

CURE DOMICILIARI “C-DOM MERONE”
R.S.A. GIOVANNI XXIII
CARTA DEI SERVIZI



Cure Domiciliari “C-DOM Merone”
presso R.S.A. Giovanni XXIII
Via Giacomo Leopardi 5/1 – 22046 – Merone (CO)

Cooperativa Sociale Quadrifoglio s.c. Onlus

Sommario

Che cosa sono le Cure Domiciliari	3
In cosa consiste il servizio offerto	3
Chi e come si può accedere al Servizio C-DOM	3
Dimissioni dal servizio.....	4
Modalità di richiesta della documentazione sociosanitaria	4
Perché rivolgersi al Servizio C-DOM Merone - RSA GIOVANNI XXIII.....	4
In quanto tempo viene attivato il servizio	4
E se ho bisogno solo dell'infermiere o del fisioterapista?	5
Educatore	5
Telemedicina	5
Costo	6
In quali comuni operiamo?.....	6
Contatti.....	6
Dove ci troviamo?.....	6
La misurazione del gradimento del servizio C-DOM.	7
Tutela dei diritti degli assistiti, segnalazioni e reclami – tutela privacy.....	7
Assicurazione	8
Questionario di valutazione della soddisfazione degli operatori.....	9
Questionario di valutazione della soddisfazione degli UTENTI E FAMILIARI	10
MODULO RECLAMI / SUGGERIMENTI / APPREZZAMENTI	11

Autorizzazione ed accreditamento unità d'offerta Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.)
denominata "ADI Merone" Decreto n. 8407 del 27/09/2012
Voltura accreditamento: Decreto n. 1452 del 24/02/2014
Riclassificazione Istanza C-DOM prot.130716 del 01/12/2022

Che cosa sono le Cure Domiciliari

Le Cure Domiciliari (C-DOM) consiste in un insieme di servizi (medici, infermieristici, fisioterapici e di assistenza alla persona nei bisogni quotidiani) che alcuni soggetti autorizzati dall'ATS INSUBRIA erogano a domicilio del paziente.

In cosa consiste il servizio offerto

Le Cure Domiciliari (C-DOM) è un insieme di cure domiciliari che si colloca nella rete dei Servizi sociosanitari territoriali e garantisce, alle persone non-autosufficienti e in condizioni di fragilità, percorsi assistenziali a domicilio dell'Utente, assicurando inoltre la continuità assistenziale tra Ospedale e Territorio, erogando servizi medici, infermieristici, fisioterapici, educativi e di assistenza alla persona nei bisogni quotidiani, per le molteplici necessità di prevenzione, cura e riabilitazione.

Chi e come si può accedere al Servizio C-DOM

L'attivazione del Servizio C-DOM è rivolta a persone in situazione di fragilità, con:

- Situazione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo
- Condizione di non deambulabilità e di non trasportabilità presso i presidi socio-sanitari ambulatoriali
- Rete familiare di supporto e/o sostegno non presente
- Condizioni abitative che limitano l'autonomia di movimento/spostamento dell'Utente (barriere architettoniche difficoltose e/o non presenti).

L'accesso al Servizio avviene rivolgendosi al proprio Medico curante il quale richiederà l'attivazione del servizio all'ATS INSUBRIA. La C-DOM può altresì essere attivata dal Medico responsabile della presa in carico, all'interno della gestione della cronicità (Regione Lombardia: DGR 6164/2017, 6551/2017 e 7655/2017) e da un Medico ospedaliero (in caso di dimissione protetta).

Dopo la richiesta di attivazione del Servizio il beneficiario della C-DOM potrà scegliere a quale tra i diversi soggetti autorizzati rivolgersi per ricevere i servizi previsti.

