



CARTA  
DEI  
SERVIZI

**Cure Domiciliari  
Cesano Boscone (MI)**

## **Carta dei Servizi Cure Domiciliari (C-DOM)**

### **Contenuto informativo**

<b>1. Definizione</b>	p. 2
<b>2. Finalità e obiettivi</b>	p. 2
<b>3. Utenti</b>	p. 2
<b>4. Status giuridico</b>	p. 3
<b>5. Requisiti organizzativi</b>	p. 3
<b>6. Servizi forniti</b>	p. 3
<b>a. Tipologia dei profili assistenziali accreditati</b>	p. 4
<b>b. Ambito territoriale di attività</b>	p. 4
<b>7. Orario di apertura</b>	p. 4
<b>8. Continuità Assistenziale</b>	p. 5
<b>9. Costi</b>	p. 5
<b>10. Procedure per richiedere le prestazioni</b>	p. 5
<b>11. Modalità e durata delle cure</b>	p. 6
<b>12. Equipe per le cure domiciliari</b>	p. 6
<b>13. Qualità del servizio e soddisfazione dell'utente</b>	p. 7
<b>14. Codice etico</b>	p. 8
<b>15. Accesso agli atti amministrativi</b>	p. 8

## 1. DEFINIZIONE

La Fondazione Istituto Sacra Famiglia Onlus da oltre centodieci anni opera nel campo dell'assistenza, riabilitazione e cura di persone fragili, disabili e/o anziane, con problemi di non autosufficienza.

Adattarsi ai bisogni sociali con l'adozione di formule organizzative flessibili finalizzate allo sviluppo di un servizio qualitativamente sempre migliore e articolato oggi più che mai è l'obiettivo della Sacra Famiglia.

Da qui la scelta di promuovere anche un Servizio di Cure Domiciliari, attivo dal 2001.

Le Cure Domiciliari si collocano nella rete di servizi sociosanitari volti a garantire alle persone, in condizione di fragilità, prestazioni sociosanitarie integrate a domicilio.

Le Cure Domiciliari, sono costituite da un insieme di attività infermieristiche, riabilitative e socio-assistenziali integrate fra loro per la cura della persona al proprio domicilio, luogo dove la stessa può mantenere il legame con le proprie cose, le abitudini e le persone che le sono care.

Le prestazioni di assistenza sono fornite dagli Enti accreditati tramite personale qualificato ed abilitato a tali interventi.

La figura fondamentale di riferimento rimane il Medico di Medicina Generale (medico di famiglia), che prescrive l'assistenza domiciliare.

## 2. FINALITÀ E OBIETTIVI

Le Cure Domiciliari, sono finalizzate a migliorare complessivamente la qualità di vita di un soggetto fragile al proprio domicilio, permettendo così alla persona di rimanere nel proprio ambiente naturale di vita e di relazioni, evitando ricoveri ospedalieri impropri o precoci inserimenti definitivi in strutture residenziali.

Il servizio ha come obiettivo anche quello di dare supporto ai care-giver attraverso l'addestramento agli interventi assistenziali e sanitari da poter gestire in proprio, per creare un continuum nelle cure alla persona.

## 3. UTENTI

Il servizio è rivolto a soggetti fragili che per motivi vari, in via temporanea o permanente, non sono in grado di accedere ai servizi ambulatoriali.

Si tratta generalmente di persone affette da patologie croniche e/o degenerative, da patologie metaboliche e da patologie dell'apparato muscolo-scheletrico.

In ottemperanza a quanto stabilito dalla Regione Lombardia, per la fruizione del servizio non esistono né limiti di età, né di reddito.

## 4. STATUS GIURIDICO

Il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata è abilitato all'esercizio con SCIA del 10.7.2012 presentata all'ASL di Lecco e dalla stessa positivamente verificata in data 10.8.2012, ai sensi delle D.G.R. 3541 del 30.5.2012 e D.G.R. 3584 del 6.6.2012.

A seguito del processo di riclassificazione del servizio, rinominato Cure Domiciliari ai sensi della DGR 6867 del 2 agosto 2022, il servizio è stato accreditato con DGR XII/30 del 23/3/2023.

