

CARTA DEL SERVIZIO

Servizio Cure Domiciliari (C-Dom)

Anno 2026



Aggiornata il 12/01/2026

Pubblicata sul sito a seguito dell'accreditamento: www.lanuvola.net



La Nuvola Società Cooperativa Sociale Impresa Sociale Onlus
Via Convento Aguzzano, 13/L - 25034 Orzinuovi (BS)
Web: www.lanuvola.net - Tel. 030/9941844
Mail: info@lanuvola.net - Pec: lanuvola.coop@legalmail.it

Servizi certificati Dasa Rägister:
Servizio Educativa domiciliare per minori
Servizio Assistenza scolastica ad personam
Servizio di Riabilitazione psichiatrica territoriale
Servizio socio sanitario semiresidenziale per persone con disabilità
Servizio socio sanitario residenziale per persone con disabilità
Servizio sanitario semiresidenziale per persone con patologie psichiatriche.

Codice univoco: SUBM70N
P.IVA 01700600982 C.F. 03142780174
Numero REA: BS – 331713
Iscrizione RUNTS n. 14883 del 21/03/2022
Albo delle Cooperative n. A105475

INDICE

La Nuvola	p. 3
Territorialità, servizi e progetti	p. 4
La Carta del Servizio per le Cure Domiciliari	p. 7
Principi ispiratori dell'attività	p. 7
Prestazioni erogate	p. 8
Modalità accesso e di attivazione delle Cure Domiciliari	p. 8
Target di popolazione assistita	p. 8
La Sede	p. 9
Apertura al pubblico - modalità e orari per contatti con il servizio	p. 9
Modalità di come è assicurata la continuità assistenziale C-DOM	p. 10
Modalità di presentazione di eventuali reclami	p. 10
Telemedicina	p. 10
Costo del servizio	p. 10
Descrizione unità d'offerta	p. 11
Descrizione delle finalità e delle attività previste dalle cure domiciliari	p. 11
Modalità di erogazione delle prestazioni	p. 11
Modello di articolazione dei percorsi base	p. 12
Modello di articolazione dei percorsi integrati	p. 13
Condizioni che danno titolo all'accesso	p. 13
Criteri di presa in carico	p. 13
Il personale	p. 13
Dimissioni	p. 13
Valutazione e monitoraggio del servizio a tutela dei diritti delle persone assistite	p. 14
Strumenti di partecipazione e tutela	p. 14
Accesso agli atti	p. 15
Allegati alla carta del servizio	p. 16

LA NUVOLOLA

La **Carta del Servizio** rappresenta l'occasione per raccontare la visione dell'impresa basata sull'etica, sulla trasparenza e sull'inclusione, con l'obiettivo di comunicare e trasmettere il suo modello organizzativo, che mette al centro l'essere umano, riconoscendone il valore e la dignità.

La Nuvola è una Società Cooperativa Sociale Onlus. Fin dalla sua nascita nel 1991 ha scelto di orientare la propria azione nell'ottica dell'**Impresa Sociale** sin dal 2012, e come previsto dalla Legge 381, che norma le cooperative sociali, di promuovere l'interesse generale della comunità in cui opera, l'integrazione sociale e lo sviluppo umano. I valori di riferimento sono quelli della mutualità, solidarietà, democraticità, impegno, equilibrio delle responsabilità, spirito comunitario e legame con il territorio in ottica sussidiaria.

La Nuvola adotta un modello di impresa fondato sulla responsabilità personale, sulla qualità dei servizi alla persona e ispirato alla **vision: "Umanità, cultura, concretezza per un mondo possibile e sostenibile"**.

Le origini di La Nuvola sono riconducibili a progettualità e servizi afferenti all'area della disabilità e della salute mentale. L'esperienza maturata negli anni ha consentito di sviluppare al meglio le proprie attività, l'identità sociale ed i valori di riferimento che muovono l'agire di ogni singolo socio ed operatore.

La **Politica de La Nuvola** sostiene l'empowerment delle comunità in cui opera, costruendo alleanze, collaborazioni e progetti con tutti gli attori che ne condividono la mission e la vision. La progettazione e gestione dei servizi trova le basi nel lavoro "di rete" realizzato, prioritariamente, nella forma della co-programmazione e co-progettazione.

L'ascolto, il dialogo e la trasparenza sono da sempre valori fondanti per l'impresa, in linea con ciò La Nuvola ha adottato il sistema strutturato **Whistleblowing**, presente sul sito. Attraverso il **Codice Etico** definisce i principi e le procedure per prevenire comportamenti illeciti all'interno dell'organizzazione e garantire la coerenza agli standard di legalità. Dal 2014, ottiene l'attestazione **Rating di Legalità**, a cura dall'Autorità Garante della Concorrenza del Mercato.

In linea con la sua mission, "*promuovere una cultura di impresa sociale partendo dalla responsabilità personale offrendo servizi di qualità alla persona*", La Nuvola sceglie di certificare i servizi offerti con uno standard internazionale che definisce i requisiti per un sistema di gestione della qualità all'interno dell'organizzazione, e dal 2010 ottiene la certificazione **UNI EN ISO 9001:2015**.

