

01/12/2022

# CARTA DEL SERVIZIO

## ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA C-DOM LOMBARDIA

Gentile Signora, Egregio Signore,

questa carta del servizio ha lo scopo di spiegarLe in che cosa consiste il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (C-DOM), chi lo programma e chi lo eroga.

Le ricordiamo che per ogni altra informazione può fare riferimento alla sede organizzativa di LIFE CURE a questi contatti:

### LIFE CURE S.r.l.

Viale Boccaccio, 36

Busto Arsizio

telefono 0331/302664

fax 0331/625161

**Ufficio C-DOM operativo (non aperto al pubblico)**

**dalle ore 08.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 17.00 dal lunedì al giovedì,**

**dalle ore 08.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 16.30 il venerdì.**

**I colloqui con l'utenza saranno garantiti al domicilio.**

## LIFE CURE SRL

Life Cure S.r.l. è una società del Gruppo SAPIO dedicata alle cure sanitarie e socio-sanitarie. La filosofia di Life Cure è orientata ad una forte personalizzazione ed umanizzazione dell'assistenza in grado di rispondere alle esigenze individuali in modo efficace coinvolgendo anche il paziente nel percorso di cura.

L'obiettivo di Life Cure è offrire al paziente e alla sua famiglia un servizio gratuito di supporto assistenziale e psicologico con il fine di garantire la migliore qualità di vita possibile.

## Le C-DOM

**L'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (di seguito C-DOM)** è un servizio che ha lo scopo di assistere e contribuire al miglioramento della qualità di vita delle persone fragili al proprio domicilio.

Il domicilio infatti è l'ambiente ideale per conservare e stimolare le residue capacità di autonomia proprio grazie all'integrazione diretta con il territorio ed alla presenza della rete di parenti ed amici che abitualmente circondano l'assistito nella normale vita quotidiana.

**C-DOM** infatti riconosce, le figure vicine all'assistito (parenti, amici, caregiver) come figure essenziali per l'ottenimento del miglior risultato.

Il servizio consiste nell'attuazione di un Piano di Assistenza Individuale (PAI) elaborato dal personale incaricato dalle Aziende Sanitarie Locali e condiviso da tutte le figure professionali coinvolte nell'erogazione delle cure al domicilio, il paziente e/o la famiglia/caregiver.

Le varie figure professionali coinvolte: Medici Specialisti, Infermieri, Fisioterapisti, Operatori Socio Sanitari, accederanno al Suo Domicilio in accordo con i suoi bisogni, coordinati dalla Centrale Operativa Life Cure, il cui obiettivo principale è fornire un servizio puntuale, efficiente ed efficace.

Life Cure si avvale della collaborazione di professionisti con comprovata esperienza nella gestione della Assistenza Domiciliare Integrata.

### **A chi si rivolge il servizio**

Il servizio si rivolge a persone che presentano patologie ad andamento cronico ed evolutivo. L'obiettivo è quello di soddisfare le esigenze di pazienti parzialmente, temporaneamente

o totalmente non autosufficienti.

**C-DOM è completamente GRATUITA, non è previsto alcun contributo a Suo carico né per gli accessi effettuati dal personale Life Cure, né per le medicazioni fornite.**

### **COME SI RICHIEDE**

Il suo Medico di Medicina Generale (MMG) o il Pediatra di Libera Scelta (PLS), dopo aver effettuato una valutazione dei bisogni socio-sanitari/riabilitativi, le farà la richiesta scritta di attivazione che dovrà consegnare all'ASST di appartenenza. Gli operatori della Sua ASST predisporranno per Lei un P.I. (progetto individuale), dopo aver effettuato l'analisi della situazione, dei bisogni e dei problemi riscontrati, individueranno gli obiettivi di cura e la tipologia di prestazioni da effettuare con modalità e tempistiche personalizzate.

Per attivare il servizio con Life Cure, Lei dovrà contattare la nostra centrale operativa ai numeri telefonici che le verranno forniti dalla sua ASST di appartenenza.

### **I LIVELLI DI ASSISTENZA**

Life Cure è in grado di erogare Assistenza Domiciliare a tutti i livelli e per tutti i percorsi disponibili previsti dall'accREDITAMENTO in Regione Lombardia (DGR 6867/2022).

Regione Lombardia individua diverse modalità, **Percorsi e Livelli** di assistenza in base alle necessità presentate dall'utente a cui dare risposta. In generale è possibile distinguere tra bassa complessità di cura ed alta complessità di cura. L'alta complessità di cura è determinata dalla pluralità di professionisti che partecipano all'assistenza o dal numero di accessi mensili necessari per rispondere ai bisogni.

La bassa intensità di cura è articolata in giornate assistenziale distribuite sulla settimana. L'assistenza viene quindi erogata nei giorni feriali: dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 16:30 contattando in numero della centrale operativa di riferimento. Al di fuori di questi orari, in caso di contatto telefonico, verrà indicato all'utenza a chi rivolgersi per le proprie necessità da un messaggio registrato.

