

CARTA DEI SERVIZI

Lam Centro Biomedico Srl

Cure Palliative Domiciliari

Rev	Data	Descrizione	Emesso da:	AUTORIZZATO
07	16/01/2026	Revisione	Anna Giovanna Masiello	Vella barbara
06	04/04/2023	Revisione	Rosa M. Viola	Rosa M Viola
05	19/08/2021	Aggiornamento	R.Viola, De Masi L.	De Masi L
04	01/07/2021	Aggiornamento ambiti territoriali	R.Viola, De Masi L.	De Masi L
03	15/09/2020	Contestualizzazione del servizio nello scenario pandemico da SARS-CoV-2	R.Viola, De Masi L.	De Masi L
02	14/01/2018	Revisione	R.Viola, De Masi L.	De Masi L
01	18/12/2017	Revisione	Magni A, De Masi L.	De Masi L

Firma per Autorizzazione

Il Presidente Vella Barbara

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.....	4
DIRITTI E DOVERI DEL MALATO	5
PUBBLICAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	6
CHI SIAMO E DOVE SIAMO.....	6
MISSION ED OBIETTIVI.....	8
LE CURE DOMICILIARI: COSA SONO E A CHI SI RIVOLGONO	9
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	15
DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI	16
ALLEGATI:	18-23.

- QUESTIONARIO DI GRADIMENTO
- MODULO SEGNALAZIONE RECLAMI

CHE COS'È 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 Palliative Domiciliari (UCP-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 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.

LAM CENTRO BIOMEDICO s.r.l.

Sede legale: Via E. Rossi, 1 – 24123 Bergamo | C.F.-P.I. 03061420166

Direttore Sanitario: dott. Giuseppe Sozzi | Struttura Accreditata Reg. Lombardia n. 1435

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.

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 CARTA 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)

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 (ADI) e 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.

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

ATS Milano Città Metropolitana

- ASST di Melegnano e della Martesana
- ASST Grande Ospedale Metropolitano Niguarda
- ASST FBF-Sacco
- ASST Santi Paolo e Carlo
- ASST Nord Milano.

ATS Bergamo

- ASST Bergamo Ovest (ambiti territoriali di Dalmine, Romano di Lombardia, Isola Bergamasca e Treviglio)
- ASST Papa Giovanni XXIII (ambiti territoriali di Bergamo città, Valle Brembana, Valle Imagna e Villa d'Almè)

MISSION ED OBIETTIVI

Mission	Promuovere un'assistenza sociale che si caratterizzi per professionalità e cura; garantendo soluzioni altamente individualizzate e di qualità per le famiglie.
Valori	I valori che guidano l'operato di LAM CENTRO BIOMEDICO (LAM) sono: Attenzione al cliente: la società assicura la centralità dell'utente attraverso un continuo monitoraggio degli interventi ed una rilevazione del grado di soddisfazione. Trasparenza: LAM definisce i ruoli e le responsabilità connesse ad ogni processo e opera le proprie scelte strategiche ed organizzative con la massima trasparenza Correttezza: l'organizzazione s'impegna costantemente a ricercare nel proprio comportamento il rispetto delle regole e della civile convivenza. 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. 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.
Vision	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.

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 DOMICILIARI: COSA SONO E A CHI SI RIVOLGONO

Il servizio di Cure Palliative Domiciliari (UCP-DOM) è garantito dal Sistema Sanitario Nazionale con lo scopo di assicurare adeguata continuità di cure a domicilio a persone affette da patologie ad andamento cronico ed evolutivo per le quali non esistono terapie o, se esistono, sono inadeguate o inefficaci ai fini della stabilizzazione della malattia o di un prolungamento significativo della vita.

Le Cure Palliative Domiciliari rientrano nei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA) e si articolano in modo personalizzato nella tipologia, intensità e durata degli interventi, in funzione dei bisogni di salute rilevati. 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.

