

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ASST Lecco

CARTA DEI SERVIZI

DIFRA

**DIPARTIMENTO
DELLA FRAGILITÀ**



0.1 GLI OBIETTIVI

A CHI SI RIVOLGE IL DIPARTIMENTO DELLA FRAGILITÀ E QUALI OBIETTIVI SI PREFIGGE NEI PROPRI PERCORSI DI CURA

0.2 IL METODO

COME SI SUDDIVIDONO I SERVIZI EROGATI E CHI PUÒ USUFRUIRNE

0.3 LA RETE

I LUOGHI DI CURA E GLI EROGATORI DELLE PRESTAZIONI

0.4 LE COLLABORAZIONI

LE SINERGIE SUL TERRITORIO

0.1 - OBIETTIVI

IL DIPARTIMENTO DELLA FRAGILITÀ

Spesso le persone affette da malattie croniche o da malattie inguaribili e disabilità si sentono in difficoltà e non vivono serenamente questa condizione. Proprio per loro nasce il DIFRA.

DIFRA è acronimo di “DIPARTIMENTO FRAGILITÀ”.

La fragilità viene intesa come una condizione in cui le persone sono affette da malattie croniche evolutive a diversi gradi di intensità o semplicemente non sono più autosufficienti.

Queste persone hanno bisogni fisici, psicologici e sociali più accentuati perché si ritrovano in questo stato di fragilità fisica ed emotiva.

Il DIFRA contribuisce nel mantenere una buona qualità di vita anche in queste condizioni.

UN CAMBIO DI PROSPETTIVA

La qualità della vita può e deve essere migliorata anche in condizioni di fragilità: la persona fragile deve poter sentire di essere ascoltata e curata.

Per favorire il benessere della persona il DIFRA, oltre alle cure ospedaliere, offre cure domiciliari e residenziali.

Quando le cure vengono erogate a casa, la persona può essere seguita nel proprio ambiente, circondata da tutti gli affetti familiari e da ciò che le appartiene e la rappresenta.

Ogni percorso di cura viene personalizzato, così che possa rispondere alle specifiche esigenze di ciascun malato, condividendolo.

Risultano fondamentali la collaborazione e la fiducia reciproca che si instaura tra le équipe curanti e la famiglia.

IL NUOVO PERCORSO DI PRESA IN CARICO

PIÙ VICINI NELLA “BUROCRAZIA”

Organizziamo tutti i servizi sanitari e sociosanitari per rispondere ai bisogni della persona fragile. Siamo vicini al paziente e alla famiglia nell'organizzazione del piano di cura, programmando prestazioni e interventi specifici e prescrivendo le cure più appropriate.

MIGLIORIAMO LA QUALITÀ DELLA VITA

Quando il paziente si trova in una condizione di fragilità, poiché affetto da una o più patologie, il più delle volte si trova in una condizione di fragilità anche a livello emotivo.

Se il problema di salute viene controllato e il paziente si sente accompagnato nel suo percorso di cura, anche la qualità della vita migliora.

LA FIDUCIA E LA PERSONALIZZAZIONE PRIMA DI TUTTO

La persona fragile può scegliere a chi rivolgersi. La fiducia reciproca è fondamentale affinché la presa in carico sia efficace.

La persona fragile avrà un programma di cura personalizzato e una équipe dedicata.

Il medico o l'infermiere di riferimento avranno il compito di garantire il coordinamento e l'integrazione tra i diversi livelli di cura e i vari professionisti coinvolti.

UNA RISPOSTA UNICA A BISOGNI COMPLESSI

Forniamo una risposta semplice, efficace e gratuita alla domanda complessa di cure integrate: garantiamo un migliore accesso alle cure e la continuità dell'assistenza sanitaria e sociosanitaria.

DALLA PARTE DEL PAZIENTE FRAGILE

Il nostro Dipartimento mette al primo posto la dignità della persona fragile, tutelando la sua autonomia e promuovendo la qualità della sua vita.

LEA

I LEA (*Livelli Essenziali di Assistenza*) sono le prestazioni e i servizi che il Servizio Sanitario Nazionale è tenuto a fornire e prevedono (DPCM 12 gennaio 2017) l'accesso unitario ai servizi sanitari, la presa in carico delle persone attraverso la valutazione di tutte le dimensioni del bisogno clinico, funzionale e sociale e la predisposizione di un percorso assistenziale multidisciplinare ed integrato.

LEGGE 38

La legge 38 del 15 marzo 2010 tutela il diritto del cittadino ad accedere alle cure palliative e alla terapia del dolore.

Viene tutelato e garantito l'accesso alle cure palliative e alla terapia del dolore, al fine di assicurare il rispetto della dignità e dell'autonomia della persona umana, il bisogno di salute, l'equità nell'accesso all'assistenza, la qualità delle cure e la loro appropriatezza riguardo alle specifiche esigenze.

Le strutture sanitarie che erogano cure palliative e terapia del dolore, assicurano un programma di cura individuale per il malato e per la sua famiglia, nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- tutela della dignità e dell'autonomia del malato, senza alcuna discriminazione;
- tutela e promozione della qualità della vita fino al suo termine;
- adeguato sostegno sanitario e socio-assistenziale della persona malata e della sua famiglia.

LEGGE 219/17

La legge 219/17 norma la Pianificazione Anticipata delle Cure, confermando il valore del consenso come processo decisionale condiviso.

