

CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI (C-DOM) ASST MELEGNANO MARTESANA

Chi sono i destinatari?

Il servizio Cure Domiciliari (C-dom) della ASST Melegnano Martesana è dedicato a persone residenti, oppure temporaneamente domiciliate, in Regione Lombardia, di qualunque età, che necessitano di essere assistiti al proprio domicilio.

Le cure domiciliari sono rivolte a persone fragili che:

- non sono autosufficienti, in modo parziale o totale, per un periodo di tempo limitato o permanente
- hanno bisogni sanitari e sociosanitari gestibili al domicilio
- hanno difficoltà/impossibilità a camminare e non possono essere accompagnate presso ambulatori sanitari, strutture ospedaliere e centri riabilitativi 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.

Non ci sono limiti né di età né di reddito.

Cosa sono le cure domiciliari (C-DOM)?

Il DPCM 12 gennaio 2017, documento nazionale per la definizione e l'aggiornamento dei Livelli Essenziali di Assistenza stabilisce che il Servizio Sanitario Nazionale garantisce alle persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità con patologie in atto o esiti delle stesse, percorsi assistenziali a domicilio costituiti dall'insieme organizzato di trattamenti medici, riabilitativi, infermieristici e di aiuto infermieristico necessari per stabilizzare il quadro clinico, limitare il declino funzionale e migliorare la qualità della vita.

Tali cure si articolano in modo personalizzato nella tipologia, intensità e durata degli interventi, in funzione di bisogni di salute rilevati.

Le prestazioni erogate vengono declinate all'interno del Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) redatto all'esito della definizione del Progetto Individuale (P.I.).

Le prestazioni sono assicurate da personale qualificato e si aggiungono, ma non si sostituiscono, all'assistenza già garantita dai familiari e/o loro collaboratori.

Le Cure Domiciliari sono pertanto finalizzate ad assicurare alla famiglia e alla persona malata un reale supporto per:

- garantire la permanenza dell'assistito nel suo ambiente di vita il più a lungo possibile
- migliorare la qualità della vita quotidiana e favorire la continuità delle cure e dell'assistenza negli eventuali passaggi tra casa e ospedale e viceversa
- favorire, per quanto possibile, la stabilità delle condizioni di salute e il mantenimento dell'autonomia dell'assistito
- valorizzare le capacità di cura dei familiari e delle persone che collaborano nell'assistenza anche attraverso momenti di educazione e di addestramento
- prevenire l'utilizzo inappropriato o intempestivo dell'ospedalizzazione e dell'istituzionalizzazione.

L'Ente erogatore C-dom ASST Melegnano-Martesana è accreditato per l'assistenza sui Distretti Alta Martesana, Distretto Bassa Martesana-Paulllese, Adda, Sud-Est Milano e Visconteo.

L'assistenza domiciliare viene erogata 5 giorni a settimana (dal lunedì al venerdì) per i percorsi che prevedono solo attività prestazionali o mono-professionali e 7 giorni su 7 per tutto l'anno, per i percorsi che prevedono attività integrate (un numero non inferiore a 49 ore settimanali di assistenza distribuite sui 7 giorni in ragione della risposta al bisogno collegato ai Piani di Assistenza Individualizzati). L'attività sanitaria è garantita 5 giorni a settimana (dal lunedì al venerdì) per i percorsi che prevedono solo attività prestazionali o mono-professionali e 7 giorni su 7 per tutto l'anno, per i percorsi che prevedono attività integrate (un numero non inferiore a 42 ore settimanali di assistenza distribuite sui 7 giorni in ragione della risposta al bisogno collegato ai Piani di Assistenza Individualizzati). Gli operatori svolgono i loro accessi a casa della persona in assistenza domiciliare tutti giorni dell'anno in fascia diurna. Durante l'assistenza domiciliare è garantita la fornitura del materiale sanitario occorrente per i diversi interventi ed in particolare per i pazienti affetti da lesioni cutanee è garantita la fornitura di medicazioni avanzate.

Come richiedere le Cure Domiciliari?

L'attivazione del percorso di Cure Domiciliari può essere effettuata dai MMG/PLS, da parte di specialisti dei reparti di degenza dei presidi ospedalieri della ASST Melegnano-Martesana all'esito della dimissione ospedaliera con il tramite della Centrale di Dimissioni Protette (C.D.P.) o da specialisti di altre strutture di ricovero e cura. Può essere attivato a seguito della segnalazione della Centrale Operativa Territoriale (C.O.T.) e/o del Punto Unico di Accesso (PUA) all'equipe dell'ADI valutativa deputata alla valutazione multidimensionale (V.M.D.) di ASST Melegnano-Martesana.

