

Carta dei Servizi CURE DOMICILIARI (C-DOM)

La carta dei servizi delle Cure Domiciliari (C-DOM) è uno strumento informativo attraverso il quale i cittadini possono avere notizie utili in merito alle Cure Domiciliari e possono sapere chi siamo, come operiamo e quali sono le nostre attività di lavoro.

Rappresenta, inoltre, una opportunità per stabilire un dialogo e un rapporto di collaborazione con i cittadini fruitori del servizio per migliorarne la qualità.

La Clinica Polispecialistica San Carlo è accreditata *dall'Agenzia Territoriale per la Salute (ATS) Milano Città Metropolitana* per l'erogazione delle cure domiciliari secondo DGR 2569/2014 e DGR 6867/2022.

La Clinica è certificata secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 per la gestione dei sistemi di qualità.

Il servizio Cure Domiciliari è situato presso la struttura ospedaliera nuova della Clinica Polispecialistica San Carlo di Paderno Dugnano, edificio A, al Piano Terra.

A CHI SONO RIVOLTE LE CURE DOMICILIARI

A cittadini che, per limitazioni permanenti o temporanee della propria autonomia, non sono in grado di accedere alle strutture ospedaliere e/o ambulatoriali se non con mezzi sanitari per ricevere le prestazioni sanitarie di cui necessitano. Le cure domiciliari sono gratuite e fornite in regime diurno.

COME ATTIVARE IL SERVIZIO

L'indicazione viene data dal proprio medico di famiglia, dal medico ospedaliero (attivazione diretta cure domiciliari) in caso di ricovero o dal medico specialista. Per essere attivata è necessario rivolgersi allo Sportello Distrettuale del territorio di appartenenza.

L'Unità Valutativa del Distretto, dopo aver esaminato la richiesta e dopo aver raccolto le informazioni necessarie dai familiari, definirà il livello di intensità delle cure e la durata.

Il paziente potrà rivolgersi presso la Clinica Polispecialistica San Carlo per l'ottenimento delle prestazioni domiciliari autorizzate dalla ASST, che potranno essere di natura occasionale o continuativa.

IN QUALE TERRITORIO OPERA

Clinica Polispecialistica San Carlo opera nei seguenti territori:

- ASST Rhodense: Cesate, Garbagnate, Senago, Paderno Dugnano, Bollate, Novate Milanese, Arese e Solaro.

QUALI SONO I PRINCIPI A CUI SI ISPIRA

- Rispetto della dignità della persona e del suo contesto familiare.
- Rispetto del diritto alla privacy.
- Uguaglianza e Imparzialità nell' erogazione delle cure.
- Flessibilità e personalizzazione degli interventi, calibrati sui bisogni sanitari e socio-assistenziali dei soggetti fruitori.
- Consenso informato delle cure.
- Ai principi delineati nel Codice Etico aziendale.

COSA OFFRE

- Prestazioni infermieristiche occasionali e limitate nel tempo (es. prelievi ematici, cambio catetere vescicale, clismi, somministrazione farmaci, medicazioni, terapia infusione ecc.).
- Prestazioni infermieristiche prolungate nel tempo (es. medicazioni lesioni da pressione e traumatiche, terapia infusione, bendaggi, medicazioni ulcere vascolari e diabetiche ecc.).
- Trattamenti fisioterapici per migliorare o recuperare la deambulazione, interventi di educazione sanitaria per utilizzo di ausili, deambulazione assistita ecc.
- Prestazioni socio-assistenziali per l'igiene personale e la cura della persona.
- Interventi di educazione sanitaria per medicazioni semplici o per interventi di mobilitazione attiva/passiva, per la gestione delle stomie derivate e nutrizionali.
- Mantenimento della presa in carico degli utenti, da parte dello stesso personale, per tutta la durata del trattamento.
- Rapporti con il MMG per definire il piano di intervento o per modificarlo qualora risulti necessario.
- Interventi in Telemedicina.

COME ACCEDERE AL SERVIZIO

La Segreteria Organizzativa della sede di Paderno Dugnano è situata nell'edificio A, piano terra ed è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00 con orario continuato. Negli orari di chiusura della Segreteria Organizzativa è attiva una segreteria telefonica n. 02/99038571 con possibilità di accoglimento dei messaggi degli assistiti.