Questo presuppone un'adeguata informazione e comunicazione con il malato e la sua famiglia. Il tempo della conoscenza costituisce un tempo di cura.

Gli interessati possono esprimere le proprie volontà circa i trattamenti sanitari e nominare un fiduciario che le rappresenti nelle relazioni con il medico, favorendo un più rigoroso e diffuso rispetto della volontà del malato nella pianificazione ed erogazione delle cure, sviluppando nuove modalità di relazione tra l'équipe curante e la persona malata.

0.2 - METODO

COME EROGHIAMO L'OFFERTA DI CURA

La nostra offerta di cura è ampia e risponde a specifiche esigenze delle persone fragili. Il nostro principale obiettivo è assistere la persona attraverso cure ospedaliere, residenziali e domiciliari, rispondendo efficacemente alle esigenze di ciascun malato.

La nostra offerta di cure si suddivide in:

CURE PALLIATIVE OSPEDALIERE, DOMICILIARI E IN HOSPICE

CURE GERIATRICHE E RIABILITATIVE DOMICILIARI

CURE SUBACUTE OSPEDALIERE

Ogni percorso di cura viene personalizzato, così che possa rispondere alle specifiche esigenze di ciascun malato, concordando ogni singolo aspetto del piano assistenziale.

UN PROGRAMMA DI CURA PERSONALIZZATO

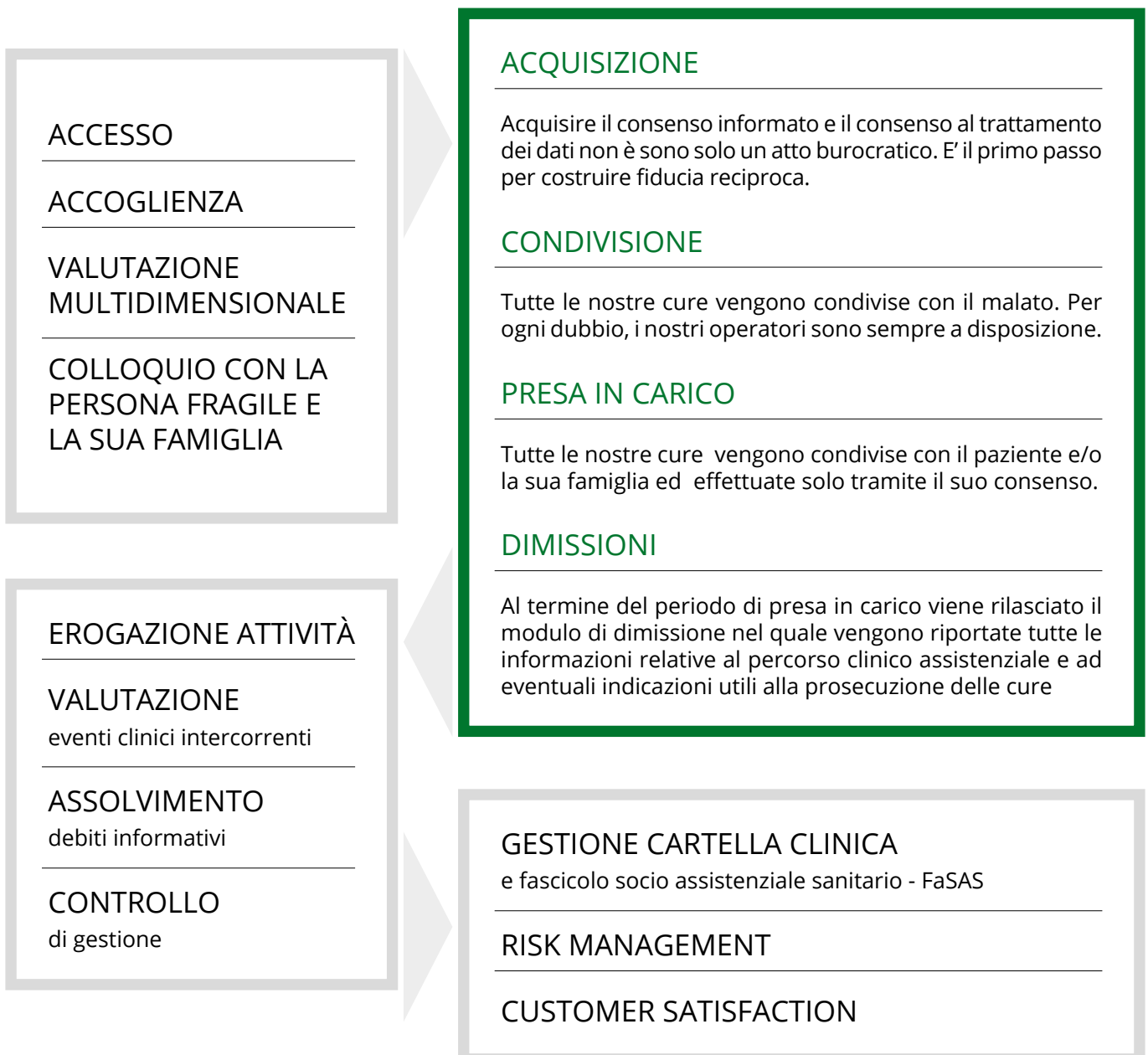
Ci prendiamo cura della persona dall'inizio della fragilità, accompagnandola in ogni fase del processo di cura, dalla valutazione assistenziale, funzionale e sociale del paziente, attraverso risorse dedicate ed utilizzando idonei strumenti.