Le UCP-DOM rappresentano uno dei nodi erogativi della Rete Regionale e Locale di Cure Palliative di Regione Lombardia ed operano al suo interno, in modo organizzato e coordinato, sulla base di protocolli formalizzati nell'ambito della Rete stessa. Attraverso il servizio di UCP-DOM vengono erogate e garantite prestazioni professionali di tipo medico, infermieristico, riabilitativo e psicologico, assistenza tutelare e sostegno spirituale, accertamenti diagnostici, fornitura dei farmaci, dei dispositivi medici, presidi ed ausili previsti dal Piano di Assistenza Individuale (PAI). Le Cure Palliative Domiciliari si articolano in due differenti livelli di intensità e complessità assistenziale, individuati a partire da una Valutazione Multidimensionale e Multiprofessionale 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 e la formulazione e implementazione dei Piani di Assistenza Individualizzati (PAI); nel dettaglio:

1. livello base

- interventi rivolti a malati con bisogni clinici e assistenziali a decorso stabile e con minor tendenza a sviluppare complicanze
- interventi programmabili

2. livello specialistico

- interventi rivolti a malati con bisogni clinici e assistenziali complessi legati anche all'instabilità clinica e ai sintomi di difficile controllo, per i quali gli interventi di base sono inadeguati
- interventi erogati in modo specifico da équipe multiprofessionali e multidisciplinari dedicate all'attività di cure palliative
- interventi che richiedono un elevato livello di competenza e modalità di lavoro interdisciplinare

La differenziazione per livelli di intensità assistenziale è proporzionata al livello di complessità assistenziale. I professionisti sanitari coinvolti nel percorso di cura sono: Medico Responsabile Sanitario, Medico Palliativista, Care Manager, Case Manager, Infermiere, Fisioterapista, Dietista in consulenza, Operatore Socio-Sanitario, Assistente Sociale in consulenza, Fisiatra in consulenza, Psicologo in consulenza, Educatore in consulenza. Le prestazioni erogate vengono declinate all'interno del Piano di Assistenza Individuale (PAI) redatto all'esito della definizione del Progetto Individuale (PI); sono garantite da personale qualificato ed in possesso degli specifici titoli professionali, e sono complementari e non sostitutive del caregiver familiare.

ACCESSO AL SERVIZIO

Il processo di presa in carico del malato e della sua famiglia garantisce i seguenti principi:

- libertà di scelta da parte della persona malata e della sua famiglia;
- parità tra i soggetti accreditati;
- accompagnamento della persona malata in un percorso di cura tempestivo e integrato;

È orientato ad assicurare al malato percorsi semplificati, tempestivi e flessibili e può avvenire attraverso:

- dimissione protetta da parte di una struttura di ricovero
- proposta di un Medico Palliativista
- proposta da parte del Medico di Medicina Generale (Medico di Famiglia) o del Pediatra di Libera Scelta
- richiesta diretta da parte del paziente o del caregiver all'Ente Gestore individuato
- segnalazione da parte dei servizi sociali

L'attivazione delle Cure Palliative Domiciliari avviene con prescrizione su ricettario regionale da parte dell'inviante che dovrà indicare:

- la diagnosi di patologia o di condizione;
- il bisogno o le motivazioni della richiesta di attivazione delle Cure Palliative Domiciliari.

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.

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 Palliative Domiciliari è gratuito in quanto totalmente a carico del Servizio Sanitario Regionale. Per attivare la presa in carico è necessario contattare i riferimenti sottostanti:

TEL .0363760030 - CELL. 3405338052

da LUNEDÌ a VENERDÌ 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 coordinamento@lamcentrobiomedico.it

MODALITA' E TEMPISTICHE DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

A seguito della richiesta di attivazione di Cure Palliative Domiciliari, il Care Manager aziendale programmerà il colloquio di presa in carico con i familiari e, se possibile, con la persona malata, presso la sede di LAM Centro Biomedico oppure presso il domicilio del paziente stesso.