A seguito dell'avvenuta scelta dell'erogatore, secondo la nuova normativa della Regione Lombardia, DGR 7770/2018, la valutazione multidimensionale, sociosanitaria e sociale del paziente sarà in carico al soggetto prescelto, effettuata da un Operatore specificamente formato (a cura dell'ATS), il *care manager*, in seguito alla quale egli elaborerà un Progetto Individuale, P.I., che individui: obiettivi, tipi di interventi, figure professionali coinvolte, tempi, durata che verrà poi tradotto in un Piano di Assistenza Individualizzato, P.A.I., secondo i bisogni individuali. La presa in carico prevede anche l'individuazione di un *case manager*, il monitoraggio continuo degli interventi erogati e le motivazioni dell'eventuale dimissione dal Servizio. La normativa del 2018 prevede l'erogazione del Servizio secondo diversi livelli, individuando diversi profili di intensità di cure.

Non esistono limitazioni di età né di reddito per beneficiare del servizio, ad esclusione dei soli prelievi, erogabili unicamente a pazienti con invalidità civile al 100% ed accompagnamento.

Dimissioni dal servizio

Al momento delle dimissioni del paziente, sul diario infermieristico viene segnalata la motivazione della dimissione (es: ricovero in H, raggiungimento degli obiettivi assegnati ecc.) con conseguente comunicazione ai parenti e all'ATS tramite ADI-WEB (anche su supporto cartaceo).

In caso di dimissione/interruzione del Servizio C-DOM, sarà predisposta dal *care manager* o comunque da un Responsabile del Servizio C-DOM, al fine di garantire la continuità assistenziale, una relazione di dimissione con tutte le informazioni necessarie a proseguire, a casa o presso altra U.d.O. della rete, le cure intraprese.

Modalità di richiesta della documentazione sociosanitaria

In caso di dimissione/interruzione del Servizio, potrà essere richiesta la copia del Fascicolo dell'Utente in forma scritta dagli aventi diritto con le modalità e nei termini previsti dalla normativa vigente

I Documenti richiesti saranno rilasciati entro 30 giorni; la procedura potrà avvenire anche in via telematica (richiesta e invio); il costo della pratica è di € 20,00.

Perché rivolgersi al Servizio C-DOM Merone - RSA GIOVANNI XXIII

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata - RSA Giovanni XXIII assegna ad ogni paziente una qualificata équipe di medici, infermieri, fisioterapisti, OSS ed educatore, i quali operano quotidianamente all'interno della Residenza Sanitaria a diretto contatto con i nostri Ospiti: esperienza, serietà, professionalità ed umanità del personale, che in seguito entra a far parte dell'organico dedicato alla C-DOM, vengono quindi preventivamente testati con un congruo periodo di inserimento all'interno della RSA.

Inoltre si serve anche di operatori che operano all' esterno della Struttura RSA, quali Infermieri, Fisioterapisti.

I nostri Operatori sono dunque professionisti esperti ed affidabili, che integrano costantemente i loro interventi, trasferendo reciprocamente le informazioni a loro disposizione all'interno dell'équipe, in costante collegamento con il Medico curante del paziente.

Le prestazioni socio-sanitarie erogate

- Attività infermieristiche (es.: medicazioni, prelievi ematici, terapie infusionali idratanti, gestione catetere vescicale e venoso) e di educazione sanitaria
- Attività riabilitative con il fisioterapista (es.: rieducazione motoria, recupero funzionale, mobilizzazione attiva e passiva, rinforzo muscolare)
- Attività educative e psicologiche
- Attività sociali (es.: cura della persona, igiene personale, prevenzione decubito)
- Attività specialistiche (es.: geriatra, fisiatra)

Al momento non vengono erogate prestazioni relative alle Cure Palliative.

In quanto tempo viene attivato il servizio

Le prestazioni alla persona sono assicurate nel minor tempo possibile, comunque non oltre 5 giorni dalla richiesta, salvo le urgenze che saranno prese in carico entro 48 ore. La presa in carico per le sole prestazioni di riabilitazione è garantita entro 72 ore per le dimissioni ospedaliere a seguito di eventi acuti, mentre per gli altri casi viene assicurata entro 15 giorni effettivi.

La disponibilità e la continuità assistenziale sono così garantite:

- Segreteria per 5 giorni la settimana, dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30
- Reperibilità telefonica 7 giorni su 7, dalle ore 09.00 alle ore 18.00
- Segreteria telefonica attivata su numero di cellulare per mancata risposta nei restanti orari
- 49 h settimanali di servizio dal lunedì alla domenica, a secondo della necessità

E se ho bisogno solo dell'infermiere o del fisioterapista?

