

## CARTA DEI SERVIZI

### MISSION AZIENDALE

I principi ispiratori della nostra attività sono alcuni valori fondamentali dell'uomo: la disponibilità all'ascolto e alla condivisione, l'altruismo, la difesa dei diritti primari e della libertà, il pensare e l'agire disinteressato.

La nostra realtà si occupa in ambito domiciliare di persone fragili, cittadini che, per limitazioni permanenti o temporanee della propria autonomia, non sono in grado di accedere alle strutture ospedaliere o ambulatoriali per ricevere le prestazioni necessarie. Ci occupiamo di persone fragili; per farlo al meglio sono fondamentali responsabilità, professionalità, trasparenza, miglioramento continuo e rispetto dell'individuo, in modo da garantire la permanenza nell'ambiente di vita più consono e migliorare la qualità di vita sia del paziente che della famiglia.

### IN COSA CONSISTONO LE CURE DOMICILIARI (C-DOM)

Le Cure Domiciliari (C-DOM) fanno parte della rete dei servizi territoriali che garantiscono prestazioni sanitarie e sociosanitarie direttamente al domicilio di persone fragili per i quali, a causa delle loro condizioni di salute, è preferibile che l'assistenza sia assicurata al domicilio, al fine di evitare ricoveri non necessari e garantire la continuità delle cure nel proprio ambiente di vita. Il personale qualificato interviene a supporto e ad integrazione dell'assistenza già fornita dalla rete familiare e dai caregiver.

La finalità del servizio:

- 1) Migliorare la qualità di vita del paziente e della sua famiglia;
- 2) Garantire la continuità assistenziale nei passaggi tra ospedale e domicilio;
- 3) Favorire la stabilità clinica;
- 4) Mantenere e, quando possibile, potenziare l'autonomia della persona;
- 5) Sostenere e valorizzare le risorse familiari attraverso programmi di educazione sanitaria e addestramento del caregiver.

Il servizio si realizza attraverso l'attuazione di un Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I), ovvero un **“piano di cura”** di Cure Domiciliari - elaborato in collaborazione con il Medico di Assistenza Primaria (MAP) dell'assistito, sulla base dei bisogni clinici e assistenziali della persona.

Ogni intervento effettuato viene regolarmente registrato e la documentazione sanitaria viene lasciata in copia presso il domicilio dell'assistito.

Le figure professionali coinvolte sono:

- 1) l'Infermiere;
- 2) il terapeuta della riabilitazione (prosecuzione di Fkt al domicilio);
- 3) l'Operatore Socio-Sanitario (OSS) per supporto nelle attività quotidiane: alimentazione, igiene, mobilità;
- 4) i Medici specialisti (Fisiatra, Internista, Psicologo, Assistente Sociale, Medico Palliativista).

I professionisti intervengono sulla base dei bisogni specifici valutati da un'equipe multidisciplinare e come descritti nel **“piano di cura”** – P.A.I.

I nominativi dei professionisti dedicati al singolo paziente, così come gli interventi che ciascun professionista dovrà mettere in campo secondo ruolo e responsabilità, verranno registrati in una scheda dedicata e consegnata al momento dell'attivazione del servizio.

I servizi erogati sono i seguenti:

- assistenza infermieristica - medicazione piaghe da decubito, sostituzione di catetere vescicale, gestione stomie, accessi venosi, SNG/PEG/alimentazione enterale e parenterale, prelievi venosi, educazione sanitaria ecc.;
- assistenza riabilitativa – rieducazione motoria, rieducazione respiratoria, mobilizzazione, educazione alla famiglia/addestramento al caregiver e al paziente sull' utilizzo degli ausili;
- assistenza educativa: interventi educativi a favore di persone con disabilità, anziani con patologia di demenza e loro familiari/caregiver;
- assistenza psicologica: valutazione e sostegno psicologico;
- assistente sociale: case manager del percorso di cura che attraverso la valutazione del bisogno in coerenza con l'equipe multidisciplinare, orienta il paziente ed il suo caregiver ai servizi presenti sul territorio al fine di indirizzare correttamente alla dimissione protetta (già all'interno del percorso ospedaliero);
- consulenze medico-specialistiche domiciliari – fisiatra, internista;
- interventi socioassistenziali e sociosanitari – aiuto nell'igiene personale, nell'alimentazione e nella mobilizzazione e nella gestione domiciliare di pazienti allettati.