Con DGR 1379 del 20.11.2023 è stato modificato l'accreditamento a seguito di presentazione di SCIA per ampliamento dei territori di operatività.

## 5. REQUISITI ORGANIZZATIVI

Il Servizio di Cure Domiciliari dispone di:

- una Segreteria Organizzativa dedicata a fornire informazioni, accogliere richieste, rispondere alle domande degli utenti in carico, svolgere le attività amministrative che la gestione del servizio comporta;
- personale qualificato in quantità adeguata alle prestazioni da erogare e alla richiesta di cure.

## 6. SERVIZI FORNITI

Tutte le prestazioni sono erogate nel rispetto delle norme vigenti in merito all'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale.

Le Cure Domiciliari erogano le prestazioni coerenti con la valutazione multidimensionale effettuata dalla ASST e contenute nel piano individuale di intervento. Tali prestazioni sono riferibili alle seguenti aree di intervento:

- Infermieristiche: iniezioni intramuscolo, prelievi e infusioni venose, rilevazione parametri vitali, medicazioni di ulcere e di lesioni da decubito, medicazioni di stomie, di ferite chirurgiche, sostituzione/gestione sondino naso-gastrico, educazione sanitaria al caregiver, gestione/sostituzione cateteri vescicali, clisteri evacuativi, esecuzione di ECG (esclusa la lettura).
- Riabilitative: fisiokinesiterapia attiva e passiva (rinforzo muscolare, mobilizzazione preventiva, controllo postura, trasferimenti posturali, deambulazione, ecc.).
- Assistenziali: aiuto nell'igiene personale e vestizione, aiuto nella mobilizzazione, aiuto tecnico all'infermiere per particolare complessità dell'assistenza, aiuto ed assistenza nella deambulazione, addestramento al caregiver.
- Specialistiche: consulenza del medico fisiatra e/o geriatra e dello Psicologo, eventualmente previste nel piano individuale.

## **a. Tipologia dei profili assistenziali accreditati**

1. prelievi;
2. prestazionale generico;
3. Trattamenti terapeutici
4. percorso gestione Alvo;
5. percorso gestione Catetere;
6. percorso gestione Stomie;
7. percorso Lesioni (articolato in Lesioni A, Lesioni B, Lesioni C);
8. percorso Fisioterapia (articolato in Fisioterapia A, Fisioterapia B, Fisioterapia C, Fisioterapia D).

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

1. Livello I;
2. Livello II;
3. Livello III (articolato in IIIA, IIIB, IIIC);
4. Alta Intensità.

## **b. Ambito territoriale di attività**

ASST Rhodense: distretto Rhodense e Corsichese

ASST Santi paolo e Carlo: Municipi 6 e 7

ASST Melegnano e Martesana Distretto Adda

ASST Melegnano e Martesana Distretto Alta Martesana

## **7. ORARIO DI APERTURA**

La Segreteria delle Cure Domiciliari (tel. 02 45.677.766) è attiva dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 16.30, dopo tale orario 7 giorni su 7, è possibile lasciare un messaggio nella segreteria telefonica ed essere ricontattati nel più breve tempo possibile.

La segreteria della sede operativa è accessibile al pubblico, negli orari di apertura.

L' articolazione delle Cure Domiciliari è in grado di garantire l'erogazione delle prestazioni, in relazione a quanto prescritto nel Piano di Assistenza Individuale, sette giorni su sette dalle 8.00 alle 18.00 per tutti i giorni dell'anno. Non è prevista sospensione dell'attività né durante i mesi estivi (periodi di ferie) né nei periodi di festività.



## **8. CONTINUITA' ASSISTENZIALE**

La continuità assistenziale è garantita 7 giorni settimanali per percorsi che prevedono attività domiciliari integrate (un numero non inferiore alle 49 ore settimanali in ragione della risposta ai bisogni collegati al PAI di riferimento).

Il coordinatore e il Responsabile del Servizio sono contattabili dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.30 telefonicamente o di persona (preferibilmente previo appuntamento) presso la sede di P.zza Monsignor Moneta 1.

Al di fuori degli orari sopra indicati, o in caso di temporanea indisponibilità degli operatori dedicati, il servizio di segreteria telefonica consente di accogliere le richieste a cui verrà data risposta nel più breve tempo possibile.

