FORME
Impresa Sociale

Sistema Sanitario Regione Lombardia

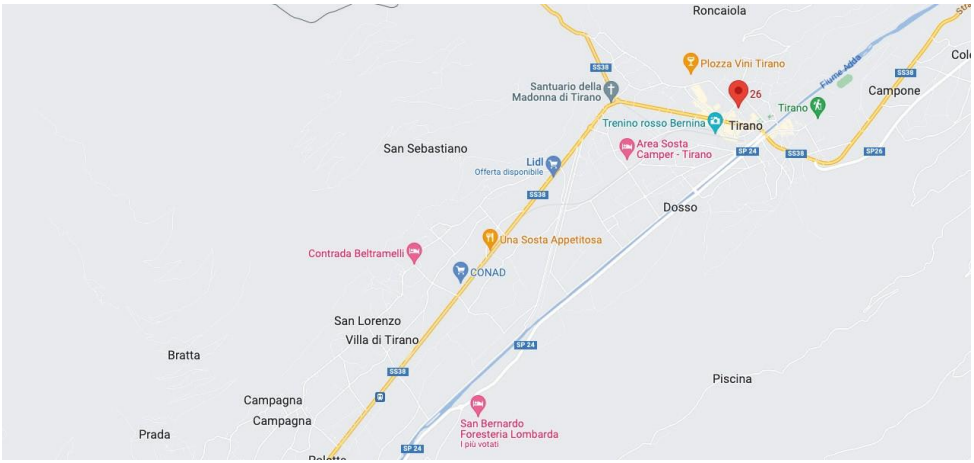
SERVIZIO DOMICILIARE

C-DOM

CARTA DEI SERVIZI

FORME
di Cura

Come Raggiungerci



DA MILANO

Procedere verso Lecco, prendere la SS36 per 78 km; arrivati a Colico continuare per Tirano sulla SS38 per 70 km (passando per Sondrio).

DA BRESCIA

Da Brescia procedere verso Iseo, prendere la SS510 per 25 km; vicino Pian Camuno dirigersi verso Edolo-Ponte di Legno sulla SS42 per 49 km;a Edolo prendere per Aprica sulla SS39 per 15 km e poi per Tirano per 17 Km.

Riferimenti

FORME
Impresa Sociale

Società Cooperativa Sociale
Via Meriggio, 4 - 23100 Sondrio
0342 211251
info@formecoop.it
www.formecoop.it

Servizio di Cure Domiciliari
Via Pio Rajna, 24/26 23037 Tirano (SO)
0342 211251 interno 3
Fax: 324 718035
LUN-VEN dalle 9:00 alle 17:00
cdom@formecoop.it
Pec: forme@pec.formecoop.it

Direttore Forme Impresa Sociale
Dott.ssa Elisa D'Anza

Responsabile Servizio C-DOM
Dott.ssa Jessica Armanasco

Coordinatrice C-DOM
Dott.ssa Ilaria Di Trio

Direttore Sanitario
Dr. Luca De Gianbattista

Ultimo aggiornamento: gennaio 2026
Revisioni o modifiche della presente Carta dei Servizi verranno tempestivamente trasmesse in forma cartacea al Cliente o al proprio Referente.
Copia della Carta Servizi è disponibile nella sede del servizio CDOM e sul sito internet della Cooperativa.

Premessa

La Cooperativa Sociale Forme, costituitasi nel 2018 con la fusione tra le Cooperative Sociali Ardesia di Tirano e Ippogrifo di Sondrio, eredita la gestione dei servizi sanitario-assistenziali precedentemente in carico ad Ardesia.

Il **Servizio di Cure Domiciliari** si inserisce all'interno di una rete di servizi territoriali ed è rivolto è rivolto a persone in situazione di fragilità, intesa come: non autosufficienza parziale o totale di carattere temporaneo o definitivo; condizione di non deambulazione e di non trasportabilità presso i presidi sanitari ambulatoriali.
Alla nostra cooperativa è permesso erogare sul territorio questo servizio in forza del patto di accreditamento firmato dalla competente ATS della Montagna.
Il servizio di Cure Domiciliari viene coniugato ad una nuova modalità di erogazione e di finanziamento: il "Voucher Socio-Sanitario".
Il Voucher Socio-Sanitario è assimilabile ad un ticket che il titolare può spendere per l'acquisto di percorsi domiciliari di cura ed assistenza presso soggetti professionalmente qualificati e, pertanto, accreditati presso l'ATS di riferimento.
Il servizio di Cure Domiciliari prevede una sinergia tra soggetti pubblici, ATS Montagna e ASST Valtellina e Alto Lario, deputati all'attività di programmazione/ acquisto/valutazione delle prestazioni sanitarie e soggetti privati accreditati deputati all'organizzazione, erogazione e gestione delle stesse.