Il Servizio "C-DOM Merone" garantisce anche l'erogazione delle sole prestazioni infermieristiche e l'erogazione delle sole prestazioni fisioterapiche. Anche per l'attivazione di questi servizi bisogna inizialmente rivolgersi al proprio Medico curante, al Medico responsabile della presa in carico o al Medico specialista ospedaliero, il quale richiederà l'attivazione del servizio all'ATS INSUBRIA.

E se dovessi avere bisogno di prestazioni infermieristiche non continuative?

Per questo tipo di esigenze il Servizio C-DOM si avvale del sistema delle prestazioni occasionali.

Per esempio prelievi ematici o sostituzioni di catetere vescicale che saranno garantiti dal nostro personale infermieristico sulla base della richiesta che il Medico curante rivolgerà all'ATS, in unica prestazione.

Educatore

Sarà disponibile, in relazione alle necessità evidenziate dal Piano di Assistenza redatto dal *care-manager* del Servizio "C-DOM Merone", la possibilità di un sostegno di carattere educativo - relazionale.

Telemedicina

Al fine di garantire la continuità del piano assistenziale, in caso di necessità, sarà possibile organizzare degli incontri da remoto con i nostri professionisti (medico, infermiere, fisioterapista, animatore, OSS).

In caso di richiesta di consulenza da remoto (telemedicina), l'utente potrà attivare tale servizio attraverso le seguenti azioni:

- il servizio è attivo per tutta la durata del tempo del Servizio di cure domiciliari all'utenza ovvero dal lunedì alla domenica dalle 9,00 alle 18,00.
- Telefonare al Coordinatore del servizio C-Dom: il numero di cellulare è indicato sulla Carta dei Servizi e sulla brochure riassuntiva del servizio di assistenza domiciliare, entrambi condivisi e rilasciati all'utenza all'inizio della presa in carico.
- Attraverso la telefonata al coordinatore, l'utenza espone la problematica e/o la situazione da approfondire, fornendo alcune informazioni generali.
- Il coordinatore (interfaccia) raccoglie una prima esposizione della situazione e indirizza la richiesta all'operatore adeguato alla presa in carico rispetto alla problematica /situazione da approfondire (OSS o fisioterapista o infermiere o medico geriatra o medico fisiatra).
- Il coordinatore (interfaccia) organizza l'appuntamento per la consulenza da remoto con supporto video, entro 24 ore dalla richiesta dell'utente attraverso la modalità a lui/lei più congeniale e precedentemente concordata con il coordinatore: utilizzo di piattaforma Google Meet, utilizzo di piattaforma ZOOM o altra, whatsapp videochiamata, rendendo così possibile

L'interazione tra utenti e specialisti.

Ogni operatore è dotato di telefono cellulare con supporto video e potrà collegarsi con l'utente il giorno ed ora dell'appuntamento fissato dal coordinatore attraverso la piattaforma / modalità da remoto scelta dall'utente, precedentemente concordata con il coordinatore, rendendo così possibile l'interazione tra utenti e specialisti.

Costo

Il Servizio C-DOM è un servizio gratuito in quanto tutte le prestazioni sono a carico del S.S.R. (Servizio Sanitario Regionale). Il diritto di usufrutto lo si ottiene tramite l'emissione di un voucher da parte di ATS, dove viene specificato il bisogno, la tempistica di attuazione e il numero di prestazioni da erogare.

L'unica eccezione è per l'erogazione dei prelievi ematici periodici (es. prelievi per terapie TAO) dove il tetto massimo di prestazioni erogabili mensili è di 2 prelievi ematici.

In quali comuni operiamo?

Ci si può rivolgere alla C-DOM Merone - RSA Giovanni XXIII se si è residenti nei seguenti Comuni ricompresi nel Distretto di Erba e di Mariano Comense:

Albavilla, Alserio, Alzate Brianza, Anzano del Parco, Arosio, Asso, Barni, Cabiato, Caglio, Canzo, Carugo, Caslino d'Erba, Castelmarte, Civenna, Erba, Eupilio, Inverigo, Lambrugo, Lasnigo, Longone al Segrino, Lurago d'Erba, Magreglio, Mariano Comense, Merone, Monguzzo, Orsenigo, Ponte Lambro, Proserpio, Pusiano, Rezzago, Sormano, Valbrona.