I processi aziendali sono da sempre orientati a garantire stabilità contrattuale, equità retributiva e pari opportunità nell'accesso alle funzioni e ai ruoli dirigenziali. Attraverso le politiche di carriera promuove percorsi di apprendimento continuo e favorisce la crescita delle persone affinché ogni talento possa esprimersi. Oltre all'Empowerment, grande importanza è data al work life balance, accogliendo le esigenze personali attraverso misure di flessibilità, capaci di supportare la genitorialità, anche attraverso programmi di sostegno individuali e attraverso la partecipazione a politiche nazionali per la conciliazione vita-lavoro, promosso dal Ministero per la Famiglia e le Disabilità. Per sistematizzare e implementare queste prassi

La Nuvola sceglie, dall'ottobre 2023, di perseguire la **Certificazione di Parità di Genere UNI PdR 125**, che attesta la messa in pratica di queste politiche.

A conferma dell'impegno, per il settimo anno consecutivo, La Nuvola ha ricevuto nel 2024 il **premio nazionale "Welfare Index PMI"** per le migliori prassi di welfare aziendale in favore dei lavoratori. La ricerca promossa a livello nazionale ha analizzato oltre 4000 piccole e medie imprese e La Nuvola si è classificata tra le prime 68 realtà.

TERRITORIALITÀ, SERVIZI E PROGETTI

La Nuvola è un'impresa "**Glocal**", guarda al mondo da una prospettiva locale, mantenendo la sua territorialità, ma promuovendo collaborazioni con realtà europee per ampliare la sua visione e accrescere la sua conoscenza.

Oggi, Cooperativa La Nuvola ha sede legale ad Orzinuovi, ed estende i suoi progetti e i suoi servizi nel territorio dell'ovest bresciano a confine con le provincie di Bergamo e Cremona, in quattro distretti sociosanitari:

- distretto 8 Bassa Bresciana Occidentale;
- distretto 7 Oglio Ovest;
- distretto 6 Monte Orfano – Palazzolo sull'Oglio;
- distretto 5 Sebino - Iseo.

Gli ambiti in cui è stata maturata una competenza e professionalità coinvolgono:

- ✓ **Area salute mentale: servizi e progettualità per adulti con fragilità psichica e le loro famiglie**

Servizi Residenziali:

- *Programmi domiciliari integrati*, con appartamenti protetti a Orzinuovi, in convenzione con ASST Franciacorta;

Servizi Semi-residenziali:

- *Centro diurno "La Cascina"* a Orzinuovi in collaborazione con "Fondazione Sagittaria", accreditato presso il SSN;

Servizi territoriali:

- *Servizio di riabilitazione e risocializzazione territoriale*, in convenzione con ASST Franciacorta;
- *Progetto TR13- budget salute mentale*: servizio territoriale e domiciliare gestito in convenzione con ASST, tramite una ATI costituita con altre Cooperative del territorio;
- *Progetto Budget di salute individuale e residenzialità diffusa*: in convenzione con ASST Franciacorta, gestito attraverso una ATI costituita con altre Cooperative del territorio;



- *Convenzioni private* stipulate con famiglie di giovani adulti affetti da patologia psichiatrica, definizione di progetti individuali attraverso una co-progettazione con il Servizio Psichiatrico di riferimento, il Comune di Residenza e le istituzioni coinvolte (es. Scuola).

✓ **Area Neuropsichiatria Infanzia e Adolescenza: BIOS rete di servizi per la Neuropsichiatria Infantile e dell'Adolescenza (NPIA)**

Servizi Residenziali:

- *Struttura Residenziale Terapeutica NPIA* accreditata con Sistema Sanitario Nazionale, accoglie adolescenti residenti in Regione Lombardia.

Servizi Semi-residenziali:

- *Centro Diurno Terapeutico NPIA* accreditata con Sistema Sanitario Nazionale, accoglie adolescenti in carico presso ASST Franciacorta.

Servizi ad accesso ambulatoriale:

- *Ambulatorio educativo abilitativo*, accreditato con Sistema Sociosanitario della Regione Lombardia DGR 3239/2012 – DGR 392 2013.
- *Progetto Young*, servizio in solvenza, accoglie adolescenti con diagnosi di disturbo dello spettro autistico.
- *RIA Servizio per la riabilitazione ambulatoriale e domiciliare*, accreditato con Sistema Sociosanitario di Regione Lombardia.
- *Centro specialistico Adolescenti e famiglia*, servizio in solvenza, rivolto ad adolescenti, giovani adulti e alle loro famiglie.

Progetti e percorsi individuali a favore di persone con grave disabilità:

- *Voucher ASD (Autism Spectrum Disorder)* rivolto a minori con diagnosi di autismo livello 3 su invio delle NPIA.
- *#UP percorsi per crescere alla grande*, Percorsi personalizzati in favore di preadolescenti, adolescenti e giovani in condizioni di disagio delle loro famiglie DGR 22 del 23/03/2023.

✓ **Area territoriale: servizi per minori e famiglie e progetti per l'inclusione sociale**

Servizio di assistenza minori

- *Servizio Ad Personam (SAP)*: accreditato nei distretti 8, 7, 6, 5
- *Servizio di pre-post scuola*: nei distretti 8, 7, 6, 5
- *Servizio Assistenza Domiciliare Minori (ADM)*: accreditato nel distretto 7 e
- *Progetti di socializzazione, integrazione e convivenza* ("Abitare") rivolti ad adolescenti e giovani adulti con disabilità e alle loro famiglie residenti nei Distretti 7 e 8.



