

CARTA DEI SERVIZI

C-DOM (Cure Domiciliari)



2024

Questo documento è la Carta dei Servizi domiciliari di Cremona Solidale.

Qui si possono trovare le informazioni più importanti: quali sono i nostri servizi e come possono essere utilizzati, come accogliamo i pazienti e come ci prendiamo cura dei loro bisogni. Notizie pratiche quindi, ma anche informazioni che esprimono il nostro modo di lavorare e intendere la salute e il servizio agli utenti.

Mi auguro che il documento risponda a tutte le domande dei cittadini interessati ai nostri servizi; in ogni caso, per approfondimenti o domande specifiche, il nostro personale è a disposizione per fornire ulteriori informazioni e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è stato pensato proprio per ricevere osservazioni e suggerimenti utili a migliorare la nostra attività.

Il Direttore

Per contattare la Direzione:

Segreteria della Direzione: 0372 533595-11 - protocollo@cremonasolidale.it



Sommario

La Carta dei Servizi	4
L'Azienda Cremona Solidale	4
L'organizzazione della struttura	4
Comunicazione.....	4
Dove siamo e come raggiungerci	5
Cosa sono le cure domiciliari (C-DOM).....	7
A chi si rivolge il servizio C-DOM e criteri di accesso.....	7
Quando il servizio C-DOM è considerato incompatibile (non attivabile).....	7
Chi si occupa di C-DOM nell'Azienda Speciale Cremona Solidale.....	8
Il servizio può essere contattato per informazioni e richieste di chiarimento attraverso: ...	8
Criteri di presa in carico	8
Tempestività della presa in carico.....	8
Quanto costa il servizio C-DOM.....	8
Tipologia di cure attivabili	8
Dimissione utente	10
Rilascio della cartella clinica	10
Strumenti di partecipazione e tutela	11
Allegati alla Carta dei Servizi	12

La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un documento pubblico pensato per illustrare i servizi offerti all'utenza. La sua finalità è quella di fornire indicazioni sui modi, sulle forme e sui tempi di funzionamento del servizio, sugli obiettivi perseguiti e sulla filosofia di base. È redatta secondo le indicazioni emanate dalla Regione Lombardia.

Si rivolge ai fruitori diretti, alle loro famiglie e a tutti coloro che vogliono conoscere il servizio in modo approfondito.

Ogni anno la Carta è aggiornata, resa disponibile per coloro che richiedono informazioni sul servizio. Viene consegnata di persona ai nuovi utenti; è pubblicata sul sito dell'Azienda (www.cremonasolidale.it) ed è esposta presso il servizio. Inoltre, può essere richiesta al Punto Info dell'Azienda (piano terra del presidio Cure Intermedie, tel. 0372 533651 – e-mail info@cremonasolidale.it) aperto da lunedì a venerdì, dalle 8.30 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 16.00.

L'Azienda Cremona Solidale

L'Azienda si occupa dei bisogni di salute della popolazione anziana. Offre servizi di tipo sanitario-assistenziale, educativo e riabilitativo.

L'Azienda Speciale Comunale "Cremona Solidale" - Ente gestore del Servizio - è un Ente pubblico che nasce il 1° gennaio 2004, dopo lo scioglimento di due ex I.P.A.B. Cremonesi (Il.PP.A.B. Riunite e Centro Geriatrico Cremonese) su impulso del Comune di Cremona. Con delibera n 49 del 25/08/2010 - e successiva modifica ed integrazione del 21/12/2011 - l'Azienda ha adottato un proprio Codice Etico, documento mediante il quale esprime gli impegni ed i valori che ispirano la propria attività, strumento necessario per il perseguimento della "mission aziendale".

L'organizzazione della struttura

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)/Info point:

riceve dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 16.00. È possibile prendere contatto anche telefonicamente: 0372 - 533651 o via e-mail: info@cremonasolidale.it

Servizio Sociale:

riceve su appuntamento dal lunedì al venerdì. Telefono: 0372 – 533708 e-mail: assistene.sociale@cremonasolidale.it

Comunicazione

La comunicazione rappresenta la forma con cui si esplicita la volontà di mantenere uno stretto legame con la comunità territoriale, i soggetti istituzionali della rete, i soggetti della società civile e del terzo settore, i cittadini, i familiari degli ospiti.

