



CARTA dei SERVIZI Cure Domiciliari (C-DOM)



CHI SIAMO

La Fondazione Casa di Riposo "Città di Abbiategrasso" – ETS è un ente di diritto privato senza scopo di lucro ex articolo 14 del Codice civile, iscritta nel Registro delle Persone Giuridiche Private della Regione Lombardia al n. 1808.

La Fondazione deriva da preesistenti organizzazioni promosse dal Comune di Abbiategrasso già a far data dal secolo XIV le quali hanno assunto natura giuridica compatibile con gli ordinamenti normativi vigenti.

La Fondazione ha assunto la qualifica di Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale in coerenza delle disposizioni del D. Lgs. 4 dicembre 1997, n. 460 al momento della trasformazione in Fondazione.

Lo statuto vigente è stato approvato con Decreto del Direttore Generale Famiglia e Solidarietà Sociale di Regione Lombardia n. 2733 del 20 marzo 2007.

La Fondazione è ente gestore delle seguenti Unità di Offerta Accreditate presso Regione Lombardia:

- RSA CUDES 321000628
- CDI CUDES 321000488
- C-DOM CUDES 321091963

DOVE SIAMO – ORARI - CONTATTI

La sede operativa delle Cure Domiciliari è ad Abbiategrasso (MI) in Strada per Cassinetta n. 25.

Telefono n. 02.9420939 - Cell. 351.8281228

Indirizzo e-mail: info@casadiriposoabbiate.it

La sede è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì nelle fasce orarie dalle ore 08.30 alle 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00.





CURE DOMICILIARI

Le Cure Domiciliari sono costituite da un insieme di attività e interventi sociosanitari e assistenziali erogati a domicilio rivolte ai bisogni di pazienti parzialmente o totalmente non autosufficienti che necessitano di assistenza infermieristica, riabilitativa, assistenziale.

Il servizio Cure Domiciliari (C-Dom) 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 si distinguono in:

1. CD di livello base:

costituite da prestazioni professionali in risposta a bisogni sanitari di bassa complessità di tipo medico, infermieristico e/o riabilitativo, anche ripetuti nel tempo. Risponde a bisogni prestazionali (mono professionali e/o mono prestazionali):

- prelievi
- prestazionale generico
- percorso gestione Alvo
- percorso gestione Catetere
- percorso gestione Stomie
- percorso Lesioni (articolato in Lesioni A, Lesioni B, Lesioni C)
- percorso Fisioterapia (articolato in Fisioterapia A, Fisioterapia B, Fisioterapia C, Fisioterapia D)

2. CD integrate (ADI) di I, II e III livello:

costituite da prestazioni professionali prevalentemente di tipo medico-infermieristico-assistenziale ovvero prevalentemente di tipo riabilitativo assistenziale a favore di persone con patologie o condizioni funzionali che richiedono continuità assistenziale ed interventi programmati.

Rispondono a bisogni compositi (multidimensionali e/o multiprofessionali):

- a) Livello I
- b) Livello II
- c) Livello III (articolato in IIIA, IIIB, IIIC)
- d) Alta Intensità

Le CD di base e le CD integrate (ADI) si rivolgono a persone residenti in Regione Lombardia, di qualunque età, che necessitano di cure domiciliari. Per accedere al servizio devono essere presenti le seguenti condizioni:

- bisogni sanitari e sociosanitari gestibili al domicilio
- non autosufficienza, parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo
- impossibilità a deambulare e non trasportabilità, con i comuni mezzi, presso i servizi ambulatoriali territoriali
- presenza di una rete familiare formale e/o informale di supporto
- caratteristiche abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza.

Le risposte assistenziali, differenziate per intensità e complessità, sono riportate in un Progetto Individuale (PI) che comprende, quando necessario, anche il Progetto di Riabilitazione Individuale (PRI). La valutazione è effettuata dall'equipe di Valutazione Multi-Dimensionale (EVM) nell'ambito delle articolazioni organizzative dei distretti delle ASST in corso di sviluppo in attuazione del DM



77/2022, garantendo così come la rivalutazione periodica della persona assistita e definendo anche i criteri di dimissione o di passaggio ad altri setting assistenziali anche attraverso la Centrale Operativa territoriale.

PRESTAZIONI EROGATE

La Fondazione eroga le prestazioni coerentemente con quanto previsto dall'art.22 del DPCM 12 gennaio 2017 e con le DGR 6867/2022, DGR 715/2023 e DGR 1025/2023.