La prescrizione su ricettario regionale deve riportare la diagnosi di patologia/condizione, i bisogni o le motivazioni della richiesta di attivazione delle Cure Domiciliari e dovrebbe indicare il punteggio di triage nonché il tipo di cura/percorso di cure domiciliari ritenuto indicato.

L'attivazione del Servizio avviene a seguito della valutazione multidimensionale dei bisogni dell'utente da parte dell'equipe dell'ADI valutativa, che:

- pianifica il percorso o livello di Cura Domiciliare più opportuno in accordo con l'utente e/o la famiglia e secondo la prescrizione del MMG/PLS e provvede alla definizione del Progetto Individuale, che definisce gli obiettivi di cura, la tipologia degli interventi, la relativa durata, le figure professionali coinvolte e l'impegno assicurato dal caregiver
- attribuisce un codice alfanumerico che consente la scelta dell'Ente Gestore
- consegna l'elenco degli Enti attivi sul proprio territorio, tra i quali il cittadino può scegliere quello che assicurerà l'assistenza.

SOLO successivamente alla V.M.D. e all'assegnazione del codice alfanumerico, il cittadino può scegliere l'Ente erogatore e contattarlo.

Come avviene la presa in carico ?

L'Ente erogatore C-dom ASST Melegnano-Martesana si impegna ad assistere tutti gli utenti che ne richiederanno l'intervento.

Per avviare la presa in carico è necessario contattare il seguente numero: 02/98118175 negli orari 8.30-16.12 dal lunedì al venerdì.

Negli orari di chiusura è attiva la segreteria telefonica.

Contatto e-mail: curedomiciliari@asst-melegnano-martesana.it

Durante il primo contatto telefonico, vengono illustrati i servizi erogati e vengono spiegate le modalità per fissare la prima visita a domicilio per la stesura del PAI.

La presa in carico da parte dell'Ente erogatore C-dom ASST Melegnano-Martesana prevede:

- la prima visita domiciliare in cui sono rilevati i bisogni assistenziali del paziente e il suo livello di dipendenza:
- le richieste non urgenti prevedono la prima visita domiciliare degli operatori entro 72 ore (con eccezione delle prestazioni di riabilitazione che possono essere attivate anche successivamente alle 72 ore).
- le richieste urgenti segnalate dal Medico di medicina generale/Pediatra di libera scelta o dallo specialista ospedaliero attraverso l'invio della scheda di dimissione protetta, prevedono la prima visita domiciliare entro 48 ore.
- la definizione del P.A.I., in coerenza con il P.I., entro 72 ore dalla prima visita domiciliare. Il P.A.I. deve riportare la pianificazione degli interventi, le prestazioni da erogare, le relative tempistiche e le frequenze. Il P.A.I. viene sempre condiviso con l'assistito o con un familiare/caregiver e deve essere autorizzato dall'equipe deputata alla valutazione multidimensionale.
- l'individuazione del Case Manager, ossia dell'operatore a cui è affidata la regia e il coordinamento dell'intero processo assistenziale
- l'erogazione degli interventi previsti dal P.I. e dal P.A.I.
- il monitoraggio dell'assistenza
- le rivalutazioni periodiche per la conferma del PAI e/o per la riformulazione dello stesso, che vengono effettuate a scadenze periodiche prestabilite (30gg - 90gg) o ogni volta che la variazione della situazione clinica del paziente lo richieda. Il rinnovo o la chiusura degli interventi viene deciso una settimana prima della scadenza del PAI, in base alla verifica del raggiungimento degli obiettivi prefissati o al venire meno delle condizioni di assistenza.
- la dimissione, sempre motivata

La responsabilità clinica è in capo al Medico di Medicina Generale o al Pediatra di Libera Scelta.

L'Ente gestore C-Dom ASST Melegnano Martesana mette a disposizione dell'utente Infermieri, Fisioterapisti, Medici, Psicologi e Personale Socio-assistenziale.

L'equipe dell'Ente C-dom ASST Melegnano-Martesana rimane a disposizione per le problematiche o i nuovi bisogni che dovessero insorgere durante il percorso assistenziale, anche avvalendosi della collaborazione dei colleghi deputati alla valutazione multidimensionale.

I servizi erogati

L'ente gestore C-dom ASST Melegnano-Martesana eroga le prestazioni coerentemente con quanto previsto dall'art.22 del DPCM 12 gennaio 2017 e con la DGR 6867/2022, DGR 715/2023 e DGR 1025/2023.