Cremona Solidale ha scelto di utilizzare strumenti molteplici:

- una comunicazione costante e puntuale attraverso canali diversificati, funzionali a raggiungere la maggior parte delle persone: sito web, pagina FB, comunicazioni alla stampa, Carte dei Servizi aggiornate e dettagliate
- una comunicazione professionale: progettazione condivisa, strumenti di raccolta del gradimento per verificarne il livello di conseguimento dei risultati programmati ed attesi (customer e focus group); metodologie di lavoro funzionali a garantire la possibilità di adozione di pratiche di miglioramento; semplificazione delle procedure, valorizzazione delle persone e delle loro storie di vita prima ancora che dei dati.
- le Carte dei Servizi a garanzia di adeguatezza delle cure e chiarezza delle scelte adottate
- la adozione di protocolli aggiornati e consolidati, frutto di esperienza e di ricerca professionale
- la pubblicazione annuale del Bilancio Sociale.

Per un idoneo feed-back alla dirigenza aziendale e poter mettere in campo azioni correttive o di miglioramento, per conoscere le aspettative dei fruitori, sono raccolte dal punto Info le segnalazioni dei disservizi e degli apprezzamenti.

Dove siamo e come raggiungerci

Cremona Solidale è situata in via Zocco 21. È raggiungibile:

Con mezzi privati:

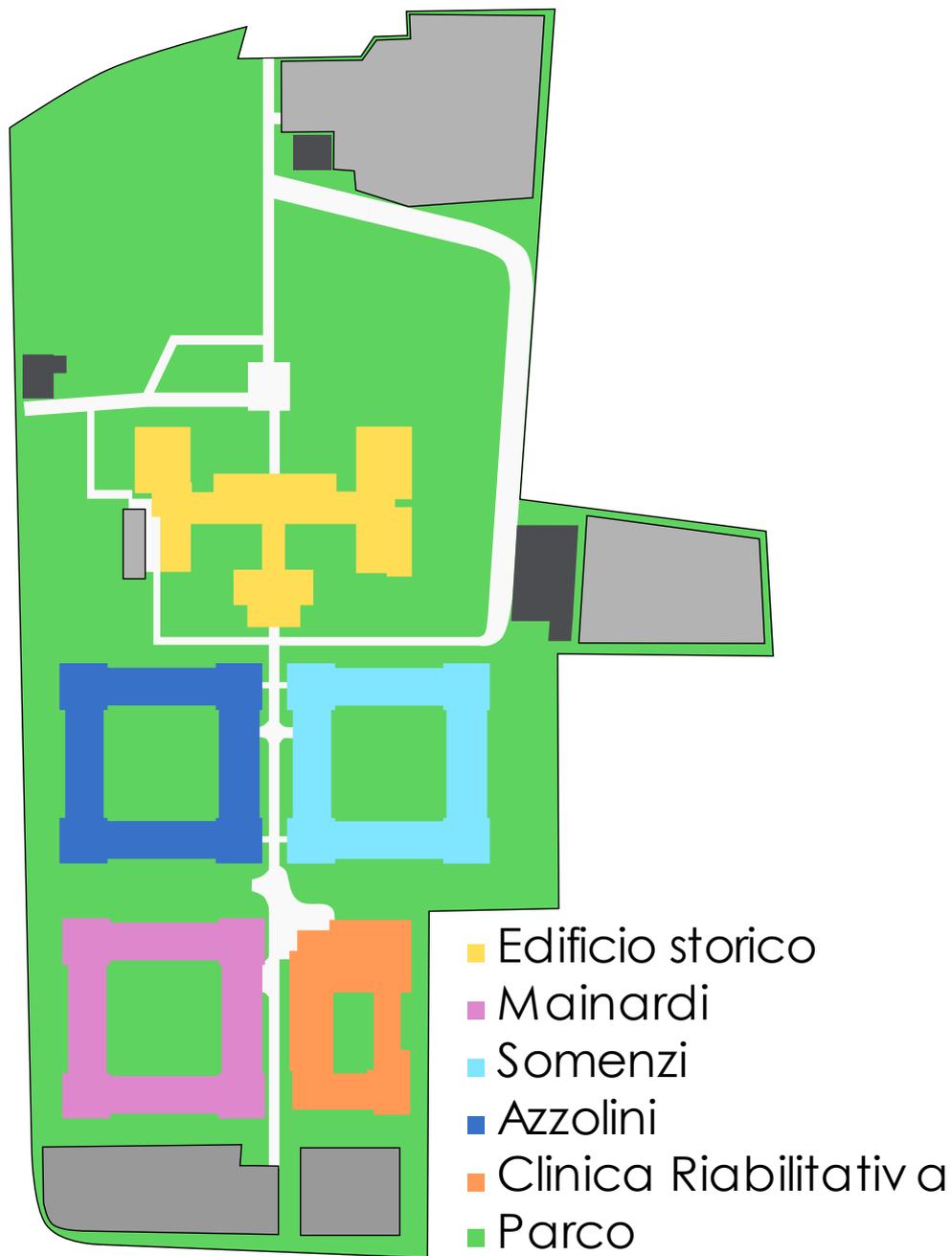
tangenziale di Cremona, uscita direzione Brescia, via Zocco 21 (ampi parcheggi gratuiti)