Tramite la stesura del PAI (*Piano Assistenziale Individuale*) delineiamo gli obiettivi personalizzati e i relativi interventi professionali.

Piani di cura coerenti con i bisogni, le aspettative e i desideri del malato e della sua famiglia.

IL PERCORSO DI CURA

Le procedure a cui facciamo riferimento per l'erogazione delle **Cure Ospedaliere, Domiciliari, e Residenziali** riguardano:



CONTINUITÀ CLINICO ASSISTENZIALE

La continuità clinico-assistenziale è rivolta alle persone fragili che non presentano problematiche unicamente sanitarie, ma necessitano anche di risposte assistenziali appropriate alla complessità dei loro bisogni, non ultimi quelli di natura psicologica e sociale.

Attraverso la predisposizione del piano di assistenza individuale (PAI) la persona fragile viene accompagnata nella fase postacuta a rientrare a casa sua o presso una struttura residenziale.

ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE E VALUTAZIONE

Il DIFRA garantisce, anche attraverso un sistema di comunicazione (Sistema Informativo ICT), la continuità delle cure dall'ospedale al territorio per le persone in condizioni di cronicità complessa e fragilità. Assicura l'appropriatezza dei percorsi attivati nella fase successiva a un ricovero ospedaliero, aiutando il malato nella ricerca della soluzione più adatta ai suoi bisogni.

La Continuità Clinico Assistenziale offre il servizio di Cure Subacute presso i presidi ospedalieri di Merate e Lecco e l'Assistenza Domiciliare Integrata (Cure Riabilitative e Geriatriche) presso le Sedi Operative di Merate e Lecco/Bellano.

COORDINAMENTO DELLE DIMISSIONI PROTETTE

La dimissione dopo ricovero ospedaliero è un passaggio delicato, che deve essere pianificato con attenzione. Il DIFRA garantisce le dimissioni protette nelle fasi successive al ricovero in ospedale, preferibilmente verso il domicilio o in alternativa verso strutture per subacuti, residenziali riabilitative, assistenziali, Hospice.

Se è fondamentale Curare, lo è ancora di più Prendersi Cura

Il DIFRA attraverso il servizio di continuità clinico assistenziale garantisce:

**ATTRAVERSO LE CURE
SUBACUTE OSPEDALIERE**

**APPROPRIATEZZA
DEI PERCORSI ATTIVATI
SUCCESSIVI AL RICOVERO
IN REPARTI PER ACUTI**

**ATTRAVERSO L'ASSISTENZA
DOMICILIARE INTEGRATA**

**EROGAZIONE CURE
DOMICILIARI
GERIATRICHE E
RIABILITATIVE
SPECIALISTICHE**

CURE SUBACUTE OSPEDALIERE



Le cure subacute operano in un regime ospedaliero assistenziale e prevedono un ricovero protetto dei pazienti che, superato l'evento acuto non possono, per ragioni sanitarie o sociali, rientrare subito al domicilio.

Le aree di degenza subacute (16 posti letto presso il presidio ospedaliero Manzoni di Lecco e 10 posti letto presso il presidio ospedaliero Mandic di Merate) sono dedicate alla presa in carico del malato con cronicità complessa ed avanzata successivamente alla dimissione da un reparto per acuti.

Oltre agli aspetti medici, viene posta particolare attenzione agli aspetti assistenziali e sociali. Il malato fragile e la sua famiglia, che si trovano in una condizione di stress emotivo, possono affrontare più serenamente il percorso di cura e, superata la fase acuta, rientrare presso il proprio domicilio o presso una struttura residenziale.

ADI-ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA



L'assistenza domiciliare integrata (ADI) consiste nell'erogazione di interventi finalizzati a rispondere alle necessità sanitarie ed assistenziali delle persone malate favorendo, se possibile, la permanenza nel loro ambiente di vita.

L'ADI è rivolta a persone in situazione di fragilità, senza limitazioni di età o di reddito, caratterizzate dall'esistenza di una situazione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo e una condizione di non deambulabilità e di non trasportabilità presso i presidi ambulatoriali.

La permanenza presso il proprio ambiente di vita permette alla persona che si trova già in uno stato di fragilità di non dover subire un cambiamento che spesso viene vissuto in maniera negativa nonché di ridurre i rischi sanitari e sociali connessi alle istituzionalizzazioni geriatriche e riabilitative.

L'ADI include :

- cure infermieristiche
- cure riabilitative
- cure assistenziali
- cure specialistiche
- supporto educativo

L'Assistenza Domiciliare Integrata garantisce la condivisione degli obiettivi e delle responsabilità, e stabilisce i mezzi e le risorse necessarie per il raggiungimento dei risultati di salute.

INFERMIERE DI FAMIGLIA E DI COMUNITÀ

L'Infermiere di Famiglia e di Comunità opera nell'ambito delle reti delle cure per i malati cronici e per i malati con bisogni di cure palliative promuovendo un'assistenza di natura preventiva e assicurando la continuità delle cure.

L'Infermiere di Famiglia e di Comunità garantisce il monitoraggio delle condizioni cliniche, verifica l'adesione ai trattamenti terapeutici, eroga prestazioni infermieristiche in ambito ambulatoriale.

Questa figura costituisce l'interfaccia tra il Medico di Famiglia, i servizi territoriali di cure domiciliari e di cure palliative e gli specialisti ospedalieri.