Le prestazioni effettuate dall'Ente Erogatore "C-dom ASST Melegnano-Martesana" sono di tipo medico, infermieristico, riabilitativo e assistenziale. Tali cure si articolano nel P.I. e nel P.A.I. in modo personalizzato nella tipologia, intensità e durata degli interventi, in funzione di bisogni di salute rilevati.

Area infermieristica:

Educazione sanitaria/terapeutica ed addestramento diretti all'utente e/o al caregiver;
Individuazione delle problematiche gestionali di chi si prende cura dell'utente (familiare o caregiver non appartenente alla famiglia);
Individuazione delle problematiche ambientali;
Monitoraggio parametri vitali e dolore
Prevenzione delle ulcere da pressione
Medicazioni ulcere da pressione/vascolari/diabetiche
Gestione stomie
Gestione accessi venosi
Gestione sondino Naso Gastrico (SNG), PEG/ alimentazione enterale e parenterale
Gestione derivazioni urinarie esterne
Gestione alvo

Area fisioterapica:

Rieducazione motoria
Rieducazione respiratoria
Mobilizzazione
Intervento mirato di educazione sanitaria, di istruzione ed addestramento diretti all'utente e/o al caregiver
Guida all'uso di presidi ed ausili
Individuazione delle problematiche ambientali;
Suggerimenti sugli adeguamenti ambientali interni/esterni alla casa in relazione alla disabilità motoria.

Area socio-assistenziale*:

Mobilizzazione della persona
Supervisione nell'igiene personale e addestramento al caregiver
Aiuto/assistenza nella deambulazione, mobilizzazione, vestizione, etc.;
Intervento mirato di educazione sanitaria, di istruzione ed addestramento diretti all'utente e/o al caregiver;

* tali interventi sono erogati esclusivamente in associazione ad interventi sanitari

Area medicina specialistica:

Consulenza di specialisti in fisiatria, geriatria e vulnologia, qualora previsto nel P.I.

Criteri di Dimissione

La dimissione dalle Cure domiciliari avviene:

- al completamento del programma assistenziale
- in caso di cambio di residenza del paziente al di fuori di Distretti afferenti alla ASST Melegnano-Martesana
- in caso di ricovero o sospensione del P.A.I. uguale o superiore ai 15 giorni per trasferimento ad altro servizio/struttura o per volontà dell'utente e/o della sua famiglia.

In caso di trasferimento del paziente ad altra Unità di Offerta viene assicurato il passaggio delle informazioni attraverso la consegna della scheda di dimissione/trasferimento compilata a cura del Case Manager oppure attraverso una relazione in cui verranno evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati nel corso del servizio e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

Quanto costa il servizio di Cure domiciliari

Il servizio è gratuito. Potrebbe essere necessario acquistare, a carico dell'assistito, particolari materiali da utilizzare per le medicazioni o i farmaci non compresi in Fascia A.

Telemedicina

La ASST Melegnano-Martesana sta implementando le attività per fornire anche questo tipo di assistenza.

Deroghe in occasione di emergenze sanitarie

Per emergenza di carattere sanitario si intendono gli avvenimenti legati ad epidemie, pandemie ed a tutto ciò che minaccia la salute dei cittadini con particolare riguardo alle situazioni relative alle strutture socio sanitarie. In particolare, sono previste deroghe a ciò che è dichiarato nella presente Carta dei Servizi. Tali deroghe saranno comunicate di volta in volta agli interessati utilizzando comunicazioni telefoniche e non, invio di mail, posizionamento di cartellonistica ad hoc, revisione di linee guida, protocolli, procedure e istruzioni operative in uso. Nel caso in cui le deroghe riguardino il Progetto Individuale, lo stesso sarà rivisto con argomentazione delle modifiche e come di prassi condiviso con l'utente, i familiari, il tutore o curatore o l'Amministratore di sostegno. A titolo esemplificativo e non esaustivo le deroghe di cui sopra possono riguardare:

- limitazioni orarie per distanziamenti temporali o sospensione dell'accesso al domicilio;
- specifiche richieste informative e/o valutative pre-accesso;
- specifici documenti da condividere con le famiglie
- modifica o sospensione della rilevazione della customer satisfaction;
- adeguamento a normative nazionali e regionali specifiche per le Unità di Offerta Socio sanitarie

I diritti degli assistiti

I doveri degli operatori in servizio sono conseguenti ai diritti degli assistiti:

1. Diritto all'informazione

Ogni utente ha il diritto di ottenere informazioni in modo semplice e chiaro sui propri diritti, sui servizi e sulle prestazioni erogate, sulle tariffe praticate e sulle modalità per presentare osservazioni sulla qualità dei servizi erogati. Ogni operatore porta il cartellino di riconoscimento in cui è esposta la propria identità e la propria mansione e qualifica.

