

CARTA DEL SERVIZIO

Servizio Unità cure palliative (UCP-DOM)

Anno 2026



Aggiornata Gennaio 2026

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



Dasa-Rägister
UNI EN ISO 9001:2015
IQ-0421-02



Dasa-Rägister
UNI PNIR 125:2022
IPDR-1123-10



AUTORITÀ GARANTE
DELLA CONCORRENZA
E DEL MERCATO

RATING
DELLA
LEGALITÀ ★★★★★

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 Palliative Domiciliari	p. 7
I principi ispiratori dell'attività	p. 8
Descrizione unità d'offerta	p. 9
Obiettivi del servizio	p. 9
Condizioni che danno diritto all'accesso	p. 10
Target di popolazione assistita	p. 10
Criteri di presa in carico e dimissioni dell'utente	p. 11
Dimissioni e trasferimento dell'utente ad altra struttura e per assicurare la continuità delle cure	p. 12
Definizione delle modalità di erogazione delle prestazioni e delle attività previste	p. 13
Il personale	p. 14
Orario di funzionamento dell'Unità d'offerta	p. 15
Raggiungibilità dell'unità d'offerta	p. 15
Strumenti atti a tutelare i diritti delle persone assistite	p. 16
Definizione dei tempi di gestione segnalazioni e reclami	p. 18
Costo del servizio	p. 18
Accesso agli atti	p. 18
Informazione su strumento, modalità e tempi di valutazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei caregiver, nonché per la rilevazione dei disservizi	p. 19

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 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 riconducibile 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";
- *Unità Cure Palliative Domiciliari UCP-Dom La Nuvola*: iter di accreditamento in corso
- *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;
- Centro 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 Sollievo 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 PER LE CURE PALLIATIVE DOMICILIARI

La presente Carta dei Servizi, integrata dalla nota informativa sintetica sul servizio, è redatta in conformità alle indicazioni emanate dalla Regione Lombardia e nel rispetto della D.G.R. n. 5918/2016. Ha lo scopo di fornire informazioni chiare e trasparenti sul servizio offerto.

La Carta viene aggiornata ogniqualvolta si verificano modifiche significative delle informazioni in essa contenute e, in ogni caso, almeno una volta all'anno. Ogni aggiornamento è comunicato all'utenza tramite pubblicazione sul sito aziendale www.lanuvola.net; la versione aggiornata del documento è inoltre consultabile presso l'Ufficio Accoglienza, dove è possibile richiederne copia.

I PRINCIPI ISPIRATORI DELL'ATTIVITÀ

La filosofia di La Nuvola è orientata a una forte personalizzazione e umanizzazione dell'assistenza, in grado di rispondere in modo efficace alle esigenze individuali e di coinvolgere attivamente il paziente nel proprio percorso di cura.

L'attività di La Nuvola si ispira a cinque principi fondamentali:

1. **Eguaglianza:** ogni persona ha diritto a ricevere cure e assistenza appropriate senza alcuna forma di discriminazione per sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche o condizioni socioeconomiche.
2. **Imparzialità:** gli operatori si comportano secondo criteri di obiettività, giustizia e correttezza verso tutti gli utenti.
3. **Continuità:** il servizio garantisce regolarità e continuità delle cure; in caso di interruzioni o disfunzioni, vengono adottate misure per ridurre al minimo il disagio per l'utente.
4. **Partecipazione:** La Nuvola assicura al cittadino informazioni chiare e complete, possibilità di esprimere valutazioni sulla qualità del servizio, inoltrare reclami o suggerimenti, e promuove la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.
5. **Efficienza ed efficacia:** le risorse vengono utilizzate in modo ottimale, garantendo un equilibrio tra attività svolte e risultati ottenuti, nel rispetto dei principi del servizio pubblico.