La presa in carico (ossia il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del PAI) deve essere garantita entro 72 ore dalla richiesta del servizio, e fatte salve eventuali necessità di continuità assistenziale in corso di dimissioni protette o anche successive alle 72 ore per prestazioni differibili a giudizio dell'inviante. Le Cure domiciliari vengono garantire su 7/7 giorni, per rispondere al meglio al bisogno del paziente. È garantita la reperibilità telefonica attiva per 7/7giorni /settimana, disponibile dalle 9 alle 18. I recapiti telefonici del personale reperibile assegnato ad ogni paziente saranno riportati in una scheda dedicata e consegnata al paziente/caregiver al momento dell'attivazione del servizio.

## **CHI PUO' ACCEDERE**

Il servizio è rivolto a pazienti in condizione di fragilità e non autosufficienza e/o ridotta autosufficienza temporanea, che si trovino in difficoltà a recarsi presso l'ambulatorio per la prosecuzione di cure e controlli, indipendentemente da reddito o età.

L' eleggibilità del paziente alle cure domiciliari viene valutata nel corso di un colloquio conoscitivo svolto dal coordinatore infermieristico, in coordinamento con il medico (o con l'equipe dedicata alle dimissioni protette) che ha in carico il paziente, previa verifica della sussistenza dei criteri di arruolamento socio sanitari e clinico-assistenziali, orientando il paziente e il suo caregiver sull' offerta del servizio sia dal punto di vista infermieristico che dal punto di vista fisioterapico (qualora fosse necessaria la prosecuzione del programma riabilitativo al domicilio) e anche per ciò che concerne il soddisfacimento del bisogno assistenziale e del benessere psicologico.

La richiesta di attivazione necessita di impegnativa da parte del medico specialista.

La presa in carico domiciliare del paziente è assicurata sia ai residenti che a coloro che hanno domicilio sanitario presso l'ambito territoriale di ATS Milano che per gli ambiti dell'ASST Nord Milano, e delle COT afferenti ai Municipi di Milano da 1 a 9. Il servizio C-Dom è completamente a carico del SSN.

## **EVENTUALI DIMISSIONI O TRASFERIMENTO AD ALTRA STRUTTURA**

A raggiungimento dell'obiettivo terapeutico il paziente viene dimesso e riaffidato al Medico di Medicina Generale in condivisione del programma terapeutico con lo Specialista oppure agganciato alla CdC tramite la COT. In caso di variazione del quadro clinico che richieda una rivalutazione del PAI e contestuale integrazione del PAI; l'equipe C-Dom contatterà il Medico di Assistenza Primaria e/o la COT al fine di organizzare un ulteriore percorso di assistenza più idoneo al bisogno del paziente.

## **DIRITTI DEI PAZIENTI**

### ➤ Diritto all'uguaglianza e all'imparzialità.

Ognuno ha diritto a ricevere le cure mediche più appropriate, senza distinzione di sesso, razza, religione, nazionalità e condizione sociale. Tutti i pazienti vengono seguiti con la stessa professionalità.

### ➤ Diritto alla continuità.

Gli operatori della struttura hanno il dovere di assicurare al malato la continuità della cura, fino al recupero della migliore condizione di benessere fisico e psichico.

### ➤ Diritto di scelta.

In conformità alle normative vigenti:

- l'utente ha diritto di scegliere tra le diverse strutture sanitarie che erogano il servizio sul territorio;
- l'utente ha diritto di informazione sul proprio iter diagnostico e terapeutico; può accettare o rifiutare le proposte formulate dai Medici esprimendo la propria condivisione attraverso la sottoscrizione del consenso informato;
- l'utente ha diritto a ricevere tutti i chiarimenti sul proprio stato di salute.

### ➤ Diritto alla partecipazione.

È garantita la partecipazione consensuale dell'utente alla prestazione del servizio secondo le vigenti normative.

L'utente può accedere alle informazioni, in possesso della struttura, che lo riguardano e può manifestare una propria opinione, può suggerire miglioramenti operativi dei servizi tramite la compilazione dei questionari che vengono successivamente analizzati dalla struttura ospedaliera.

### ➤ Diritto all'efficacia ed efficienza.

Gli operatori hanno conoscenze tecniche-scientifiche organizzative sempre aggiornate da corsi di formazione interna ed esterna. L'obiettivo è quello di raggiungere una migliore efficacia nei confronti dell'utente salvaguardando l'efficienza nell'utilizzo delle risorse che vengono utilizzate quotidianamente.

