ICCS
CURE DOMICILIARI

C-DOM
Carta dei Servizi delle Cure Domiciliari

Sistema Sanitario Regione Lombardia

Prima edizione Aprile 2024

DOC03 rev. 01

Verificato da Direttore Socio Sanitario
e Responsabile Qualità ed Accreditamento
e da Direttore Amministrativo Finanza e Controllo
Approvato dal Direttore Generale

Requisito di accreditamento
DGR 2569/14
2.2.1.C) Generali aggiuntivi per l'esercizio
3.2.4 A) Generali aggiuntivi per l'accreditamento

DGR 6867/22
3.1 AC Tipologia di prestazioni e di servizi erogati
5.2. AU Garanzia attività
5.13 AU Materiale informativo

INDICE

1	Presentazione	7
2	Prestazioni offerte dall'assistenza domiciliare integrata	8
3	Condizioni e modalità per accedere al servizio Cure Domiciliari in convenzione con il Servizio Sanitario	9
	Come attivare il servizio?	10
	Come accedere al servizio?	10
4	Modalità di erogazione delle prestazioni	10
5	Dimissione o trasferimento dell'utente	12
6	Richiesta della documentazione Socio - Sanitaria	12
7	Gestione dei Reclami e Customer Satisfaction	13
	Modalità di gestione dei reclami	13
	Customer Satisfaction	13
	Revoca	13
8	La struttura organizzativa delle Cure Domiciliari ICCS	14
9	I principi fondamentali	15
10	Dove siamo	16
11	Contatti	17
12	Allegati	17

1. Presentazione

L'ISTITUTO CLINICO CITTA' STUDI SpA (ICCS), ospedale privato autorizzato accreditato a contratto con il SSR, nell'ambito dell'evoluzione dell'assistenza territoriale, ha autorizzato, accreditato e contrattualizzato (mediante c.d. "contratto di scopo" che utilizza risorse del PNRR) una propria unità di offerta socio-sanitaria: l'U.d.O. C-DOM "CURE DOMICILIARI ICCS".
L'ICCS, con l'attivazione dell'U.d.O. C-DOM, ha di fatto eseguito un'«integrazione a valle» del processo di cura del paziente, che gli consente la possibilità di gestire al meglio il passaggio del paziente dall'ospedale al domicilio, garantendo in tal modo la continuità assistenziale delle cure e, attraverso il proprio modello organizzativo, una migliore integrazione ospedale-territorio.

La sede operativa ed organizzativa è ubicata in Via Ampere 47 ed è aperta al pubblico con orario continuato, dalle ore 8.30 alle ore 16.30 dal lunedì al venerdì (non festivo).

ICCS opera nei seguenti Distretti dell'ATS Milano Città Metropolitana (030321):

030703	ASST FATEBENEFRATELLI SACCO	MUNICIPIO 1
030703	ASST FATEBENEFRATELLI SACCO	MUNICIPIO 2
030703	ASST FATEBENEFRATELLI SACCO	MUNICIPIO 3
030703	ASST FATEBENEFRATELLI SACCO	MUNICIPIO 4
030702	ASST SANTI PAOLO E CARLO	MUNICIPIO 5
030702	ASST SANTI PAOLO E CARLO	MUNICIPIO 6
030702	ASST SANTI PAOLO E CARLO	MUNICIPIO 7
030703	ASST FATEBENEFRATELLI SACCO	MUNICIPIO 8
030701	ASST GRANDE OSPEDALE METROPOLITANO NIGUARDA	MUNICIPIO 9
030708	ASST MELEGNANO E DELLA MARTESANA	ADDA
030708	ASST MELEGNANO E DELLA MARTESANA	ALTA MARTESANA
030708	ASST MELEGNANO E DELLA MARTESANA	BASSA MARTESANA/ PAULLESE
030708	ASST MELEGNANO E DELLA MARTESANA	SUD EST MILANO
030708	ASST MELEGNANO E DELLA MARTESANA	VISCONTEO
030707	ASST NORD MILANO	PARCO DELLA MEDIA VALLE DEL LAMBRO
030707	ASST NORD MILANO	PARCO NORD

L'UdO C-DOM si colloca nella rete di servizi sociosanitari regionali sulla base di quanto definito dalla DGR 2569/2014 e dalla DGR 6867/2022. Pertanto, l'unità di offerta aderisce alle reti assistenziali previste dalla normativa regionale, secondo le modalità indicate dalla ASST di pertinenza e seguirà tutte le indicazioni necessarie per l'integrazione dei servizi (SAD, C-Dom, dimissioni assistite, ecc.).

Il servizio CURE DOMICILIARI è rivolto a pazienti fragili, e alle loro famiglie, che per limitazioni permanenti o temporanee della propria autonomia, non sono in grado di accedere alle strutture ospedaliere e/o ambulatoriali per ricevere le prestazioni sanitarie delle quali hanno bisogno.

Il bisogno clinico, funzionale e sociale è accertato, nel nuovo modello di cure domiciliari di Regione Lombardia, DGR 6867/2022, attraverso idonei strumenti di valutazione multidimensionali – gestiti in contesti multiprofessionali (EVM distretti ASST, MMG, Casa della Comunità, COT, Operatori di reparti di degenza) – che guidano la selezione dei percorsi e dei livelli assistenziali più coerenti con i bisogni della persona fragile, ovvero il processo di presa in carico e la definizione del progetto individualizzato che trova poi la sua esplicazione operativa nel piano di assistenza individuale.

2. Presentazioni offerte dall'Assistenza Domiciliare Integrata

Di seguito sono elencate alcune delle prestazioni erogate in regime di accreditamento e contrattualizzazione con il SSR:

- prestazioni infermieristiche prolungate nel tempo (es. medicazioni piaghe da decubito, terapia infusionale, bendaggi, medicazioni ulcere vascolari e diabetiche, ecc.);
- prestazioni infermieristiche occasionali e limitate nel tempo (es. prelievi ematici, cambi catetere, clismi, somministrazione farmaci, medicazioni, terapia infusiva, ecc.);
- trattamenti fisioterapici per migliorare o recuperare la deambulazione, interventi formativi e di educazione sanitaria per utilizzo ausili, deambulazione assistita, ecc.;
- prestazioni socioassistenziali per l'igiene personale, aiuto vestizione, ecc.;
- interventi formativi e di educazione sanitaria rivolta ai pazienti e ai familiari/caregiver per tutte le esigenze assistenziali;

- mantenimento della presa in carico degli utenti, da parte dello stesso personale, per tutta la durata del trattamento;
- condivisone del Piano di Assistenza Individuale con il Medico di Medicina Generale;
- orientamento e consigli ai familiari da parte di tutte le figure professionali, per ottenere protesi e ausili necessari, o per usufruire dei servizi territoriali al fine di sollevare la famiglia dal carico assistenziale;
- visite specialistiche domiciliari Fisiatriche e Geriatriche in relazione alle necessità evidenziate.

3. Condizioni e modalità per accedere al servizio Cure Domiciliari in convenzione con il Servizio Sanitario.

Il servizio cure domiciliari è rivolto a persone in situazioni di fragilità, senza limitazioni di età o di reddito, caratterizzate dalla presenza di:

- una situazione di non autosufficienza parziale o totale di carattere temporaneo o definitivo;
- una condizione di non deambulabilità e di non trasportabilità presso i presidi sanitari ambulatoriali.

L'attivazione delle cure domiciliari avviene con prescrizione del MMG/PDF su ricettario regionale per utenti che necessitano di assistenza/riabilitazione e non possono recarsi presso strutture sanitarie poiché impossibilitati a spostarsi dal domicilio con i comuni mezzi di trasporto. Può essere attivata anche all'esito della dimissione ospedaliera.

La prescrizione deve indicare:

- la diagnosi di patologia o di condizione;
- i bisogni o le motivazioni della richiesta di attivazione delle CD, con modalità differenziate per le CD erogabili in forma di percorsi standardizzati e per l'ADI integrata.

La scheda unica di triage è compilata dal MMG/PLS nell'ambito del sistema di gestione digitale del territorio in corso di sviluppo e trasmessa, attraverso il sistema stesso, al Distretto di residenza o di domicilio dell'assistito. Nelle ipotesi in cui il MMG/PLS non possa procedere a tale compilazione, ferma

restando in capo allo stesso la prescrizione sulla ricetta, vi provvede l'EVM del distretto ai fini della formulazione del Progetto Individuale (PI).

Come attivare il servizio?

L'utente/famiglia potrà contattare le CURE DOMICILIARI ICCS telefonicamente al 02.2393.6200, al fine di concordare tempi e modalità di presa in carico.

Come accedere al servizio?

La segreteria delle CURE DOMICILIARI ICCS è aperta al pubblico, con orario continuato, dalle ore 8.30 alle ore 16.30 dal lunedì al venerdì (non festivo). Nei giorni e orari di chiusura è attivo un risponditore automatico che informa sugli orari di apertura della segreteria.
È prevista inoltre la possibilità per gli assistiti di accoglimento dei messaggi tramite segreteria telefonica negli orari di chiusura dell'attività amministrativa.

L'U.d.O. CURE DOMICILIARI ICCS garantirà la reperibilità telefonica del servizio 7 giorni su 7 dalle ore 9.00 alle ore 18.00.
Il numero telefonico sarà reso disponibile a tutti i pazienti in carico.

L'utente/famiglia sarà sempre informata sui tempi di attesa e della possibilità di scegliere un altro Ente Gestore di cure domiciliari.

4. Modalità di erogazione delle prestazioni

Successivamente all'avvenuta attivazione delle cure domiciliari, sarà effettuata la prima valutazione, che deve aver luogo sempre presso il domicilio del paziente. Tale valutazione, di norma effettuata da un infermiere o un fisioterapista, deve produrre un'analisi dei bisogni dell'utente/famiglia.

La presa in carico dell'assistito (ossia il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del PAI) sarà garantita entro 72 ore, salvo le urgenze segnalate dal MMG e nel caso di dimissioni protette dall'Ospedale che verranno prese in carico entro le 24 ore. Fanno eccezione le prestazioni di riabilitazione che possono essere attivate anche successivamente alle 72 ore in funzione della disponibilità degli operatori in servizio rispetto alle assistenze già in corso.

L'attività sanitaria è garantita:
- per 5 giorni a settimana (da lunedì a venerdì) per i percorsi che prevedono solo attività prestazionali o monoprofessionali;
- per 7 giorni settimanali per i percorsi che prevedono attività domiciliari integrate (un numero non inferiore a 49 ore settimanali, in ragione della risposta al bisogno collegato ai Piani di Assistenza Individuali aperti).
L'U.d.o. C-DOM garantisce la copertura delle cure con la loro distribuzione su:
- 5 giorni a settimana (da lunedì a venerdì) 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 Piani di Assistenza Individuali aperti).
L'orario di funzionamento dell'U.d.o. è non inferiore alle 49 ore settimanali di assistenza distribuita sui 7 giorni in ragione della risposta al bisogno collegato ai Piani di Assistenza Individuali aperti.

La presa in carico del paziente prevede l'informazione diretta all'utente/famiglia sulle caratteristiche del servizio di cure domiciliari e al trattamento dei dati personali (Regolamento UE n.2016/679 e D.Lgs. n. 196/2003). È prevista l'acquisizione del consenso alle cure previste dal PAI.

Il PAI è uno strumento che definisce la tipologia delle prestazioni, le figure professionali coinvolte, la frequenza degli interventi e gli obiettivi di cura.

È necessaria la condivisione del PAI con il Medico di Medina Generale/ Pediatra di Famiglia e con la famiglia/caregiver, affinché tutte le figure di riferimento del paziente siano coinvolte.

Con la stesura del PAI avviene l'effettiva presa in carico del paziente. Da questo momento l'Ente Gestore dovrà garantire all'utente un percorso assistenziale appropriato, vigilando sui bisogni dell'assistito e della famiglia.

L'U.d.O. CURE DOMICILIARI ICCS impiega professionisti qualificati, costantemente aggiornati, in possesso di apposito cartellino di riconoscimento visibile agli utenti assistiti.

L'assistenza presso il domicilio da parte degli operatori sarà garantita in maniera continuativa 7 giorni su 7, in funzione di bisogni contenuti nei Piani Assistenziali in carico.

L'U.d.O. CURE DOMICILIARI ICCS fornirà servizi sanitari erogati a distanza (telemedicina).

5. Dimissione o trasferimento dell'utente

Un Documento di Dimissione contenente i dati dell'assistito, la durata dell'intervento, gli obiettivi del PAI e il motivo della dimissione sarà archiviato nel fascicolo socio-sanitario. Una sua copia sarà inviata via posta al paziente e alla famiglia/caregiver.

Nel corso del periodo di presa in carico potrebbe accadere che per vari motivi (periodo di vacanza, trasferimento presso domicilio di familiari, ecc.) il paziente abbia necessità di proseguire l'assistenza domiciliare presso altra ATS (Lombarda o di altra regione). In questo caso, l'Ente Gestore lascerà al paziente la seguente documentazione:

- PAI aggiornato;
- copia del diario clinico dell'ultimo periodo;
- eventuali protocolli di cura;
- Documento di dimissione.

Nel caso in cui il paziente/famiglia non fosse in grado di provvedere autonomamente al trasferimento, l'Ente Gestore segnalerà il caso al Punto Fragilità Distrettuale di pertinenza.

6. Richiesta della documentazione Socio - Sanitaria

La documentazione sociosanitaria, nel corso della presa in carico, sarà conservata al domicilio dell'assistito.
Dopo la dimissione, il fascicolo completo sarà conservato presso la sede amministrativa della società. Copia della documentazione sarà disponibile dietro richiesta scritta del paziente, allegando documento di identità in corso di validità. In caso di delega, è necessario allegare alla delega documento d'identità in corso di validità del delegante e del delegato. La richiesta dovrà essere inviata alla Coordinatrice delle CURE DOMICILIARI ICCS.
I tempi per la consegna della documentazione richiesta saranno indicativamente di giorni 7 dal ricevimento.
La documentazione socio-sanitaria sarà fornita gratuitamente.

7. Gestione dei reclami e Customer Satisfaction

ICCS, in linea con l'intento di migliorare continuamente la qualità delle proprie prestazioni e dei propri servizi offerti, mira a mantenere un costante rapporto di informazione/collaborazione con il paziente ed i suoi familiari, al fine di permettere l'individuazione di eventuali disservizi e raccogliere quindi suggerimenti e proposte da parte degli utenti stessi.

Modalità di gestione dei reclami

L'utente o il familiare può presentare reclamo o segnalare il disservizio direttamente alla Coordinatrice delle CURE DOMICILIARI ICCS:

- Telefonicamente, chiamando al numero: Tel. 02.23.93.6200,
- Recandosi di persona nella sede di Via Ampere 47- 20131 Milano,
- Inviando una mail all'indirizzo adi@ic-cittastudi.it.

Il reclamo, ricevuto in qualunque forma, viene riportato da chi lo riceve sull'apposito modulo (allegato alla Carta dei Servizi) e immediatamente sottoposto, se del caso, all'operatore di riferimento.
La problematica segnalata viene affrontata, e se possibile risolta, nel minor tempo possibile. L'utente sarà, comunque, informato in tempo reale, o al massimo entro 30 giorni, sulle modalità di risoluzione del problema adottate.
Il reclamo sarà poi raccolto e analizzato globalmente con tutti quelli ricevuti nell'arco di quattro mesi al fine di verificare la necessità di migliorare determinate procedure o servizi offerti affinché gli utenti e i loro familiari possano ricevere un'assistenza sempre più puntuale ed efficace.

Customer Satisfaction

Periodicamente, e comunque entro il termine del PAI, l'utente sarà invitato a compilare un questionario di gradimento delle prestazioni ricevute (allegato alla Carta dei Servizi).

Revoca

Nel caso in cui il paziente/famiglia sia insoddisfatto dell'assistenza erogata sarà possibile revocare l'Ente Gestore, procedendo ad una nuova scelta tra gli altri Enti Accreditati.

8. La struttura organizzativa delle Cure Domiciliari ICCS

L'organizzazione è articolata in funzione della necessità che ciascun operatore possa assicurare l'integrazione dei propri interventi presso l'assistito, nonché il trasferimento reciproco delle informazioni, anche al Medico di Medicina Generale (MMG) dell'assistito, al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi assistenziali.

L'attività di cura e riabilitazione sarà affidata a:

- Medici specialisti in geriatria, fisiatria o medicina interna;
- Fisioterapisti;
- Infermieri;
- Operatori Socio-Assistenziali (OSS);
- Psicologo.

Il Direttore Socio-Sanitario sovraintende all'operato di tutti i medici e terapisti, organizza il servizio, supervisiona e verifica i piani di assistenza personalizzati (PAI). Si interfaccia con il MMG per le problematiche inerenti la gestione dell'assistenza. Inoltre, presiede le attività di valutazione e miglioramento della qualità ed è responsabile della struttura sotto il profilo sanitario.

Il Coordinatore Infermieristico/Care Manager ha la funzione di coordinamento di natura gestionale-organizzativa sulle attività assistenziali previste, per tutti gli assistiti in carico al servizio.

Il personale di segreteria si occupa della gestione delle segnalazioni e delle richieste di attivazioni, nonché della conservazione della documentazione sanitaria (Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario contenente il PAI e il diario assistenziale) degli assistiti in conformità al Regolamento (UE) n. 2016/679 e al D.Lgs. 196/03 in materia di privacy.