Le **Cure Palliative** si fondano su principi chiari e condivisi:

- **Rispetto della vita:** considerano il morire come un processo naturale e rispettano la dignità della persona fino alla fine della vita.
- **Qualità di vita:** lo scopo non è accelerare o ritardare la morte, ma garantire la migliore qualità di vita possibile al paziente inguaribile.
- **Assistenza globale:** forniscono cure complete, che tengono conto non solo dei bisogni medici e socio-assistenziali, ma anche degli aspetti emotivi, psicologici e spirituali del paziente.
- **Supporto alla famiglia:** il nucleo familiare del paziente è parte integrante del percorso di cura.
- **Accesso per tutte le malattie croniche ed evolutive:** si rivolgono a pazienti in fase avanzata di malattia oncologica e non, comprese patologie neurologiche, respiratorie, renali e cardiologiche, rispettando la volontà del paziente.

DESCRIZIONE DELL'UNITÀ D'OFFERTA

Le **cure palliative domiciliari** rappresentano un insieme integrato di prestazioni sanitarie, professionali e sociali mediche, infermieristiche, riabilitative, psicologiche, sociali e spirituali rivolte a persone con patologie croniche ed evolutive per le quali non esistono terapie efficaci o capaci di stabilizzare la malattia o prolungare significativamente la vita.

Secondo le linee guida della **Regione Lombardia**, ogni rete provinciale di Cure Palliative deve garantire al paziente con prognosi infausta il diritto a ricevere cure appropriate ovunque si trovi, promuovendo l'integrazione tra servizi ospedalieri, territoriali, sanitari e sociali. Quando possibile, le cure domiciliari sono preferibili, perché il domicilio favorisce la condivisione della malattia, la percezione dei bisogni e il rispetto dei valori e della storia personale del paziente.

L'attivazione del **regime UCP-Dom** può avvenire per accesso diretto del cittadino, collegialmente al Medico di Medicina Generale, allo specialista di riferimento o al medico responsabile di un Centro di Cure Palliative accreditato, dopo una valutazione con il paziente (se possibile) e i familiari. Solo a seguito di questa valutazione iniziano le cure domiciliari ed è conservata la libera scelta del paziente in tutto il percorso di cura.

Le cure palliative domiciliari hanno un carattere **interdisciplinare**, coinvolgendo in modo integrato paziente, famiglia e comunità, e mirano a preservare la migliore qualità di vita possibile fino alla fine, senza accelerare o ritardare il decorso naturale della malattia. Avvolgendo il malato e i suoi cari come il **Manto di San Martino**, queste cure offrono protezione, calore e dignità, accompagnando il percorso di vita con umanità e rispetto.

OBIETTIVI DEL SERVIZIO

L'obiettivo fondamentale delle **Cure Palliative** è tutelare e promuovere la qualità di vita della persona malata e della sua famiglia. Ciò significa porre la persona al centro del percorso di cura, riconoscendo i suoi bisogni fisici, psicologici, sociali e spirituali, e coinvolgendola attivamente nelle decisioni riguardanti la propria assistenza.

Le Cure Palliative si rivolgono a persone con patologie avanzate o terminali, oncologiche e non oncologiche, che non rispondono più a trattamenti curativi. Esse comprendono interventi terapeutici, diagnostici e assistenziali rivolti sia al paziente sia alla famiglia, con l'obiettivo di alleviare la sofferenza, sostenere i familiari e migliorare la qualità di vita, come sancito dalla **Legge n. 38/2010**, che garantisce il diritto all'accesso alle Cure Palliative e alla Terapia del Dolore.

In passato le Cure Palliative erano spesso considerate marginali, con il rischio di lasciare il malato e la famiglia soli di fronte a sintomi complessi. Oggi, grazie all'evoluzione della cultura assistenziale e alla normativa vigente, rappresentano una componente essenziale e integrata della rete territoriale di assistenza.

L'Unità di Cure Palliative Domiciliari di La Nuvola offre un servizio gratuito di assistenza sanitaria e supporto psicologico, volto a garantire la migliore qualità di vita possibile, rispettando la dignità, i bisogni e i valori della persona.

Obiettivi specifici del servizio:

- Stabilizzare il quadro clinico del paziente, in particolare dopo dimissione ospedaliera;
- Garantire la continuità assistenziale e l'integrazione tra sistema sanitario, socio-sanitario e sociale del territorio;
- Sostenere la famiglia nel percorso di cura e nella gestione quotidiana delle esigenze assistenziali.