La Carta dei Servizi vuole fornire una corretta informazione sul servizio e nel contempo rappresentare un valido strumento di controllo per l'utenza che vede così garantiti i principi di equità, imparzialità, efficienza e, soprattutto, di partecipazione attiva.
La Carta dei Servizi è lo strumento con il quale la direzione e gli operatori del servizio C-DOM assumono l'impegno nei confronti dell'utente, dei familiari, delle istituzioni e della cittadinanza, di migliorare continuamente il servizio offerto.

La Direzione

Informazioni generali

Tipologia dell'offerta

Possono usufruire del Servizio di Cure Domiciliari tutti gli Assistiti residenti o domiciliati sul territorio del Distretto Alta Valtellina ai quali sia stato assegnato dal competente ufficio dell'ASST Valtellina e Alto Lario un Voucher Socio-Sanitario o altro valido titolo d'acquisto di prestazioni socio- sanitarie domiciliari.

La Cooperativa eroga il servizio C-DOM nell'Ambito Territoriale denominato "Distretto Alta Valtellina" che comprende i Comuni appartenenti alla Comunità Montana di Tirano e Comunità Montana di Bormio).

Beneficiari

Ne possono beneficiare tutte le persone in condizioni di "fragilità socio-sanitaria", vale a dire tutte le persone che, indipendentemente dall'età e dal reddito, in via temporanea o definitiva, sono fisicamente impossibilitate a recarsi presso le strutture sanitarie territoriali e non possono svolgere autonomamente le normali attività di vita quotidiana.

Il Voucher Socio-Sanitario

È un buono mensile che l'ASST Valtellina e Alto Lario riconosce a quanti hanno bisogno di essere curati ed assistiti a casa a spese del Sistema Sanitario Regionale.
È una nuova modalità per ottenere le cure domiciliari senza alcuna contribuzione da parte del paziente.

Orario ufficio

La Sede Operativa del Servizio Cure Domiciliari sito in Via Pio Rajna, 24/26 a Tirano (SO) è **chiusa al pubblico**. I colloqui con gli utenti e/o i familiari avvengono telefonicamente e/o presso il domicilio degli utenti.

L'Ufficio Amministrativo è attivo con ricezione delle telefonate **dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00**.

Erogazione del Servizio

Il Servizio Cure Domiciliari della Cooperativa Sociale Forme viene erogato 5 giorni a settimana (lun-ven) per attività prestazionali o monoprofessionali, 7 giorni settimanali per le attività integrate (un numero non inferiore a 49 ore settimanali di assistenza distribuita sui 7 giorni in ragione della risposta al bisogno collegato ai PAI aperti).

Caratteristiche residenziali

Cure Infermieristiche
Prelievi ematici, medicazioni di lesioni da decubito, gestione del catetere vescicale permanente, gestione infusioni, controlli parametri e somministrazione terapie

Cure Riabilitative / Educative
Interventi fisioterapici ed educativi

Consulenza di Specialisti
es. Geriatria, Fisiatria, Psicologo, Logopedista

Cure Assistenziali
es. Igiene personale, vestizione, addestramento al caregiver, ecc...

La Cooperativa organizza ed eroga il Servizio in accordo con il Medico di famiglia nel rispetto delle specifiche esigenze dell'Assistito e/o dei suoi familiari.

MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Come accedere al Servizio

Per usufruire del Servizio di Cure Domiciliari occorre:

- **Rivolgersi al proprio Medico curante** (Medico di Medicina Generale e/o Pediatra di Libera scelta); se l'utente è ricoverato in ospedale sarà il Medico Ospedaliero a poter attivare il servizio.
- Essere in possesso di un **Progetto Riabilitativo Individuale (PRI)** redatto da medico specialista in Medicina fisica e della Riabilitazione (Fisiatra) **solo nel caso di percorsi riabilitativi.**

Successivamente:

- La segnalazione dell'MMG/Pediatra/Medico Ospedaliero viene recapitata presso il Distretto dell'ASST territorialmente competente.
- L'Equipe di Valutazione Multidimensionale (EVM) dell'ASST Valtellina e Alto Lario effettua, se necessario, una visita domiciliare al fine di valutare il bisogno sociosanitario del paziente ed assegnare il Percorso di Cura più appropriato.
- L'EVM consegna al Paziente e/o ai suoi familiari la lista degli erogatori accreditati

Il Paziente e/o i suoi familiari scelgono liberamente l'ente dal quale farsi erogare il Servizio.