Con mezzi pubblici:

autobus della KM (Servizio Pubblico Autotrasporti di Cremona) – fermata ingresso di Cremona Solidale, via Zocco 21.

È possibile inquadrare il qrcode per visualizzare la posizione sul proprio dispositivo.





Cosa sono le cure domiciliari (C-DOM)

L'assistenza domiciliare è stata definita dall'Organizzazione Mondiale della Sanità come "la possibilità di fornire presso il domicilio del paziente quei servizi e quegli strumenti che contribuiscono al mantenimento del massimo livello di benessere, salute e funzione".

Le cure domiciliari sono un sistema di interventi e servizi sanitari e socio-sanitari offerti a domicilio e si caratterizza per l'integrazione delle prestazioni offerte, legate alla natura e ai bisogni della persona a cui si rivolge; si basa anche sulla concordia degli interventi progettati e gestiti da figure professionali multidisciplinari.

La continuità assistenziale, offerta dal concorso progettuale degli operatori professionali coinvolti (sanitari, operatori del sociale, fisioterapisti, ecc.), garantisce la condivisione degli obiettivi, delle responsabilità e stabilisce i mezzi e le risorse necessarie per il raggiungimento dei risultati di salute.

A chi si rivolge il servizio C-DOM e criteri di accesso

Il servizio si rivolge a persone residenti in Regione Lombardia, di qualunque età, che necessitano di cure domiciliari in quanto in situazione di fragilità.

Per accedere al servizio devono essere presenti tutte le seguenti condizioni:

- bisogni sanitari e socio-sanitari gestibili al domicilio;
- non autosufficienza, parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- non deambulabilità e non trasportabilità, coi i comuni mezzi, presso i servizi ambulatoriali territoriali;
- presenza di una rete familiare formale e/o informale di supporto;
- condizioni abitative che garantiscono la praticabilità dell'assistenza.

Criteri di accoglienza del cittadino per il servizio C-DOM

L'attivazione avviene con prescrizione medica, tramite ricettario regionale, anche in forma di ricetta dematerializzata. La prescrizione deve indicare:

- la diagnosi principale di patologia ed eventualmente le secondarie
- la/e motivazione/i della richiesta di C-DOM

Si ricorda che sulla prescrizione medica deve essere riportata la dicitura "Paziente non trasportabile" o "Paziente con difficoltà alla deambulazione".

Quando il servizio C-DOM è considerato incompatibile (non attivabile)

Il servizio non è attivabile se:

- la persona è inserita in strutture residenziali e semiresidenziali di tipo sanitario e socio sanitario con la sola eccezione della CSS
- la persona gode di misure innovative quali RSA Aperta con prestazioni sovrapponibili a quelle erogabili dal servizio C-DOM attivo

- la persona gode di prestazioni domiciliari rese da altre unità d'offerta sociosanitarie o sanitarie, con esclusione della telemedicina.