CONDIZIONI CHE DANNO DIRITTO ALL'ACCESSO

Requisiti per l'accesso

Il servizio è rivolto a persone con **malattie progressive, irreversibili e a prognosi infausta**, nonché alle loro famiglie. In particolare:

- **Pazienti con bisogni clinici e assistenziali stabili**, con minore rischio di complicanze, gestibili tramite interventi programmabili;
- **Pazienti con bisogni clinici e assistenziali complessi**, caratterizzati da instabilità clinica o sintomi difficili da controllare, per i quali gli interventi di base risultano inadeguati.

TARGET DI POPOLAZIONE ASSISTITA

L'Unità di Cure Palliative rappresenta un sistema integrato di interventi, di natura sanitaria e assistenziale, erogati direttamente al domicilio dell'utente.

Il servizio si rivolge a persone con **patologie croniche ed evolutive** per le quali non esista una terapia specifica o, se presente, sia **inadeguata o inefficace** nel garantire la stabilizzazione della malattia.

CRITERI DI PRESA IN CARICO E DIMISSIONI DELL'UTENTE

Come Attivare il Servizio

La presa in carico del paziente avviene in stretta collaborazione con il Medico di Medicina Generale (MMG), parte integrante dell'équipe, che viene costantemente informato e aggiornato sul percorso assistenziale. L'intero processo è progettato per garantire al malato percorsi semplici, tempestivi e flessibili, articolati nelle seguenti fasi:

1. Segnalazione e accesso alla Rete delle Cure Palliative, che può avvenire tramite:
 - Dimissione protetta dalla struttura di ricovero, a seguito della valutazione del Medico Palliativista;
 - Proposta di un medico specialista;
 - Proposta del Medico di Medicina Generale o del Pediatra di Famiglia;
 - Accesso diretto da parte del paziente o del caregiver;
 - Segnalazione da parte dei Servizi Sociali.
2. Colloquio di valutazione con i familiari e, quando possibile, con il paziente, finalizzato a individuare il setting assistenziale più appropriato e a verificare i criteri di eleggibilità previsti dalla normativa regionale. Durante questo incontro:
 - Il percorso assistenziale viene condiviso con il nucleo familiare, in particolare con il caregiver, e, quando possibile, con il paziente;
 - Viene individuato il personale sanitario di riferimento (medico e infermiere) all'interno dell'équipe, per garantire continuità e rapporti consolidati con l'assistito e la famiglia.
3. Prima visita domiciliare dell'équipe, necessaria per la validazione dell'avvio del percorso e per effettuare la Valutazione Multidimensionale del paziente.
4. Definizione del Piano di Assistenza Individuale (PAI) da parte dell'équipe multidisciplinare, in base alle esigenze cliniche, assistenziali e psicologiche del paziente e della famiglia.

Tempistiche della presa in carico:

- Il colloquio di presa in carico con i familiari viene effettuato il prima possibile;
- La prima visita domiciliare viene programmata entro 48 ore dal colloquio, salvo diverse esigenze della famiglia;
- La redazione del PAI avviene entro 72 ore dalla prima visita.

Orari Reperibilità

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.

Le cure prevedono la pronta disponibilità medica e infermieristica nelle 24 ore e sono erogate dalle Unità di Cure Palliative Domiciliari (UCP-Dom), che garantiscono, in relazione alla complessità dei bisogni assistenziali, sia interventi di base sia interventi specialistici. Nei giorni di sabato e festivi, nonché in orario notturno (dalle ore 18.00 alle ore 8.00), è attivo un servizio di reperibilità continuativa (h 24). Durante tali fasce orarie, per eventuali comunicazioni o urgenze, è possibile contattare l'operatore reperibile al numero telefonico fornito alla famiglia in occasione della prima visita domiciliare.