Svolge attività ambulatoriali ed interagisce con i servizi sociali dei Comuni.

CURE PALLIATIVE

Le cure palliative sono rivolte a persone con malattie croniche ad evoluzione sfavorevole che hanno necessità di cure volte al controllo dei sintomi e al miglioramento della qualità della vita.

L'obiettivo principale infatti non è la guarigione ma la cura ed il controllo dei sintomi che la malattia provoca, la riduzione della sofferenza in tutte le sue forme, il supporto al malato e alla sua famiglia.

ACCUDIMENTO, ASCOLTO E SOSTEGNO

Le cure erogate sono continue, di alta professionalità e umanità e si fondano, oltre che su trattamenti farmacologici, sull'accudimento, l'ascolto, la conoscenza, il sostegno e soprattutto il rispetto dei desideri e delle aspettative della persona

In caso di repentino peggioramento delle condizioni cliniche e/o insorgenza di complicanze, l'équipe curante è in grado di intervenire sulle 24 ore.

LA QUALITÀ DELLA VITA

La qualità della vita può e deve essere migliorata anche nella fase finale della malattia: l'obiettivo delle cure palliative domiciliari è quello di non abbandonare mai la persona fragile e di starle vicino, aiutandola con tutti i mezzi disponibili, con l'obiettivo di recuperare capacità residue di autonomia e relazione.

La qualità della vita può e deve essere migliorata, sempre.

Il DIFRA attraverso il servizio di cure palliative garantisce:

CONTINUITÀ DELLE CURE DOPO UN RICOVERO OSPEDALIERO

TEMPESTIVITÀ DELLA RISPOSTA

FLESSIBILITÀ DEI PERCORSI

CURE PALLIATIVE RESIDENZIALI

Nell'ambito della Rete Locale di Cure Palliative è presente la struttura residenziale Hospice "Il Nespolo" di Airuno (LC), accreditato da Regione Lombardia, per 12 posti letto.

L'Hospice è indicato per far fronte a situazioni per le quali l'assistenza domiciliare non è possibile o in mancanza di supporto familiare.

CURE PALLIATIVE OSPEDALIERE



Le Cure Palliative Ospedaliere riguardano:

- Consulenza, valutazione e trattamento del dolore e dei sintomi durante il ricovero.
- Valutazione multidimensionale dei bisogni e colloquio con la persona fragile e la sua famiglia per la condivisione del percorso assistenziale più opportuno.
- Attivazione dei percorsi assistenziali a livello della Rete Locale Cure Palliative, al domicilio o in Hospice.
- Empowerment del malato e della sua famiglia.
- Assistenza specialistica in regime ambulatoriale.
- Assistenza in regime di Day Hospital.

DAY HOSPITAL

L'ospedalizzazione in regime diurno è finalizzata all'erogazione di prestazioni che non possono essere offerte al domicilio o nelle altre strutture della Rete di Cure Palliative e che richiedono un periodo di osservazione prolungata e continuativa.

MAC

Erogazione di prestazioni diagnostiche e terapeutiche in funzione delle complessità e del piano di cura da erogare in ambiente ospedaliero.

ASSISTENZA AMBULATORIALE

L'assistenza in regime ambulatoriale prevede una prima visita, e visite successive di controllo compresa la valutazione multidisciplinare fino a che il malato è in grado di accedere alla struttura ospedaliera.

CURE PALLIATIVE DOMICILIARI



L'offerta domiciliare è stata pensata per permettere alla persona fragile di non abbandonare la casa, gli affetti familiari e tutto ciò che le appartiene e la rappresenta.

Grazie all'esperienza maturata negli anni si può affermare che la persona in uno stato di fragilità, se spostata dal suo ambiente familiare, rischia di vivere quest'esperienza in maniera negativa con un conseguente peggioramento del suo stato fisico ed emotivo.

Abbiamo a cuore la qualità di vita e lo stato della persona fragile per questo motivo abbiamo pensato a un'offerta specialistica domiciliare.

L'offerta domiciliare permette alla persona di vivere meglio la propria condizione perchè rinforzata dalla permanenza nel suo ambiente domestico. La qualità di vita è infatti legata alla possibilità di mantenere i contatti con il proprio mondo relazionale e il proprio contesto sociale.

Assistere la persona in un setting di cure palliative domiciliari significa consentirgli la vicinanza alla famiglia ed evitare che si isoli.

L'efficacia delle cure domiciliari risiede nella capacità di realizzare una rete integrata che dia garanzie di continuità e di risposte efficaci ai bisogni di tipo clinico, assistenziale e sociale, attraverso una équipe dedicata, professionalmente preparata e formata (medici, infermieri, terapisti della riabilitazione, OSS, assistenti sociali, psicologi).