L'organizzazione prevede la continuità della figura professionale attivata per tutta la durata della presa in carico. Eventuali sostituzioni dell'operatore vengono preventivamente comunicate all'utente/caregiver.

## **9. COSTI**

Le prestazioni erogate dal servizio CDom sono a carico del Servizio Sanitario regionale.

## **10. PROCEDURE PER RICHIEDERE LE PRESTAZIONI**

L'accesso alle Cure Domiciliari avviene attraverso i seguenti passaggi:

1. Il paziente deve recarsi presso l'ufficio fragilità dell'ASST di residenza munito dell'impegnativa rilasciata dal MMG/PdLS
2. Il referente dell'ufficio fragilità valuta la conformità della richiesta e attiva il percorso per la valutazione multidimensionale
3. L'esito della valutazione determina il profilo di presa in carico e il piano individuale
4. L'ASST fornisce all'interessato l'elenco aggiornato degli Enti accreditati per l'erogazione del servizio nel territorio di residenza del paziente
5. Il cittadino sceglie da chi farsi curare individuando l'Ente tra quelli che operano sul territorio e, dopo aver preso contatti con l'erogatore, comunica all'ASST la scelta per l'attivazione delle cure domiciliari.

## 11. MODALITÀ E DURATA DELLE CURE

La qualità di vita della persona fragile, principale finalità del servizio, non può prescindere dalla diversificazione ed integrazione delle prestazioni, a seconda delle esigenze di cura di ogni soggetto trattato.

La metodologia adottata è, pertanto, quella di lavorare per progetti differenziati, elaborati dagli stessi professionisti che erogano la prestazione a domicilio.

Per ogni utente il Piano di Assistenza Individuale (PAI) esplicita:

- bisogni/problemi rilevati
- operatori coinvolti e tipologia delle prestazioni programmate
- interventi proposti
- numero di accessi a domicilio previsti per i diversi professionisti
- obiettivi e tempi di trattamento
- condivisione del progetto di cura da parte dell'utente o suoi familiari.

Il PAI viene formulato durante il primo intervento a domicilio da parte di una figura sanitaria.

Viene inoltre reso noto e condiviso con tutti i restanti professionisti coinvolti nel progetto di cura.

Le indicazioni contenute nel piano di intervento (esito della valutazione multidimensionale) vengono quindi adeguate alle necessità reali della persona, declinate nel PAI, anche in un sistema di compensazione che può variare la frequenza degli accessi dei diversi operatori.

Le prestazioni vengono fornite con interventi a domicilio di personale qualificato (infermieri, terapisti della riabilitazione, ausiliari socio-assistenziali, operatori socio sanitari).

L'intervento è attivo per il tempo necessario al soddisfacimento dei bisogni di cure.

Le prestazioni infermieristiche e assistenziali sono attivate entro 72 ore dal ricevimento della richiesta; gli orari per l'accesso al domicilio vengono direttamente concordati con l'utente/famigliare.

Le attività riabilitative vengono programmate entro sette giorni previa presentazione di un PRI redatto da un fisiatra di struttura accreditata, concordando un appuntamento con l'utente e i suoi familiari.

## 12. EQUIPE PER LE CURE DOMICILIARI

L'equipe per le cure domiciliari è composta da:

- Responsabile Sanitario con compiti di coordinamento, valutazione e miglioramento della qualità;
- Care Manager (Infermiere Dirigente) con compiti di coordinamento di natura gestionale e organizzativa delle attività assistenziali previste per tutti gli assistiti in carico al soggetto gestore
- Terapisti della riabilitazione
- Infermieri
- Operatori Socio Sanitari
- Psicologo

- Specialista:
  - Geriatra
  - Fisiatra

I medici specialisti intervengono nel Piano Assistenziale Individuale solo su esplicita e formale richiesta del Medico di Medicina Generale e autorizzazione del punto fragilità dell'ASST di appartenenza.

### 13. QUALITÀ DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Le finalità generali del sistema qualità sono legate allo sviluppo di un organico e funzionale sistema che sia in grado di conciliare la tutela sanitaria e assistenziale con la personalizzazione degli interventi, l'attenzione al singolo, la innovatività e creatività degli interventi, nel rispetto delle regole e della normativa vigente.