N.b. Per **prelievi domiciliari** è necessario recarsi dal medico curante che tramite impegnativa di Regione Lombardia richiede il prelievo precisando che avvenga "a domicilio" per paziente non autosufficiente/non trasportabile. Per ricevere il servizio occorre sempre chiamare l'ASST al n. 0342/712321 per il distretto di Tirano e al n. 0342/909248 per il distretto di Bormio.

-

Presa in carico dell'utente

- Nel momento in cui il Paziente ha scelto l'Ente Gestore "Cooperativa Sociale Forme", l'EVM comunica alla Cooperativa stessa il Progetto Individuale (P.I.) del Paziente. **Sarà cura della Cooperativa Sociale Forme contattare il/la paziente o i suoi familiari per concordare l'inizio del Servizio**.
- La presa in carico del paziente è garantita entro 72 ore (fatte salve eventuali altre necessità). Una volta preso in carico il paziente la Cooperativa Sociale Forme predisporrà il Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.) e garantirà la disponibilità del Servizio C-DOM per 5 giorni la settimana (lun-ven) per percorsi prestazionali/ mono professionali e 7 giorni su 7 per percorsi che prevedono attività domiciliari integrate.
- L'operatore di riferimento al primo accesso provvederà ad iniziare la compilazione del Fascicolo Sociosanitario domiciliare (FASAS) il quale dovrà rimanere al domicilio per tutta la durata della presa in carico a disposizione degli Operatori in servizio, i quali provvederanno con la registrazione delle attività prestate ed erogate a domicilio;
- Il paziente o il Caregiver è tenuto a firmare ogni pagina della Diaria compilata dagli operatori, i PAI attivati ad ogni rinnovo, il modulo privacy e il consenso informato.

PROFILI DI CURA E PRESTAZIONI EROGATE

Le Cure Domiciliari prevedono più livelli di cura:

LIVELLO BASE/PRESTAZIONALE/PERCORSI con l'erogazione di prelievi o interventi mono professionali, standardizzati a bassa frequenza (prestazionale generico, percorsi di gestione alvo, gestione catetere vescicale, gestione stomie, lesioni (A-B-C) e fisioterapia (A-B-C-D)

AREA ADI INTEGRATA: livelli 1-2-3A-3B-3C e alta intensità: con servizi sanitari di media/alta intensità e complessità, pluri-professionali o integrati con prestazioni di assistenza sociale e di supporto alla famiglia.

Le prestazioni erogate sono:
- di tipo **infermieristico**
- di tipo **riabilitativo** (fisioterapia, logopedia)
- di tipo **sociosanitario** (ASA/OSS)
- di tipo **psicologico**

Per **le altre prestazioni** di Cure Domiciliari sarà il Medico Curante /Pediatra/Medico Ospedaliero che attiverà direttamente il servizio, tramite ufficio di fragilità del distretto di appartenenza del paziente.

MODALITÀ DI CHIUSURA DEL SERVIZIO

Sospensione

Si realizza in caso di:

- ricovero temporaneo in Ospedale o in altra struttura sanitaria;
- allontanamento temporaneo dal domicilio (es. vacanze, cure termali, visite prolungate a parenti, ecc.).

Chiusura volontaria

Si realizza per decisione dell'utente e/o dei familiari (es. ricovero in RSA, termine periodo di assistenza del servizio, trasferimento della residenza al di fuori dell'ambito distrettuale di riferimento, scelta di un altro ente erogatore, ecc.).

In caso di trasferimento ad altro Servizio o altra struttura, al fine di assicurare una continuità delle cure, gli operatori del Servizio di Forme sono a disposizione (previo accordo con i familiari del paziente) per fornire informazioni utili al caso.

