

CARTA SERVIZI A.D.I. ANNO 2023

MILANO 10 OTTOBRE 2023 - AGGIORNAMENTO



C-DOM (CURE DOMICILIARI)

Il contesto normativo di riferimento è definito dai seguenti punti:

- articolo 22 del DPCM LEA del 2017;
- norme dell'Intesa Stato Regioni del 4 agosto 2021;
- norme della L.R. 22/2021 di riforma del sistema socio sanitario lombardo;
- DM 71 sui nuovi modelli di organizzazione dell'assistenza territoriale;
- programmazione espressa nel PNRR;

A questo si aggiungono gli indirizzi espressi dalla sperimentazione attuata dall'ATS nella definizione dei percorsi e protocolli di cura specifici per l'assistenza domiciliare.

C-DOM è un modello di cura domiciliare caratterizzata dall'azione integrata e coordinata di operatori sanitari e sociali a domicilio, rivolta a persone impossibilitate, per vari motivi, ad uscire dal proprio domicilio per richiedere le cure del caso a enti e strutture abilitate. Questo servizio ha il fine di ridurre i ricoveri, offrendo un programma terapeutico e assistenziale concordato, per un periodo di tempo prestabilito, tra il Medico Di medicina generale, la cooperativa, ed eventualmente i medici della struttura dimissionaria, sotto la supervisione degli Assistenti dell'ASST di Milano, e con il consenso della persona e dei familiari.

Perché tale assistenza abbia successo è però indispensabile la collaborazione attiva dei familiari, che entrano nel progetto C-DOM con compiti semplici e specifici, concordati in modo preciso, al fine di consentire un'assistenza più qualificata ed umana.

REQUISITI PER ACCEDERE AL SERVIZIO C-DOM

Per l'accesso a tale forma di assistenza non esiste nessun limite di età o di reddito. L'Assistenza domiciliare è rivolta a persone in situazioni di non autosufficienza, anche temporanea, non in grado di deambulare e di recarsi presso i presidi sanitari ambulatoriali.

LE CURE DOMICILIARI (C-DOM) È COMPLETAMENTE GRATUITA E A TOTALE CARICO DEL SSN.

I professionisti coinvolti nel servizio C-DOM non possono a nessun titolo accettare compensi e somme di denaro



COME SI ATTIVA:

L'attivazione del servizio avviene tramite segnalazione diretta dell'utente o del care-giver, che, una volta ricevuta l'impegnativa richiedente l'attivazione del servizio di Assistenza Domiciliare dal proprio Medico di Medicina Generale, contatta direttamente i nostri uffici ove il coordinatore del servizio sarà pronto a prendere in carico la richiesta ovvero a dare le informazioni inerenti al servizio.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

Ricevuta la richiesta e appurata la presenza dei requisiti per richiedere il servizio, il Coordinatore, ovvero il Case Manager di riferimento, provvederà a prendere un appuntamento (entro 72 ore dalla richiesta) presso il domicilio del paziente per una prima visita di valutazione. Tale primo accesso può essere differito oltre le 72 ore se indicato dall'inviante (MMG, PLS)

Il Coordinatore C-DOM, durante la prima visita, spiegherà al paziente e al care-giver come funziona il servizio.

Sulla base del piano assistenziale individualizzato (P.A.I.), saranno analizzati i bisogni del paziente, il piano d'intervento e gli obiettivi da raggiungere in accordo con il Medico di Medicina Generale del paziente stesso ovvero con il personale del Distretto / ASST di riferimento.

Copia del PAI verrà trasmesso ed illustrato, a cura del Servizio C-DOM, al paziente stesso, per far si che il paziente sia sempre a conoscenza del tipo di intervento di cui usufruirà.

Il paziente e/o il care-giver e/o il Medico di Medicina Generale potranno chiedere in qualsiasi momento confronti o spiegazioni sul PAI al Coordinatore o all'operatore che eroga il servizio, in modo da poter svolgere il lavoro in totale accordo e collaborazione.

Il servizio richiesto verrà quindi attivato con tempi e modi descritti nel PAI. Entro cinque giorni lavorativi verrà consegnata al domicilio tutta la documentazione inerente al servizio che verrà firmata dal paziente /caregiver e riconsegnata all'operatore che avrà cura di riportarla quanto prima al Coordinatore così da poter custodire in un unico plico tutta la documentazione inerente al paziente in carico (FASAS).