- L'assistenza presso il domicilio degli assistiti da parte degli operatori è garantita in maniera continuativa dalle ore 9.00 alle ore 18.00, 7 giorni su 7, in relazione ai bisogni indicati nel Piano Assistenziale.
- Nei periodi di ferie o in caso di malattia vengono organizzate sostituzioni interne.
- L'Ente Gestore garantisce la reperibilità telefonica del servizio dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00. Negli orari e giorni di chiusura della segreteria l'utente potrà contattare l'operatore in turno di reperibilità dalle ore 9.00 alle ore 18.00.
- La presa in carico dell'assistito, ricevuta l'autorizzazione dalla ASST, viene normalmente garantita entro 72 ore, salvo urgenze (che vengono prese in carico entro le 24 ore).
- Al domicilio del paziente sarà consegnata, nel corso del primo accesso, la documentazione sanitaria (fascicolo assistenziale - FASAS) che verrà aggiornato ad ogni accesso dagli operatori e verrà utilizzato per l'intera durata dell'assistenza. Il FASAS potrebbe essere cartaceo o informatizzato.
- La funzione di relazione con il pubblico viene svolta dalla Segreteria Organizzativa del servizio, dal Care Manager, nonché dall'URP interno alla Clinica Polispecialistica San Carlo, che gestisce in maniera strutturata le segnalazioni e i reclami. A fronte di una segnalazione URP la struttura, entro tre giorni

darà riscontro all'utente della presa in carico della comunicazione, ed entro trenta giorni darà risposta finale, dopo aver svolto accertamenti su quanto segnalato. Al fine di monitorare il livello di soddisfazione degli assistiti ed operatori, vengono somministrati appositi questionari di gradimento anonimi, elaborati annualmente dalla Psicologa in organico al servizio.

- Per richiedere copia della documentazione FASAS è necessario, non prima di 5 giorni lavorativi dal termine dell'assistenza, compilare il modulo allegato alla presente carta dei servizi (è opportuno verificare con la Segreteria Organizzativa che la revisione sia quella in uso), presentandolo alla Segreteria Organizzativa del Servizio Cure Domiciliari. La copia del FASAS verrà rilasciata entro trenta giorni, previo pagamento della quota riportata nel modulo di richiesta.

COME SOSPENDERE IL SERVIZIO

- In caso di necessità di sospendere il servizio all'assistito (per es. in caso di ricovero ospedaliero) è necessario comunicarlo tempestivamente alla Segreteria Organizzativa telefonicamente oppure recandosi allo sportello negli orari di apertura o tramite mail. Qualora la sospensione si prolunghi oltre un periodo di 15 giorni sarà necessario chiudere il titolo e, al rientro al domicilio, provvedere ad una nuova presa in carico con le modalità descritte in precedenza. In caso di interruzione definitiva del trattamento, ricovero in Struttura Residenziale (es: RSA) o soggiorno climatico diverso dal domicilio la Segreteria Organizzativa provvederà a chiudere il titolo dopo segnalazione scritta dell'utente o familiare/care giver.
- Qualora l'utente o familiare/care giver intenda richiedere il passaggio in cura ad altro Ente Erogatore, potrà rivolgersi direttamente alla ASST, che provvederà a fornire le modalità di attuazione del cambio. La documentazione necessaria al passaggio di informazioni ad altro Ente/Medico Specialista/MMG può essere richiesta tramite apposita modulistica dall'assistito o dal familiare (Richiesta Documentazione Sanitaria allegata) ed il Medico referente sanitario o il Care Manager rimangono a disposizione per fornire le informazioni di loro competenza nel rispetto delle normative vigenti.

COME È ORGANIZZATO IL SERVIZIO

L'organico del servizio è così strutturato:

- Direzione dell'Unità d'Offerta Socio Sanitarie
- Responsabile Sanitario Medico con esperienza pluriennale in gestione del Servizio Cure Domiciliari, con funzione di organizzazione del servizio, supervisione sulle assistenze, verifica dei piani di assistenza personalizzati ed interfaccia con il Medico di Famiglia per le problematiche inerenti la gestione dell'assistenza.
- Personale medico con specializzazione in Geriatria.
- Personale medico con specializzazione in Fisiatria.
- Responsabile gestione operativa con funzioni di coordinamento di natura gestionale-organizzativa sulle attività assistenziali previste, per tutti gli assistiti in carico al servizio.
- Care manager con funzioni di coordinamento del personale, gestione agende e sostituzioni.
- Personale infermieristico e socio - assistenziale (ASA/OSS).
- Professionisti della riabilitazione.
- Psicologa.
- Responsabile Amministrativo.
- Segreteria Amministrativa.

L'organizzazione è articolata in funzione delle necessità assistenziali e ciascun operatore assicura l'integrazione dei propri interventi, nonché il trasferimento reciproco delle informazioni, anche al Medico di Famiglia dell'assistito, al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi pianificati al momento della stesura del PAI (Piano Assistenziale Individuale).

Ciascun professionista è dotato di badge di identificazione con logo dell'azienda, nominativo, qualifica e fotografia, che viene indossato sia in sede che durante il servizio domiciliare.

