CARTA DEI SERVIZI

CURE PALLIATIVE DOMICILIARI

LIFE CURE Srl - SEDE LEGALE E UFFICI OPERATIVI: Via S. Pellico, 48 - 20900 Monza - C.P. n° 221 - Ufficio Postale di Monza Centro
Tel. +39 039 83981 - Fax +39 039 2026143 - www.lifecure.it - info@lifecure.it

CAP. SOC. € 2.600.000 I.V. - Cod. Fisc. e Iscriz. Reg. Imprese di Milano - Monza e Brianza - Lodi 01140460294 - R.E.A. di Monza e Brianza 1750342 - P.IVA 01140460294
"CON SOCIO UNICO" - Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Sapio Life Srl

Sommario

1. DESCRIZIONE DELL'UNITÀ DI OFFERTA CURE PALLIATIVE DOMICILIARI (UCP-Dom) LIFE CURE 3
2. A CHI SI RIVOLGE 3
3. DIRITTI DELL'ASSISTITO 3
4. DOVERI DELL'ASSISTITO 3
5. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI 4
6. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI CURE PALLIATIVE DOMICILIARE 4
7. ORARI DI ATTIVITÀ E DI REPERIBILITÀ 4
8. COME ACCEDERE AL SERVIZIO DI CURE PALLIATIVE DOMICILIARI 5
9. DIMISSIONI / TRASFERIMENTO DAL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE 5
10. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DI EVENTUALI RECLAMI E LORO GESTIONE 5
11. PROCESSO DI RILEVAZIONE ED ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION 5
12. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DI EVENTUALI SUGGERIMENTI E LORO GESTIONE 6
13. ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA 6
14. QUALITÀ 6
15. VARIAZIONE DEI CONTENUTI DELLA CARTA DEI SERVIZI 6
16. DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI 7
17. ALLEGATI 8

1. DESCRIZIONE DELL'UNITÀ DI OFFERTA CURE PALLIATIVE DOMICILIARI (UCP-Dom) LIFE CURE

Life Cure S.r.l. è una società del Gruppo SAPIO dedicata alle cure sanitarie e sociosanitarie. La filosofia di Life Cure è orientata ad una forte personalizzazione ed umanizzazione dell'assistenza in grado di rispondere alle esigenze individuali in modo efficace coinvolgendo anche il paziente nel percorso di cura. L'obiettivo di Life Cure è offrire al paziente e alla sua famiglia un servizio di supporto assistenziale con il fine di garantire la migliore qualità di vita possibile.

Le **cure palliative** sono la cura attiva e globale prestata al paziente quando la malattia non risponde più alle terapie aventi come scopo la guarigione. Il controllo del dolore e degli altri sintomi, dei problemi psicologici, sociali e spirituali assume importanza primaria. Le cure palliative hanno carattere interdisciplinare e coinvolgono il paziente, la sua famiglia e la comunità in generale. Il loro scopo non è quello di accelerare o differire la morte, ma quello di preservare la migliore qualità della vita possibile fino alla fine (European Association for Palliative Care - EAPC).

Le cure palliative domiciliari consistono nella presa in carico del malato e della famiglia direttamente a casa. Tali cure prevedono la pronta disponibilità medica e infermieristica nelle 24 ore e vengono erogate da Unità di cure palliative domiciliari (UCP-Dom) che garantiscono, in funzione della complessità dei bisogni, sia gli interventi di base sia gli interventi specialistici.

L'obiettivo dell'Unità di cure palliative domiciliari Life Cure è offrire al paziente e alla sua famiglia un servizio gratuito di supporto assistenziale e psicologico con il fine di garantire la migliore qualità di vita possibile.

Life Cure con le sue Unità operative di cure palliative domiciliari accreditate in Regione Lombardia può operare nei distretti delle ATS Città Metropolitana di Milano e Insubria.

2. A CHI SI RIVOLGE

Il servizio si rivolge a persone che presentano patologie ad andamento cronico ed evolutivo per le quali non esista una terapia specifica o, qualora esista, sia inadeguata o inefficace ai fini della stabilizzazione della malattia.

