante da età, sesso, nazionalità, condizione di salute, cultura, religione e a ricevere – in ragione di tale specificità – trattamenti differenziati.

**Diritto alla normalità:** ogni persona assistita ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le proprie abitudini di vita.

**Consenso informato:** rappresenta una modalità con cui la persona esercita il diritto all'informazione e rende lecito l'atto sanitario-assistenziale; la persona prima di essere sottoposta a procedure sanitarie-assistenziali più o meno invasive, ha il diritto di ricevere le notizie opportune e necessarie ad esprimere un consenso per una scelta consapevole.

**Diritto alla riservatezza:** la persona ha diritto che le informazioni riguardanti il proprio stato di salute e ogni altra notizia personale siano sottoposte al vincolo della riservatezza, cui è tenuto tutto il personale di cura. L'utilizzo dei dati personali è regolato dalla «Legge sulla privacy»

**Diritto di trasmettere reclami e suggerimenti:** la persona e i suoi familiari hanno il diritto di presentare reclami e suggerimenti utili al miglioramento dell'attività sanitaria e sociale.

**Doveri del malato:** la persona in cura ha il dovere di rispettare il lavoro e la professionalità degli operatori sanitari, condizione questa indispensabile per attuare un corretto programma terapeutico e assistenziale. Il cittadino ha diritto a una corretta informazione sull'organizzazione del servizio, ma è anche un suo preciso dovere esercitare tale diritto nei tempi e nelle sedi opportuni.

#### PUBBLICAZIONE DELLA CARTE DEI SERVIZI

---

Il presente documento è reperibile presso la nostra sede, in Piazzale Gobetti snc, Cassano d'Adda (Milano), oppure scaricabile dal nostro sito web ([www.lamcentrobiomedico.it.com](http://www.lamcentrobiomedico.it.com)).

## CHI SIAMO E DOVE SIAMO

---

LAM CENTRO BIOMEDICO SRL nasce nel 2012 dalla fusione del LAM Laboratorio Analisi Mediche e il Centro Biomedico Bustese.

La Società ha maturato una lunga esperienza nell'attività ambulatoriale, specificatamente nei Servizi di Medicina di Laboratorio, in Cardiologia, Chirurgia Vascolare ed in Diagnostica per Immagini e dal 2015 ha ampliato la gamma dei servizi offerti accreditandosi con Regione Lombardia per il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata, oggi denominato Cure Domiciliari (C-DOM) e con quello delle Cure Palliative Domiciliari (UCP-Dom).

LAM CENTRO BIOMEDICO ha l'ambizioso obiettivo di potenziare la struttura esistente e già fortemente integrata sul territorio, con un Servizio in grado di garantire la presa in carico integrata dei bisogni degli assistiti, mettendo a disposizione, sia presso la struttura sia al domicilio del paziente, risorse tecnologiche e professionali più appropriate. L'integrazione tra le differenti tipologie di prestazioni è garanzia di una totale presa in carico della persona, adattando l'erogazione del servizio alle reali necessità dell'individuo e del suo nucleo familiare.

Le sedi Organizzativa e Operativa delle due unità d'offerta domiciliari di LAM CENTRO BIOMEDICO sono collocate in Piazzale Gobetti snc, a Cassano d'Adda.

La sede non è aperta al pubblico; i pazienti con le loro famiglie possono richiedere colloqui telefonici oppure fare richiesta affinché i colloqui avvengano presso il domicilio del paziente.

Il Care Manager e altri addetti all'attività amministrativa sono presenti in sede dal lunedì al venerdì con orario 8:30 – 13:00 e 13:30 – 17:00; durante gli orari di chiusura è attivo un servizio di segreteria telefonica.

La DGR 6867 del 2/08/2022 ha dato l'avvio ad un'importante percorso di riforma prevedendo nuove regole per l'esercizio e l'accreditamento delle cure domiciliari, già erogate attraverso l'Unità d'Offerta ADI definendo l'Unità d'Offerta di Cure Domiciliari (C-DOM) per l'erogazioni di prestazioni per Cure Domiciliari di Base e ADI Livelli 1,2,3.