Contatti

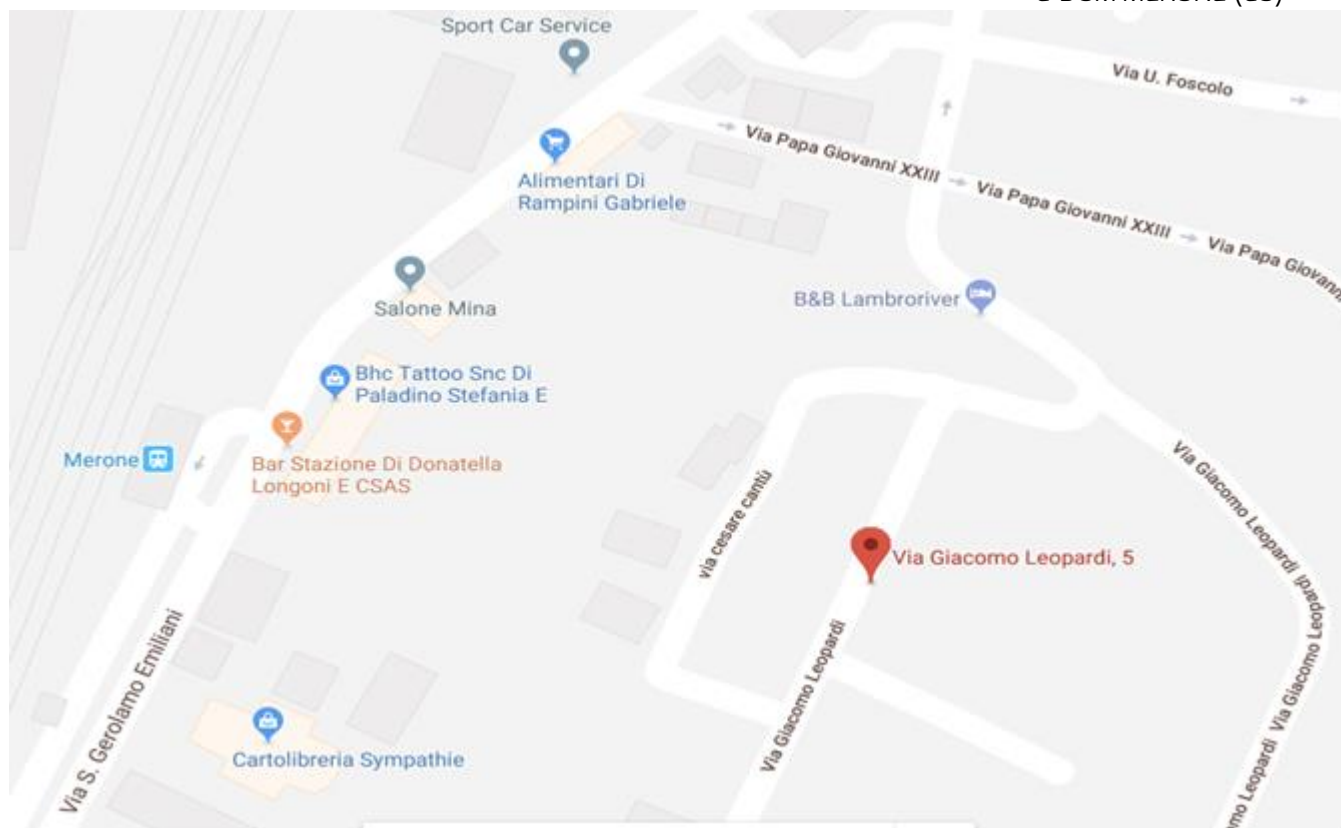
Telefono/fax ufficio C-DOM: 031.617455 – e-mail: adimerone@coopquadrifoglio.com

Telefono Coordinatrice *care-manager*: 329.2318205, tutti i giorni dalle ore 09.00 alle ore 18.00.