La casa è un luogo di cura privilegiato che favorisce la coesione dei servizi, a condizione che essa stessa venga "curata e protetta"

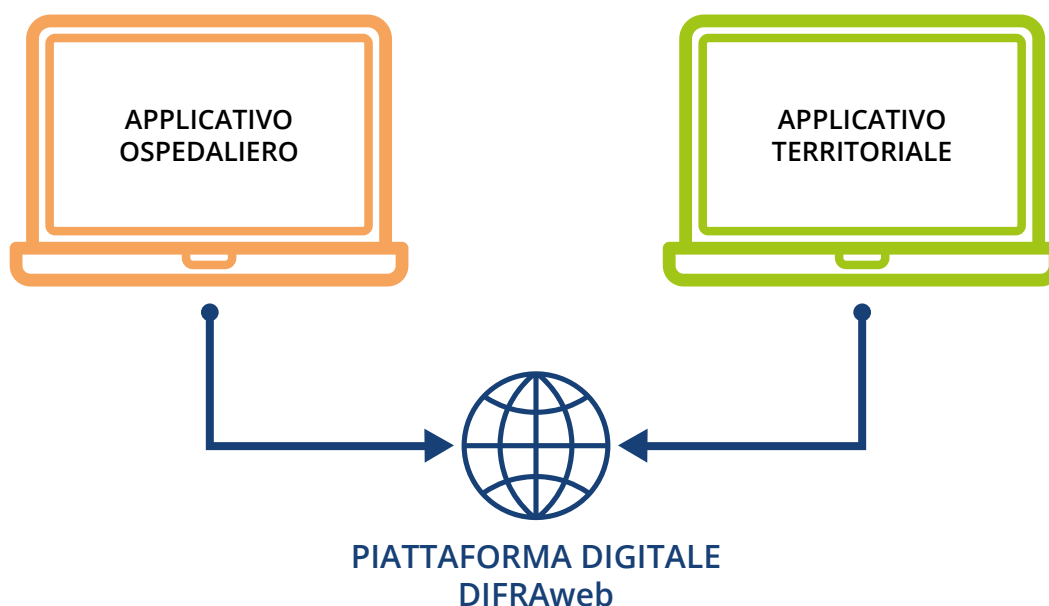
L'INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA

Un'articolazione organizzativa con le nostre caratteristiche non poteva prescindere da una solida struttura tecnologica in grado di offrire soluzioni e servizi per la continuità ospedale-territorio attraverso sistemi informatici sempre all'avanguardia.

Da alcuni anni abbiamo sviluppato una piattaforma tecnologica per la gestione della rete integrata di cura tra ospedale e territorio, con l'intento di favorire la condivisione di informazioni cliniche e assistenziali tra i servizi a maggiore intensità e specializzazione, e le diverse forme di assistenza territoriale.

Il sistema adottato SI-DIFRAWEB, basato sull'interoperabilità tra il sistema informativo ospedaliero IPAC e quello territoriale di DIFRA, consente di gestire in tempo reale:

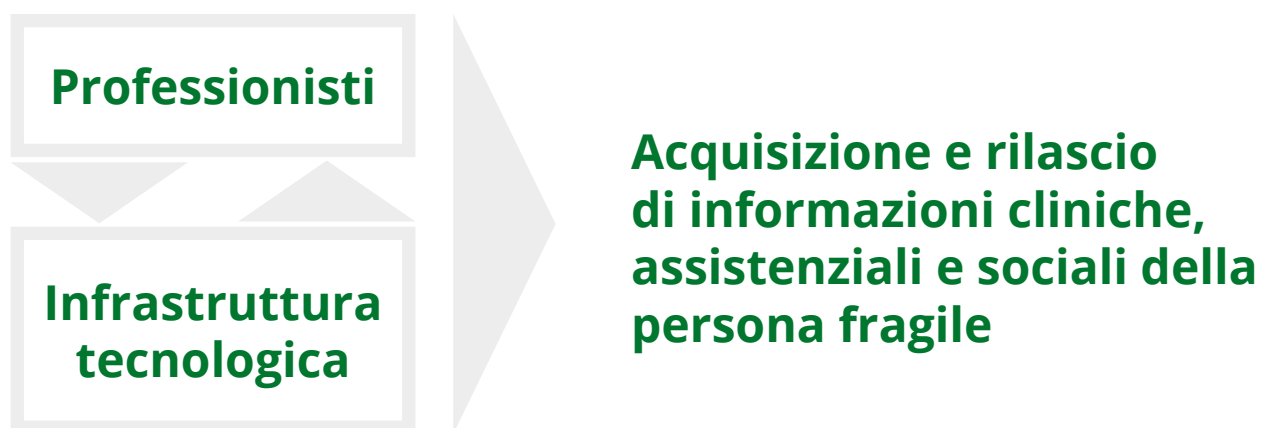
- dimissioni protette
- processi di valutazione e di presa in carico dei malati
- piani di cura individuali attraverso il monitoraggio e le rivalutazioni periodiche dei bisogni
- alimentazione del database per il controllo di gestione e la misurazione degli indicatori di business
- alimentazione del database per il controllo dei flussi informativi aziendali e regionali in merito alle attività assistenziali e alle prestazioni erogate
- elaborazione di analisi avanzate e multidimensionali dei dati riguardanti i malati assistiti.



EFFICACE CONTINUITÀ DELLE CURE A SUPPORTO DELLA FAMIGLIA

CURE APPROPRIATE E PROPORZIONATE CHE RIDUCONO RICOVERI INUTILI E ACCESSI INAPPROPRIATI AI SERVIZI DI EMERGENZA-URGENZA

RISPOSTA AI BISOGNI SANITARI, SOCIALI E PSICOLOGICI DELLA FAMIGLIA E DELLA PERSONA FRAGILE



Il percorso di dimissione protetta avviato è inoltre costantemente tracciato sul portale dedicato, permettendo sia ai nostri care manager (gestore del processo di cura, che si fa carico del percorso individuale della persona malata, garantendo la continuità di cure e l'integrazione professionale) che ai reparti ospedalieri di visualizzare in tempo reale lo stato della pratica in corso e le attività svolte durante la fase di pre-dimissione per individuare tempestivamente il servizio territoriale più idoneo alla presa in carico del malato.