Gli ambiti territoriali di LAM CENTRO BIOMEDICO per l'operatività dell'Unità d'Offerta di C-DOM sono:

### *ATS Milano Città Metropolitana*

- ASST di Melegnano e della Martesana: Distretto Alta Martesana, Distretto Paullo-Pioltello, Distretto San Giuliano, Distretto Adda, Distretto Visconteo.
- ASST Fatebenefratelli-Sacco: Municipio 2, Municipio 3, Municipio 4.
- ASST Nord Milano: Distretto Parco della Media Valle del Lambro.

### *ATS Bergamo*

- ASST Bergamo Ovest: Distretto Isola Bergamasca, Distretto Treviglio.
- *ATS Bergamo*

### *ATS Brianza*

- ASST di MONZA: Distretto di Monza
- ASST della Brianza: Distretto di Vimercate

## MISSION ED OBIETTIVI

<b>Mission</b>	<p>Promuovere un'assistenza sociale che si caratterizzi per professionalità e cura; garantendo soluzioni altamente individualizzate e di qualità per le famiglie.</p>
<b>Valori</b>	<p>I valori che guidano l'operato di LAM CENTRO BIOMEDICO (LAM) sono:</p> <p>Attenzione al cliente: la società assicura la centralità dell'utente attraverso un continuo monitoraggio degli interventi ed una rilevazione del grado di soddisfazione.</p> <p>Trasparenza: LAM definisce i ruoli e le responsabilità connesse ad ogni processo e opera le proprie scelte strategiche ed organizzative con la massima trasparenza</p> <p>Correttezza: l'organizzazione s'impegna costantemente a ricercare nel proprio comportamento il rispetto delle regole e della civile convivenza.</p> <p>Rispetto e fiducia: LAM assicura, in ogni ambito della propria attività, la tutela dei diritti inviolabili della persona, promuovendone il rispetto dell'integrità fisica e morale. Nei confronti del personale, adotta politiche per valorizzare il loro patrimonio di competenze, umane e professionali.</p> <p>Responsabilità: LAM lavora con responsabilità, facendosi carico delle azioni intraprese e mettendo a disposizione, sia del personale che degli utenti, le proprie capacità, competenze e risorse per il raggiungimento di finalità comuni.</p>
<b>Vision</b>	<p>LAM, in particolare, intende garantire un'offerta di servizi diversificata, capace di rispondere in maniera sempre più personalizzata alle esigenze della sua utenza. Il suo obiettivo è creare servizi di qualità ed al contempo promuovere uno sviluppo personale e professionale dei suoi collaboratori.</p>

Il processo di presa in carico del malato e della sua famiglia viene garantito seguendo i principi di libertà di scelta, attraverso l'accompagnamento della persona malata in un percorso di cura tempestivo e integrato orientato ad assicurare al malato percorsi semplificati, tempestivi e flessibili.

### LE CURE DOMICILIALI: COSA SONO E A CHI SI RIVOLGONO

Il servizio di Cure Domiciliari (C-DOM) è garantito dal Sistema Sanitario Nazionale con lo scopo di assicurare adeguata continuità di cure a domicilio a persone in condizioni di fragilità o non autosufficienza, parziale o totale. Le Cure Domiciliari rientrano nei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA) e si articolano in modo personalizzato nella tipologia, intensità e durata di interventi, in funzione dei bisogni di salute rilevati.

L'offerta domiciliare si prefigge di perseguire i seguenti obiettivi:

- concorrere al mantenimento e al miglioramento delle abilità cognitive e motorie, dello stato di salute dei cittadini in condizioni di fragilità e compromessi nell'autonomia, favorendo la permanenza nel proprio contesto vita;
- mantenere e/o sviluppare l'autonomia dell'assistito, anche attraverso l'educazione e l'addestramento di familiari o collaboratori (caregiver) e la valorizzazione delle loro capacità assistenziali, promuovendo la conoscenza delle pratiche di cura;
- erogare sostegno alle famiglie ed ai caregiver nella difficoltà di vivere con persone fragili;
- migliorare la qualità organizzativa ed assistenziale nel rispetto dei principi di umanizzazione delle cure con particolare attenzione agli aspetti formativi del personale dedicato all'assistenza ed agli aspetti correlati a un'efficace ed efficiente gestione dei processi comunicativi;
- prevenire l'utilizzo inappropriato o intempestivo dell'ospedalizzazione e dell'istituzionalizzazione