La presa in carico si conclude con il ritiro del fascicolo socio sanitario domiciliare (FASAS) da parte dell'operatore referente al domicilio e l'archiviazione presso la sede del servizio.
Il Servizio C-DOM della Cooperativa Sociale Forme si rende altresì disponibile a fornire gratuitamente ed entro 10 giorni lavorativi copia della Cartella Domiciliare ai familiari che ne fanno richiesta.

Incompatibilità

Il servizio C-CDOM è incompatibile con il servizio di Cure Palliative Domiciliari (CPDOM). Qualora venisse attivato è necessario comunicarlo al servizio C-DOM che provvederà alla chiusura del servizio.

LE FIGURE PROFESSIONALI

Tutti gli operatori sono dotati di cartellino di riconoscimento visibile ai pazienti ed ai familiari.

Il Servizio di Cure Domiciliari consiste nell'invio al domicilio dell'Assistito di Operatori Professionali specificatamente preparati, formati ed attrezzati, appropriatamente coordinati tra loro, al fine di garantire la presa in carico globale del Paziente - e dei suoi bisogni - e il miglioramento (o mantenimento) del suo stato di salute.

Operatori Domiciliari

Gli operatori professionali che possono intervenire al domicilio dell'Assistito in quanto previsti nel Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.), richiesti o necessari, possono essere: Medici, Medici Specialisti, Psicologi, Infermieri, Fisioterapisti, Logopedista, Operatori Socio-Sanitari (O.S.S.), Educatore Professionale (E.P.), Ausiliari Socio-Assistenziali (A.S.A.).

Coordinatore C-DOM

È responsabile della gestione organizzativa C-DOM.
Interagisce con i responsabili della Commissione Valutativa Distrettuale dell'ASST della Valtellina e Alto Lario, con i medici di base e con gli operatori del servizio.

METODOLOGIE DI LAVORO

La Cooperativa Sociale Forme pone al centro dell'attenzione il cliente-paziente in un'ottica di ricerca della qualità complessiva del Servizio attraverso:

- la qualità dei rapporti con il cliente-paziente in termini di soddisfazione dei suoi bisogni non solo sanitario-assistenziali ma anche di accoglienza, di relazione, di coinvolgimento e di integrazione
- la qualità dell'organizzazione in termini di aderenza al Patto di Accreditamento e agli obiettivi annuali stabiliti dalla Regione Lombardia.

La qualità fornita è spesso il risultato del modo con cui le persone operano e del loro modo di essere nella relazione con il paziente.
L'attenzione della Cooperativa per la qualità si concretizza, in particolare, attraverso:

- un'attenzione a qualificare, formare ed aggiornare il proprio personale;
- un'attenzione alla costruzione di positive relazioni tra gli operatori sviluppando modalità collaborative;
- una capacità di ascolto ed attenzione verso gli operatori per creare un clima positivo di lavoro.

IL CODICE ETICO

Ad ulteriore garanzia per il cliente/paziente, la Cooperativa Sociale Forme si è dotata di un Codice Etico specifico per i Servizi Domiciliari.
Il Codice Etico è costituito dai principi e dalle regole che gli Operatori dei Servizi Domiciliari devono osservare e far osservare nell'esercizio della professione ed è vincolante per tutti i dipendenti dei Servizi SAD e C-DOM della Cooperativa Sociale Forme.
Ogni singolo operatore è tenuto alla sua conoscenza e l'ignoranza del medesimo e la sua inosservanza non esimono dalla responsabilità disciplinare.
La Cooperativa Sociale Forme e il suo Servizio C-DOM si rifanno altresì all'osservanza di quanto enumerato nella Carta Europea dei Diritti del Malato.

SODDISFAZIONE DEI BENEFICIARI DEL SERVIZIO

Nell'intento di migliorare continuamente il servizio offerto, si invitano i pazienti e/o i familiari ad esprimere la qualità percepita e gli ambiti di miglioramento mediante la compilazione dei Questionari di soddisfazione presenti nella Cartella Domiciliare.

I reclami, di cui al modulo nell'ultima pagina della presente Carta dei Servizi, verranno trattati entro 30 giorni dalla loro ricezione

MODULO DI RECLAMO

Reclamo presentato da (compilare in stampatello):

Cognome _____

Nome _____

Nato/a a _____

Prov. _____ il _____

residente a _____ CAP _____ Prov. _____

Via _____

Telefono _____

Oggetto del reclamo

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Luogo e data_____Firma _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni