

Carta dei Servizi C-DOM Cure Domiciliari



In premessa si richiama la DGR 6867/22 che, nell'ambito della revisione del modello di erogazione dell'assistenza domiciliare, attribuisce alle ASST la gestione diretta dell'ADI, nell'ambito delle case di comunità attraverso proprie risorse di personale, in funzione del potenziamento del sistema di offerta domiciliare e dello sviluppo della sanità territoriale.

Cure Domiciliari (C-DOM)

Le Cure Domiciliari si collocano nella rete di servizi sociosanitari per rispondere ai bisogni di persone non autosufficienti, in condizione di fragilità, con patologie in atto o esiti delle stesse, e sono volte a garantire percorsi assistenziali a domicilio, caratterizzati da livelli di intensità e complessità assistenziale variabile, nell'ambito di specifici percorsi di cura e di piani personalizzati di assistenza, caratterizzati da un insieme organizzato di trattamenti medici, riabilitativi, infermieristici e di all'assistenza. Le prestazioni sono rese da personale qualificato e si aggiungono, ma non si sostituiscono, all'assistenza già garantita dai familiari e/o loro collaboratori.

I destinatari

Le Cure Domiciliari (C-Dom) si rivolgono a persone residenti o domiciliati in Regione Lombardia nei Municipi (o Distretti) 5, 6 e 7 afferenti alla ASST Santi Paolo e Carlo, di qualunque età, che presentano le seguenti condizioni:

hanno bisogni sanitari o socio-sanitari gestibili a domicilio;

non sono autosufficienti, in modo parziale o totale, per un periodo di tempo limitato o permanente;

hanno disabilità motorie e di deambulazione più o meno gravi che non consentono di raggiungere gli ambulatori sanitari con i comuni mezzi di trasporto;

hanno una rete di aiuti familiari, parentali, di supporto;

hanno un ambiente di vita che consente di gestire l'assistenza necessaria, anche adeguando gli spazi e rimuovendo eventuali ostacoli o barriere.

Come attivare il Servizio di Cure Domiciliari

L'attivazione delle cure domiciliari è effettuata dal MMG/PdF con prescrizione su ricettario regionale.

La prescrizione deve indicare la motivazione della richiesta di attivazione e la tipologia di assistenza necessaria (Cure Domiciliari di base/percorsi o Cure Domiciliari integrate (ADI di I°, II°, III° livello).

Tale prescrizione è fornita al cittadino, o suo caregiver, dal MMG/PLS accompagnata da un elenco di Enti Gestori, accreditati con RL, dal quale individuare quello prescelto per erogare l'assistenza.

Fino alla fine del 2023, con la richiesta del MMG/PLS, per i cittadini residenti nel territorio di Milano Città, è possibile:

- rivolgersi direttamente a un Ente Gestore accreditato per l'effettuazione dell'assistenza e sarà cura dell'Ente Gestore prescelto segnalare la presa in carico del caso all'equipe di valutazione della ASST;
- rivolgersi alle strutture territoriali della ASST (PUA delle Case di Comunità, Punti Fragilità) per ricevere informazioni e indicazioni per l'attivazione del servizio.

Per la ASST Santi Paolo e Carlo sono presenti, con accesso al pubblico, le seguenti sedi territoriali:

Punto unico di accesso - PUA municipi 5_6_7					
Distretto	Sede CdC	Indirizzo	Mail	Telefono	Orari al pubblico
7	CdC Masaniello	Via Masaniello, 23 20152 Milano	pua.masaniello@asst-santipaolocarlo.it	02 81845703	lun-ven 9.30 - 16.00
5-7	CdC Monreale	Via Monreale, 13 20148 Milano	pua.monreale@asst-santipaolocarlo.it	02 81845732	lun-ven 8.30 - 16.00
5-6	CdC Bande Nere	Piazza G. dalle Bande Nere, 3 - 20146 Milano	pua.bandenere@asst-santipaolocarlo.it	02 81845577	lun-ven 8.30 - 16.00
7	CdC Stromboli	Via Stromboli, 19 20144 Milano	pua.stromboli@asst-santipaolocarlo.it	02 81845747	lun-ven 8.30 - 16.00

Punto Fragilità - UVM municipi 5_6_7					
Distretto	Sede CdC	Indirizzo	Mail	Telefono	Orari apertura al pubblico (previo appuntamento telefonico)
5	Punto Fragilità Tibaldi	V.le Tibaldi 41 20136 Milano	UVMFragilita@asst-santipaolocarlo.it	02 8184.3476 / 3479	lun-ven 9.00 - 12.00
7	CdC Masaniello	Via Masaniello, 23 20152 Milano	UVMFragilita@asst-santipaolocarlo.it	02/8184.5650 / 5651 / 5652	lun-ven 9.00 - 12.00
6	CdC Bande Nere	Piazza G. dalle Bande Nere, 3 20146 Milano	UVMFragilita@asst-santipaolocarlo.it	02 8184.5622/5623/ 5625	lun-ven 9.00 - 12.00

Qualora, a seguito di valutazione da parte dell'equipe della ASST (EVM) che definisce il Progetto Individuale, l'utente e/o la famiglia individuino come Ente Erogatore ASST Santi Paolo e Carlo C-Dom, contatta i numeri di riferimento per concordare l'avvio dell'assistenza (entro 72 ore dal primo contatto salvo prestazioni differibili, su parere del medico prescrittore o diversi accordi con la famiglia).

Per i pazienti ricoverati presso i presidi ospedalieri della ASST Santi Paolo e Carlo che necessitano di attivazione delle cure domiciliari alla dimissione l'attivazione del servizio viene effettuata direttamente tramite il Centro Servizi Aziendale (CSA) della ASST.

Avvio dell'assistenza a seguito di dimissione protetta dai Presidi San Paolo e San Carlo

In caso di dimissione protetta la presa in carico si avvia dal momento del rientro a domicilio, con le modalità precedentemente descritte, garantendo la continuità assistenziale.

Servizio C-DOM: sede organizzativa e orari di attività

L'Ente Erogatore C-DOM ASST Santi Paolo e Carlo ha la sede organizzativa e operativa presso l'Ospedale San Carlo. La Segreteria non riceve pubblico, può essere contattata telefonicamente dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 15.30.

Per contattare il servizio al di fuori di questa fascia oraria e nelle giornate di sabato, domenica e festivi è attivo il servizio di segreteria telefonica, mediante il quale sarà possibile registrare la richiesta (indicando il proprio recapito telefonico). Gli utenti saranno richiamati negli orari previsti.

Segreteria: tel. 02/8184.5924

E-mail: curedomiciliari@asst-santipaolocarlo.it

Gli operatori del servizio C-Dom verificata la valutazione e il Progetto Individuale definito dalla EVM della ASST, predispongono il Piano Assistenziale Individuale (PAI) in base al quale saranno erogate le prestazioni.

Nel PAI, condiviso e controfirmato dall'assistito o da un familiare/caregiver, sono indicati tutti gli interventi assistenziali previsti, le tempistiche e gli operatori coinvolti nell'assistenza, in coerenza con quanto emerso dalla valutazione dei bisogni della persona assistita.

Prestazioni offerte

Il servizio C-Dom può fornire:

Cure Domiciliari di base:

prestazioni occasionali o di breve durata di singole figure professionali (es. prelievo ematico, somministrazione di terapie, medicazioni, ecc.);

interventi erogati da una sola figura professionale (es. Fisioterapista, Infermiere ecc.), in risposta a bisogni specifici secondo percorsi definiti (percorso gestione alvo, percorso gestione catetere, percorso gestione stomie, percorso lesioni, percorso fisioterapia).

Per queste tipologie di assistenza sono di norma previsti 4 accessi mensili e l'assistenza è programmata su 5 giorni a settimana (dal lunedì al venerdì).

Cure domiciliari integrate, per pazienti che hanno bisogni complessi e richiedono interventi di più figure professionali che operano in modo integrato.

Sulla base della valutazione multidimensionale, queste tipologie di assistenza integrata sono classificate in livelli crescenti di intensità assistenziale (Livello I, II, IIIA, IIIB, IIIC, alta intensità)

L'assistenza viene fornita 7 giorni settimanali (è programmata su 49 ore settimanali e fornita in funzione del Piano di Assistenza Individuale).

E' individuato un referente del caso per la persona assistita, i familiari/caregiver e per gli altri operatori dell'equipe assistenziale, riportato nel fascicolo sanitario domiciliare e nel diario assistenziale (con garanzia di passaggio di consegne nella necessità di un eventuale cambio del personale di riferimento).

Gli operatori coinvolti nell'assistenza operano in collaborazione con il Medico di Medicina Generale/Pediatra di Libera Scelta e con gli operatori dei servizi territoriali, al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi assistenziali.

Ad ogni accesso presso il domicilio della persona assistita, gli operatori compilano e firmano un diario delle prestazioni. Il PAI e il diario assistenziale rimangono al domicilio dell'assistito fino al termine del servizio.

Tale documentazione sanitaria dovrà essere accuratamente custodita dal paziente/familiari.

Il consenso al trattamento dei dati viene richiesto al momento dell'avvio dell'assistenza.

Dimissione e continuità delle cure

La dimissione dalla presa in carico di assistenza avviene:

- al completamento del programma assistenziale con raggiungimento degli obiettivi previsti;
- in caso di cambio di residenza del paziente al di fuori del territorio di riferimento;
- per il cambiamento delle condizioni clinico assistenziali , che richiedono il trasferimento ad altro setting di cura;

In caso di trasferimento del paziente ad altra unità di offerta viene assicurato il passaggio delle informazioni attraverso la consegna di una scheda di dimissione/trasferimento compilata dall'operatore di riferimento.

Tariffe

Le prestazioni di cure domiciliari erogate secondo le modalità descritte nella presente carta dei servizi sono ricomprese nei Livelli Essenziali di Assistenza previsti dal Sistema Sanitario e pertanto non prevedono alcun pagamento diretto da parte degli utenti.

Reclami, segnalazioni, elogi

Gli utenti, i loro parenti o affini, le associazioni di volontariato e gli organismi di tutela dei diritti, possono presentare elogi, segnalazioni o reclami riguardanti il servizio di Assistenza Domiciliare fornito dalla C-Dom dell'ASST attraverso gli Uffici URP Presidio San Carlo

Tel: 02.4022.2259 (front office) 02.4022.5894 (back office) dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 15.00

mail: urp.hsc@asst-santipaolocarlo.it

In caso di segnalazioni scritte l'Ufficio Relazioni con il Pubblico garantisce una risposta all'utente di norma entro 30 giorni.

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito web aziendale nella sezione Relazioni con il Pubblico.

<https://www.asst-santipaolocarlo.it/en/ufficio-relazioni-con-il-pubblico>

Tutela dei diritti delle persone assistite

L'ASST con i suoi servizi custodisce le informazioni fornite e si impegna a tutelare i diritti delle persone assistite. A tal fine è stato adottato il regolamento per la sicurezza del trattamento dei dati, del regolamento per la gestione del sistema informativo consultabile presso il nostro sito al seguente indirizzo:

<https://www.asst-santipaolocarlo.it/documents/810281/7999577/DEL-2018-2104+-+ADOZIONE+DEL+REGOLAMENTO+PER+LA+SICUREZZA+DEL+TRATTAMENTO+DEI+DATI%2C+DEL+REGOLAMENTO+PER++LA+GESTIONE+DEL+SISTEMA+INFORMATIVO+E+DELLA+PROCEDURA+DI+GESTIONE+DEI+DATA+BREACH.pdf/aba6508f-1168-890c-d6d4-50da75eb3bdb>

Questionario di gradimento dei servizi offerti

Gli utenti possono esprimere il proprio grado di soddisfazione del servizio ricevuto compilando il questionario di gradimento del servizio, che è consegnato all'utente a domicilio. (allegato)

Modalità di accesso documentazione socio-sanitaria

Ogni informazione per acquisire copia della documentazione socio-sanitaria relativa alla presa in carico dell'assistito è disponibile sul sito aziendale al seguente indirizzo:

https://www.asst-santipaolocarlo.it/contenuto-web/-/asset_publisher/Q47FrkrNjNTu/content/richiedi-la-documentazione-clinica