Telefono sede segreteria: 031.651781: dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30.

Dove ci troviamo?

Siamo a Merone, in provincia di Como, in posizione baricentrica rispetto a Erba (a 2 km), Como (a 15 km), Lecco, Monza e Milano. La SS 36 permette di raggiungere la Struttura da Lecco, Monza e Milano, le uscite più vicine sono Bosisio Parini e Nibionno, a circa 5 km. La nostra RSA, sede del Servizio "ADI Merone", si trova in via Leopardi 5/1, in posizione panoramica, sulla sommità di una collinetta, a poche centinaia di metri dalla stazione delle Ferrovie Nord Milano, sulle linee Milano-Asso e Como-Molteno-Lecco.



La misurazione del gradimento del servizio C-DOM.

La Coordinatrice del servizio o l'operatore di riferimento dell'Utente fornirà, alla chiusura del *voucher*, oppure annualmente, un questionario di gradimento ai pazienti e/o parenti, allegato a questa Carta dei Servizi, al fine di esprimere il loro giudizio sui vari servizi erogati.

Le segnalazioni saranno tenute nella massima considerazione e serviranno ad aumentare sempre più il livello del servizio offerto. I dati delle varie schede verranno elaborati e resi noti annualmente, a mezzo di esposizione nella bacheca della struttura RSA Giovanni XXIII, in un grafico riassuntivo che conterrà i risultati statistici tratti dalle varie schede compilate e consegnate.

La scheda riservata al Personale collaborante che opera all'interno del Servizio è da ritenersi altrettanto importante, in quanto siamo convinti che lavorare in un ambiente adeguato alle proprie esigenze sia motivo di soddisfazione per gli Operatori e costituisca anche incentivo a svolgere al meglio le proprie mansioni con conseguente maggior benessere per i pazienti.

Tutela dei diritti degli assistiti, segnalazioni e reclami – tutela privacy

Il servizio garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Utente anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di atto, comportamento o disservizio rilevato a carico degli Operatori, non conformi ai criteri di cortesia, correttezza e qualità del servizio.

Gli eventuali reclami possono essere presentati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) presso la segreteria, presentando i moduli a disposizione, allegati a questa Carta dei Servizi, per reclami/suggerimenti/apprezzamenti o disservizi.

L'URP si impegna a dare tempestiva risposta a segnalazioni e reclami di immediata soluzione. Nei casi più complessi si provvederà alla soluzione entro 30 giorni dalla data della presentazione del modulo.

Questo strumento ha la finalità di favorire (e non di sostituire) il rapporto diretto e personale tra i Responsabili del Servizio e gli Utenti e/o i loro familiari.

La Coop. Sociale Quadrifoglio, nell'organizzazione di tutte le attività, garantisce i diritti dell'Utente, il massimo rispetto della privacy, della personalità, degli interessi e delle scelte.

[Assicurazione](#)

La Cooperativa Sociale Quadrifoglio s.c. Onlus è assicurata per responsabilità civile con copertura anche per fatti accidentali e imputabili a negligenza, imprudenza o imperizia senza franchigie opponibili ai terzi danneggiati.

Questionario di valutazione della soddisfazione degli operatori

SERVIZIO/STRUTTURA: _____

DATA COMPILAZIONE: ____/____/____

INDICHI IL SUO GIUDIZIO IN RELAZIONE AL LIVELLO DI SODDISFAZIONE RISPETTO AI PUNTI DI SEGUITO INDICATI. IL QUESTIONARIO VERRÀ ELABORATO ELETTRONICAMENTE.

LA PREGHIAMO QUINDI DI ANNERIRE LE CASELLE UTILIZZANDO UNA BIRO.

LA RINGRAZIAMO PER LA COLLABORAZIONE.