✓ **Area anziani: servizi e progettualità per persone anziane e fragili e le loro famiglie**

Servizi Domiciliari:

- *Cure Domiciliari C-Dom La Nuvola*: accreditamento con Regione Lombardia, ATS Brescia con contratto di scopo “Casa come luogo di cura”;
- *Servizio Assistenza Domiciliare (SAD)*: accreditamento Distretto 7 Oglio Ovest e Distretto 8 Bassa Bresciana Occidentale;
- *Potenziamento della domiciliarità con misura B1-B2*: accreditamento Distretto 7 Oglio Ovest e Distretto 8 Bassa Bresciana Occidentale;
- Servizi contrasto alla povertà: accreditamento Distretto 7 Oglio Ovest e Distretto 8 Bassa Bresciana Occidentale;
- *Progetti Utili alla Collettiva (PUC)*: Distretto 7 Oglio Ovest, in collaborazione con l'Ufficio di piano ambito oglio ovest;

Servizi Semi-residenziali

- *Centro Aperto Anziani*: in collaborazione con il Comune di Pompiano
- *Centro Aperto Anziani*: in collaborazione con il Comune di Chiari

✓ **Area disabilità: servizi e progettualità per persone con disabilità e le loro famiglie**

Servizi Residenziali:

- Comunità Socio Sanitaria Bertinotti-Formenti, Chiari (BS); accreditato con ATS Brescia
- Comunità Socio Sanitaria Civico 14, Chiari (BS); accreditato con ATS Brescia
- Comunità Socio-Sanitaria “Enrico e Laura Nolli” a Orzinuovi, in convenzione con “Fondazione Enrico Nolli Onlus”.

Servizi Semi-residenziali:

- Centro Diurno Disabili di Rudiano, accreditato con ATS Brescia;
- Cento Diurno Disabili di Palazzolo S/Oglio accreditato con ATS Brescia.

Progetti individuali a favore di persone con grave disabilità:

- Misura B1, accreditato con ATS Brescia
- Voucher Socio Sanitari e Voucher Autismo, accreditato con ATS Brescia
- Progetti di Solievo per i cittadini dei Distretti sociosanitari 8, 7, 6, 5.



✓ **Servizi in collaborazione con enti del territorio**

Sportello Amministratore di Sostegno:

- in collaborazione con “OdV Mafalda” offre assistenza ed accompagnamento nell’iter burocratico della richiesta da parte del cittadino per l’istituto dell’Amministrazione di Sostegno.

LA CARTA DEL SERVIZIO CURE DOMICILIARI

La presente Carta dei Servizi (integrata dalla nota informativa sintetica sul servizio) è redatta secondo le indicazioni in materia emanate dalla Regione Lombardia nel rispetto della DGR XI/6867 del 02/08/2022, lo scopo di fornisce notizie ed informazioni sul servizio offerto.

Viene aggiornata a seguito di cambiamenti significativi delle informazioni contenute e, comunque, almeno una volta all’anno.

Dell’avvenuta modifica viene data comunicazione all’utenza mediante pubblicazione sul sito aziendale www.lanuvola.net; il documento aggiornato è disponibile per la visione presso l’Ufficio Accoglienza, dove è possibile ritirarne copia.

Le Cure Domiciliari Sono un sistema integrato di interventi erogati al domicilio dell’utente, di natura sanitaria e assistenziale a favore di anziani e disabili, con i seguenti obiettivi:

- ✓ consentire all’anziano e al disabile di rimanere al proprio domicilio, nel nucleo familiare e nel proprio contesto sociale, garantendogli le adeguate prestazioni sociosanitarie;
- ✓ ridurre o allontanare nel tempo la necessità di ricovero in una struttura residenziale ed evitare ricoveri ospedalieri impropri.
- ✓ Con le nuove regole di sistema anno 2023 le ex ADI concorrono allo scopo di progettare le dimissioni protette;
- ✓ Dall’anno 2023 le C-Dom possono erogare prestazioni a supporto della frequenza scolastica di minori affetti da patologie croniche che richiedono supporto sociosanitario a favore del personale scolastico/docente, con il presupposto del consenso e della responsabilità delle famiglie dei minori frequentanti la scuola.

I PRINCIPI ISPIRATORI DELL’ATTIVITÀ

L’attività della La Nuvola si svolge nel rispetto di cinque fondamentali principi:

- ✓ Eguaglianza: ogni persona ha il diritto di ricevere l’assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socioeconomiche.



- ✓ Imparzialità: i comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità
- ✓ Continuità: l'Istituto assicura la continuità e regolarità delle cure. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
- ✓ Partecipazione di La Nuvola che garantisce all'utente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta, chiara e completa; la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio; la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.
- ✓ Efficienza ed efficacia nel rispetto del servizio pubblico che è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.

PRESTAZIONI EROGATE

Vengono garantite tutte le prestazioni che coinvolgono le seguenti figure professionali:

- ✓ Medico (incluse le specializzazioni in geriatria e fisiatria);
- ✓ Infermiere;
- ✓ Fisioterapista;
- ✓ Psicologo;
- ✓ Operatore Socio-Sanitario ed Ausiliario Socio-Assistenziale.
- ✓ In funzione del Piano di Assistenza Individuale predisposto in base al bisogno assistenziale dell'utente, è possibile il coinvolgimento delle figure professionali di Massofisioterapista ed Educatore professionale.