Assistenza infermieristica

- Medicazioni semplici e complesse
- Bendaggi semplici e complessi
- Prevenzione e cura Lesioni da Pressione, vascolari, piede diabetico
- Prelievi ematici
- Gestione cateteri vescicali
- Gestione nutrizione parenterale e enterale
- Gestione PEG
- Gestione SNG
- Gestione Cateteri Venosi Centrali
- Gestione Cateteri Periferici
- Gestione Stomie e Tracheotomie
- Somministrazione di terapie endovenose, intramuscolo e sottocute

Assistenza Fisioterapica

- Trattamenti fisioterapici
- Rieducazione motoria
- Fisioterapia respiratoria
- Addestramento utilizzo presidi e ausili

Prestazione Assistenziali

- Igiene e cura della persona
- Addestramento Care Giver

Prestazione Mediche specialistiche

- Medico specialista Geriatra
- Medico specialista Fisiatra

Assistenza Psicologica

- Colloqui individuali e familiari
- Supporto Psicologico

Assistenza Educativa

- Trattamenti educativi

L'assistenza domiciliare può essere erogata 7 giorni su 7 per tutto l'anno in fascia diurna (di norma dalle ore 08.00 alle ore 20.00) a seconda dei bisogni assistenziali riportati nel P.I. e nel P.A.I. Durante l'assistenza domiciliare è garantita la fornitura del materiale sanitario occorrente per i diversi interventi.



Gli interventi di cura e di assistenza effettuabili sono contemplati nel piano di cura di assistenza domiciliare integrata – P.A.I. – elaborato in accordo tra il Medico di medicina generale dell'assistito, l'Unità di valutazione multidimensionale del distretto sociosanitario dell'ASST e l'équipe di professionisti sanitari e assistenziali resi disponibili dalla Fondazione

Viene definito il Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.), che individua gli obiettivi dell'assistenza, le figure professionali (medici, infermieri, fisioterapisti etc.) e le prestazioni previste con la loro relativa frequenza e durata nel tempo.

Le prestazioni, che saranno declinate all'interno del Piano di Assistenza Individuale (PAI) redatto all'esito della definizione del progetto Individuale, vengono erogate da personale qualificato ed in possesso degli specifici titoli professionali, e sono complementari e non sostitutive del caregiver familiare. Le specifiche prestazioni, fornite attraverso i caregiver professionali (a mero titolo esemplificativo: infermieri, tecnici della riabilitazione quali fisioterapisti, terapisti occupazionali, logopedisti ecc.) possono quindi sostenere e/o integrare presenze familiari (parenti e/o loro collaboratori) esistenti e disponibili, non sostituirle

L'assistenza domiciliare proseguirà per tutto il tempo necessario alla risoluzione del problema clinico, garantendo un supporto continuo e personalizzato.

MODALITÀ DI ACCESSO / ATTIVAZIONE / PRESA IN CARICO

La richiesta di attivazione del servizio di Cure Domiciliari può essere segnalata al distretto sanitario da:

- Medico di medicina generale - Pediatra di libera scelta;
- Medico ospedaliero;
- Paziente stesso o un familiare;
- Assistente sociale.

La prescrizione su ricettario regionale deve riportare la diagnosi di patologia/condizione, i bisogni o le motivazioni della richiesta di attivazione delle Cure Domiciliari.

Il distretto sanitario di appartenenza della persona per cui deve essere attivato l'intervento, ovvero il Servizio di Sportello Cure Domiciliari della ASST OVEST Milano raccoglie le richieste, valuta l'appropriatezza delle stesse e stila il Progetto Individuale (P.I.), che contiene l'identificazione e la programmazione dei diversi interventi del progetto.

Una volta emesso il voucher sanitario da parte della ASST, la stessa provvederà a fornire l'elenco dei soggetti accreditati all'erogazione del servizio di cure domiciliari, tra i quali è possibile scegliere **Fondazione Casa di Riposo "Città di Abbiategrasso" - ETS.**

Dopo l'attivazione del servizio, l'utente sarà contattato dal referente del servizio di Cure Domiciliari della Fondazione per concordare la prima visita domiciliare.

MODALITÀ DI DIMISSIONE

La dimissione del paziente dal servizio avviene con la chiusura del Fa.Sa.S. nel caso di:

- Raggiungimento obiettivi definiti nel PAI;
- Sospensione PAI superiore a 15 giorni
- Invio ad altre Unità di Offerta



- Rinuncia volontaria del paziente
- Cambio ente erogatore da parte del paziente/familiare

TARGET DI POPOLAZIONE ASSISTITA

Le cure domiciliari si rivolgono a persone residenti in Regione Lombardia, domiciliate o residenti nel territorio di competenza, di qualunque età, che presentano le seguenti condizioni:

- 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.