Gli operatori svolgono la propria attività secondo protocolli e linee guida definite dall'ATS e/o dal servizio Cure Domiciliari. Partecipano periodicamente a corsi di aggiornamento e riunioni di equipe.

CHI GARANTISCE IL MATERIALE NECESSARIO PER LE PRESTAZIONI

Il materiale necessario per l'esecuzione delle prestazioni e per le medicazioni avanzate viene gratuitamente garantito dalla Clinica Polispecialistica San Carlo eccetto per i servizi erogati in regime di solvenza e dei farmaci che vengono prescritti direttamente dal MMG ed acquistati in Farmacia dall'utente.

I soggetti fruitori delle cure domiciliari, invalidi civili già riconosciuti o che hanno presentato richiesta di invalidità, hanno diritto ad ausili per l'incontinenza ed alla fornitura di materiali e protesi previsti dalla normativa vigente e forniti dalla ASST.

Sarà cura degli operatori dare le adeguate informazioni.

SERVIZIO DI TELEMEDICINA

Il servizio di Telemedicina è previsto, come da indicazioni della DGR 6867/22, per la visita medica di controllo (televisita), per il colloquio psicologico paziente/famiglia (teleassistenza) e per il trattamento di fisioterapia (teleriabilitazione).

Dopo la prenotazione della televisita da parte del Servizio C- DOM , l'assistito e/o il caregiver riceve via e-mail un link per accedere al portale. Il link deve essere aperto con Chrome o con Firefox.

Per accedere al portale dedicato (PRIAMO) sarà necessario inserire il codice fiscale e il codice OTP ricevuto via sms. Se si utilizza il PC bisognerà dare il consenso per l'attivazione della telecamera e microfono.

Nel caso il PC sia privo di telecamera o microfono sarà possibile effettuare la televisita attraverso un apparecchio cellulare, dopo aver dato le autorizzazioni, se richieste.

E' necessario attendere la videochiamata del Medico.

COME CONTATTARCI

- **Segreteria Organizzativa Paderno Dugnano:**
 - dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 17:00
 - telefono 02/99038571 (negli orari di chiusura della Segreteria Organizzativa è attiva una segreteria telefonica con possibilità di accoglimento dei messaggi degli assistiti)
- **Reperibilità telefonica per urgenze**
 - telefono 331/4362679
 - il sabato e la domenica e festivi dalle ore 9.00 alle 18.00
- **E-mail** curedomiciliari@clnicasancarlo.it
- **Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP):**
 - Dal lunedì al venerdì dalle 10:30 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 15:30
 - telefono: 02/99038499 – 491
 - FAX: 02/99038223
 - E-mail: urp@clnicasancarlo.it

COME RAGGIUNGERCI

CLINICA POLISPECIALISTICA SAN CARLO s.r.l.
Via Ospedale, 21, 20037 Paderno Dugnano MI
Edificio A- Piano 0

In autobus:

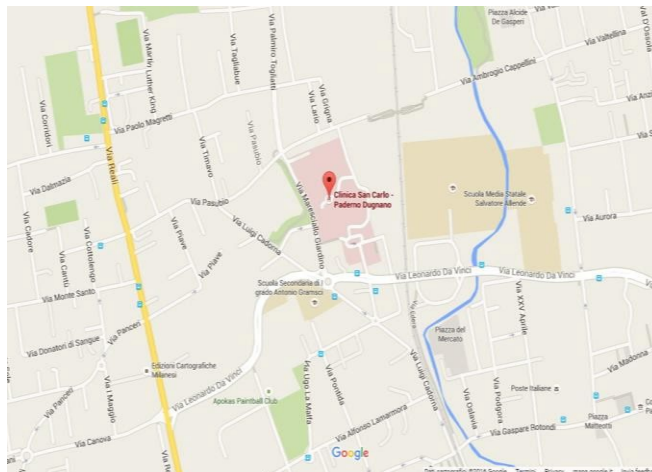
- ENEL 1449/dx fermata Giardino Gadda
- Ospedale 6 fermata San Carlo

In treno:

Stazione di Paderno Dugnano, Via IV novembre, 2

In auto:

SS35 Milano-Meda, uscita 4 Paderno Dugnano.



ALLEGATI

- **Modulo 1157 SEGNALAZIONI URP.** Questo modulo può essere utilizzato per presentare un reclamo oppure un encomio.
- **Modulo 1647 CUSTOMER SATISFACTION CURE DOMICILIARI.** L'utente compila questo modulo per esprimere il proprio grado di soddisfazione del Servizio Cure Domiciliari.
- **Modulo 1773 RICHIESTA DOCUMENTI SANITARI O RESIDENZIALI.** Questo modulo può essere utilizzato per richiedere la copia del proprio fascicolo documentale.