L'eventuale avvio del percorso assistenziale prevede:

- Prima visita dell'equipe al domicilio per la validazione dell'avvio del percorso e Valutazione Multidimensionale e Multidisciplinare, in grado di definire i bisogni globali della persona e della famiglia ed il livello di gravità e di progressione della malattia sulla base di criteri generali e specifici per patologia, attraverso strumenti validati adottati a livello della Rete Regionale.
- Definizione di un "Piano di assistenza individuale" (PAI), da parte del Medico Palliativista (referente clinico) in condivisione con l'equipe multidisciplinare, sulla base della valutazione multidimensionale
- Su segnalazione da parte dell'equipe, lo psicologo garantisce, in base alla lettura del bisogno, un servizio di supporto al lutto per i familiari per un periodo limitato, con eventuale successivo affidamento ai servizi territoriali.

La presa in carico rispetta le seguenti tempistiche:

- colloquio di presa in carico con i familiari (e se possibile con la persona malata) il prima possibile, garantendo la disponibilità ad effettuare il colloquio entro 24 ore dalla segnalazione;
- prima visita entro 48 ore dal colloquio, salvo differenti esigenze espresse dalla famiglia;
- redazione del PAI entro 72 ore dalla prima visita.

Per ogni Presa in Carico vengono individuati il Medico Palliativista e l'Infermiere Case Manager di riferimento, al fine di garantire la continuità del rapporto con l'assistito e la famiglia.

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, nelle seguenti fasce orarie:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00
- il sabato, la domenica e i festivi dalle ore 8:00 alle ore 14:00

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 medica ed infermieristica sulle 24 ore 365 giorni all'anno.

Durante la prima visita di presa in carico alla famiglia e all'utente vengono forniti i riferimenti telefonici dell'infermiere Case Manager, del Medico Palliativista e del numero per la pronta disponibilità.

PRONTA DISPONIBILITA' TELEFONICA:

Numero 331.3210443

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 considerato 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 i membri dell'équipe è rappresentato dalla messaggistica telefonica su gruppi dedicati e protetti.

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@lamcentrobiomedico.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.

CHIUSURA DELLA PRESA IN CARICO

La dimissione dal percorso di Cure Palliative 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. visita medica di controllo (televisita)
2. colloquio psicologico paziente/famiglia (teleassistenza)
3. trattamento di fisioterapia (teleriabilitazione);

QUALITA'

La qualità dei servizi erogati è valutata attraverso:

l'utilizzo di appropriati indicatori di performance assistenziale (monitorati dai responsabili di servizio e dalla Direzione Generale), la raccolta e l'analisi della soddisfazione dei propri assistiti (tramite il questionario di qualità percepita) e l'analisi e gestione di reclami, suggerimenti e lettere di ringraziamento.

Attraverso questi strumenti, con cadenza annuale, vengono analizzati i dati e attivate le azioni volte al miglioramento continuo di ogni aspetto del servizio erogato. Per garantire una costante valutazione della qualità, la persona assistita e i suoi familiari possono esprimere il proprio livello di soddisfazione, nonché presentare encomi, suggerimenti e/o reclami, attraverso lo specifico questionario di gradimento (All. 1 e 2).

Tempi di somministrazione e raccolta:

- **Somministrazione:** Il questionario viene consegnato in formato cartaceo all'utente (o al caregiver) al momento della presa in carico, insieme alla documentazione informativa iniziale, oppure inviato via e-mail tramite un link a un modulo Microsoft Forms.
- **Compilazione e Raccolta:** Il questionario, compilabile in forma anonima, può essere compilato e consegnato sia in corso di servizio (qualora l'utente desideri segnalare aspetti specifici), sia al momento della dimissione/chiusura del servizio, al fine di raccogliere una valutazione complessiva dell'assistenza ricevuta.

Modalità di trasmissione: Il documento può essere:

1. Consegnato in busta chiusa direttamente agli operatori domiciliari;
2. Inviato tramite e-mail all'indirizzo coordinamento@lamcentrobiomedico.it.
3. a mezzo compilazione modulo microsoft forms

I dati così raccolti vengono elaborati periodicamente per alimentare il piano di miglioramento annuale dell'Ente. Eventuali segnalazioni possono essere fatte direttamente in Sede, sia telefonicamente che con e-mail.