DIMISSIONI E TRASFERIMENTO DELL'UTENTE AD ALTRA STRUTTURA E PER ASSICURARE LA CONTINUITÀ DELLE CURE

Le dimissioni vengono disposte dall'ente gestore e/o dall'ASST di riferimento, in accordo con la famiglia e/o con l'eventuale amministratore di sostegno, a tutela della persona assistita.

In alcuni casi può rendersi necessario concludere il percorso di assistenza domiciliare. In tali circostanze viene preventivamente stabilito un contatto telefonico con i nuovi referenti clinici per il passaggio di consegne, al fine di assicurare la continuità e l'appropriatezza delle cure.

Le principali ragioni che possono determinare la chiusura del percorso di assistenza domiciliare sono:

1. Volontà del paziente e/o del caregiver di interrompere il servizio;
2. Trasferimento del paziente presso una struttura ospedaliera, residenziale o hospice;
3. Cambio di residenza del paziente al di fuori dell'ambito territoriale di competenza.

Al momento della dimissione o del trasferimento, il medico o l'infermiere che hanno seguito il paziente provvedono a:

- registrare sulla cartella clinica la data di chiusura del percorso e il relativo motivo;

- redigere una relazione clinico-assistenziale (lettera di dimissioni), che viene archiviata nella cartella e consegnata in copia al paziente e/o al caregiver.

In caso di trasferimento dell'utente presso strutture residenziali o semiresidenziali, il Servizio garantisce la trasmissione di tutte le informazioni necessarie a favorire la continuità assistenziale e l'integrazione con la nuova équipe curante.

Al momento della dimissione, l'Unità d'Offerta rilascia all'utente una relazione di dimissione contenente:

- lo stato di salute del paziente;
- i trattamenti effettuati durante il periodo di presa in carico;
- eventuali indicazioni utili per la prosecuzione del percorso assistenziale, in conformità a quanto disposto dalla D.G.R. n. 2569 del 31/10/2014.

Una copia della relazione di dimissione viene conservata all'interno del Fascicolo Assistenziale (FASAS).

DEFINIZIONE DELLA MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E DELLE ATTIVITÀ PREVISTE

L'Unità di Cure Palliative Domiciliari (UCP-Dom) di La Nuvola offre un servizio completamente gratuito, rivolto a persone di qualsiasi età, direttamente presso il domicilio dell'utente.

L'équipe domiciliare è composta da professionisti qualificati che operano in modo integrato e multidisciplinare, garantendo un'assistenza continua, completa e personalizzata al paziente e alla sua famiglia.

Il servizio comprende:

- Interventi di base e specialistici, definiti in relazione al livello di intensità assistenziale necessario per rispondere ai bisogni del paziente e della famiglia;
- Pronta disponibilità medica e infermieristica 24 ore su 24, per garantire assistenza tempestiva e supporto continuo al paziente e al caregiver;
- Supporto psicologico dedicato sia alla persona malata sia ai familiari;
- Prestazioni mediche, infermieristiche, riabilitative e socio-assistenziali, erogate in forma integrata e coordinata secondo il Piano di Assistenza Individuale (PAI), elaborato e condiviso dall'équipe multidisciplinare.

Tutte le prestazioni domiciliari vengono registrate su apposita modulistica sanitaria, che insieme al PAI e alla restante documentazione clinica costituisce il Fascicolo personale dell'utente.

Il servizio è erogato in convenzione con il Sistema Sanitario Regionale della Lombardia e, pertanto, è completamente gratuito per l'utenza.

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 dell' 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

L'équipe è costituita da:

- Medico palliativista, referente clinico dell'assistenza, che opera in stretta collaborazione con l'équipe domiciliare, con il Medico di Medicina Generale (MMG) e con gli eventuali medici specialisti del paziente;
- Infermiere, che svolge il ruolo di case manager dell'assistenza e rappresenta l'anello di congiunzione fra il malato, la famiglia e gli altri componenti dell'équipe;
- Operatore Socio-Sanitario (OSS), che supporta i familiari/caregiver nella gestione dell'igiene personale, della mobilità e nelle attività di educazione sanitaria;
- Psicologo, che offre supporto psicologico al paziente e ai suoi familiari durante il percorso di assistenza e, se necessario, nella fase del lutto.