LAM CENTRO BIOMEDICO, in linea con la programmazione sanitaria nazionale, considera la "casa" come luogo privilegiato per la cura, per poter dare risposte ai bisogni di persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità, con patologie in atto o esiti delle stesse, garantendo percorsi assistenziali costruiti dall'insieme organizzato di trattamenti medici, riabilitativi, infermieristici e di aiuto infermieristico. Fra gli obiettivi, la stabilizzazione del quadro clinico la gestione integrata dei problemi specifici, il rallentamento del declino funzionale, il miglioramento della qualità di vita.

Le prestazioni erogate, vengono declinate all'interno del Piano di Assistenza Individuale (PAI) redatto all'esito della definizione del Progetto Individuale (PI), vengono garantite da personale qualificato ed in possesso degli specifici titoli professionali, e sono complementari e non sostitutive del caregiver familiare.

Le Cure Domiciliari si articolano in differenti livelli di intensità e complessità assistenziale, individuati a partire da una Valutazione Multidimensionale (VMD) che permette di identificare i bisogni e le risorse delle persone e definire Progetti Individuali (PI), che guidano la scelta dei setting di cura più appropriati alla forma formulazione e implementazione di Piani di Assistenza Individualizzati (PAI).

- Cure Domiciliari di livello base: costituite da prestazioni professionali in risposta ai bisogni sanitari di bassa complessità di tipo medico, infermieristico e/o riabilitativo, anche ripetuti nel tempo;
- Cure Domiciliari 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.

La differenziazione per livelli di intensità assistenziale è proporzionata al livello di complessità assistenziale.

Il percorso organizzativo che LAM CENTRO BIOMEDICO propone ai propri utenti prevede sempre una serie di definita di passaggi propedeutici alla fase prettamente erogativa del servizio, tra i quali rivestono particolare significato rilevanza:

- l'instaurazione di rapporti di proficua collaborazione con i Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta;
- l'integrazione a livello territoriale con le strutture ed istituzioni presenti.

Le cure domiciliari vengono garantite dai seguenti professionisti e sanitari: medici geriatri, medici fisiatristi, infermieri, operatori delle professioni sanitarie della riabilitazione, OSS, psicologo e altre figure professionali necessarie a rispondere ai bisogni assistenziali individuati nei PI e nei PAI.

A titolo puramente indicativo le attività garantite attraverso le Cure Domiciliari riguardano:

#### **AREA SOCIO-ASSISTENZIALE DI SUPPORTO**

- mobilitazione della persona

- igiene personale
- corretta deambulazione

#### *AREA INFERMIERISTICA*

- educazione sanitaria/terapeutica,
- monitoraggio parametri vitali e dolore
- prevenzione lesioni da pressione
- medicazione lesioni da pressione/vascolari/diabetiche
- gestione stomie
- gestione accessi venosi
- gestione Sondino Naso Gastrico/PEG/alimentazione enterale e parenterale
- gestione derivazioni urinarie esterne, gestione alvo

#### *AREA FISIOTERAPICA*

- rieducazione motoria
- rieducazione respiratoria
- mobilizzazione
- educazione famiglia/addestramento ausili

#### *AREA MEDICINA SPECIALISTICA*

- consulenza di medici specializzati in fisiatria, geriatria e terapia del dolore, chirurgia vascolare ecc.

#### *ALTRE FIGURE PROFESSIONALI*

- intervento educatore, intervento tutelare sociale (assistente sociale)
- supporto psicologico

Il miglioramento della qualità della vita del paziente e dei suoi familiari è l'obiettivo costantemente perseguito da tutti i professionisti che operano presso l'UCP-DOM di LAM Centro Biomedico.