		Maschio	Femmina
1	Sesso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

		<30	31-45	46-64	>65
2	Età	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

		Meno di 4 mesi	da 4 mesi a 1 anno	da 1 anno a 5 anni	oltre 5 anni
3	Da quanto tempo lavora in Quadrifoglio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

		Licenza Elementare	Licenza Scuola Media Inferiore	Diploma	Laurea o altro titolo
4	Livello d'istruzione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

		Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto
1	Disponibilità del Coordinatore del servizio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Percezione della disponibilità del Coordinamento all'ascolto e al confronto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Comunicazioni con gli uffici della Sede Centrale della Cooperativa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Possibilità di partecipazione al lavoro di équipe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	Cooperazione e collaborazione tra Colleghi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	Qualità della comunicazione/informazione all'interno del servizio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7	Organizzazione del lavoro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8	Comfort dell'ambiente di lavoro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9	Puntualità nell'accredito della retribuzione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10	Qualità degli interventi di formazione e supervisione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11	Percezione del lavoro svolto a favore degli utenti/familiari del servizio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12	Percezione del proprio coinvolgimento nell'organizzazione del servizio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13	Complessivamente quanto si ritiene soddisfatto del proprio lavoro?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14	Eventuali suggerimenti/osservazioni per il miglioramento del servizio

Questionario di valutazione della soddisfazione degli UTENTI E FAMILIARI

SERVIZIO/STRUTTURA: _____

DATA COMPILAZIONE: ____/____/____

INDICHI IL SUO GIUDIZIO IN RELAZIONE AL LIVELLO DI SODDISFAZIONE RISPETTO AI PUNTI DI SEGUITO INDICATI. IL QUESTIONARIO VERRÀ ELABORATO ELETTRONICAMENTE.

LA PREGHIAMO QUINDI DI ANNERIRE LE CASELLE UTILIZZANDO UNA BIRO.

LA RINGRAZIAMO PER LA COLLABORAZIONE.

		Familiare	Tutore	Utente
1	Questionario compilato da	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

		Maschio	Femmina
2	Sesso dell'Utente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

		<35	35-60	60-80	>80
3	Età dell'Utente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

		Meno di 4 mesi	da 4 mesi a 1 anno	da 1 anno a 5 anni	oltre 5 anni
4	Da quanto tempo usufruisce del servizio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

		Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto
1	Disponibilità della Direzione/Coordinamento della struttura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Capacità di ascolto da parte degli Operatori	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Flessibilità da parte degli Operatori nell'erogazione del servizio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Frequenza degli interventi ricevuti (giornalieri, settimanali...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	Puntualità degli Operatori	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	Qualità dell'intervento assistenziale e di cura della Persona	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7	Supporto nello svolgimento delle attività quotidiane	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8	Qualità delle prestazioni infermieristiche (<i>compilare solo se si usufruisce del servizio</i>)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9	Qualità delle prestazioni fisioterapiche (<i>compilare solo se si usufruisce del servizio</i>)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10	Continuità del servizio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11	Qualità e puntualità delle comunicazioni da parte degli Operatori	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12	Quanto ritiene di essere complessivamente soddisfatto del servizio offerto?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13	Eventuali suggerimenti/osservazioni per il miglioramento del servizio

MODULO RECLAMI / SUGGERIMENTI / APPREZZAMENTI

Il/Lasottoscritto/a _____

Residente in via _____ n. _____ a _____

indirizzo _____ Tel. _____

e-mail _____

Famigliare/badante di _____

data di nascita _____

Desidero esprimere il seguente:

RECLAMO

SUGGERIMENTO

APPREZZAMENTO

Data _____

Firma _____

La presente documentazione va consegnata in busta chiusa in Segreteria o in Direzione.

La/le risposta/e al proposito verrà data nel tempo massimo di giorni 30 (trenta).

“Non tutti possiamo fare grandi cose, ma possiamo fare piccole cose con grande amore.

Insieme possiamo fare grandi cose.

Non preoccuparti dei numeri.

Aiuta una persona alla volta e inizia sempre con la persona più vicina a te”.

Madre Teresa di Calcutta



Cure Domiciliari “C-DOM Merone”
presso R.S.A. Giovanni XXIII
Via Giacomo Leopardi 5/1 – 22046 – Merone (CO)

Stampato in proprio da:
Coop. Sociale Quadrifoglio s.c. Onlus
V.le Savorgnan D'Osoppo 4/10 – Pinerolo - TO
Aggiornato il 02 Ottobre 2023