Questo significa proseguire nel raggiungimento della qualità intesa come:

- elevato livello delle prestazioni;
- umanizzazione e personalizzazione degli interventi;
- rispetto dei diritti dell'utente.

Attraverso i seguenti criteri operativi:

- integrazione e valorizzazione delle professionalità;
- metodologia partecipata;
- coinvolgimento attivo degli utenti e dei familiari nella presa in carico e nella cura;
- lavoro in rete coi servizi interni ed esterni alla Fondazione;
- ottimizzazione delle risorse.

Le aree di maggior rilievo in termini di qualità erogata, indagata tramite somministrazione di questionario di soddisfazione, sono state identificate in:

- professionalità e cortesia del personale;
- completezza, chiarezza e attendibilità delle informazioni;
- qualità delle cure e adeguatezza degli interventi con approccio globale alla persona.

Annualmente vengono elaborati ed analizzati i risultati dei questionari somministrati durante l'anno ed intraprese le eventuali azioni correttive per le aree di maggior criticità.

Le eventuali osservazioni, segnalazioni, lamentele ed encomi riguardo al servizio offerto possono essere inoltrati all'ufficio preposto della Direzione Sociale oppure telefonando o recandosi personalmente alla Segreteria del Servizio Cure Domiciliari (tel. 0245.677.766).

Qualora la segnalazione richiedesse una risposta, questa verrà data entro 30 giorni.



## 14. CODICE ETICO

Come previsto dalla Dgr 8496 del 26/11/08 e dalla DGR 3540 del 30/5/2012, la Fondazione è dotata di un proprio Codice Etico - Comportamentale (CEC) che rappresenta il documento ufficiale contenente la dichiarazione dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità dell'Ente nei confronti dei "portatori di interesse" (dipendenti, fornitori, utenti, ecc.). Esso è deliberato dal Consiglio di Amministrazione e costituisce, unitamente alle prescrizioni portate dal Modello Organizzativo, il sistema di autodisciplina aziendale.

Il Modello in vigore è stato approvato con Ordinanza Presidenziale n. 15 del 5.7.2010, ratificata nella seduta del Consiglio di Amministrazione in data 27.7.2010. Con la stessa delibera è stato stabilito che il Modello va osservato in ogni realtà della Fondazione, Consiglio di Amministrazione compreso.

Contestualmente il Consiglio ha proceduto alla nomina dell'Organo di Vigilanza.

## 15. ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI

L'articolo 13 del Regolamento 679/2016/UE "General Data Protection Regulation" prevede la tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali e sensibili.

Nel rispetto della legge, il trattamento dei dati è improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti dell'utente.

Il trattamento dei dati personali e sensibili è diretto esclusivamente all'espletamento da parte dell'ente delle proprie finalità istituzionali, essendo attinente all'esercizio delle attività di assistenza e cura delle persone ricoverate. L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici aziendali e consultabile sul sito web dell'ente all'indirizzo **<http://www.sacrafamiglia.org/gdpr/>**

Al momento della presentazione della domanda di ammissione l'interessato o i suoi legali rappresentanti o familiari devono sottoscrivere il modulo per il consenso al trattamento dei dati personali e sensibili che, per la Regione Lombardia, prevede l'adesione al progetto CRS-SISS. In conformità a quanto stabilito dalla Lg 241/90 la documentazione amministrativa relativa alla posizione del singolo ospite può essere richiesta dall'ospite stesso o suo legale rappresentante presso la Direzione Sociale, per la sede e la filiale di Settimo M.se, o presso gli uffici amministrativi delle singole filiali. Gli uffici preposti, previa verifica della titolarità del richiedente, rilasciano detta certificazione a firma del Direttore Responsabile.

Per il rilascio di copia di Fasas/Cartelle cliniche viene richiesto un contributo di € 30,00.

La documentazione richiesta viene consegnata entro 30 giorni lavorativi.