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 UE 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) 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: odv@leicon.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 trova a CASSANO d'ADDA in Piazzale GOBETTI s.n.c.; è raggiungibile:

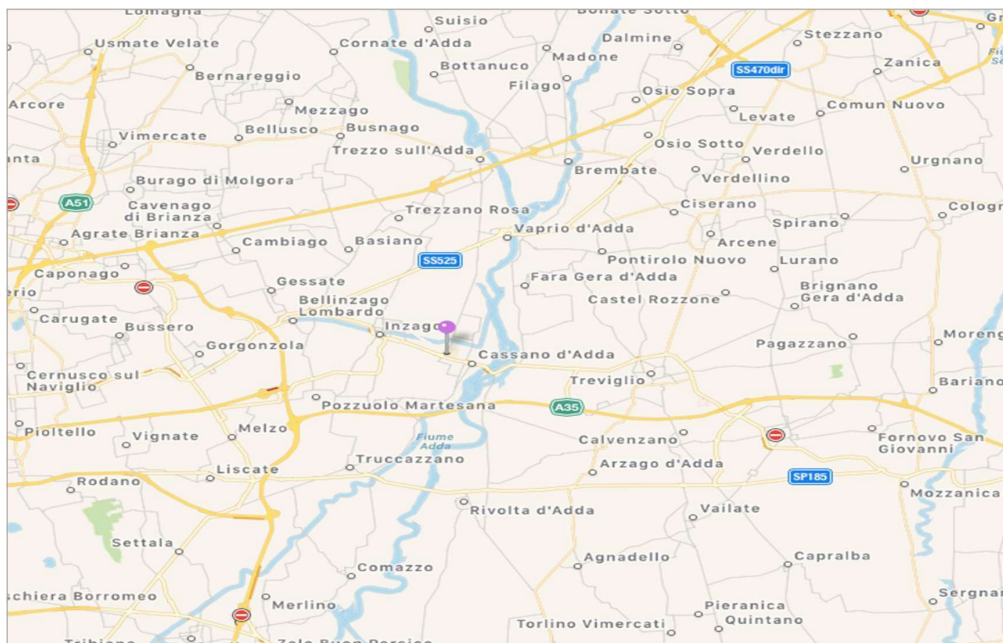
In auto: uscita autostrada A4 Trezzo sull'Adda; le strade statali che raggiungono la sede sono SP104, SP13, SP14 e SP103 dai paesi limitrofi.

Con i mezzi pubblici: da Cassano d'Adda linea Bus: Z407 in partenza ogni 30 min. da Corso Europa.

LAM CENTRO BIOMEDICO s.r.l.

Sede legale: Via E. Rossi, 1 – 24123 Bergamo | C.F.-P.I.03061420166

Direttore Sanitario: dott. Giuseppe Sozzi | Struttura Accreditata Reg. Lombardia n. 1435