### ➤ Diritto all'informazione sanitaria.

### ➤ Diritto alla privacy.

## **RICHIESTA COPIA FaSas**

La copia del Fascicolo Sanitario (FaSas) può essere richiesta all'ufficio accettazione degenze, collocato al piano terra, tramite la compilazione di apposito modulo. La consegna della stessa avviene in circa 45 giorni dalla data della richiesta. Le copie di CARTELLE C-DOM potranno essere ritirate personalmente al costo di € 20,00 (IVA inclusa).

Qualora si richieda di recapitare la documentazione al Suo domicilio, il costo della spedizione è di € 11,00, per un totale di € 31,00 (IVA inclusa), da pagare con contrassegno, in contanti, al corriere.

La informiamo inoltre che esclusivamente per le CARTELLE C-DOM potrà eseguire il pagamento personalmente, all'atto della consegna del modulo, presso l'Ufficio cui richiede la copia della cartella oppure tramite bonifico sul conto corrente IBAN IT96P 02008 05364 000500083125 intestato a MultiMedica S.p.a., riportando nella causale del bonifico: COPIA DOCUMENTAZIONE SANITARIA INTESTATA A (NOME, COGNOME, CODICE FISCALE).

Qualora voglia presentare richiesta via e-mail o via fax deve inviare copia della ricevuta di bonifico eseguito, unitamente al modulo compilato e alla copia del documento d'identità, ai seguenti riferimenti:

- indirizzo e-mail - [accettazione.degenze@multimedica.it](mailto:accettazione.degenze@multimedica.it);
- n° fax - 02/24.20.94.89.

## **VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE**

È stato predisposto un questionario di valutazione della customer satisfaction che potrà essere compilato dal paziente o da un familiare al fine di valutare il livello di soddisfazione circa il servizio ricevuto (MD-C-DOM-011 "Questionario di gradimento"). Il personale dedicato all'Unità di Offerta di Cure Domiciliari, durante il primo mese di assistenza, consegnerà all'utente/care-giver il questionario e contestualmente farà firmare all'utente/care-giver il modulo di dichiarazione ricevimento questionario (MD-C-DOM-084).

## **RECLAMI**

Il paziente, qualora incontri difficoltà, disservizi o qualora volesse proporre suggerimenti, è invitato a rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), attivo al primo piano dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00 - tel. 02-24209288. Il reclamo può essere presentato verbalmente o per iscritto. In ogni caso, l'utente può avvalersi dell'assistenza dell'URP. Al momento della presentazione del reclamo, l'URP comunica all'utente il nominativo del responsabile dell'indagine e, qualora vi fosse necessità di svolgere indagini o approfondimenti specifici, i tempi previsti di svolgimento della stessa.

L'ufficio riferisce comunque all'utente con la massima celerità e non oltre i 30 giorni dalla presentazione del reclamo, circa gli accertamenti compiuti, l'eventuale rimozione delle irregolarità riscontrate e l'eventuale ristoro del danno arrecato.

## **COME RAGGIUNGERCI**

Metropolitana Linea 1: fermata Sesto Rondò, uscita V.le Gramsci, Autobus 713

Metropolitana Linea 3: fermata Zara, Autobus 723 direzione Monza

Metropolitana Linea 5: fermata Bignami

Metrotranvia 31: fermata Parco Nord

Autobus 727 con partenza dalla Stazione Centrale

Radio Taxi Sesto S. Giovanni: 02/24.48.88

Stazione FFSS Sesto S. Giovanni: 02/2421989

Radiotaxi Milano: 02/6969

L'ospedale è dotato di ampio parcheggio riservato, con accesso da V.le Fulvio Testi.

Per ulteriori informazioni e per attivare il servizio:

IRCCS MultiMedica S.p.A.

C-DOM Cure Domiciliari

Riferimenti:

Dr. Biffi Andrea - Sig. Lombardo Francesco

Via Milanese 300 - 20099 Sesto S. Giovanni (Mi)

Tel. 02/24209042 Fax 02/24209832

e-mail: [adi@multimedica.it](mailto:adi@multimedica.it).

Apertura della segreteria: dal lun al ven dalle 7.30 alle 15.00

Presenza di segreteria telefonica negli orari di chiusura.

(Si riceve previo appuntamento dal lun al ven dalle 9.00 alle 14.00).