Tutte le prestazioni domiciliari erogate vengono registrate su apposita modulistica che, unitamente al Programma di Assistenza Individuale, ed a tutta la documentazione sanitaria, risultano costituire il Fascicolo personale dell'utente.

MODALITÀ ACCESSO E DI ATTIVAZIONE DELLE CURE DOMICILIARI

Per l'accesso al servizio è necessario che il richiedente sia residente nell'ASST di riferimento dove La Nuvola è accreditata. Viene determinata dalla scelta da parte della famiglia o dall'utente stesso.

TARGET DI POPOLAZIONE ASSISTITA

Rivolta a tutti gli utenti nello specifico per la definizione di "Modelli e standard per lo sviluppo dell'assistenza territoriale nel Servizio sanitario nazionale", al DM 29 aprile 2022 di Approvazione delle linee guida organizzative contenenti il «Modello digitale per l'attuazione



dell'assistenza domiciliare» e nel più generale quadro del potenziamento della sanità territoriale disposto con L.R. 22/2021”.

Possono essere presi in carico anche gli utenti provenienti con dimissioni protette, dopo ricovero ospedaliero.

LA SEDE

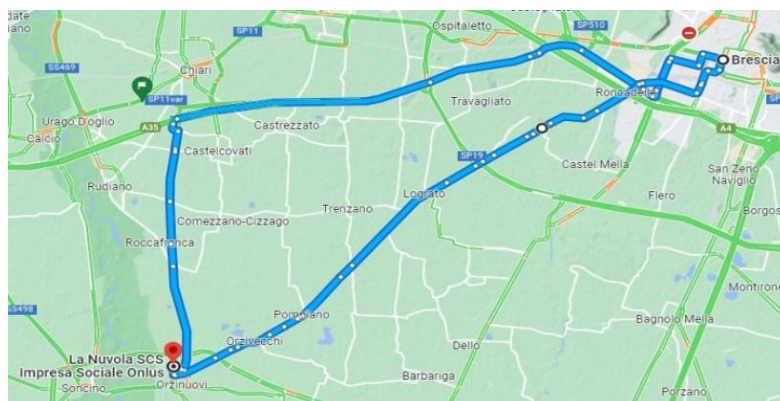
La sede operativa e sanitaria del Servizio C-DOM è sita presso Orzinuovi Via Convento Aguzzano n.13L, la sede possiede i requisiti di conformità previsti dalla normativa nazionale e regionale, La Nuvola si pone a servizio dei cittadini e delle famiglie dei distretti socio-sanitari, ASST Franciacorta, ASST Spedali Civili, ASST del Garda.

Come raggiungerci Da Brescia:

- ✓ prendere l'autostrada A35 in direzione Milano, uscire a Chiari Ovest, proseguire seguendo le indicazioni per Orzinuovi.

oppure

- ✓ prendere la statale 235 verso Roncadelle (vicino ingresso Brescia Ovest autostrada A4) e proseguire in direzione Chiari-Roccafranca-Orzinuovi per circa 25 KM.



APERTURA AL PUBBLICO - MODALITÀ E ORARI PER CONTATTI CON IL SERVIZIO

La sede amministrativa e sanitaria è aperta al pubblico come di seguito

- ✓ Attività Amministrativa:
per 5 gg. la settimana tale attività viene svolta presso i locali della sede amministrativa, nei giorni ed orari in seguito indicati: dal lunedì al venerdì ore 08.30 – 17.00; In caso di temporanea indisponibilità degli Operatori dedicati alle C-DOM, un servizio di segreteria telefonica consente di lasciare sempre un messaggio.
- ✓ Attività Sanitaria:
è garantita per 5 giorni a settimana da Lunedì al Venerdì per i percorsi che prevedono solo attività prestazionali o mono professionali.
È garantita per 7 giorni a settimana per I percorsi che prevedono attività domiciliari

integrate (per un numero non inferiore a 49 ore settimanali, in ragione della risposta al bisogno collegato ai piani di assistenza individuali aperti).

Per informazioni e per la attivazione del servizio è possibile rivolgersi alla Segreteria C- Dom di La Nuvola tel. 0309941844 fax 0302054567 – mail: info@lanuvola.net - sito: www.lanuvola.net.

MODALITÀ DI COME È ASSICURATA LA CONTINUITÀ ASSISTENZIALE C-DOM

Gestione urgenze o eventi imprevisti

La Nuvola garantisce la continuità assistenziale attraverso la presenza nella propria struttura organizzativa di diverse figure professionali come richieste dagli standard di accreditamento, con la finalità di garantire la continuità dell'assistenza in relazione alla tipologia e alla complessità assistenziale dell'utenza trattata e ai diversi regimi assistenziali (residenziale, semiresidenziale, domiciliare), al fine di garantire la continuità assistenziale La Nuvola ha costruito e mantenuto relazioni con la rete dei servizi pubblici e privati nei territori oggetto di accreditamento. Oltre alla rete istituzionale La Nuvola ha rapporti consolidati con le associazioni con gli enti del terzo settore che a vario titolo concorrono a migliorare e supportare l'intervento.

MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DI EVENTUALI RECLAMI

L'Unità d'Offerta rileva segnalazioni e disservizi riguardanti il funzionamento della struttura mediante apposito registro e predisponendo le relative azioni di miglioramento. L'Unità d'Offerta rileva le segnalazioni di disservizi da parte dell'utenza/familiari/caregiver/altro, mediante incontri ad hoc, mail, comunicazioni personali e/o telefoniche, nonché attraverso il questionario di soddisfazione annuale. I disservizi vengono riportati su apposito modulo (Modulo Reclami - Allegato 1) predisponendo relative azioni di miglioramento.

TELEMEDICINA

La telemedicina è uno strumento che permette la comunicazione a distanza tra medico e paziente, sia in un'ottica di prevenzione che di monitoraggio della presa in carico (dalla diagnosi alla terapia). La Nuvola, attraverso adeguata strumentazione (collegamenti online, attraverso PC o smartphone di proprietà dell'utente o messi a disposizione della La Nuvola) garantisce un consulto e una diagnosi precoce a cura dei diversi professionisti. La telemedicina potrà garantire l'intervento di cura e di terapia, psicologica, psicoterapica e psichiatrica.

COSTO DEL SERVIZIO

Tutte le prestazioni vengono erogate in regime ordinario a solvenza dell'utente, fatto salvo per le prestazioni erogabili ai cittadini over 65 previste per l'attuazione del contratto di scopo



in essere con ATS Brescia dal 31 ottobre 2023.

DESCRIZIONE DELL'UNITÀ D'OFFERTA

La Nuvola è in possesso di tutti i requisiti di accreditamento richiesti dalla DGR 6867/2022 e precisamente:

- ✓ la sede operativa è facilmente raggiungibile, seguendo apposita segnaletica, esterna.
- ✓ all'ingresso della sede sono esposti gli orari di apertura, mentre all'interno si trovano spazi e locali allo scopo dedicati, quali, ad esempio, un locale con funzioni di segreteria (call center) per la gestione delle segnalazioni e delle richieste di attivazione.
- ✓ Al piano terra è presente un ufficio in cui è collocato l'armadio per lo stoccaggio e conservazione dei farmaci.
- ✓ Al primo piano a cui si accede attraverso scala o ascensore, è collocata la direzione delle cure domiciliari, dotata dell'archivio necessario alla conservazione dei fascicoli (FASAS).
- ✓ Al primo piano disponibile un'ampia sala per accogliere l'equipe professionali e per svolgere l'attività di formazione programmata.
- ✓ La Sede amministrativa e operativa è dotata di servizi igienici destinati al pubblico e agli operatori, privi di barriere architettoniche.
- ✓ All'esterno, nella parte posteriore, della sede è stato definito uno spazio stoccaggio rifiuti, compreso un contenitore di acciaio dotato di chiusura con lucchetto, destinato al temporaneo stoccaggio de rifiuti speciali.

DESCRIZIONE DELLE FINALITÀ E DELLE ATTIVITÀ PREVISTE DALLE CURE DOMICILIARI

Le cure domiciliari sono finalizzate ad assicurare all'utente e alla sua famiglia un reale supporto per:

- ✓ Migliorare la qualità della vita quotidiana e allontanare nel tempo il ricorso ai servizi 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 condizioni di fragilità.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

L'Attivazione: deriva da una prescrizione medica su ricettario regionale;

La valutazione multidimensionale semplificata tutti i percorsi prevedono una VMD semplificata (VMD di primo livello/triage) e la compilazione a cura dell'ente inviante della check list SIAD.



Restano di competenza dell'erogatore le valutazioni collegate alle prestazioni previste dalla prescrizione ricevuta (cateteri, stomie, lesioni, fisioterapia) e l'osservazione delle condizioni della persona e della sua rete di sostegno, utili a stimare l'opportunità di una segnalazione al medico curante o di una valutazione multidimensionale di II livello necessaria per una risposta appropriata ai bisogni rilevati;

Informazione, educazione sanitaria e addestramento familiari e caregiver: tutti gli interventi devono includere l'informazione e l'educazione sanitaria, la valutazione delle competenze dei caregiver e l'addestramento del paziente/caregiver al corretto comportamento quotidiano/stile di vita;

Medico specialista se previsto nel Progetto individualizzato.

Contratto di Scopo con ATS Brescia: Dal 31 ottobre 2023 La Nuvola ha sottoscritto un contratto di scopo con ATS Brescia e ottenuto un budget per l'erogazione delle prestazioni sociosanitarie ai cittadini over 65 nel perseguimento dell'obiettivo n. 6 del PNRR "Casa come luogo di cura".

MODELLO DI ARTICOLAZIONE DEI PERCORSI BASE

Prelievo e prestazionale generico

Il sistema territoriale può attivare risposte prestazionali singole o di maggiore frequenza, che per la loro implicita variabilità non possono rientrare in un modello di risposte preordinabile e programmabile oppure sono limitate a prestazioni già chiaramente definite dalle regole di buona pratica professionale. Per tanto gli interventi saranno declinati nel progetto individuale.

Percorsi standardizzati

I percorsi sono definiti rispetto ai bisogni più frequenti, quando le risposte assistenziali sono caratterizzate da una maggior prevedibilità e ripetibilità delle risposte.