Per accedere al servizio devono essere presenti le seguenti condizioni:

- bisogni sanitari e socio anitari gestibili al domicilio;
- non autosufficienza parziale o totale di carattere temporaneo o definitivo;
- impossibilità di ambulare 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 garantiscono la praticabilità dell'assistenza.

#### **ACCESSO AL SERVIZIO**

---

L'attivazione delle Cure Domiciliari avviene con prescrizioni del Medico di Medicina Generale o del Pediatra di Libera Scelta su ricettario regionale per utenti che necessitano di assistenza e 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.

I servizi territoriali di ASST, a fronte di una richiesta di attivazione, provvederanno alla valutazione di Triage, primo contatto, con cui si segnala la condizione di fragilità del paziente e si richiede l'attivazione del servizio. Con esito positivo di Triage verrà effettuata una valutazione multidimensionale di secondo livello con la quale si assegna il percorso assistenziale corrispondente all'impegno assistenziale e alla complessità dell'intervento.

La persona o la sua famiglia ricevono, da parte dei servizi territoriali dell'ASST di competenza, la lista dei possibili erogatori pubblici e privati attivi sul proprio territorio. La persona/famiglia può quindi procedere alla propria libera scelta e comunicare tale decisione - anche per via telefonica o digitale - al distretto e all'erogatore selezionato.

Sulla base dei bisogni emersi è prevista la definizione di un Progetto Individuale (PI) e del Progetto di Assistenza Individuale (PAI). Il primo, di competenza del distretto, definisce gli obiettivi di cura, la tipologia degli interventi, la relativa durata, le figure professionali coinvolte e l'impegno assicurato dal caregiver familiare/informale che, in maniera coerente, dovranno poi tradursi in un PAI. Il PAI, di competenza dell'ente gestore prescelto dalla persona/famiglia, definisce in coerenza con PI, la pianificazione degli interventi appropriati, delle prestazioni da erogare, delle relative tempistiche e frequenze.

La presa in carico da parte dell'Ente Gestore prevede:

- la prima visita domiciliare;
- la definizione del PAI;
- l'individuazione del case manager, ossia di un operatore, cui viene affidato il compito di assicurare la regia ed il coordinamento dell'intero processo assistenziale;
- l'erogazione degli interventi coerenti con i bisogni rilevati e con il progetto;
- il monitoraggio continuo;
- la dimissione che deve essere sempre motivata.

Le Cure Domiciliari vengono erogate da personale qualificato ed in possesso dei titoli professionali previsti dalla normativa vigente e sono complementari e non sostitutive dell'attività del caregiver familiare/informale.

È di fondamentale importanza prevedere il coinvolgimento dei familiari/caregiver che, nel rispetto dei ruoli e delle competenze, previo training da parte degli operatori qualificati, possono diventare parte attiva del processo assistenziale. Data la specificità degli interventi domiciliari, PI e PAI devono essere condivisi e sottoscritti tra le parti (interessato/familiare/Amministratore di sostegno/Tutore ed erogatore).

Il servizio erogato dalle Unità di Cure Domiciliari è gratuito in quanto totalmente a carico del Servizio Sanitario Regionale.

## MODALITA' E TEMPISTICHE DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

---

Per attivare la presa in carico è necessario contattare i seguenti riferimenti

**TEL .0363760030 - CELL. 3405338052**

da LUNEDI a VENERDI' dalle ore 8:30 alle ore 13:00 e dalle ore 13:30 alle ore 17:00.

È attivo un servizio di segreteria telefonica negli orari di chiusura

Contatti e-mail: [info@lamcentrobiomedico.it](mailto:info@lamcentrobiomedico.it) [coordinamento@lamcentrobiomedico.it](mailto:coordinamento@lamcentrobiomedico.it)

Durante il primo contatto telefonico il Care Manager di LAM CENTRO BIOMEDICO oppure, se richiesto, presso il domicilio del paziente, il servizio; organizza la prima uscita e comunicherà il nominativo del professionista Case Manager che prenderà in carico l'utente e di altri professionisti eventualmente impegnati nel percorso di cura.