AMBITO TERRITORIALE

Le cure domiciliari sono rivolte ai residenti nei comuni dei distretti sanitari di Abbiategrasso e Magenta dell'ASST Ovest Milano e più precisamente:

Arluno, Abbiategrasso, Albairate, Bareggio, Besate, Cassinetta di Lugagnano, Cisliano, Marcallo con Casone, Mesero, Vittuone, Gaggiano, Gudo Visconti, Morimondo, Ozzero, Vermezzo con Zelo, Magenta, Robecco s/n, Corbetta, Rosate, Bubbiano, Motta Visconti

Distretto di Abbiategrasso:

Casa di Comunità di Abbiategrasso - PUNTO UNICO DI ACCESSO – PUA– Accesso libero nei seguenti giorni:

Lunedì presso Comune di Abbiategrasso, Via Cairoli 1, alle 9:30 - 12:30;

Mercoledì presso Comune di Gaggiano, Via Roma 36, alle 9:30 - 12:30;

Venerdì presso Comune di Motta Visconti, Piazza San Rocco 9/a, alle: 9:30 - 12:30.

Tel. 02 9486 070 e-mail: sportellounico.abbiategrasso@asst-ovestmi.it

Distretto di Magenta:

Casa di Comunità di Magenta - PUNTO UNICO DI ACCESSO – PUA – Accesso libero nei seguenti giorni:

lunedì, martedì, giovedì, venerdì ore 14.00 – 16.00 e mercoledì ore 11.00 – 13.00.

Via Al Donatore di Sangue n. 50 Magenta - Edificio P stanza n. 4 piano terra

Tel. 02.97963134 e-mail: sportellounico.magenta@asst-ovestmi.it

GESTIONE DOCUMENTAZIONE E RISPETTO DELLA PRIVACY

In ottemperanza al D.Lgs. 196/2003 relativo al Codice in materia di protezione dei dati, aggiornato con il decreto (D. Lgs. 101/2018) di adeguamento della disciplina al regolamento europeo sulla privacy (Reg. UE n. 679/2016, GDPR), viene garantita la riservatezza durante l'intero ciclo di utilizzo



dei dati personali. Solo il personale autorizzato ha accesso a questi documenti che, quando non utilizzati, devono essere rigorosamente protetti dall'accesso non autorizzato.

Fondazione Casa di Riposo "Città di Abbiategrasso" - onlus assicura la massima riservatezza e sicurezza dei dati e delle informazioni in proprio possesso, in osservanza della normativa in materia. Tutto il personale coinvolto nell'assistenza del paziente è tenuto ad un comportamento etico e all'osservanza del codice deontologico nel rispetto della privacy.

Il Fa.Sa.S. è lo strumento di lavoro dell'equipe ed è a disposizione del MMG o dello specialista in caso di richiesta.

Per ogni persona assistita viene utilizzato un Fa.Sa.S. informatizzato, periodicamente aggiornato contenente i dati relativi alla persona assistita:

- dati anagrafici;
- Caregiver;
- la data di inizio delle cure domiciliari;
- operatori di riferimento;
- diagnosi;
- eventuali eventi di rischio sanitario e assistenziale (esempio allergia, caduta);
- consenso informato;
- gli eventuali strumenti di valutazione utilizzati, in coerenza con la tipologia di prestazioni da erogare;
- il piano di trattamento (in relazione all'attività svolta) completo di eventuali aggiornamenti;
- le prestazioni erogate;
- l'eventuale necessità di ausili/presidi;
- le verifiche e risultati raggiunti;
- la data e la motivazione della chiusura del piano assistenziale;
- diario

La documentazione sociosanitaria può essere richiesta presso gli uffici della fondazione.

GRADIMENTO DEL SERVIZIO

All'inizio del servizio di Cure Domiciliari viene consegnato al paziente e/o ai suoi familiari viene il questionario di gradimento.

Il paziente e/o il familiare può esprimere il grado di soddisfazione del servizio erogato nelle seguenti modalità:

- compilando il questionario e riconsegnandolo in forma anonima;
- lettera scritta da consegnare presso gli uffici della Fondazione o direttamente all'operatore
- telefonicamente al numero 02.9420939.
- tramite posta elettronica al seguente indirizzo: info@casadiriposoabbiate.it

RECLAMI

I reclami possono essere segnalati nelle seguenti modalità:

- telefonicamente al numero 02.9420939.
- tramite posta elettronica al seguente indirizzo: info@casadiriposoabbiate.it
- compilando apposito modulo di reclamo e suggerimenti



LA NOSTRA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

<i>Equipe Socio-Sanitaria</i>	Figure Professionali	Funzione
	Responsabile Sanitario	Responsabile della redazione e dell'aggiornamento dei protocolli sanitari di concerto con il Direttore Generale e il SSP (Servizio Sicurezza Protezione)
	Infermiere	Prestazioni erogate
	Fisioterapista	
	Educatore	
	ASA / OSS	
	Psicologo	Consulenze specialistiche
	Medico Fisiatra	
	Medico Geriatra	
<i>Equipe Amministrativa</i>	Figure Professionali	Funzione
	Direttore Generale	Responsabile del Servizio C-Dom
	Coordinatore infermieristico	Gestione di tutti i voucher attivati, pianificazione e programmazione degli interventi, verifica dell'efficacia e dell'efficienza erogata
	Responsabile Amministrativo	Responsabile rendicontazione e debito informativo
	Segreteria	Supporto amministrativo e ufficio informazioni