0.3 - LA RETE

LA RETE DI CURE

La Rete di Cure è composta dalla Rete Locale Cure Palliative (RLCP) e dalla Rete Long Term Care (RLTC).

La Rete Locale Cure Palliative coordina il servizio di Cure Palliative del territorio, mentre la Rete Long Term Care gestisce la Rete Continuità Clinico Assistenziale.

Il Dipartimento della Fragilità offre cure domiciliari in tutta la provincia di Lecco e ha centrali operative nelle seguenti località:



OSPEDALE
DI LECCO



OSPEDALE
DI MERATE

L'integrazione delle strutture delle due reti si avvale di specifiche figure professionali dedicate al coordinamento e di un sistema informatico interoperabile, il SI-DIFRA.

Il Dipartimento della Fragilità offre i servizi di cure domiciliari in tutta la provincia di Lecco attraverso le proprie sedi operative di:



LECCO



MERATE



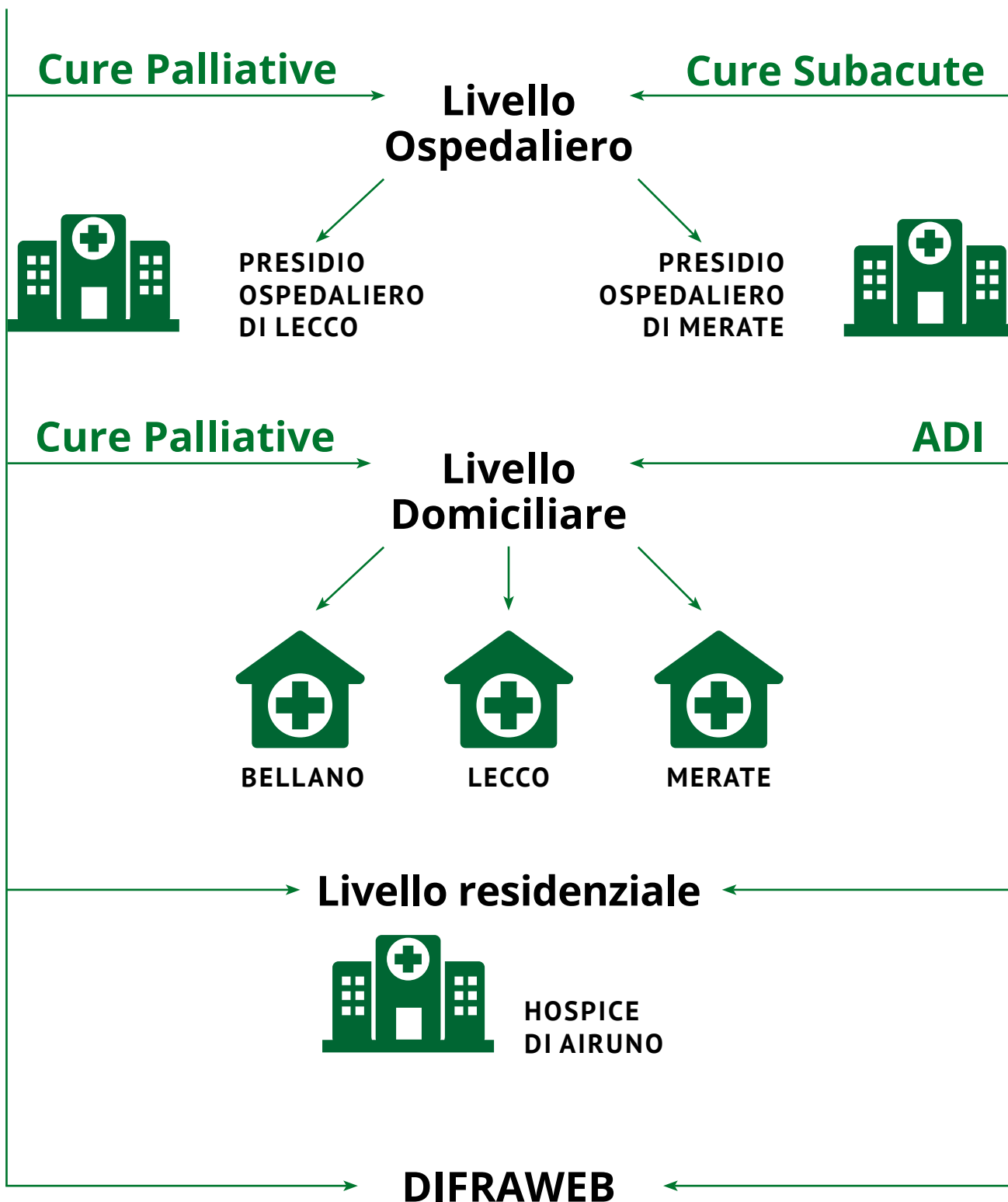
BELLANO

Il DIFRA non solo si prende cura della persona fragile, ma offre sostegno a tutta la famiglia.