La presa in carico, ossia il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del Piano di Assistenza Individuale avviene con le seguenti tempistiche:

- entro 72 ore, fatte salve eventuali necessità di continuità assistenziale da garantire in corso di dimissioni protette;
- successivamente alle 72 ore per prestazioni differibili a giudizio dell'inviante;
- entro le 24 ore per situazioni di emergenza.

#### COPERTURA DEL SERVIZIO E CONTINUITA' ASSISTENZIALE

---

Gli interventi domiciliari sono programmati e articolati in risposta ai bisogni espressi nei Piani di Assistenza Individuali e vengono garantiti 7 giorni su 7, dalle ore 8:00 alle ore 15:00 da lunedì a domenica, festivi compresi, con la seguente articolazione:

- ✓ 5 giorni a settimana, dal lunedì al venerdì, per i percorsi che prevedono solo attività prestazionali o monoprofessionali
- ✓ 7 giorni settimanali per i percorsi che prevedono attività integrate

Gli operatori coinvolti nel percorso di cura possono concordare eventuali adattamenti dell'orario in base alle diverse esigenze dell'assistito.

Per necessità non programmate viene garantita la pronta disponibilità telefonica 7 giorni su 7 con le seguenti modalità:

- dal lunedì al venerdì, contattando il Case Manager assegnato nella fascia oraria 8:00 – 16:00

→ sabato, domenica e festivi nella fascia oraria 8:00 – 15:00, contattando il seguente numero

PRONTA DISPONIBILITA' TELEFONICA:

Numero 331.3210443

Durante la prima visita di presa in carico alla famiglia e all'utente vengono forniti i riferimenti telefonici del Case Manager e il numero della reperibilità telefonica.

LAM CENTRO BIOMEDICO garantisce, dall'inizio alla fine della presa in carico, la continuità assistenziale da parte dello stesso Case Manager; eventuali sostituzioni di assenze di personale per ferie o per malattie verranno prontamente comunicate all'utente ed alla sua famiglia.

L'incontro e il confronto fra tutti i componenti dell'équipe per una valutazione multidisciplinare e globale è considerata modalità fondamentale per garantire il mantenimento della continuità assistenziale.

LAM CENTRO BIOMEDICO assicura la comunicazione interna tra i membri dell'équipe attraverso riunioni periodiche, con comunicazioni trasmesse attraverso posta elettronica oppure esposte nella bacheca presente in sede in prossimità dell'area di reception.

Gli incontri dell'équipe sono un utile momento di confronto e riflessione circa gli obiettivi generali che si intendono perseguire, il sistema di valori condivisi, le metodologie, gli strumenti di lavoro e le difficoltà a cui ciascun componente è esposto durante la sua attività quotidiana.

Ulteriore canale comunicativo interno tra tutti membri dell'équipe è rappresentato dalla messaggistica telefonica su gruppi dedicati.

## DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA

---

Per ogni utente preso in carico, LAM CENTRO BIOMEDICO adotta il Fascicolo Socio-Assistenziale Sanitario (FASAS) predisposto secondo quanto previsto da relativa normativa Regionale; il FASAS viene redatto da ogni professionista coinvolto nel percorso di cura e il diario clinico è aggiornato regolarmente con individuazione delle varie figure professionali, data, orari e tempi di permanenza, prestazioni effettuate, eventuali comunicazioni ai familiari, al MMG/PLS e ad altri operatori.

Il FASAS viene lasciato al domicilio del paziente per tutta la durata del servizio e rappresenta uno strumento importante per il trasferimento reciproco delle informazioni ai professionisti coinvolti nel singolo percorso di cura.

È possibile chiedere copia del FASAS tramite richiesta scritta da indirizzare al Responsabile Sanitario del LAM CENTRO BIOMEDICO mandando una mail a [coordinamento@lamcentroviomedico.it](mailto:coordinamento@lamcentroviomedico.it)

I tempi di rilascio della copia del FASAS sono di 7 giorni lavorativi dalla data di consegna della richiesta. Non sono previsti costi a carico della famiglia.

È in atto un progetto per la digitalizzazione della documentazione sanitaria che porterà a disporre di un FASAS digitalizzato.