Prevedono un dettaglio degli obiettivi del percorso, delle valutazioni integrative della VMD di primo livello, della necessità o meno di rivalutazione periodica degli esiti. Sono suddivisi per livelli di intensità, prevedendo quindi una frequenza di riferimento degli accessi e una durata massima.

A titolo esemplificativo:

Gestione alvo, Gestione catetere, Gestione stomie, Lesioni A, B, C. Percorso fisioterapia A, B, C, D che sarà garantita per 5 giorni la settimana.



MODELLO DI ARTICOLAZIONE DEI PERCORSI INTEGRATI

L'area integrata che si distingue in tre livelli (I, II, III A, IIIB, IIIC) sarà garantita per 7 giorni la settimana in risposta al bisogno collegato al piano di assistenza individuali aperti.

CONDIZIONI CHE DANNO TITOLO ALL'ACCESSO

Il Cittadino accede al servizio su indicazione del medico di medicina generale o pediatra di libera scelta, mediante prescrizione sanitaria, inoltre il cittadino ha titolo di accesso al servizio "dimissioni protette" mediante ASST di riferimento.

CRITERI DI PRESA IN CARICO

I criteri di valutazione e presa in carico si articolano nelle seguenti fasi:

- ✓ la domanda di assistenza domiciliare viene esaminata in relazione alla tipologia delle prestazioni richieste e alla disponibilità delle risorse umane e strumentali del Servizio;
- ✓ se la domanda viene accolta, dal responsabile di servizio o case manager concorda le modalità di attivazione del servizio con la famiglia entro 72 ore.

Se la domanda non può essere soddisfatta, la decisione motivata viene comunicata alla famiglia;

IL PERSONALE

La Nuvola rispetta gli standard di personale previsti dalle vigenti norme regionali per l'unità di offerta di riferimento ai fini del funzionamento e dell'accreditamento della struttura. La stretta integrazione fra le diverse professionalità costituisce un carattere distintivo del servizio le cui risorse professionali presenti superano i più elevati standard previsti dalla Regione Lombardia.

Viene garantita la quantità e qualità della dotazione di personale prevista per l'assolvimento delle prestazioni e dell'applicazione dei CCNL delle cooperative sociali, o contratti di libera professione.

DIMISSIONI

Le dimissioni verranno disposte dall'ente gestore e/o dall'ASST di riferimento, in accordo con la famiglia e/o l'amministratore di sostegno, a tutela del cittadino in carico al servizio.

In caso di trasferimento dell'utente dal domicilio presso le strutture residenziali o semiresidenziali, il Servizio garantisce la messa a disposizione di tutte le informazioni necessarie al fine di garantire la continuità assistenziale.

In ogni caso, all'atto della dimissione l'Unità d'offerta rilascia all'utente, una relazione, contenente le seguenti informazioni:



lo stato di salute, i trattamenti effettuati, ed eventuali informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale, così come disposto dalla DGR 2569 del 31/10/14.

Una copia della relazione di dimissione verrà conservata all'interno del FASAS.

VALUTAZIONE E MONITORAGGIO DEL SERVIZIO A TUTELA DEI DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE

Vengono annualmente garantiti l'analisi degli eventi avversi di eventuali incidenti Near misses accaduti durante la cura, ed ulteriori eventuali criticità.

È prevista la partecipazione del personale allo svolgimento delle attività di valutazione della qualità attraverso colloqui individuali con gli operatori e con rispettiva verbalizzazione.

L'esito del monitoraggio, così come i questionari di customer satisfaction, sono resi noti, annualmente, ai committenti e pubblicati nel bilancio di responsabilità sociale della Cooperativa La Nuvola.

Nei primi 90 giorni dell'anno solare viene redatto il piano di lavoro, nel rispetto dei tre macro-obiettivi del piano aziendale triennale:

- ✓ Consolidamento
- ✓ Sostenibilità
- ✓ Innovazione

All'interno del piano di lavoro sono declinate gli ambiti progettuali suddivisi in:

- ✓ Implementare le attività
- ✓ Rapporto con i familiari
- ✓ Costruzione inclusione valore sociale sul territorio
- ✓ Formazione e innovazione
- ✓ Lavoro di rete

All'interno del piano di lavoro sono declinati gli obiettivi, le azioni e gli indicatori di efficacia. La Nuvola annualmente elabora una relazione, in riferimento all'attività svolta, in seguito viene diffusa al personale, con l'obiettivo di redigere un piano di miglioramento che sarà pubblicato sul sito della cooperativa di La Nuvola nel caso sia di interesse collettivo.

STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA

Codice Etico

Adottato unitamente al Modello di Organizzazione e Controllo nel rispetto delle indicazioni della Regione Lombardia e della normativa in materia di Pubblica Amministrazione, riporta i valori e gli impegni nei confronti delle persone e delle organizzazioni con cui La Nuvola collabora o alle quali offre i propri servizi, tutti coloro che operano e collaborano per conto di La Nuvola sono tenuti ad informare il proprio lavoro ai valori espressi nel documento e a costruire relazioni improntate alla collaborazione e al rispetto.

Le previsioni dello stesso costituiscono parte integrante dei rapporti instaurati con La Nuvola e dispiegano i propri effetti fino al completamento dei medesimi.



Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

è a disposizione degli utenti e di chi ne abbia l'interesse per migliorare la qualità dei servizi.