9. Principi fondamentali

L'attività di ICCS si basa sul rispetto dei seguenti principi etici di riferimento.

Centralità della persona, rispetto e tutela della sua dignità, promuovendo e difendendo i diritti del malato e la partecipazione dell'utente al miglioramento dei servizi erogati dalla struttura.

Rispetto della legge e delle normative vigenti internazionali, nazionali e regionali e il conseguente rifiuto di qualsiasi comportamento contrario alla legge.

Onestà, correttezza e buona fede nel rispetto dei diritti di tutti i soggetti coinvolti nell'attività di ICCS e, in particolare, nei rapporti con le istituzioni pubbliche.

Imparzialità ed eguaglianza di trattamento nell'offerta dei servizi erogati, senza alcuna discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

Trasparenza e verificabilità di ogni operazione e transazione ed accessibilità alle informazioni.

Efficacia ed appropriatezza delle prestazioni assistenziali erogate all'utente.

Efficienza nella gestione delle risorse aziendali, nel rispetto degli standard qualitativi.

Politica di tutela della privacy e della riservatezza del paziente con speciale riguardo al trattamento dei dati sensibili, all'informativa e al consenso dell'interessato.

Politica di tutela della salute e sicurezza dei lavoratori e tutela dell'ambiente, nel pieno rispetto delle normative vigenti.

Politica di qualità, nell'ottica del miglioramento continuo e monitoraggio dei processi.

Ripudio di ogni forma di criminalità o comportamento che possa consentire od agevolare la commissione dei reati di cui al D.Lgs. 231/01.

10. Dove siamo

L'U.d.O.CURE DOMICILIARI ICCS è facilmente raggiungibile utilizzando autobus e metropolitane.

Mezzi di superficie – Per arrivare in via Ampere n.47 si può prendere uno dei seguenti mezzi: bus 81 (fermata via Porpora ang. viale Lombardia), bus 62 (fermata viale Lombardia ang. via Vallazze), bus 55 (fermate più vicine piazza Aspromonte oppure via Porpora ang. via Lulli), bus 91 (fermata più comoda piazzale Piola), bus 93 (fermata più vicina via Pacini ang. via Ponzio). Per calcolare invece il percorso esatto partendo da un indirizzo preciso, utilizzare il servizio offerto sul sito dell'ATM specificando la via da cui partire e "via Ampere 47" nel campo "Luogo di arrivo".
Metropolitana – Le fermate più vicine sono "Piola" (linea M2 - verde) e "Loreto" (linea M1/M2 - rossa/verde).
Ferrovie – Dalle stazioni principali (Centrale, Cadorna e Lambrate) prendere la metropolitana (linea M2 - verde) e scendere alle fermate "Piola" oppure "Loreto".
Automobile – Arrivando dall'autostrada le uscite più vicine a via Ampere sono "Lambrate" e "Rubattino" sulla tangenziale Est di Milano.

11. Contatti

Telefono e Fax: fax 02.23.93.6200 - 6202

Mail: adi@ic-cittastudi.it

Web: www.ic-cittastudi.it

La segreteria delle CURE DOMICILIARI ICCS è aperta, con orario continuato, dalle ore 8.30 alle ore 16.30 dal lunedì al venerdì (non festivo). Nei giorni e orari di chiusura è attivo un risponditore automatico che informa sugli orari di apertura della segreteria. Sarà prevista inoltre la possibilità per gli assistiti di accoglimento dei messaggi tramite segreteria telefonica negli orari di chiusura dell'attività amministrativa.
Le informazioni sono anche reperibili sul sito internet e sulla cartellonistica affissa presso la sede.

L'attività sanitaria sarà garantita:
- per 5 giorni a settimana (da lunedì a venerdì) per i percorsi che prevedono solo attività prestazionali o mono professionali;
- per 7 giorni settimanali per i percorsi che prevedono attività domiciliari integrate.

L'U.d.O.CURE DOMICILIARI di ICCS garantirà la reperibilità telefonica del servizio 7 giorni su 7 dalle ore 9.00 alle ore 18.00.
Il numero telefonico sarà reso disponibile a tutti i pazienti in carico.

12. Allegati

- Scheda di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza (Questionario di gradimento)
- Scheda per esprimere apprezzamenti o lamentele o per denunciare disservizi (Encomi/Reclami)

ICCS
CURE DOMICILIARI

Telefono e Fax: fax 02.23.93.6200 - 6202

Mail: adi@ic-cittastudi.it

Web: www.ic-cittastudi.it

MO01A000016T