Chi si occupa di C-DOM nell'Azienda Speciale Cremona Solidale

- Il personale medico, il coordinatore, il personale infermieristico, gli educatori, gli ausiliari di assistenza, gli operatori socio-assistenziali, il fisioterapista, l'assistente sociale, la psicologa compongono l'equipe C-DOM
- Il personale amministrativo dà informazioni ed indirizza i cittadini che si rivolgono a Cremona Solidale.

Il servizio può essere contattato per informazioni e richieste di chiarimento attraverso:

- e-mail: adi@cremonasolidale.it; è possibile lasciare messaggi e domande; se si inviano i propri riferimenti telefonici, un operatore provvede a richiamare il richiedente
- Segreteria telefonica 0372 533586; è possibile lasciare messaggi e domande; se si inviano i propri riferimenti telefonici, un operatore provvede a richiamare il richiedente
- Telefono del centralino: 0372 533511: a cui chiedere del servizio cure domiciliari
- Numeri dell'ufficio C-DOM- RSA aperta 0372 533586 oppure 0372 533762 da contattare o accedere da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 16.00

Criteri di presa in carico

Per ottenere il servizio C-DOM il cittadino deve avere la prescrizione del MMG/Medico Ospedaliero/Pediatra da consegnare presso l'ufficio di assistenza territoriale dell'ASST Polo Territoriale dove verrà effettuata richiesta di attivazione servizio C-DOM. Dopo verifica del possesso dei requisiti per accedere al servizio, verrà effettuata una valutazione multidimensionale al domicilio, premessa per la definizione del progetto individuale e del piano di assistenza.

Tempestività della presa in carico

La presa in carico rispetta le seguenti tempistiche:

Le prestazioni infermieristiche devono essere attivate entro 3 giorni consecutivi, salvo urgenze segnalate dal medico o dalla struttura ospedaliera

le prestazioni di riabilitazione devono essere attivate entro 5 giorni; in caso di dimissione ospedaliera a seguito di eventi acuti devono essere attivate il prima possibile

Quanto costa il servizio C-DOM

Le cure domiciliari sono gratuite ai sensi della normativa regionale lombarda e nazionale per i Livelli Essenziali di assistenza di cui al D.P.C.M. 29/11/2001 (Definizione dei L.E.A.) ed al D.P.C.M. 14/02/2001 (Atto di indirizzo e coordinamento in materia di prestazioni socio-sanitarie) e riservate a persone iscritte nella anagrafe sanitaria regionale.

Tipologia di cure attivabili

L'elenco delle prestazioni erogabili dal servizio C-DOM è presente all'appendice C della legge 7770 del 23/01/2018.

Prestazioni tipo erogabili dal servizio C-DOM

Si elencano a puro titolo esemplificativo e non esaustivo le possibili prestazioni che il servizio C-DOM può garantire:

- Esami strumentali
- Fasciature semplici, bendaggi, bendaggi adesivo-elastici
- Gestione alvo comprese le enterotomie
- Gestione cateterismo urinario comprese le derivazioni urinarie
- Gestione nutrizione enterale (SNG, PEG)
- Gestione nutrizione parenterale, gestione CVC.
- Gestione ventilazione meccanica - tracheostomia - sostituzione canula - bronco aspirazione - ossigenoterapia.
- Igiene personale e mobilizzazione
- Medicazioni complesse (lesioni cutanee da pressione, vascolari, neoplastiche, post-chirurgiche e post-attiniche ecc.)
- Medicazioni semplici (lesioni cutanee da pressione, vascolari, neoplastiche, post-chirurgiche e post-attiniche ecc.)
- Prelievo ematico
- Terapia infusione SC e EV
- Terapie iniettive attraverso le diverse vie di somministrazione
- Trasferimento competenze/educazione del caregiver - colloqui - nursing - addestramento (competenza infermieristica, assistenziale, fisioterapica)
- Visita domiciliare
- Trattamento di rieducazione motoria-respiratoria

La modalità di erogazione, con numero non inferiore a 49 ore settimanali di assistenza, dipende dal bisogno collegato al PAI, da valutazioni medico specialistiche, dall'andamento clinico dell'utente: l'aspetto infermieristico può essere erogato fino a 7 giorni su 7, tutti gli altri si erogano in 5 giorni su 7 (da lunedì a venerdì).