- ✓ assicura informazione, accoglienza, tutela e partecipazione;
- ✓ facilita l'accesso attraverso informazioni sulle attività e i servizi erogati da La Nuvola;
- ✓ raccoglie e gestisce suggerimenti e osservazioni, elogi, reclami e segnalazioni secondo le modalità in uso presso la cooperativa con adeguata informativa e la modulistica sono pubblicate nell'apposita sezione del sito aziendale e disponibili presso la sede della UDO.
- ✓ La risposta alle istanze formali (anche in caso di risoluzione diretta della problematica) viene fornita non oltre il termine di 30 giorni dal ricevimento delle stesse.
- ✓ Valutazione della soddisfazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei loro familiari/caregivers viene effettuata principalmente mediante la compilazione del questionario di gradimento proposto all'utente al fine di evidenziare i punti critici ed i punti di forza.

Consenso informato

- ✓ il medico della UDO informa l'utente sull'iter diagnostico-terapeutico ed acquisisce formalmente e per iscritto il suo consenso in occasione di esami diagnostico-clinici invasivi, spiegando in modo comprensibile ed esauriente l'evoluzione dell'iter sanitario.
- ✓ La procedura relativa all'obbligo del consenso non solleva comunque il medico dalle sue specifiche responsabilità in ordine alla corretta esecuzione degli atti che si accinge a compiere e che ha scelto secondo "scienza e coscienza".

Tutela della privacy (D.Lgs.)

La Nuvola applica le disposizioni di cui alla normativa e al vigente Regolamento interno in materia. Ampia informativa viene rilasciata all'atto dell'acquisizione del consenso al trattamento di dati personali, sensibili e giudiziari, Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole solo a lui direttamente e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate.

È fatto esplicito divieto a pazienti e familiari di fotografare o riprendere in video persone/ambienti all'interno del domicilio del' utente senza aver chiesto e ottenuto preventiva autorizzazione dalla Direzione e liberatoria dai soggetti interessati.

ACCESSO AGLI ATTI

L'accesso alla documentazione socio-sanitaria è regolamentato all'interno del vigente "Regolamento per l'esercizio del diritto di accesso" pubblicato sul sito aziendale e disponibile



presso la cooperativa. Per ottenere il rilascio di copia del Fascicolo Socio-Sanitario occorre che il paziente, l'amministratore di sostegno nel caso di persona incapace o interdetta, o altra persona formalmente delegata da questi, inoltrino mediante compilazione di apposito modulo predisposto da La Nuvola

- ✓ domanda agli uffici della Direzione, che fornirà le informazioni sui tempi di consegna e sulle somme dovute riguardo alle tariffe vigenti.
- ✓ I tempi di rilascio non possono superare i 30 giorni dalla richiesta.
- ✓ Le richieste di rilascio di copia del FASAS o relazione di dimissione dal servizio può essere richiesta da parte di soggetti diversi dall'interessato oltre a quelli sopra citati possono essere accolte, in tutto o in parte, solo se la richiesta sia giustificata dalla documentata necessità di far valere o difendere in sede giudiziaria un diritto - oppure di tutelare una situazione giuridicamente rilevante - di rango pari a quello dell'interessato, ovvero consistente in un diritto della personalità o in un altro diritto o libertà fondamentale inviolabile.
- ✓ Sono comunque abilitati a visionare o a richiedere copia del FASAS
- ✓ l'Autorità Giudiziaria
- ✓ l'INAIL in caso di infortunio occorso ad un assicurato –
- ✓ il medico curante, se munito di delega –
- ✓ gli eredi espressamente autorizzati nelle disposizioni testamentarie –
- ✓ gli eredi legittimi.
- ✓ Amministratore di sostegno con presentazione di decreto;

Il rilascio della documentazione per il richiedente comporta un costo di 0.50 centesimi a pagina.

Altre certificazioni

Il rilascio di certificati medici deve essere chiesto al Responsabile Sanitario.

ALLEGATI ALLA CARTA DEL SERVIZIO

Si intendono allegati a far parte integrante della presente Carta dei Servizi, anche se alla stessa non materialmente uniti, i seguenti documenti, che vengono consegnati e/o resi conoscibili agli utenti:

1. Modulo raccolta tracciabilità dei reclami e disservizi;
2. Questionario di soddisfazione famiglie
3. Questionario di soddisfazione dipendenti;

AGGIORNATA
Gennaio 2026

Cooperativa La Nuvola
La Presidente
Rosangela Donzelli



Allegato 01

LA NUVOLA SOCIETÀ COOPERTATIVA SOCIALE ONLUS

**SCHEDA RILEVAZIONE
SEGNALAZIONI - RECLAMI - SUGGERIMENTI - APPREZZAMENTI**

Alla Direzione

All'U.R.P.

Di La Nuvola S.C.S. Impresa Sociale Onlus

SERVIZIO CURE DOMICILIARI (CD)- MODULO DI RECLAMO

Il/la sottoscritto/a _____

Nato/a _____ il _____

Residente in _____

Tel. _____ Mail _____

OGGETTO DEL RECLAMO:

SERVIZIO INTERESSATO: _____

MODALITÀ DI INOLTRO DEL RECLAMO (barrare la voce interessata):

- corrispondenza postale (all'indirizzo: _____)
- telefonicamente (al numero _____)
- tramite email (info@lanuvola.net)

Luogo e Data

Firma

Sarà premura degli uffici amministrativi dare risposta al presente reclamo entro 15 giorni dalla ricezione. Si comunica che i dati personali raccolti nell'ambito della presente procedura saranno esclusivamente utilizzati e finalizzati allo svolgimento della stessa. I diritti spettanti all'interessato sono indicati nell'art. 13 delle Legge n° 675/96.