## **COME RAGGIUNGERCI**

### **SEDE CENTRALE CESANO BOSCONI**

Piazza Monsignor L. Moneta 1, 20090 Cesano Boscone (MI)

Tel.: centralino 02 45.677.1

fax 02 45.677.309

[www.sacrafamiglia.org](http://www.sacrafamiglia.org)

**Servizio Cure Domiciliari**

**Tel. 02 45.677.766**

[adiv@sacrafamiglia.org](mailto:adiv@sacrafamiglia.org)

Gli utenti dei distretti Adda e Alta Martesana possono contattare il numero 02/95439669

Per arrivare alla Fondazione Istituto Sacra Famiglia in P.za Mons. Moneta, 1 a Cesano Boscone,

i possibili percorsi da seguire sono:

#### **IN AUTOMOBILE:**

- Tangenziale Ovest uscita Cusago, direzione Milano-Baggio, al primo semaforo svoltare a destra per Cesano Boscone

#### **CON I MEZZI PUBBLICI:**

- Metropolitana linea 1 rossa - capolinea Bisceglie, e poi autobus per Cesano Boscone centro linea n. 322 o n. 323
- Bus 76 da Milano MM Bisceglie, fermata "Gozzoli/Sacra Famiglia", all'altezza di via Monegherio, 200 m. dalla Fondazione.

La definizione e la pubblicazione delle Carte dei Servizi costituisce un requisito organizzativo obbligatorio ai fini dell'accreditamento.

Ogni Carta viene aggiornata annualmente, o in caso di modifiche significative, ed è uno strumento di informazione veloce e flessibile.

Al momento della presa in carico, gli utenti/legali rappresentanti/familiari degli utenti devono firmare, su apposita modulistica, la presa visione dei contenuti della Carta.

## **ALLEGATI**

- Modulo segnalazioni
- Questionario tipo per rilevazione soddisfazione *(da non compilare)*

## **MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI ALLA DIREZIONE**

La Fondazione Istituto Sacra Famiglia intende rendere la permanenza dell'Utente ricoverato presso la nostra struttura, la più serena e confortevole possibile.

Il presente modulo è uno degli strumenti per raggiungere questo obiettivo; con esso Utenti e loro Familiari possono far conoscere alla Direzione dell'Ente, anche in forma anonima, eventuali problemi riscontrati, fare reclami, segnalare disservizi, fornire suggerimenti e proposte.

Il presente modulo va consegnato in portineria, in busta chiusa, perché venga trasmesso al Direttore di Filiale, il quale si impegna a convocare il firmatario per fornirgli risposta entro 30 giorni dalla ricezione.

Alla Cortese attenzione del Direttore Generale

Il/la Sottoscritto/a

.....

Utente dell'Unità

.....

(oppure) grado di parentela

.....

del/della Sig./Sig.ra

.....

degente presso l'Unità Operativa

.....

ritiene utile portare a Sua conoscenza quanto segue:

.....

.....

.....

data .....

firma .....

Ai sensi della legge n. 196/03 autorizzo la Fondazione Istituto Sacra Famiglia al trattamento dei dati personali di cui sopra.

data .....

firma .....



## CURE DOMICILIARI (A.D.I.)

### QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTE/FAMILIARE/TUTORE

#### SCALA DI VALUTAZIONE

- 1 = non so
- 2 = insufficiente
- 3 = sufficiente
- 4 = buona
- 5 = eccellente
- 6 = ottima

1. UNITA'....

2. IN CHE MESE HA COMPILATO IL QUESTIONARIO

3. QUALE PROFESSIONISTA HA SEGUITO IL SUO PERCORSO?

☐ INFERMIERE      ☐ FISIOTERAPISTA      ☐ ASA/OSS

4. Ritene che l'atteggiamento del personale sia professionale?

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

5. Ritene che l'atteggiamento del personale sia cortese?

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

6. I Professionisti provvedono ad aggiornarla in merito al piano di intervento in sede di primo accesso e durante la presa in carico?

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

7. Ritene che le informazioni ricevute siano chiare ed adeguate ai Suoi bisogni?

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

8. Come valuta complessivamente la qualità dell'intervento ricevuto?

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

9. Gli operatori sono stati in grado di spiegarLe in modo comprensibile le modalità del trattamento attraverso esercizi, posture, medicazioni, attività, ecc.?

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

10.Qual è l'aspetto del servizio che ritiene più positivo e gradito?

11.Qual è l'aspetto del servizio che ritiene più negativo e meno gradito?

12.Osservazioni e suggerimenti