QUESTIONARIO di RILEVAZIONE del GRADIMENTO

Cure Domiciliari
(C-DOM)

Gentile Signora/e

al fine di garantire e migliorare il servizio erogato dalla Fondazione, Le chiediamo gentilmente di dedicare qualche minuto alla compilazione del questionario allegato, che viene di norma consegnato all'attivazione del servizio.

Una volta compilato, le chiediamo di inserirlo nella busta allegata e restituirlo nelle seguenti modalità:

- consegnarlo all'operatore che viene presso il Suo domicilio;
- per posta all'indirizzo:
 - o Fondazione Casa di Riposo "Città di Abbiategrasso" – ETS, Strada per Cassinetta, 25 – 20081 Abbiategrasso (MI)
- Per posta elettronica al seguente indirizzo: info@casadiriposoabbiate.it

Grazie per la collaborazione.

Il Direttore Generale

Lei è un

☐ Utente del servizio

☐ Familiare di un Utente del servizio

☐ Badante / Care Giver

☐ Altro

Sesso

☐ Femmina

☐ Maschio

Età

.....

Comune

.....



1) Come valuta nel complesso la qualità del nostro servizio di Cure Domiciliari?

Ottima	Buona	Sufficiente	Scarsa	Pessima
--------	-------	-------------	--------	---------

2) Come valuta questi aspetti?

Chiarezza delle informazioni ricevute	Ottima	Buona	Sufficiente	Scarsa	Pessima
Cortesia e disponibilità degli operatori	Ottima	Buona	Sufficiente	Scarsa	Pessima
Preparazione e competenza degli operatori	Ottima	Buona	Sufficiente	Scarsa	Pessima
Rispetto degli orari nell'accesso al Suo domicilio	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo

3) È soddisfatto dell'infermiere?

Molto	Sì	Abbastanza	Poco	Per niente
-------	----	------------	------	------------

4) È soddisfatto del fisioterapista?

Molto	Sì	Abbastanza	Poco	Per niente
-------	----	------------	------	------------

5) È soddisfatto dell'ASA o OSS?

Molto	Sì	Abbastanza	Poco	Per niente
-------	----	------------	------	------------

6) È soddisfatto dello Psicologo?

Molto	Sì	Abbastanza	Poco	Per niente
-------	----	------------	------	------------

7) È soddisfatto del Medico?

Molto	Sì	Abbastanza	Poco	Per niente
-------	----	------------	------	------------

8) È soddisfatto dell'Educatore?

Molto	Sì	Abbastanza	Poco	Per niente
-------	----	------------	------	------------

9) Come è venuto a conoscenza del nostro servizio di Cure Domiciliari?

- ☐ Su indicazione del medico di famiglia
- ☐ Ho già usufruito in precedenza dei vostri servizi
- ☐ Su indicazione di parenti / Amici
- ☐ Su indicazione di operatori della vostra fondazione

10) Consiglierebbe a parenti / amici il nostro servizio di Cure Domiciliari?

- ☐ Sicuramente sì
- ☐ Non so, ci devo pensare
- ☐ Sicuramente no



MODULO di RECLAMO – APPREZZAMENTO - SUGGERIMENTO

Cure Domiciliari
(C-DOM)

Il/La sottoscritto/a.....

☐ Utente del servizio ☐ Familiare di un Utente del servizio ☐ Badante / Care Giver ☐ Altro

Tipo di prestazione erogata:

☐ Infermieristica ☐ Fisioterapica ☐ Assistenziale ☐ Medica

☒ **Apprezzamento** ☐ **Suggerimento** ☐ **Reclamo**

.....
.....
.....
.....
.....

Data.....Firma

Recapito telefonico Indirizzo mail.....

Il presente modulo può essere consegnato nelle seguenti modalità:

- consegnarlo all'operatore che viene presso il Suo domicilio;
- per posta all'indirizzo:
 - o Fondazione Casa di Riposo "Città di Abbiategrasso" – ETS, Strada per Cassinetta, 25 – 20081 Abbiategrasso (MI)
- Per posta elettronica al seguente indirizzo: info@casadiriposoabbiate.it

La Fondazione si impegna a fornire riscontro in merito alle segnalazioni, per il tramite della Direzione Generale e della Direzione Sanitaria, entro 10 giorni dalla data di protocollo del modulo.

Data di ricezione Sigla operatore