Allegato 02

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTI E FAMIGLIE

La scheda rileva il grado di soddisfazione dell'utente o della famiglia e viene somministrata una volta all'anno o a conclusione del percorso di presa in carico.

L'obiettivo della rilevazione del grado di soddisfazione è di permettere a La Nuvola il monitoraggio dell'attività svolta e il costante miglioramento.

Gli esiti dei questionari di soddisfazione sono resi noti ai committenti tramite la Relazione annuale sulle attività del Servizio e pubblicati nel bilancio di responsabilità sociale.

COGNOME NOME:

Se familiare indicare il grado di parentela:

Scegliere una sola risposta.

1. Ritenete adeguata la modalità di passaggio delle informazioni?
 Per niente Poco Abbastanza Molto
2. Ritenete che le informazioni fornite siano sufficienti?
 Per niente Poco Abbastanza Molto
3. Ritenete che le informazioni fornite siano chiare?
 Per niente Poco Abbastanza Molto
4. Ritenete che il livello di attenzione nella cura sia adeguato?
 Per niente Poco Abbastanza Molto
5. Ritenete che la presa in carico degli aspetti sanitari e sociosanitari sia adeguata?
 Per niente Poco Abbastanza Molto
6. Ritenete adeguato il PI, ovvero il Progetto Individualizzato?
 Per niente Poco Abbastanza Molto
7. Ritenete adeguato il vostro coinvolgimento nella definizione degli obiettivi del PAI, ovvero Progetto Assistenziale Individualizzato, in base ai vostri bisogni o del vostro familiare?
 Per niente Poco Abbastanza Molto
8. Se compilato dal familiare: vi sentite riconosciuti nel vostro ruolo di familiari?
 Per niente Poco Abbastanza Molto



9. Ritenete adeguata la qualità del servizio erogato del/dei professionista/i?
 Per niente Poco Abbastanza Molto
10. Ritenete adeguata la disponibilità e la cortesia del professionista?
 Per niente Poco Abbastanza Molto
11. Ritenete che gli accessi settimanali previsti corrispondano alle vostre esigenze e/o del vostro familiare?
 Per niente Poco Abbastanza Molto
12. Ritenete che il servizio risponda adeguatamente alle vostre esigenze del vostro familiare nel servizio?
 Per niente, precisare il motivo:
 Poco, precisare il motivo:
 Abbastanza
 Molto
13. Ritenete che la qualità generale del Servizio sia adeguato?
 Per niente, precisare il motivo:
 Poco, precisare il motivo:
 Abbastanza
 Molto
14. Nel complesso quanto si ritiene soddisfatto del servizio Cure Domiciliari di La Nuvola?
 Per niente Poco Abbastanza Molto

Proposte/Note:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....





Lamentala o reclamo da sottoporre

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Apprezzamenti da sottoporre

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Data.....

Nota: Questa scheda dovrà essere inoltrata al Legale rappresentante della Cooperativa La Nuvola con sede a Orzinuovi in via Convento Aguzzano 13L. Per la risposta verrà contatto/a a una settimana dall'arrivo in sede della presente scheda. Si ringrazia per la collaborazione finalizzata al miglioramento del servizio.



Allegato 03

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE DIPENDENTE				
NOME E COGNOME: _____ SERVIZIO: _____		redatto: RQ verificato e approvato: PR Codice: Mod QUEST DIP vers 04 del 30/09/2016		
Per ognuna delle domande, barra la voce corrispondente per esprimere il tuo giudizio in merito agli aspetti del servizio presi in considerazione, utilizza la seguente scala di valutazione: PER NIENTE, POCO, ABBASTANZA, MOLTO				
Per ulteriori specificazioni utilizza lo spazio note sotto ogni quesito.				
DOMANDE:	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
1. Pensi che l'ambito di intervento (handicap, minori, psichiatria, etc.) nel quale stai operando sia congeniale alla tua formazione personale?				
Note:				
2. Pensi che l'ambito di intervento (handicap, minori, psichiatria, etc.) nel quale stai operando sia congeniale alla tua inclinazione?				
Note:				
3. Ritieni che la collaborazione con i colleghi sia adeguata al raggiungimento degli obiettivi del servizio?				
Note:				
4. Ritieni che il servizio persegua obiettivi coerenti con le proprie finalità?				
Note:				
5. Ritieni efficace il lavoro d'équipe?				
Note:				
6. Pensi che le opportunità di crescita professionale (addestramento, formazione, esperienza) siano adeguate?				
Note:				
7. Valuti in modo positivo il tuo lavoro?				
Note:				
8. in che modo ti ritieni soddisfatto della tipologia e livello contrattuale:				
Note:				
9. in che modo ti ritieni soddisfatto della corretta applicazione del contratto:				
Note:				
10. in che modo ti ritieni soddisfatto della modalità e tempistiche di pagamento:				
Note:				
SUGGERIMENTI:				
Data:	Firma:			