Il FASAS domiciliare sarà gestito in modalità informatizzata non appena sarà adottato da Regione Lombardia il relativo sistema e sarà integrato secondo standard di interoperabilità con il Fascicolo Sanitario Elettronico.

Il servizio di assistenza domiciliare potrà essere gestito anche in modalità di TELEMEDICINA, secondo le modalità di cui al DECRETO 21 settembre 2022, recante "Approvazione delle linee guida per i servizi di telemedicina – Requisiti funzionali e livelli di servizio. (22A06184) – (GU n.256 del 2-11-2022) presumibilmente a partire dall'inizio del 2024.

L'eventuale decesso comporta la dimissione automatica della persona assistita in C-DOM. Analogamente, si provvederà alla dimissione automatica qualora il paziente sia ricoverato presso altra struttura per un periodo superiore a 15 giorni

TUTELA DEI DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE



ABC Unisalus s.r.l consegna, all'atto della presa in carico del paziente, la seguente documentazione in duplice copia, relativa alla tutela dei dati sensibili:

- Consenso informato alle prestazioni domiciliari.
- Carta dei servizi ADI
- INFORMATIVA PRIVACY E CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO GENERALE SULLA PROTEZIONE DEI DATI 679/2016.

Oltre alla documentazione sopraindicata all'utente viene consegnata la parte documentale socio sanitaria, che dovrà essere conservata a domicilio del paziente (FASAS) mentre in sede ritornerà il modulo firmato di consegna documento

RILASCIO DI COPIE DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA

La documentazione socio sanitaria sarà consegnata in busta chiusa e con modalità che garantiscano il rispetto delle disposizioni in materia di riservatezza previste dal citato D.Lgs 196/2003.

La richiesta, anche tramite posta o mezzo fax, di copia della documentazione sanitaria dovrà avvenire secondo le seguenti modalità:

Richiesta scritta del paziente completa di dati anagrafici,

- ✓ Periodo di assistenza,
- ✓ Indirizzo, numero telefonico
- ✓ Fotocopia documento di riconoscimento del sottoscrittore.

In tal caso. la copia fotostatica di riconoscimento è inserita nel fascicolo d'ufficio .La copia della cartella clinica può essere rilasciata al paziente/care giver. La copia della cartella clinica è rilasciata subordinatamente al pagamento di € 0,20 per foglio. Il pagamento potrà essere effettuato:

- ✓ In contanti presso i nostri uffici
- ✓ A mezzo posta raccomandata in contrassegno.
- ✓ A mezzo bonifico bancario.

I tempi di rilascio della documentazione possono variare tra i due (2) e sette (7) giorni lavorativi.



LA GESTIONE DEI RECLAMI

Il responsabile del Servizio, previo accertamento in merito alla fondatezza, attiverà le procedure per prendere i provvedimenti ritenuti necessari.

L'utente può anche proporre suggerimenti utili a migliorare l'intervento.

PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI:

Il paziente o il familiare/car giver può presentare reclamo o segnalare il disservizio:

- Telefonicamente, chiamando i numeri: 02/45481129
- Via Fax al numero: 02/35987640
- Via posta indirizzata alla sede operativa di Viale Abruzzi 37 Milano
- Via Mail all'indirizzo: adi@unisalus.it
- Recandosi c/o la sede operativa sita in Milano, Viale Abruzzi 37, e compilando l'apposito modulo che è presente all'interno della carta dei servizi consegnata dall'operatore unitamente al FASAS alla data della presa in carico.

Presso la Segreteria dell'ufficio, sono presenti i Moduli di Reclamo, che saranno archiviati in ordine cronologico.

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione la risposta è immediata e verbale. Nei casi più complessi, il Coordinatore provvederà a correggere il disservizio segnalato. All'utente che ha sporto reclamo verrà fornita risposta scritta entro un massimo di dieci giorni lavorativi.