DIPARTIMENTO DELLA FRAGILITÀ

CENTRALE OPERATIVA DI
LECCO

CENTRALE OPERATIVA DI
MERATE



0.4 - LE COLLABORAZIONI

INSIEME PER COLLABORARE

Il DIFRA è una realtà che vanta una storia ventennale di attività, impreziosita nel tempo da virtuose collaborazioni sviluppatesi con:

- Medici di Medicina Generale
- Residenze Sanitarie per Anziani
- Istituti di riabilitazione
- Servizi Sociali comunali
- Associazioni di volontariato



Hospice il "Nespolo"



Ass. Fabio Sassi Onlus



FONDAZIONE FLORIANI
UNA RISPOSTA ALLA SOFFERENZA DEI MALATI INGUARIBILI

Fondazione Floriani



A.C.M.T.

Il DIFRA opera sull'intera provincia di Lecco. Le prestazioni vengono erogate con oneri a totale carico del Servizio Sanitario Nazionale.

PREMI E RICONOSCIMENTI



- Premio "Paolo Campanella" Ancona, 2019, S.I.M.M.
- Premio del Sollievo Agrigento, 2014
- Riconoscimento Ago d'Oro, 2013, Samot
- Premio "Ambrogino d'Oro" Città di Merate, 2010
- Premio Nazionale "Gerbera d'Oro", 2008, Conferenza delle Regioni e delle Province autonome
- Premio "Francesca Repetto", 2005
- Medaglia d'argento al Merito della Sanità pubblica, 2004, Decreto Presidenza della Repubblica 29 marzo 2004
- Civica Benemerenzza Città di Lecco, 2000
- "100 Progetti al servizio del Cittadino", 1997, Segnalazione Dipartimento della Funzione Pubblica
- 1° Premio "La Maison en Couleur", 1993

UNA SANITÀ CHE GUARDA AI BISOGNI DELLA PERSONA

"Il nostro Paese deve fare i conti con una popolazione che invecchia con bisogni crescenti molto spesso a carico delle famiglie che difficilmente riescono a sopportare un disagio così grave. Credo sia arrivato il momento in cui si debba chiedere alla società italiana se veramente vuole affrontare questo problema.

Non è solo il Governo centrale che deve farsene carico, ma tutte le forze vive del Paese che abbiano a cuore il progresso della civiltà".

"Mi è capitato di visitare una centrale operativa dell'Asl di Lecco e ho guardato con grande interesse al modello che hanno costituito. Qui un'équipe si prende cura della persona che esprime un disagio e la conduce per mano nella rete dei servizi affinché vengano soddisfatti i suoi bisogni - sanitari, sociali, fisici e psichici - e quelli della sua famiglia. L'Asl di Lecco sta lavorando in questa direzione, avendo a cuore i bisogni dei disabili, degli anziani e delle loro famiglie".

Testimonianza del Prof. Girolamo Sirchia | Ministro della Salute in occasione della visita al Dipartimento della Fragilità del 22 settembre 2001

LE SEDI DEL DIFRA

DOVE SIAMO

DIREZIONE DIPARTIMENTO

📍 Merate, L.go Mandic n.1 - presidio ospedaliero 'L. Mandic' di Merate

SEDE OPERATIVA MERATE

📍 Merate, L.go Mandic n.1 - presidio ospedaliero 'L. Mandic' di Merate

SEDE OPERATIVA LECCO/BELLANO

📍 Lecco, Via Dell'Eremo, 9/11 - presidio ospedaliero 'A. Manzoni' di Lecco

POSTAZIONE DECENTRATA DI BELLANO

📍 Bellano, Via C. Alberto, 25 - presidio ospedaliero 'Umberto I' di Bellano

QUANDO

L'ACCESSO AI SERVIZI

SEDE OPERATIVA MERATE

da lunedì a venerdì 🕒 8:00 - 16:00

Segreteria/Front Office

☎ 039 5916488 📠 039 5916467
✉ dipartimento.fragilita@asst-lecco.it

Coordinamento Cure Geriatriche	☎ 039 5916487
Coordinamento Cure Riabilitative	☎ 039 5916504
Coordinamento Unità Cure Palliative	☎ 039 5916254
Assistente Sociale	☎ 039 5916903
	☎ 0341 253182
Cure Subacute	☎ 039 5916764

SEDE OPERATIVA LECCO

da lunedì a venerdì 🕒 8:00 - 16:00

Segreteria/Front Office

☎ 0341 253175 📠 0341 253172
✉ dipartimento.fragilita@asst-lecco.it

Coordinamento Cure Geriatriche	☎ 0341 253191
Coordinamento Cure Riabilitative	☎ 0341 253178
Coordinamento Unità Cure Palliative	☎ 0341 253192
Assistente Sociale	☎ 0341 253182
Cure Subacute	☎ 0341 253780

POSTAZIONE DECENTRATA DI BELLANO

da lunedì a venerdì 🕒 9:00 - 13:00

Segreteria/Front Office

☎ 0341 829317
✉ dipartimento.fragilita@asst-lecco.it

Coordinamento Cure Geriatriche	☎ 0341 829316
--------------------------------	---------------

DIPARTIMENTO DELLA FRAGILITÀ

da lunedì a venerdì 🕒 9:00 - 16:00

Segreteria/Front Office

☎ 039 5916466 📠 039 5916467
✉ dipartimento.fragilita@asst-lecco.it

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Al termine del periodo di assistenza domiciliare, viene inviato al malato e/o ai suoi familiari un questionario di gradimento per valutare la qualità del servizio erogato e per **segnalare eventuali disservizi e/o possibili aree di miglioramento**.