In funzione del Piano di Assistenza Individuale (PAI) e nel rispetto della volontà e della libertà di coscienza della persona assistita, possono inoltre essere coinvolte ulteriori figure professionali, quali:

- Fisioterapista
- Dietista
- Assistente sociale

L'équipe non si sostituisce alla famiglia nei suoi compiti di assistenza quotidiana. Le cure domiciliari, per essere efficaci, richiedono che la famiglia sia in grado di organizzarsi per

garantire una presenza continuativa ed efficace accanto al malato. Ogni operatore è riconoscibile tramite un cartellino identificativo riportante fotografia, nome, cognome, logo e denominazione di La Nuvola.

ORARIO DI FUNZIONAMENTO DELL' UNITÀ D'OFFERTA

Orari di Attività

Il servizio opera garantendo la continuità assistenziale attraverso le seguenti modalità:

- Visite domiciliari programmate da parte del personale sanitario e socio-sanitario (medico, infermiere, operatore socio-sanitario, psicologo, fisioterapista, dietista).
- Pronta disponibilità nelle 24 ore del medico e dell'infermiere, che rispondono al bisogno dell'utente nel più breve tempo possibile e, di norma, entro 30 minuti dalla richiesta.
- Consegna dei presidi e dei farmaci necessari alle cure palliative direttamente al domicilio del paziente, a cura degli operatori del servizio di assistenza territoriale di cure palliative o, se concordato, tramite la famiglia stessa.

Le visite domiciliari degli operatori sono programmate in base alle necessità cliniche e assistenziali del singolo paziente e secondo quanto definito nella riunione settimanale dell'équipe di cure palliative.

Gli orari di attività sono i seguenti:

- Giorni feriali: dalle ore 8.00 alle ore 18.00
- Sabato e festivi: dalle ore 8.00 alle ore 14.00

Durante i giorni feriali (8.00 – 18.00), oltre alle visite programmate, è possibile contattare direttamente il medico e/o l'infermiere di riferimento per eventuali urgenze. I numeri telefonici di reperibilità vengono comunicati alla famiglia durante la prima visita domiciliare.

Per informazioni e per la attivazione del servizio è possibile rivolgersi alla numero di reperibilità del responsabile cel. 3346382441 Segreteria delle C-DOM di La Nuvola tel. 0309941844 fax 0302054567 – mail: curedomiciliari@lanuvola.net info@lanuvola.net - sito: www.lanuvola.net

RAGGIUNGIBILITÀ DELL'UNITÀ D'OFFERTA

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.

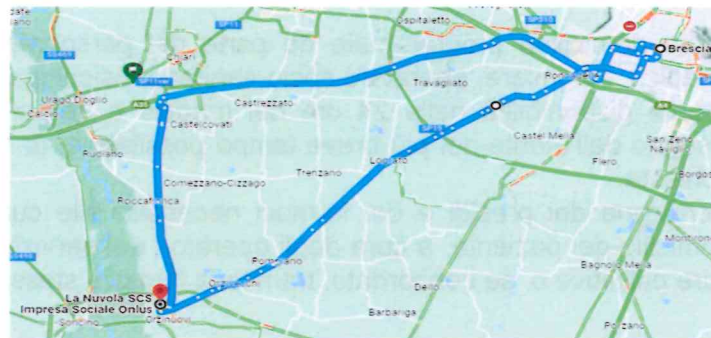
Come raggiungerci

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.



STRUMENTI ATTI A TUTELARE I 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 famigliari
- 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.

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.

DEFINIZIONE DEI TEMPI DI GESTIONE SEGNALAZIONI 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.

COSTO DEL SERVIZIO

Il servizio di Unità di Cure Palliative Domiciliari (UCP-Dom) è gratuito e a carico del Sistema Sanitario Regionale.

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 a pagina.

Altre certificazioni

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

INFORMAZIONE SU STRUMENTI, MODALITÀ E TEMPI DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DEI CAREGIVER, LA RILEVAZIONE DEI DISSERVIZI

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 utenti;

I questionari vengono somministrati al termine del percorso di cura o comunque annualmente, l'elaborazione dei dati raccolti viene resa pubblica nella relazione annuale.