Allegato

MODULO PER LA GESTIONE DEI RECLAMI

Spett.le ABC Unisalus s.r.l Sede operativa Viale Abruzzi, 37 20131 - Milano

MODULO DI RECLAMO

II/la sottoscritto/a			
Nato/a a	il		
E residente/domiciliato in			
alla Via/Piazza		n	
 Con riferimento al servizio In riferimento alla struttura Invia un reclamo relativo a:			_
DATA	FIRMA		
DATA	FIRMA		



TRASFERIMENTO UTENTE

Il paziente si considera automaticamente dimesso dal servizio nel caso di:

- Cambio domicilio con variazione dell'ATS di competenza
- Trasferimento presso un'altra struttura e/o ente
- Trasferimento presso altre Unità d'offerta C-DOM

ABC Unisalus s.r.l, per garantire la continuità assistenziale contatterà tempestivamente la figura professionale alternativa per organizzare la sostituzione, individuando l'operatore attraverso l'organizzazione del turn-over e della programmazione d'intervento.

Modalità tempi e strumenti di valutazione del grado di soddisfazione dei pazienti e care giver, rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite

ABC Unisalus s.r.l dispone di un sistema di rilevazione della soddisfazione dei pazienti e dei familiari/care giver dei pazienti mediante proprio questionario che è specifico per le esigenze societarie e parallelo al modulo di Customer Satisfaction.

La rilevazione avviene in modo anonimo e gestita tramite strumenti informatici e cartacei. L'analisi dei dati di soddisfazione è effettuata periodicamente secondo le modalità stabilite dalla società nel suo Manuale della Qualità e le proiezioni illustrate o indicizzate secondo le proprie procedure di qualità che ne descrivono anche il processo di rilevazione. La divulgazione dei dati sintetici è attuata periodicamente sia al personale direttamente dipendente sia al personale collaborante mediante comunicazioni scritte o verbali durante le riunioni periodiche.

CONTROLLO E VIGILANZA

ABC Unisalus s.r.l controlla la tracciabilità degli accessi, l'attinenza delle operazioni dei collaboratori al codice etico-comportamentale predisposto dalla società e portato a conoscenza di tutti i collaboratori.

ABC Unisalus s.r.l vigila sugli eventi in accadimento sia avversi, sia le non conformità, sia i near miss e sia gli eventi sentinella al fine di monitorare l'evoluzione del sevizio e per innescare il processo di pianificazione e attuazione delle azioni correttive opportune.



I PROFESSIONISTI COINVOLTI:

- Infermieri, Fisioterapisti / terapisti della riabilitazione e Operatore Sociosanitario
- Medici specialisti (Geriatra, Fisiatra, ...)

L'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA OFFRE:

- Counseling telefonico di Medicina generale, Geriatria, Fisiatria, Psicologia.
- Valutazione clinica continua dell'intervento infermieristico e / o fisioterapico.
- Eventuale integrazione di figure socio-assistenziali per la cura e igiene della persona.
- Coordinamento del servizio fornito con Medici di Medicina generale e Assistenti Sanitari di Distretto.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA effettuata da infermiere professionale:

- Medicazioni di ogni tipo di lesione della cute, attraverso protocolli clinici internazionali e utilizzo di medicazioni avanzate.
- Gestione presidi medici (tracheotomie, catetere venoso centrale, catetere venoso periferico, gastrostomia percutanea e Sondino naso-gastrico).
- Gestione terapia infusionale
- Assistenza di base infermieristica
- Rilevazione parametri vitali e valutazione multidimensionale.
- Prelievi a domicilio.
- Addestramento paziente/care-giver alle tecniche di prevenzione lesioni da decubito.

ASSISTENZA SOCIO-SANITARIA effettuata da personale ASA/OSS qualificato:

- Cura per l'igiene e della persona.
- Mobilizzazioni.
- Assistenza e aiuto nei bisogni primari dell'utente
- Addestramento care-giver alle tecniche di base per la cura e igiene della persona.

ASSISTENZA FISIOTERAPICA effettuata da fisioterapista qualificato:

- Terapie fisioterapiche a domicilio secondo indicazioni del P.R.I. e del p.r.i. di uno specialista.
- Riabilitazioni ortopediche e/o neurologiche con finalità di recupero funzionalità.
- Valutazione multidimensionale fisioterapica a domicilio.
- Addestramento paziente/care-giver alle tecniche di mantenimento

COUNSELING SPECIALISTICO:

- Counseling telefonico di Medicina generale.
- Educatore professionale
- Counseling telefonico e visite specialistiche domiciliari di Geriatria, Fisiatria, Psicologia, vulnologi

ABC UNISALUS srl, P.IVA e codice fiscale 08379120960 - Numero REA MI-2021655 Sede legale e sede organizzativa C DOM: Via Gustavo Fara, n. 35 20124 Milano Tel. 02. 36727432 - 02.45481129 Mobile. +39 346.6093422 e-mail:adi@unisalus.it



Orari attività

L'attività Amministrativa è garantita dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 18:00

L'attività sanitaria è garantita per 7 giorni settimanali per i percorsi che prevedano attività domiciliari integrate dalle 8:00 alle 20:00, in ragione della risposta al bisogno collegato ai Piani di Assistenza Individuali aperti

La sede organizzativa/ operativa di Milano Via Fara 35 e la sede operativa di Vimercate Via San rocco 2-4 non sono aperte al pubblico. Pertanto eventuali necessità di incontri con la Direzione Sanitaria, Il Coordinatore Infermieristico ovvero il Responsabile Amministrativo sono a disposizione previo appuntamento presso il domicilio dell'assistito secondo apposita procedura.

Gli assistiti/familiari possono inviare messaggi tramite segreteria telefonica negli orari di chiusura al nostro numero di rete fissa e cellulare.

CONTATTI:

Sede legale organizzativa ed operativa Via G. Fara 35 20124 Milano	Come raggiungerci: Stazione Garibaldi Stazione Centrale MM gialla MM verde	Orario: Lun. – Ven. 9,00-13.00 14.00-18,00
Telefono	02 / 36727432 e 02/ 45481129	Lun. – Ven. 9,00-13.00 14.00 - 18,00
Sede operativa ATS MONZA BRIANZA Via San Rocco 2-4 Vimercate	02/ 36727432 039/9002794 – 039/5968102	Lun. – Ven. 9,00-13.00 14.00 - 18,00
Sede operativa ATS PAVIA Strada Gerlina, 15 - Voghera	0383. 49242	Lun. – Ven 9,00 – 13,00 14,00 – 18,00
Telefono Reperibilità	346 / 6093422	Lun – Dom 9,00-18,00
FAX	02 / 35987640	Sempre attivo
e-mail	adi@unisalus.it	Sempre attivo



DOVE SIAMO:

SEDE ORGANIZZATIVA/OPERATIVA VIA FARA, N. 35 - MILANO

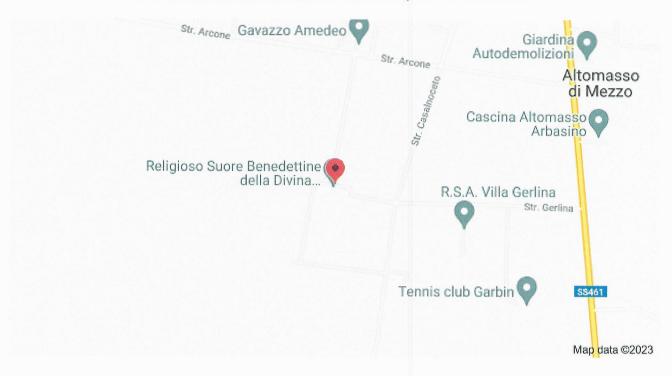


SEDE OPERATIVA VIA SAN ROCCO 2-4 VIMERCATE





SEDE OPERATIVA STRADA GERLINA, 15 - VOGHERA



Diritti e doveri della persona assistita

Rispetto della dignità personale:

- protezione da qualsiasi pressione diretta o indiretta sulle convinzioni personali del cittadino ricoverato;
- riservatezza nell'esecuzione delle prestazioni, nel pieno rispetto della dignità della persona;
- trattamento non solo professionalmente corretto ma anche cortese da parte del personale, che è tenuto a rivolgersi al paziente interpellandolo con il suo nome e cognome, nonché con la particella prenominale "Lei";
- possibilità d'identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura, in quanto obbligatoriamente dotate di cartellino di riconoscimento, con nome e qualifica;

Libertà di scelta:

- accesso, nei tempi più brevi possibile, in ottemperanza alle disposizioni di legge, a cure di qualità, qualunque sia la condizione sociale, ideologica, economica e di età del paziente;
- informazione obiettiva e imparziale sull'offerta di prestazioni ospedaliere disponibili, per mettere la persona assistita nelle condizioni di decidere dove farsi curare;
- libertà di scelta del trattamento laddove esistano diverse opzioni possibili;
- possibilità di rifiutare ogni metodo diagnostico, terapeutico e di sperimentazione, alla luce di un'informazione esauriente e chiara.