Al questionario è allegata una busta che l'utente potrà utilizzare per l'invio della risposta. La valutazione dei questionari di gradimento ricevuti viene effettuata con cadenza trimestrale.

I risultati vengono presentati, valutati e discussi nelle riunioni d'équipe e nel comitato di dipartimento. Viene applicata la procedura aziendale prevista per la gestione di eventuali segnalazioni negative anche attraverso i periodici audit.

[Accedi al questionario di gradimento della Cure Palliative](#)

[Accedi al questionario di gradimento dell'Assistenza Domiciliare Integrata](#)

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

RECLAMI, ENCOMI, SEGNALAZIONI, DONAZIONI

Su tutto il territorio provinciale sono presenti Uffici Relazione con il Pubblico e sportelli informativi che rispondono alle varie segnalazioni volte a tutelare i diritti delle persone assistite. L'URP entro 30 giorni dalla data della segnalazione/reclamo/encomio, che deve

essere presentato utilizzando apposita modulistica ([accedi al modulo](#)) ai sensi della normativa vigente e in applicazione della procedura aziendale *Gestione delle segnalazioni dei cittadini*, fornirà riscontro scritto.

Gli assistiti del Dipartimento della Fragilità - ASST di Lecco, i loro legali rappresentanti o i loro familiari, possono chiedere l'intervento del difensore civico territoriale in tutti i casi in cui sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni altra eventuale necessità. Sul sito della Provincia di Lecco www.provincia.lecco.it/difensore-civico sono reperibili tutti i riferimenti per contattare il Difensore Civico Territoriale.

E' possibile sostenere il Dipartimento della Fragilità contribuendo allo sviluppo delle attività attraverso elargizioni liberali-donazioni ([accedi al modulo](#)).

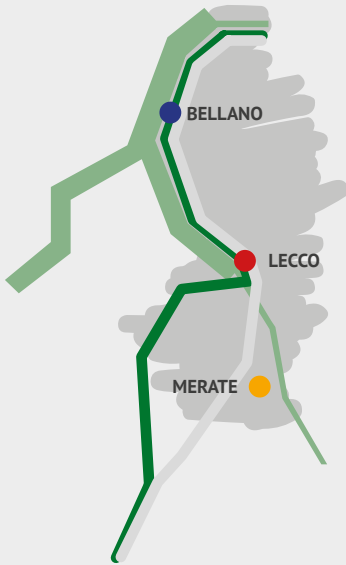
MODALITA' E TEMPI PER L'ACCESSO AGLI ATTI

DIRITTI IN MATERIA DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE CLINICA-SANITARIA E AL FASCICOLO SOCIO ASSISTENZIALE SANITARIO - FaSAS (L. 241/90)

Il DIFRA è responsabile, unitamente al malato e alla sua famiglia, della corretta tenuta della documentazione clinica relativa ai pazienti assistiti nel rispetto delle vigenti normative in materia di tutela dei dati sensibili (D.Lgs. 196/2003 e GDPR 2018). È inoltre responsabile dell'acquisizione del consenso informato per le procedure sanitarie che lo prevedono. Al momento della presa in carico viene richiesto al malato, dopo opportuna informativa ed illustrazione, di sottoscrivere il modulo di consenso al trattamento dei propri dati personali e sanitari.

Al termine del periodo di assistenza il malato o gli aventi diritto possono richiedere copia conforme della documentazione clinico-sanitaria e/o del fascicolo FaSAS personale utilizzando apposita modulistica reperibile presso le sedi operative del DIFRA.

Entro 7gg lavorativi dalla data di ricezione della richiesta, viene rilasciata la documentazione di cui trattasi (L. 8 marzo 2017 n. 24 "Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie"). Il richiedente potrà scegliere di ritirare la documentazione personalmente, delegare una terza persona o l'invio tramite posta ordinaria con costi a carico. In tutti i casi il richiedente dovrà comunque dimostrare di aver provveduto alla liquidazione degli oneri di riproduzione che ammontano attualmente ad Euro 20,00 per ogni rilascio, indipendentemente dal numero delle pagine che compongono il documento. Il pagamento dovrà avvenire utilizzando il bollettino di c/c/p intestato all'ASST di Lecco.



- Presidio ospedaliero di Lecco
- Presidio ospedaliero di Merate
- Presidio ospedaliero di Bellano

Superstrada Milano-Lecco
SS36 - Strada Provinciale 72 (Lungolago)
Linea FFSS Milano - Tirano

☎ 0341 253000

Numero unico aziendale
ASST Lecco

☎ 800 638638

Numero verde unico regionale
Per prenotazioni (solo da telefono fisso)
Per prenotazioni da cellulare 02 999599

URP PRESIDIO LECCO

- 📍 Palazzina dell'amministrazione
- 🕒 da lunedì a venerdì
9:30 - 12:30 | 14:00 - 15:30
- ✉ urp@asst-lecco.it
- ☎ 0341 489105
- 📠 0341 489104

URP PRESIDIO MERATE

- 📍 Palazzina dell'amministrazione
- 🕒 da lunedì a venerdì
9:30 - 12:30 | 14:00 - 15:30
- ✉ urp.merate@asst-lecco.it
- ☎ 039 5916431
- 📠 039 5916420

Rev: Giugno 2022
Mod. r179