Quali sono i diritti e i doveri degli utenti e dei loro familiari

Gli utenti dei servizi domiciliari e i loro familiari hanno diritto a:

- essere seguiti con competenza ed attenzione nel rispetto della privacy, della dignità umana e delle proprie convinzioni religiose;
- avere una prestazione regolare e continua nel rispetto del progetto assistenziale personalizzato;
- essere informati preventivamente, nel caso l'operatore sia assente o sia in ritardo affinché la famiglia abbia meno disagi possibili.
- essere in grado di poter identificare l'operatore tramite cartellino di riconoscimento rilasciato dall'Azienda.

A loro volta gli utenti e i loro familiari hanno il dovere di:

- comunicare alla segreteria del servizio tempestivamente le varie assenze, trasferimenti ad altri servizi, sospensioni e/o modifiche di orari già stabiliti almeno 24 ore prima;
- avere un comportamento responsabile e rispettoso verso gli operatori del servizio.

Dimissione utente

Il servizio C-DOM si chiude in caso di guarigione, conclusione del percorso terapeutico, trasferimento dell'utente ad altro servizio, decesso. L'ultimo accesso prevede la chiusura della cartella completa del PAI e dei test di valutazione finali e comunicato al MMG via PEC: la cartella C-DOM viene ritirata dal domicilio e archiviata in Struttura. In caso di trasferimento utente in altro Servizio, se necessario, l'UdO C-DOM di Cremona Solidale è disponibile a fornire tutte le informazioni del caso per mezzo di una relazione.

Come si riconoscono gli operatori addetti al servizio C-DOM

L'Azienda fornisce divise e cartellini di riconoscimento a tutto il personale che opera sul territorio. Il cartellino deve essere completo di fotografia in formato tessera, riportare il nome e cognome dell'operatore e la relativa qualifica, avere in evidenza il logo dell'Azienda di appartenenza.

Rilascio della cartella clinica

Dietro richiesta scritta, gli interessati o gli eredi legittimi, questi ultimi previa presentazione di atto notorio, possono ottenere il rilascio della COPIA AUTENTICATA DELLA CARTELLA CLINICA, compilando il modulo di richiesta, disponibile in allegato alla presente, e presso **l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP)/Punto Info**, Palazzina Cure Intermedie. Il richiedente dovrà esibire valido documento di identità. Il richiedente è tenuto a versare una determinata quota. La copia della cartella clinica può essere ritirata non prima del giorno di dimissione, entro sette giorni dalla presentazione della richiesta per quella già disponibile e comunque entro un massimo di trenta giorni decorrenti dal giorno del ricevimento della richiesta, per le eventuali integrazioni.

Strumenti di partecipazione e tutela

DAT- Disposizioni Anticipate di Trattamento (Legge 22.12.2017, N. 219) L'Azienda si impegna al rispetto delle disposizioni anticipate di trattamento come da indicazioni prescritte dalla legge. Pertanto gli ospiti, i familiari o chiunque sia a conoscenza di eventuali disposizioni riguardanti l'ospite ricoverato è tenuto ad informare la Direzione Sanitaria e/o il Medico di Reparto.

Il **Codice Etico** riporta i valori e gli impegni nei confronti delle persone e delle organizzazioni con cui l'Azienda collabora o alle quali offre i propri servizi. È adottato unitamente al Modello di Organizzazione e Gestione, nel rispetto delle indicazioni della Regione Lombardia e della normativa in materia di Pubblica Amministrazione. Tutti coloro che operano per conto dell'Azienda sono tenuti a modellare il proprio lavoro ai valori espressi nel documento e a costruire relazioni improntate alla collaborazione e al rispetto. Le previsioni dello stesso costituiscono parte integrante dei rapporti instaurati con l'Azienda e dispiegano i propri effetti fino al completamento dei medesimi.