ABC UNISALUS srl, P.IVA e codice fiscale 08379120960 - Numero REA MI-2021655 Sede legale e sede organizzativa C DOM: Via Gustavo Fara, n. 35 20124 Milano Tel. 02. 36727432 - 02.45481129 Mobile. +39 346.6093422 e-mail:adi@unisalus.it



Qualità delle cure:

- massimo impegno per garantire sicurezza nell'esercizio della medicina, dell'esecuzione dei trattamenti e nell'assistenza;
- prestazione di qualità adeguata allo stato dell'assistito, nelle migliori condizioni materiali possibili;
- beneficio dei progressi della medicina e della tecnologia in campo diagnostico e terapeutico;
- disponibilità dei mezzi necessari al medico che assume la responsabilità della diagnosi e della terapia nell'ambito della sua indipendenza professionale, con la sola limitazione degli imperativi etici del medico e dell'ospedale;
- formazione di base e specialistica del personale, sostenuta anche da opportune e continuative iniziative di aggiornamento;
- progressiva attivazione di un processo interno di valutazione della qualità.

Diritto all'informazione:

- diritto a un'informazione adeguata sulle caratteristiche della struttura sanitaria, le prestazioni e i servizi da essa erogati, le modalità di accesso, l'organizzazione interna;
- diritto a un'informazione imparziale sulla possibilità di ulteriori indagini e trattamenti, eventualmente disponibili in altre strutture;
- diritto a un'informazione obiettiva e appropriata sulla diagnosi e sugli atti terapeutici, per poter così esprimere un consenso effettivamente informato;
- diritto all'informazione esercitato dai suoi rappresentanti legali qualora la persona assistita non si trovi nelle condizioni di ricevere un'informazione diretta o di autodeterminarsi;
- diritto al rigoroso rispetto dei dati relativi alla sua persona e alla sua malattia, sintetizzati in una cartella clinica;
- diritto a identificare il personale, che deve essere dotato di cartellino di riconoscimento con nome e qualifica;

Diritto a manifestare la propria opinione sui servizi ricevuti:

- diritto di avanzare e vedere prese in considerazione eventuali segnalazioni;
- diritto a ricevere precise informazioni su come presentare tali segnalazioni;
- diritto di conoscere entro un mese l'esito dell'eventuale segnalazione scritta presentata;
- diritto ad esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni anche tramite la compilazione di appositi questionari di gradimento.

In merito al tema dell'espressione da parte della persona assistita del proprio parere sui servizi ricevuti, ABC Unisalus s.r.l offre una possibilità di contatto tramite la Segreteria, che fornisce informazioni sui servizi erogati e si occupa della raccolta di eventuali segnalazioni, oltre che dei questionari di gradimento

I doveri della persona assistita

La persona assistita collabora con ABC Unisalus s.r.l nel:

- tenere un comportamento rispettoso nei confronti degli altri utenti e del personale ospedaliero;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi, in quanto bene comune;
- rispettare gli orari durante la degenza, la quiete e il riposo degli altri ricoverati;
- informare il personale sanitario sullo stato di salute o su eventuali necessità, in modo da instaurare un rapporto collaborativo finalizzato al miglioramento della cura;
- comunicare l'eventuale disdetta per una prestazione o rinuncia alle cure, nel rispetto del lavoro del personale e dei bisogni di salute degli altri cittadini.



INFORMATIVA MODALITA' DI COMUNICAZIONE VARIAZIONI DELLA PRESENTE CARTA SERVIZI C-DOM

Nel momento in cui verranno effettuate modifiche alla Carta dei Servizi, le stesse saranno comunicate agli Utenti/Familiari/Amministratori di sostegno, nelle seguenti modalità:

- Consegna modello cartaceo c/o il domicilio degli utenti/familiari/amministratori di sostegno;
- Consegna modello in formato elettronico
- Pubblicazione sul Sito Web www.unisalus.it

ABC Unisalus s.r.l , rende noto che l'ultimo aggiornamento relativo al presente documento informativo sul servizio C-DOM, è datato 10 ottobre 2023