## CHIUSURA DELLA PRESA IN CARICO

---

La dimissione dal percorso di Cure Domiciliari avverrà nel caso in cui si verifichi: completamento del percorso assistenziale, trasferimento ad altra unità d'offerta, assenza dal proprio domicilio per un periodo superiore a quindici giorni, volontà dell'utente stesso e della sua famiglia.

Nel caso in cui, durante la presa in carico, l'utente necessiti di trasferimento ad altro setting assistenziale, verrà rilasciata una relazione in cui saranno evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati in corso di servizio, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

## TELEMEDICINA

---

La telemedicina rappresenta un approccio innovativo alla pratica sanitaria consentendo l'erogazione di servizi a distanza tramite il ricorso a tecnologie innovative.

LAM CENTRO BIOMEDICO sta lavorando per integrare tale attività con quelle previste nel PAI e le prestazioni rientranti nell'attività di telemedicina sono:

1. visite medica di controllo (televisita)
2. colloquio psicologico paziente/famiglia (teleassistenza)
3. trattamento di fisioterapia (teleriabilitazione);

## QUALITA'

---

La qualità dei servizi erogati è valutata attraverso:

- appropriati indicatori di performance assistenziale, monitorati dai responsabili di servizio e dalla Direzione Generale
- raccolta e analisi della soddisfazione dei propri assistiti, attraverso il questionario di qualità percepita
- analisi e gestione dei reclami, suggerimenti e lettere di ringraziamento.

Attraverso questi strumenti, annualmente vengono analizzati i dati e attivate le azioni volte al miglioramento continuo di ogni aspetto del servizio erogato. La persona assistita ed i suoi familiari possono presentare encomi, suggerimenti e/o reclami utilizzando il format consegnato al momento della presa in carico. Tale questionario, compilabile in forma anonima, può essere trasmesso in busta chiusa a LAM CENTRO BIOMEDICO attraverso gli operatori domiciliari, oppure può essere inviato con mail a [coordinamento@lamcentrobiomedico.it](mailto:coordinamento@lamcentrobiomedico.it).

Eventuali segnalazioni possono essere fatte direttamente in Sede, sia telefonicamente che con e-mail.

**TEL .0363760030 - CELL. 3405338052**

da LUNEDI a VENERDI' dalle ore 8:30 alle ore 13:00 e dalle ore 13:30 alle ore 17:00.

È attivo un servizio di segreteria telefonica negli orari di chiusura

Contatti e-mail: [info@lamcentrobiomedico.it](mailto:info@lamcentrobiomedico.it) [coordinamento@lamcentrobiomedico.it](mailto:coordinamento@lamcentrobiomedico.it)

Ogni segnalazione viene riportata in un registro dedicato e, alla sua ricezione, si provvede a classificare la segnalazione in una delle seguenti categorie di urgenza:

- **Alta priorità:** problemi critici, disservizi che compromettono il piano di cura.  
*Tempo di risposta previsto:* Contatto e risoluzione entro una giornata lavorativa.
- **Media priorità:** richieste o segnalazioni che riguardano aspetti organizzativi o di qualità, come orari non rispettati, o necessità di modifica nel piano di cura.  
*Tempo di risposta previsto:* Contatto e risoluzione entro 2 giorni lavorativi.
- **Bassa priorità:** Segnalazioni non urgenti, come richieste di informazioni, suggerimenti, o problematiche che non compromettono la continuità assistenziale.  
*Tempo di risposta previsto:* Contatto e risoluzione entro 5 giorni lavorativi.

La Politica per la Qualità adottata persegue i principi fondamentali della missione aziendale: «offrire cure eccellenti garantendo la centralità della persona nel rispetto della sua dignità» attraverso equità, appropriatezza, continuità di cura, efficienza, efficacia e qualità percepita.

## PRIVACY

---

Le informazioni riguardanti lo stato di salute della persona assistita ed ogni altra notizia personale sono sottoposte al vincolo della riservatezza – in base ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e tutela della persona e dei suoi dati – cui è tenuto il personale sanitario e amministrativo.