La **Carta dei Diritti della Persona Anziana** è stata approvata dalla Regione Lombardia nel 1999, anno internazionale dell'anziano. È riferimento etico per il lavoro in RSA.

L'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP) è a disposizione degli utenti e di chi ne abbia l'interesse per migliorare la qualità dei servizi; assicura informazione, accoglienza, tutela e partecipazione; raccoglie e gestisce suggerimenti e osservazioni, elogi, reclami e segnalazioni secondo le modalità in uso presso l'Azienda. La risposta alle istanze formali (anche in caso di risoluzione diretta della problematica) viene fornita entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento.

La relazione di cura e di fiducia tra il paziente e il medico si basa sul **consenso informato**.

La valutazione del **grado di soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari** viene effettuata principalmente mediante il questionario di gradimento che evidenzia punti critici e punti di forza del servizio offerto. Il questionario viene proposto almeno una volta l'anno. Dopo l'analisi dei dati e la presa in considerazione delle criticità emerse, la restituzione e la condivisione dei risultati avviene attraverso appositi documenti tra cui, prioritariamente, attraverso il **Bilancio Sociale**.

L'Azienda tutela la **Privacy** applicando le disposizioni previste dalla normativa europea e nazionale vigente come recepite negli atti e regolamenti aziendali disponibili sul sito web istituzionale. Ampia informativa viene rilasciata all'atto dell'acquisizione del consenso al trattamento di dati personali e sensibili e liberatoria per l'utilizzo di foto e video. Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole solo a lui direttamente e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui delegate.

L'Azienda Speciale Comunale Cremona Solidale favorisce e prevede nei propri regolamenti la costituzione di organismi di partecipazione dei rappresentanti degli Ospiti. Un apposito Regolamento (scaricabile dal sito www.cremonasolidale.it) disciplina il ruolo e

le modalità di funzionamento del **Comitato di Rappresentanza (comitatoparenti.2022@cremonasolidale.it)** Alla rappresentanza degli ospiti è assegnata la finalità di concorrere con l'Azienda ed i suoi operatori a tutelare i diritti delle persone che fruiscono dei servizi erogati. Presso la Portineria di Cremona Solidale, inoltre, vi è una cassetta di ricevimento posta dedicata al Comitato: chiunque può lasciare indicazioni, suggerimenti, richieste, indicando i propri recapiti per poter essere richiamato.

La Carta Dei Diritti Della Persona Anziana, il Contratto di Accesso (detto anche Contratto di ingresso), i documenti relativi alla Privacy, i Questionari di gradimento in uso nell'anno, il Bilancio Sociale, reclamo, richiesta di copia della cartella clinica, richiesta di certificazione sanitaria, rette sono reperibili sul sito www.cremonasolidale.it alla sezione RSA oppure chiedendoli al Punto Info: 0372 533651 - mail info@cremonasolidale.it

Allegati alla Carta dei Servizi

Allegato 1- La Carta Dei Diritti Della Persona Anziana

Allegato 2 - Il Contratto di Accesso (detto anche Contratto di ingresso) - **Non pertinente**

Allegato 3 - I documenti relativi alla Privacy

Allegato 4 - Richiesta di copia cartella clinica

Allegato 5 - Richiesta di certificazioni sanitarie

Allegato 6 -Tabella rette e costi aggiuntivi – assenze - **Non pertinente**

Allegato 7 - Menù tipo settimanale - **Non pertinente**

Allegato 8 – Regolamento del servizio di Lavanolo e gestione degli indumenti degli ospiti
- **Non pertinente**

Allegato 9 – Reclamo/encomi

Allegato 10 - I Questionari di gradimento in uso nell'anno

Il Bilancio Sociale

La documentazione allegata può essere richiesta al Punto Info: 0372 533651 - mail info@cremonasolidale.it o reperibile sul sito www.cremonasolidale.it