2. Diritto ad un trattamento personalizzato

Ogni forma di attività e intervento sono finalizzati ad assicurare all'utente un'assistenza specifica con un alto grado di personalizzazione, sensibile alle esigenze e alla specificità di ognuno, derivante da età, sesso, nazionalità, cultura, religione.

3. Diritto al rispetto della propria intimità

Ogni utente ha diritto in ogni circostanza al rispetto e che non sia offeso il proprio sentimento di pudore. È dedicata pertanto una particolare cura alla conservazione della sfera personale e intima della persona.

4. Diritto alla continuità assistenziale

In riferimento alle normative vigenti, ogni utente ha diritto alla continuità assistenziale. In caso di trasferimento ad altro Ente, ASST, mettere a disposizione la documentazione sanitaria necessaria e svolgerà gli atti necessari per garantire la continuità assistenziale dell'utente.

5. Diritto alla riservatezza

Ogni utente ha diritto alla riservatezza di tutti i dati e le informazioni di carattere personale, relativi a patologie e ogni circostanza che lo riguardi; tali informazioni sono protette dal rispetto delle normative vigenti in materia di privacy da parte del personale di ogni livello.

6. Diritto di partecipazione

L'utente può contribuire con osservazioni, proposte e suggerimenti alla definizione della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate e alla personalizzazione degli stessi.

7. Diritto al reclamo

Ogni utente o familiare ha diritto a presentare osservazioni, segnalazioni e reclami, che saranno esaminati dai responsabili di riferimento.

Le segnalazioni ed i suggerimenti degli utenti o dei loro familiari riceveranno una risposta entro massimo 1 mese dal loro ricevimento.

La gestione dei reclami/elogi

È possibile presentare segnalazioni, reclami ed elogi presso le sedi aziendali dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico di ASST Melegnano Martesana a mezzo mail oppure attraverso apposito modulo inviato via PEC all'indirizzo email protocollo@pec.asst-melegnano-martesana.it.

Alle segnalazioni scritte verrà data risposta entro 30/60 giorni dal ricevimento.

Il Direttore Sanitario delle Cure Domiciliari informa l'operatore oggetto dell'encomio/reclamo e il suo coordinatore.

Si rimanda alla pagina web <https://www.asst-melegnano-martesana.it/?s=urp>.

Gli orari di apertura degli uffici U.R.P. dell'A.S.S.T Melegnano e della Martesana sono i seguenti: dal Lunedì al Venerdì h 9:00 - 12:30 e dalle 13:30 alle 16:00.

Le sedi aziendali sono locate in:

- via Pandina 1 - 20070 Vizzolo Predabissi (MI); Tel: 02.98052536. Indirizzo email: urp.vizzolo@asst-melegnano-martesana.it
- via Uboldo 21-20063 Cernusco sul Naviglio (MI); Tel: 02.92360321. Indirizzo email: urp.cernusco@asst-melegnano-martesana.it
- via Volontari del Sangue 5 - 20066 Melzo (MI); Tel: 02.95122368. Indirizzo email: urp.melzo@asst-melegnano-martesana.it

Richiesta documentazione socio-sanitaria

L'Ente C-dom ASST Melegnano Martesana utilizza una cartella clinica informatizzata tramite il portale Sistema di gestione digitalizzata del territorio (SGDT). Al domicilio del paziente è previsto il diario clinico assistenziale in formato cartaceo, corrispondente a quanto già contenuto nel Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario (FASAS) informatizzato.

Alla dimissione del paziente il diario clinico assistenziale viene ritirato e archiviato presso la sede organizzativa dell'Ente per due anni; successivamente verrà inviato presso un archivio esterno.

In caso di necessità, è possibile richiedere copia del Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario (FASAS) compilando l'apposito modulo da richiedere presso la sede organizzativa. Per la privacy la richiesta dovrà essere effettuata esclusivamente dal titolare dei dati personali (paziente) o da persona delegata.

I tempi per la consegna della documentazione richiesta sono non inferiori a 15-30 giorni dal ricevimento della richiesta.

E' possibile chiedere la copia del FASAS inviando e-mail indirizzata alla Segreteria delle Cure domiciliari all'indirizzo: curedomiciliari@asst-melegnano-martesana.it.

Il FASAS contiene dati che sono coperti dal segreto professionale, conseguentemente può essere rilasciato solo all'interessato o a persona formalmente delegata o a chi esercita la patria potestà o la tutela.