L'utilizzo, da parte della struttura, dei dati personali della persona assistita è regolato dalla normativa in materia di protezione dei dati.

LAM CENTRO BIOMEDICO, in ottemperanza a quanto stabilito dal regolamento EU 2016/679 e dal D.lgs.196/2003 s.m.i., ha provveduto a nominare il responsabile della protezione dei dati (email: [odv@leicon.it](mailto:odv@leicon.it)) e ad autorizzare gli operatori al trattamento dati secondo gli ambiti di operatività.

LAM CENTRO BIOMEDICO garantisce l'ottemperanza del Regolamento EU 2016/679 e il rispetto dei diritti delle persone assistite e dei loro familiari, che per motivi legittimi possono opporsi (anche verbalmente) al trattamento dei propri dati contattando il referente Privacy (email: [info@lamcentrobiomedico.it](mailto:info@lamcentrobiomedico.it); [alessiamagni@lamcentrobiomedico.it](mailto:alessiamagni@lamcentrobiomedico.it)).

## ORGANISMO DI VIGILANZA

---

LAM CENTRO BIOMEDICO ha adottato un sistema di sorveglianza in adempimento al D.L. 231/2001, con nomina di un Organismo di Vigilanza (OdV) che esercita funzioni di controllo, al fine di evitare potenziali reati societari.

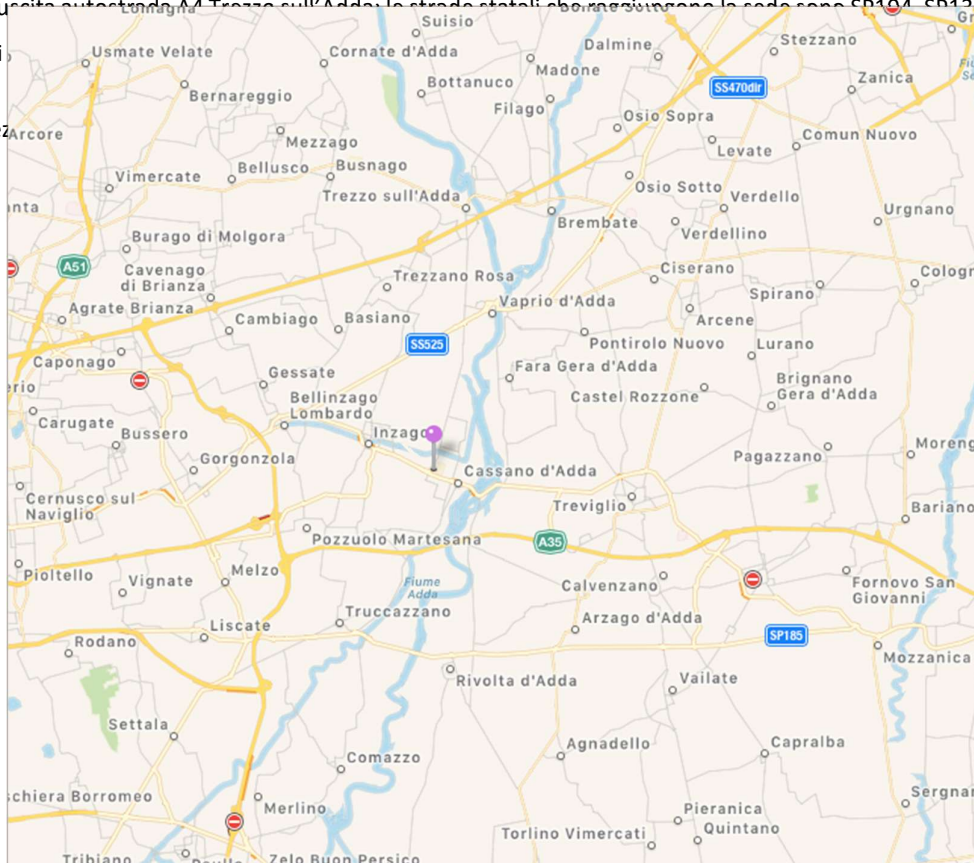
## DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI

---

La sede operativa ed organizzativa di LAM CENTRO BIOMEDICO si trovano a CASSANO d'ADDA in Piazzale GOBETTI s.n.c.; è raggiungibile:

In auto: uscita autostrada A1 Trezzo sull'Adda, le strade statali che raggiungono la sede sono SP104, SP13, SP14 e SP103 dai paesi

Con i mezzi

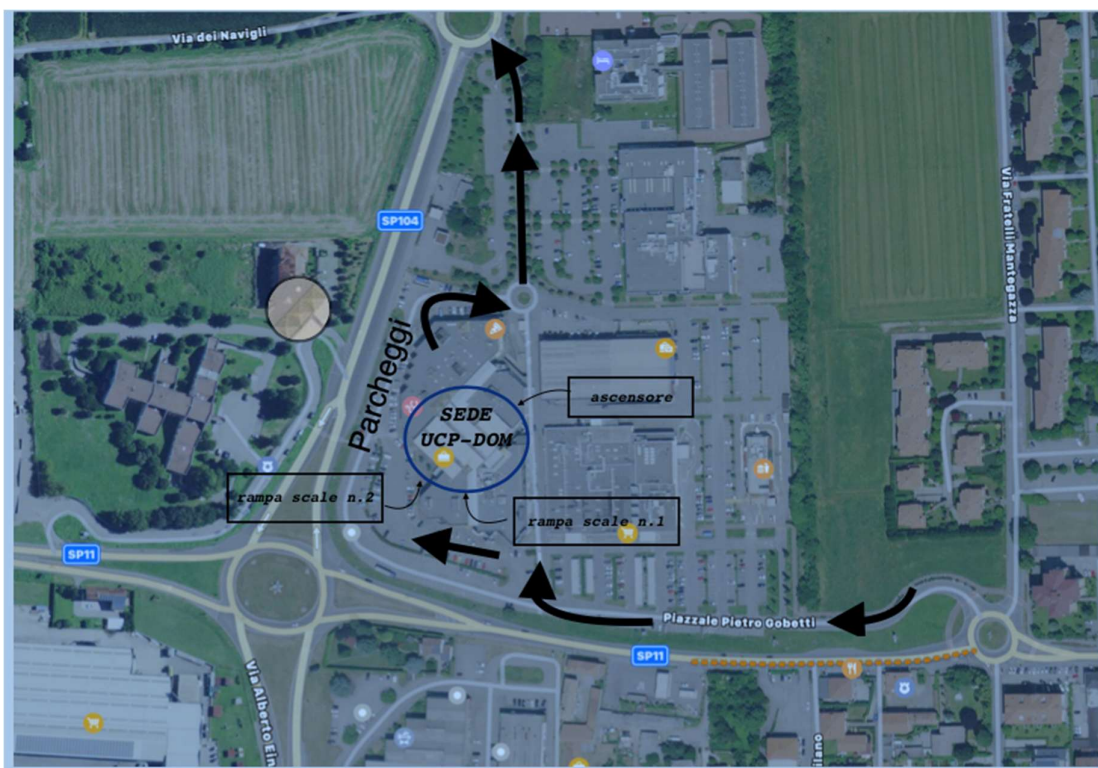


I locali della sede sono ubicati all'interno del parco commerciale Agorà al primo piano sopra il rivenditore di automobili "Auto C".

Per raggiungere la sede, nell'area esterna all'edificio, è consultabile la necessaria segnaletica riportante inoltre gli orari di apertura, i riferimenti telefonici fissi e mobili e l'indirizzo e-mail.

L'accesso alla sede può avvenire attraverso:

- ✓ due rampe di scale collocate frontalmente e lateralmente ai locali di "Auto C"
- ✓ l'ascensore posto di fianco al locale "Animore Café"



## ALLEGATI

---

Allegato 1 - Carta Servizi FASAS

Allegato 2 - Modulo segnalazione

Allegato 3 - Modulo consenso informato alle cure

Allegato 4 - Informativa e consenso al trattamento dei dati personali

Allegato 5 - Customer Satisfaction