**AGGIORNATA
Gennaio 2026**

Cooperativa La Nuvola
La Presidente
Rosangela Donzelli

19

Allegato 01

LA NUVOLO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS SERVIZIO UCP-DOM

SCHEDA RILEVAZIONE SEGNALAZIONI - RECLAMI - SUGGERIMENTI - APPREZZAMENTI

Alla Direzione
All'U.R.P.
Di La Nuvola S.C.S. Impresa Sociale Onlus

SERVIZIO CURE PALLIATIVE DOMICILIARI (UCP-Dom) - MODULO DI RECLAMO

Il/la sottoscritto/a _____

Nato/a _____ il _____

Residente in _____

Tel. _____ Cell. _____ Fax _____

OGGETTO DEL RECLAMO

SERVIZIO INTERESSATO E MODALITÀ DI INOLTRO DEL RECLAMO

(barrare la voce interessata):

- corrispondenza postale (all'indirizzo qui sottoindicato)
- telefonicamente (al numero _____)
- tramite e-mail (info@lanuvola.net)

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.

Questionario di Soddisfazione famigliari e caregiver



Cure Palliative Domiciliari La Nuvola

ALL.2

Unità Operativa Unità Cure palliative

Data compilazione ___/___/_____

Gentile signora/e, le chiediamo di dedicare qualche minuto per rispondere, **in maniera del tutto anonima**, ad alcune domande che permetteranno di capire se è rimasto/a soddisfatto/a del servizio di Ospedalizzazione Domiciliare per Cure Palliative e quali sono le aree che necessitano un miglioramento.

INFORMAZIONI GENERALI SULLA PERSONA CHE COMPILA IL QUESTIONARIO				
	<input type="checkbox"/> familiare	<input type="checkbox"/> colf	<input type="checkbox"/> altro	
SESSO	<input type="checkbox"/> maschio	<input type="checkbox"/> femmina	Età in anni _____	
NAZIONALITA'	<input type="checkbox"/> italiana	<input type="checkbox"/> comunitaria	<input type="checkbox"/> extracomunitaria	
SCOLARITA'	<input type="checkbox"/> nessuna	<input type="checkbox"/> scuola obbligo	<input type="checkbox"/> scuola sup.	<input type="checkbox"/> laurea/altro
PROFESSIONE	<input type="checkbox"/> casalinga <input type="checkbox"/> artigiano	<input type="checkbox"/> operaio <input type="checkbox"/> commerciante	<input type="checkbox"/> impiegato <input type="checkbox"/> studente	<input type="checkbox"/> dirigente <input type="checkbox"/> disoccupato <input type="checkbox"/> pensionato <input type="checkbox"/> altro
ACCOGLIENZA				
1. COME VALUTA L'ACCESSO AL SERVIZIO DI CURE PALLIATIVE IN QUANTO A CORTESIA E DISPONIBILITA'?				
SCARSO <input type="checkbox"/>	SUFFICIENTE <input type="checkbox"/>	DISCRETO <input type="checkbox"/>	BUONO <input type="checkbox"/>	OTTIMO <input type="checkbox"/>
2. DOPO QUANTI GIORNI E' STATO FISSATO IL PRIMO COLLOQUIO PER AVVIARE IL PROGRAMMA DI CURE DOMICILIARI?				
OLTRE 15 GG <input type="checkbox"/>	TRA 7 E 15 GG <input type="checkbox"/>	TRA 6 E 3 GG <input type="checkbox"/>	MENO DI 3 GG <input type="checkbox"/>	
3. E' SODDISFATTO DEL TEMPO CHE E' INTERCORSO TRA IL PRIMO COLLOQUIO E L'INIZIO DEL PROGRAMMA DI ASSISTENZA DOMICILIARE?				
PER NULLA <input type="checkbox"/>	POCO <input type="checkbox"/>	ABBASTANZA <input type="checkbox"/>	MOLTO <input type="checkbox"/>	
ASSISTENZA MEDICA ED INFERMIERISTICA				
4. DURANTE IL PERIODO DI CURA ERA INFORMATO SU QUALI ERANO GLI OPERATORI SANITARI (MEDICO E INFERMIERE) DEDICATI ALLE CURE DEL MALATO?				
MAI <input type="checkbox"/>	SI, A VOLTE <input type="checkbox"/>	SI, SPESSO <input type="checkbox"/>	SI, SEMPRE <input type="checkbox"/>	
5. COME CONSIDERA IL RISPETTO DELLA RISERVATEZZA PERSONALE (comunicazioni di informazioni riservate, svolgimento di azioni delicate da parte degli operatori, ecc...)?				
SCARSO <input type="checkbox"/>	SUFFICIENTE <input type="checkbox"/>	DISCRETO <input type="checkbox"/>	BUONO <input type="checkbox"/>	OTTIMO <input type="checkbox"/>
6. COME VALUTA LA FREQUENZA DELLE VISITE DOMICILIARI RISPETTO ALLE NECESSITA' DEL MALATO?				
SCARSO <input type="checkbox"/>	SUFFICIENTE <input type="checkbox"/>	DISCRETO <input type="checkbox"/>	BUONO <input type="checkbox"/>	OTTIMO <input type="checkbox"/>
7. IN CASO DI CHIAMATA URGENTE, COME VALUTA LA TEMPESTIVITA' DI RISPOSTA ALLA CHIAMATA DA PARTE DEGLI OPERATORI DELLE CURE PALLIATIVE?				
SCARSO <input type="checkbox"/>	SUFFICIENTE <input type="checkbox"/>	DISCRETO <input type="checkbox"/>	BUONO <input type="checkbox"/>	OTTIMO <input type="checkbox"/>
8. E' SODDISFATTO DELLE INDICAZIONI FORNITE SU COME UTILIZZARE A DOMICILIO FARMACI, PRESIDI, PROTESI?				
PER NULLA <input type="checkbox"/>	POCO <input type="checkbox"/>	ABBASTANZA <input type="checkbox"/>	MOLTO <input type="checkbox"/>	