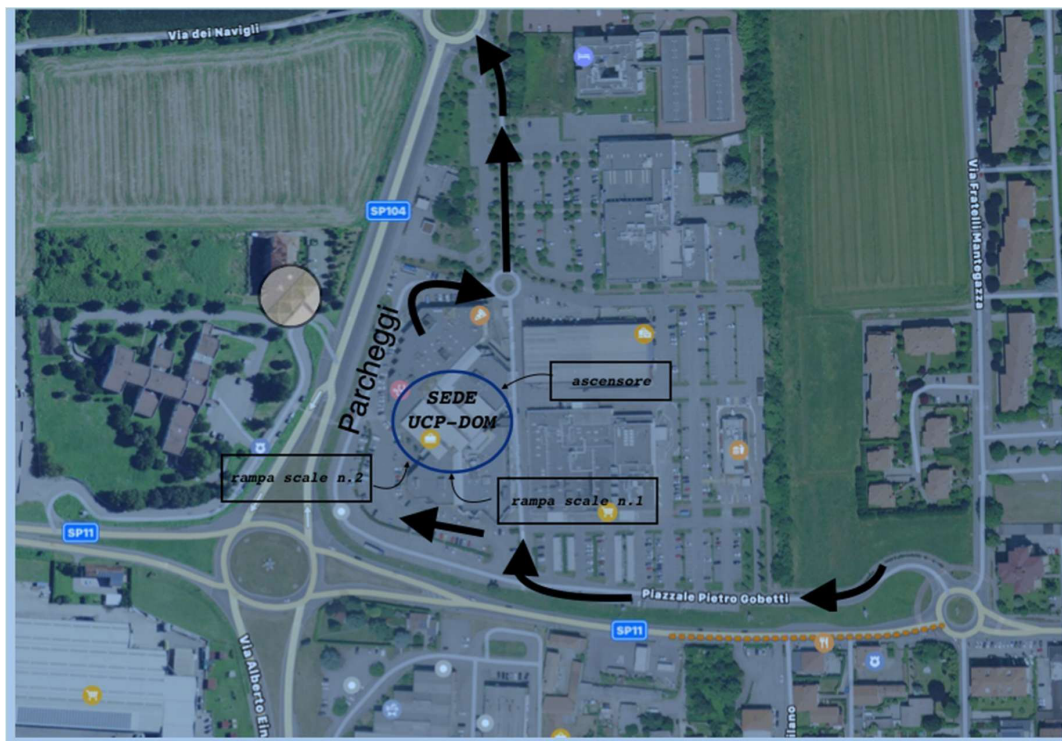


I locali della sede sono ubicati all'interno del parco commerciale Agorà al primo piano sopra il rivenditore di automobili "Auto C".

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 "Anymore Café"



LAM CENTRO BIOMEDICO s.r.l,

Sede legale: Via E. Rossi, 1 – 24123 Bergamo | C.F-P.I.03061420166

Direttore Sanitario: dott. Giuseppe Sozzi | Struttura Accreditata Reg. Lombardia n. 1435

4. Quali dei seguenti aspetti hanno influito maggiormente sulla sua soddisfazione?

- a) Rapidità dell'avvio dell'assistenza
- b) Coinvolgimento nella definizione del programma di assistenza/cura
- c) Totale gratuità delle cure
- d) Presenza del mio medico di base/di famiglia
- e) Competenza/capacità degli operatori
- f) Comportamento degli operatori (*esempio*: gentilezza, disponibilità)
- g) Adeguatezza delle cure ricevute

5. Quali dei seguenti aspetti non l'hanno soddisfatta/o?

- a) Non conoscenza del "piano di assistenza"
- b) Assenza/mancanza del controllo delle cure da parte del mio medico di base/di famiglia
- c) Ritardo nell'avvio delle cure
- d) Inadeguatezza delle cure ricevute
- e) Durata insufficiente delle cure ricevute
- f) Mi hanno curato operatori inesperti/incapaci
- g) Frequente ricambio degli operatori
- h) Eccessivo impegno per i miei familiari

6. Chi ha proposto/suggerito l'assistenza domiciliare? (indicare solo UNA risposta, ritenuta prevalente)

- a) Il medico di base/di famiglia
- b) L'ospedale
- c) Un medico-specialista
- d) Il paziente stesso
- e) Altro (*da specificare*) _____

7. Indicare come è stata effettuata la scelta del servizio da cui farsi curare:

- a) è stato scelto quello più vicino a casa
- b) ne avevo sentito parlare bene
- c) conoscevo già personalmente l'erogatore delle cure/lo avevo già utilizzato
- d) avevano già utilizzato lo stesso erogatore altri parenti/amici/conoscenti/vicini di casa
- e) altro *da specificare* _____

8. Le informazioni sul piano di assistenza, sono state chiare?

- a) Per nulla b) Poco c) Abbastanza d) Molto

9. Quali operatori sono intervenuti nelle cure?

- a) Medico di base/di famiglia
- b) Psicologo

- c) Medico Specialista
- d) Infermiere
- e) Fisioterapista
- f) Operatore professionale per la cura/igiene personale
- g) Altro operatore (*da specificare*) _____