3. DIRITTI DELL'ASSISTITO

- Il paziente ha diritto di essere assistito con professionalità e attenzione nel pieno rispetto della propria dignità e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose e del proprio ambiente di vita.
- Il paziente ha il diritto di identificare gli operatori che si recheranno al proprio domicilio tramite cartellino di riconoscimento e di venire a conoscenza di eventuali variazioni.
- Il paziente ha il diritto alla segretezza di tutti i dati relativi al proprio stato fisico e ad ogni altra circostanza che lo riguardi.
- Il paziente ha il diritto a un'informazione completa e comprensibile in merito alle prestazioni eseguite dagli operatori.
- Il paziente ha il diritto di manifestare e revocare il proprio consenso alle cure e al trattamento dei dati personali.
- Il paziente e la sua famiglia hanno il diritto di manifestare la propria soddisfazione, di prestare reclami, suggerimenti e proposte e di ottenere rapidamente una risposta o la soluzione di eventuali problemi segnalati.
- Il paziente o la sua famiglia hanno diritto attraverso richiesta scritta via mail di richiedere gratuitamente copia della documentazione sanitaria.

4. DOVERI DELL'ASSISTITO

- È necessaria la presenza h24 di un caregiver adeguato, che possa effettuare assistenza attiva al paziente
- Il paziente e i suoi famigliari/caregiver sono tenuti ad un comportamento educato nei confronti degli operatori e del personale che lo assiste
- Il paziente è invitato a collaborare con gli operatori per rendere più efficace possibile l'intervento

- Il paziente o un suo familiare deve segnalare tempestivamente ogni assenza dal proprio domicilio, evitando così inutili sprechi di risorse
- Il paziente o i suoi familiari/caregiver sono tenuti a conservare con cura il fascicolo sanitario (FaSAS), a non portarlo fuori dal domicilio, a consegnarlo agli operatori durante le visite e al termine dell'assistenza

5. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI

La partecipazione degli utenti è garantita sia da un'esaustiva e comprensibile informazione, sia dalla possibilità di esprimere segnalazioni e suggerimenti sia direttamente agli operatori che tramite l'invio telematico o in cartaceo all'Ufficio Qualità dei moduli specifici.

6. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI CURE PALLIATIVE DOMICILIARE

L'équipe domiciliare è composta da medici, infermieri, OSS, psicologi e, se necessario, anche da altre figure di supporto (fisioterapista, dietista, assistente sociale). L'équipe non può sostituire la famiglia nei suoi compiti. Le cure domiciliari, per essere efficaci, richiedono che la famiglia sia capace di organizzarsi in modo da garantire una presenza continuativa ed efficace.

Il medico è il referente clinico dell'assistenza e opera in stretta collaborazione con l'équipe domiciliare e con il MMG o i medici specialisti del paziente.

L'infermiere è il case manager dell'assistenza e funge da anello di congiunzione fra il malato, la famiglia e i componenti dell'équipe.

L'operatore socio-sanitario (OSS) è in supporto ai famigliari/caregiver nella gestione dell'igiene, mobilità e formazione sanitaria.

Lo psicologo ha lo scopo di essere di supporto psicologico per i pazienti e per i loro familiari, che ne abbiano necessità e che lo richiedano durante l'assistenza e nella fase del lutto

Ogni operatore è munito di cartellino di riconoscimento riportante: foto, nome e cognome dell'operatore, logo e nome di Life Cure.

Il servizio di cure palliative domiciliari è erogato in convenzione con il sistema sanitario regionale ed è pertanto completamente gratuito per l'utenza.

7. ORARI DI ATTIVITÀ E DI REPERIBILITÀ

Il servizio opera attraverso:

- visite domiciliari programmate 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 risponderanno al bisogno nel più breve tempo possibile di norma entro 30 minuti.
- consegna dei presidi e dei farmaci di cure palliative direttamente al domicilio (attraverso gli operatori del servizio di assistenza territoriale di cure palliative o attraverso la famiglia stessa).

Le visite domiciliari degli operatori sono programmate secondo le necessità del singolo malato e in base a quanto viene stabilito durante la riunione settimanale dell'équipe di cure palliative. Le visite saranno programmate tra le 8 e le 18 nei giorni feriali e tra le 8 e le 14 nei giorni di sabato e festivi.

Nei giorni feriali (dalle ore 8 alle ore 18), oltre le visite programmate, è possibile contattare direttamente il medico e/o l'infermiere che hanno in carico il malato per eventuali urgenze (i loro numeri telefonici saranno comunicati direttamente alla famiglia durante la prima visita domiciliare).

Nei giorni di sabato e festivi può essere contattato l'operatore reperibile attraverso il numero di telefono comunicato in prima visita domiciliare. Lo stesso numero sarà disponibile per comunicazioni urgenti dalle ore 18 alle ore 8 tutti i giorni.