ALL. 3

Questionario di Soddisfazione Utente – UCP-DOM La Nuvola

Gentile Utente,

La sua opinione è importante per migliorare la qualità dei servizi offerti. La preghiamo di compilare questo questionario in modo sincero. La compilazione è anonima se lo desidera.

Sezione 1 – Informazioni generali (facoltative)

- Età: _____
- Sesso: M F Altro
- Tempo di utilizzo del servizio UCP-DOM: <3 mesi 3-6 mesi >6 mesi

Sezione 2 – Qualità dell'assistenza

Per ogni affermazione, indichi il livello di soddisfazione:

- 1 = Per niente soddisfatto
 2 = Poco soddisfatto
 3 = Abbastanza soddisfatto
 4 = Molto soddisfatto
 5 = Completamente soddisfatto

Affermazione	1	2	3	4	5
Il personale sanitario è cortese e rispettoso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il personale sanitario è competente e preparato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La frequenza delle visite è adeguata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le informazioni ricevute sulla terapia e sulle cure sono chiare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il supporto per la gestione dei problemi quotidiani è sufficiente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il personale ascolta le mie esigenze e preoccupazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sezione 3 – Comunicazione e partecipazione

Affermazione	1	2	3	4	5
Vengo informato/a in modo chiaro sulle decisioni riguardanti le mie cure	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Posso esprimere le mie opinioni e preferenze sul servizio ricevuto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ricevo informazioni sui contatti disponibili in caso di necessità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sezione 4 – Soddisfazione complessiva

1. Quanto è soddisfatto/a complessivamente del servizio ricevuto?
 1 2 3 4 5
2. Quali aspetti del servizio trova più utili?

3. Quali aspetti del servizio potrebbero essere migliorati?

Sezione 5 – Commenti aggiuntivi

Grazie per la collaborazione!

I dati raccolti verranno utilizzati esclusivamente per migliorare la qualità del servizio.