10. Qualcuno ha effettuato verifiche/controlli sulle cure ricevute?

- a) Si
- b) NO

11. Se si, da parte di chi:

- a) Medico di base/di famiglia
- b) Personale dell'ASL
- c) Personale del servizio che ha effettuato le cure
- d) Altra persona (*da specificare*) _____

Eventuali suggerimenti/proposte migliorative:

MODULO SEGNALAZIONE

RECLAMO ☐

SUGGERIMENTO ☐

ELOGIO ☐

Chi segnala:

Cognome Nome

Residente a

Via

Cap _____ Telefono _____

Diretto Interessato ☐

Famigliare di riferimento ☐

Le chiediamo cortesemente di farci avere il questionario attraverso il professionista che la sta assistendo, oppure tramite consegna diretta presso la nostra sede a Cassano d'Adda, Piazzale Gobetti snc, altrimenti può recapitarcelo con mail al seguente indirizzo di posta elettronica coordinamento@lamcentrobiomedico.it

Evento segnalato (descrivere i fatti, i luoghi e i temi oggetto della segnalazione, eventuali richieste e suggerimenti):

La Società invierà una risposta scritta al promotore solo nel caso di presentazione di un reclamo.

LAM CENTRO BIOMEDICO s.r.l.

Sede legale: Via E. Rossi, 1 – 24123 Bergamo | C.F.-P.I.03061420166

Direttore Sanitario: dott. Giuseppe Sozzi | Struttura Accreditata Reg. Lombardia n. 1435

- i dati sono raccolti e trattati esclusivamente per scopi di natura amministrativa per lo svolgimento delle attività dell'URP e per la gestione della segnalazione in attuazione della normativa vigente.
- il consenso al trattamento dei dati richiesti è spontaneo e facoltativo. Il mancato consenso al trattamento dei dati nel caso di reclamo comporta la mancata risposta scritta
- la comunicazione dei dati può avvenire solo se prevista da norme di legge o di regolamento, o, qualora risulti necessaria per lo svolgimento di attività istituzionali. I dati, unicamente quelli strettamente necessari per le finalità di cui sopra, saranno comunicati esclusivamente ai Responsabili o agli incaricati aziendali per le parti del procedimento di loro competenza
- i dati personali sono raccolti e trattati sia in forma manuale che automatizzata, secondo una logica strettamente connessa alle finalità descritte, esclusivamente da personale incaricato che ha ricevuto apposite istruzioni
- la Società ha messo in atto tutte le misure di sicurezza previste dalla Legge; i dati saranno custoditi in archivi cartacei ed informatizzati e protetti da queste misure; agli archivi avrà accesso solo il personale autorizzato e tenuto al segreto professionale
- l'interessato può esercitare i diritti di cui all'art. 13, D. Lgs. n. 196/2003, presentando richiesta ai Responsabili del trattamento, a seconda delle esigenze, sull'apposito modulo reperibile presso l'URP o le Segreterie delle Direzioni delle strutture aziendali
- il Titolare del trattamento è Lam Centro Biomedico s.r.l. SEDE LEGALE: Via E. Rossi n.1 Bergamo SEDE OPERATIVA: Piazzale Gobetti snc, Cassano d'Adda-MI-P.I.03061420166 Tel.:0363.1925250 Fax: 0363.1925251. L'elenco incaricati al trattamento dati è visionabile presso l'ufficio amministrativo di Piazzale Gobetti snc, Cassano d'Adda-MI

Esprimo il consenso al trattamento dei miei dati personali e sensibili

sì ☐

no ☐

LAM CENTRO BIOMEDICO s.r.l.

Sede legale: Via E. Rossi, 1 – 24123 Bergamo | C.F.-P.I.03061420166

Direttore Sanitario: dott. Giuseppe Sozzi | Struttura Accreditata Reg. Lombardia n. 1435