Il costo previsto è di 25 euro (da effettuarsi presso uno sportello CUP ASST Melegnano-Martesana) e i tempi di rilascio del FASAS sono di 30 giorni lavorativi dalla data di recepimento della ricevuta di pagamento.

Questionario di gradimento dei servizi

All'inizio della assistenza verrà consegnato al domicilio il "Questionario di Gradimento dei Servizi" da compilare da parte dell'utente o di un suo familiare. Una volta compilato deve essere consegnato in busta chiusa all'operatore case manager o inviato via mail all'indirizzo curedomiciliari@asst-melegnano-martesana.it. Annualmente verranno presentati i risultati dei questionari raccolti.

Informativa per il trattamento dei dati personali

Ai sensi dell'articolo 13 - Decreto legislativo 30 Giugno 2003 n° 196 in materia di protezione dei dati personali (Codice Privacy) e del successivo GDPR 2016/769, si informa che:

1) I dati personali dei pazienti associati sia comuni che sensibili (i "Dati"), saranno trattati da ASST con l'ausilio di mezzi cartacei, elettronici e/o automatizzati, per finalità riguardanti:

- Gestione ed esecuzione dei servizi di cui sopra elencati;
- Adempimenti di obblighi di legge, regolamento o normativa comunitaria (come ad esempio antiriciclaggio) e/o disposizioni di organi pubblici;
- Eventuale informazione o promozione dei servizi di ASST e rilevazione del grado di soddisfazione della qualità dei servizi;

2) Il trattamento dei dati è:

- Necessario per l'esecuzione e la gestione dei servizi di cui sopra elencati (1.a);
- Obbligatorio in base a legge, regolamento o normativa comunitaria e/o disposizioni di organi pubblici (1.b);
- Facoltativo ai fini dello svolgimento di informazione o promozione dei servizi di ASST e della rilevazione del grado di soddisfazione della qualità dei servizi (1.c);

3) I dati potranno essere comunicati ai seguenti soggetti quali autonomi Titolari:

- Soggetti determinati, incaricati da ASST della fornitura di servizi strumentali o necessari all'esecuzione dei servizi di cui sopra elencati, quali - a titolo esemplificativo
- soggetti incaricati della gestione degli archivi ed elaborazione dei dati, cliniche e/o aziende ospedaliere, laboratori di analisi;
- Autorità Giudiziarie nonché a tutti gli altri soggetti ai quali la comunicazione sia dovuta per il raggiungimento delle finalità di cui il punto 1.b;
- Prestatori di assistenza, persone e/o società controllate o collegate ad ASST o dalla stessa incaricata per il raggiungimento delle finalità di cui ai punti 1.a, 1.b, 1.c associazioni e/o società di servizi per l'assistenza; inoltre i dati potranno essere conosciuti da dipendenti e collaboratori in qualità di Incaricati o Responsabili;

4) Titolare del trattamento è ASST Melegnano Martesana. Gli assistiti potranno richiedere la lista dei Responsabili del trattamento, esercitare i diritti di cui all'art. 7 Codice Privacy ed in particolare ottenere dal Titolare la conferma dell'esistenza di dati che li riguardano, la loro comunicazione e l'indicazione della logica e delle finalità del trattamento, la cancellazione, l'aggiornamento o il blocco dei medesimi, nonché opporsi per motivi legittimi al trattamento scrivendo a protocollo@pec.asst-melegnano-martesana.it.

Come raggiungere la sede organizzativa/operativa di Pioltello

L'unica sede operativa attiva al momento dell'accreditamento e la sede organizzativa si collocano all'interno del Polo Sanitario Territoriale Don Franco Maggioni di Pioltello, in via San Francesco 16, nelle stanze numero 12 e 13 situate al piano terra. La sede è chiusa al pubblico.

Davanti alla sede è presente un ampio **parcheggio pubblico gratuito**.

Per raggiungere la sede con i mezzi:

- M2 Cernusco S/N + autobus Milano Sud est
- trasporti linea Z402 Cernusco S/N-Pioltello-Segrate (fermate piazza Giovanni XXIII-Milano, via D'annunzio-Comune)
- treno da Milano Certosa e Milano Centrale - Stazione di Pioltello Limito FS, da qui autobus Milano Sud Est Trasporti linea Z402 Cernusco S/N-Pioltello-Segrate (S. Felice) fermate via D'Annunzio-Comune, piazza Giovanni XXIII- Martiri Libertà
- passante ferroviario S5, S6 Pioltello Limito - Milano Certosa
- autobus extraurbano Milano Sud Est Trasporti in partenza da Milano - Piazza Aspromonte: linea 965 Milano-Pioltello fermate Milano-Mozart, Cassanese-Milano