8. COME ACCEDERE AL SERVIZIO DI CURE PALLIATIVE DOMICILIARI

Il primo passo per accedere alle cure palliative domiciliari è la segnalazione o la richiesta da parte del medico di medicina generale o dello specialista o del medico di struttura socio-sanitaria oppure anche da parte del paziente o un suo familiare.
La richiesta può pervenire telefonicamente o tramite e-mail, ma può anche essere consegnata personalmente presso la nostra sede operativa.
Dopo la richiesta di presa in carico, entro 24 h lavorative dal primo contatto sarà organizzato un colloquio, con un familiare o anche con lo stesso paziente, informativo e di valutazione dei criteri di eleggibilità.
Al colloquio seguirà la prima visita di presa in carico da parte dell'UCP-dom oppure il trasferimento in altra unità d'offerta della rete locale di Cure Palliative.
La prima visita domiciliare sarà effettuata dal medico e dall'infermiere della microequipe entro due giorni lavorativi dal primo colloquio oppure secondo quanto concordato con la famiglia.
Le visite successive saranno pianificate di volta in volta con gli operatori, secondo il piano condiviso e in base alle condizioni generali del paziente.

9. DIMISSIONI / TRASFERIMENTO DAL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

In alcuni casi può essere necessario concludere il percorso di assistenza domiciliare. In questi casi sarà stabilito preventivamente un contatto telefonico con i nuovi referenti clinici per il passaggio
di consegne, al fine di assicurare una adeguata continuità delle cure.
Le ragioni che possono determinare la chiusura del percorso di assistenza domiciliare possono essere, ad esempio:

1. la volontà del paziente e/o del caregiver;
2. il trasferimento presso una struttura ospedaliera, presso una struttura residenziale o presso un hospice;
3. il cambio di residenza del paziente.

Al momento delle dimissioni / trasferimento il medico o l'infermiere che hanno seguito il paziente provvedono a registrare sulla cartella clinica la data della chiusura del percorso di assistenza domiciliare e il relativo motivo. Il medico e l'infermiere inoltre redigono una relazione clinica/assistenziale (lettera di dimissioni) che viene archiviata in cartella e data in copia al paziente e/o al caregiver.

10. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DI EVENTUALI RECLAMI E LORO GESTIONE

I disservizi e i reclami rappresentano un'opportunità di miglioramento e sono gestiti secondo procedura interna.
Tutte le situazioni di servizio insoddisfacente e ogni reclamo saranno prese in considerazione e accuratamente trattate.
È possibile segnalare il reclamo attraverso l'apposito modulo che Le verrà consegnato in prima visita o attraverso la compilazione del modulo disponibile online sul sito web Life Cure.
Life Cure, attraverso Assicurazione Qualità, si impegna a darLe riscontro entro tre giorni lavorativi dalla Sua segnalazione.
Se necessario, saranno intraprese le conseguenti azioni correttive.

11. PROCESSO DI RILEVAZIONE ED ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Il termine " customer satisfaction", o " soddisfazione del cliente", indica la misura di quanto i servizi forniti da Life Cure soddisfino o abbiano soddisfatto le Sue esigenze.
Il questionario di soddisfazione Le verrà consegnato in occasione della prima visita oppure può compilare il modulo disponibile online sul sito web Life Cure.
L'auto compilazione può avvenire durante l'assistenza oppure alla dimissione e Le assicuriamo l'anonimato.
I dati raccolti vengono trattati sotto forma di dati aggregati o di sintesi, ciò significa che non sono riconducibili ai singoli soggetti.
I dati ottenuti permettono a Life Cure di ridisegnare il contenuto operativo delle proprie strategie d'azione e d'intervento e hanno una ricaduta concreta sui servizi offerti in un'ottica di miglioramento della qualità.

12. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DI EVENTUALI SUGGERIMENTI E LORO GESTIONE

È possibile infine compilare la scheda “Rilevazione suggerimenti”, anch’essa disponibile nel fascicolo del paziente in formato cartaceo oppure compilabile attraverso QR Code.
La gestione dei suggerimenti è un'azione importante e fondamentale perché consente di migliorare il servizio alla luce delle considerazioni provenienti dall'utente, predisporre rimedi e azioni correttive o preventive, permettendo di migliorare la soddisfazione e il consenso nei confronti dell'organizzazione e dei servizi erogati.
Le informazioni ricevute sono un'opportunità sia per “correggere il servizio” in generale e/o rispetto al singolo utente sia per migliorarlo nel suo complesso.

13. ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

Tutta la documentazione relativa al Fascicolo Socio-Assistenziale e Sanitario (Cartella Clinica) sarà custodita nell’archivio presso la sede operativa di Busto Arsizio.
La suddetta documentazione è richiedibile gratuitamente in copia inviandone richiesta scritta e compilazione dell’apposito modulo. Il rilascio della copia è di norma entro 7 giorni dalla data della richiesta, con la possibilità di integrare eventuali documenti mancanti entro un massimo di 30 giorni.

14. QUALITÀ

Life Cure è certificata secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 per le seguenti attività:

- Progettazione ed Erogazione di Servizi di Cura al Domicilio a tutti i Livelli di intensità e nei diversi Setting Assistenziali;
- Progettazione ed Erogazione del Servizio di Telemedicina e Telemonitoraggio.

15. VARIAZIONE DEI CONTENUTI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi risponde al principio di trasparenza verso l’Utenza, per tale motivo viene verificata ed eventualmente revisionata annualmente.
Nel momento in cui vengono effettuate modifiche alla Carta dei Servizi, le stesse saranno comunicate attraverso:

- Consegna della Carta dei Servizi c/o il domicilio degli Utenti;
- Pubblicazione sul sito Web www.lifecure.it

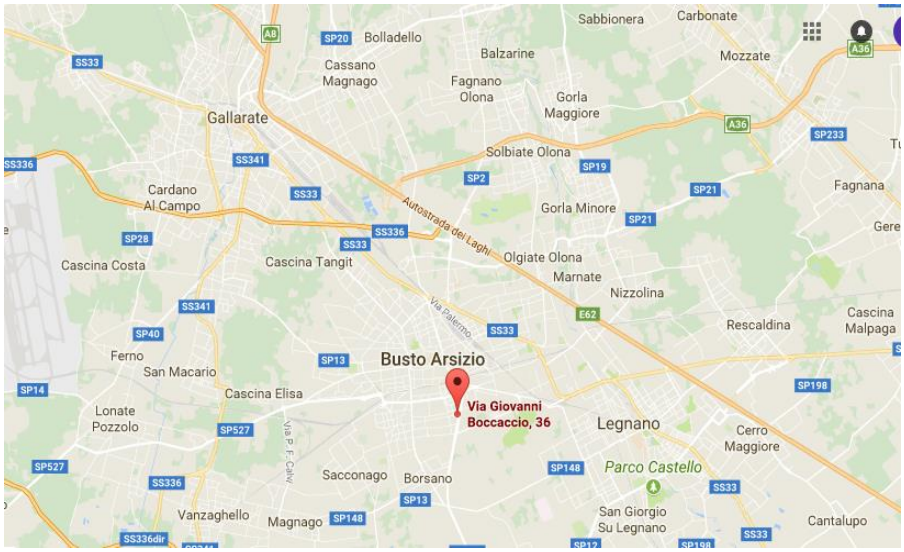
La presente carta dei servizi è stata emessa il giorno 19/08/2025.

16. DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI

La nostra sede operativa si trova in:

Viale Giovanni Boccaccio, 36 - 21052 Busto Arsizio (VA).
Tel. 0331 302664. Fax 0331 625161. Numero Verde 800 144 427.
E-mail: adi.lombardia@sapio.it.
Sito internet: www.lifecure.it

La nostra sede è aperta al pubblico dal Lunedì al Venerdì, dalle 8.30 alle 12.30, dal Lunedì al Giovedì dalle 13.30 alle 17.30 e al Venerdì dalle 13.30 alle 16.30



Come arrivare:
In macchina provenendo dall'autostrada A8 uscita Castellanza:

- Prendi l'uscita Castellanza verso Castellanza
- Alla rotonda prendi la 1ª uscita e prendi Via Saronnese/SP527
- Alla rotonda, prosegui dritto su Corso G. Matteotti/Via Saronno/SS33
- Alla rotonda prendi la 2ª uscita e prendi Via per Busto Arsizio/SS33
- Alla rotonda, prosegui dritto su Viale Giuseppe Borri
- Svolta a sinistra verso Via Guido Gozzano
- Al Piazzale Rodolfo Crespi prendi la 2ª uscita e prendi Viale Ippolito Nievo
- Alla rotonda prendi la 3ª uscita e prendi Via Giovanni Boccaccio

In autobus fermata Boccaccio: linea: 1A, 2D, 11R, 55R, 5A, 3S, 2 circolare destra e 3 circolare sinistra.

In treno: Staz. F.S.: P.za Libertà – linea 2 circolare destra; Ferrovie Nord: Via Vincenzo Monti – linea 2 circolare destra.

17. ALLEGATI

1. Modulo questionario di soddisfazione (QR code)

2. Modulo suggerimenti (QR code)

3. Modulo reclami (QR code)