L'alta intensità di cura è articolata in giornate assistenziali senza soluzione di continuo 7 giorni a settimana compresi sabato e domenica, per attività programmate:

- dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 16:30, con la possibilità di contattare la centrale di riferimento negli stessi orari;
- dalle 9:00 alle 13:30 il sabato e la domenica, con possibilità di contattare gli operatori tramite un numero verde che verrà distribuito all'utente al momento della presa in carico.

Life Cure con le sue Unità operative può operare nei distretti delle ATS Città Metropolitana di Milano, Insubria e parte della provincia di Monza-Brianza.

Il servizio di Life Cure verrà attivato nei tempi massimi di 24 ore lavorative in caso di dimissioni protette e 72 ore in tutti gli altri casi.

Considerate le tempistiche richieste per l'attivazione del servizio non è presente una lista di attesa.

### **PRESA IN CARICO**

Al primo accesso presso il Suo domicilio le verrà chiesto di compilare il modulo di adesione al servizio C-DOM, il modulo di trattamento dei dati (privacy), successivamente verrà svolto un colloquio volto a fornire tutti i dettagli del servizio, a condividere il percorso di cura e le modalità per richiedere ulteriori colloqui, qualora lo ritenesse opportuno. Inoltre, verrà sottoposto ad una serie di valutazioni volte ad esplorare il Suo stato di salute per definire in modo ottimale gli obiettivi del percorso di cura.

### **DIMISSIONI / TRASFERIMENTO DAL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE**

In alcuni casi può essere necessario concludere il percorso di assistenza domiciliare. In questi casi sarà stabilito preventivamente un contatto telefonico con i nuovi referenti clinici per il passaggio di consegne, al fine di assicurare una adeguata continuità delle cure.

Le ragioni che possono determinare la chiusura del percorso di assistenza domiciliare possono essere, ad esempio:

1. la volontà del paziente e/o del caregiver;
2. il trasferimento presso una struttura ospedaliera, presso una struttura residenziale o presso un hospice;
3. il cambio di residenza del paziente;
4. passaggio ad altro Ente Erogatore
5. la gestione esclusiva da parte del medico di medicina generale per stabilità clinica.

Al verificarsi di una di queste condizioni il professionista che ha seguito il paziente provvederà a registrare sulla **cartella clinica** la data della chiusura dell'assistenza domiciliare e il relativo motivo.

## **IL PERSONALE A SUA DISPOSIZIONE**

Life Cure tramite il personale della propria centrale operativa, Le illustrerà le modalità per l'attuazione del Suo Piano Assistenziale Individualizzato, spiegandoLe in modo preciso i tempi e i modi con cui verrà assistito.

I professionisti che si recheranno al Suo domicilio sono coordinati dal Coordinatore di Centrale Operativa, che si avvale, in alcune situazioni di particolare complessità, di assegnare un professionista che gestirà il Suo caso specifico (Case Manager). Il Coordinatore di Centrale Operativa o il Case Manager si occuperanno di concertare gli accessi al Suo domicilio per raggiungere gli obiettivi del Piano Assistenziale Individualizzato precedentemente elaborato e condiviso con Lei.

I Professionisti che Life Cure metta a Sua disposizione sono i seguenti:

**Anestesista-Rianimatore**

**Educatore**

**Fisiatra**

**Geriatra**

**Infermiere**

**Logopedista**

**Medico Specialista in Cure Palliative**

**Operatore Socio-Sanitario**

**Psicologo**

**Terapista della Riabilitazione**

**Terapista Neuropsicomotricità dell'età evolutiva**

Il personale impiegato nelle Centrali Operative:

**Responsabile di Centrale Operativa (Amministrativo)**

**Responsabile Medico**

**Coordinatore di Centrale Operativa (Sanitario)**

## Referente Socio Sanitario (Assistente Sociale)

### Personale amministrativo

L'elenco nominativo di tutti gli operatori che La assisteranno presso il Suo domicilio con relativo curriculum è conservato presso la sede operativa di riferimento ed è sempre aggiornato.

Ogni Operatore è munito di cartellino di riconoscimento con foto.

	LIFE CURE
	Nome Cognome Qualifica

Durante la prima visita domiciliare verrà depositata presso il suo domicilio la sua cartella clinica che servirà agli operatori per registrare gli eventi e le attività svolte.

Al suo interno troverà anche i prospetti con i recapiti telefonici che le potranno essere utili per ogni evenienza.

### PRINCIPI DELLE C-DOM

Nell'erogazione del servizio Life Cure si ispira ai seguenti principi:

- eguaglianza dei diritti degli utenti;
- imparzialità e continuità nell'erogazione dell'assistenza;
- partecipazione, favorendo la collaborazione della famiglia e del volontariato e recependo suggerimenti circa il miglioramento del servizio, garantendo l'accesso alle informazioni che riguardano l'utente;
- efficacia ed efficienza per garantire la promozione della salute, per evitare il decadimento psico-fisico e per evitare i ricoveri impropri.

## **DIRITTI E DOVERI DELL'ASSISTITO**

### **DIRITTI dell'Assistito:**

- L'Assistito ha diritto di essere assistito con professionalità ed attenzione, nel pieno rispetto della propria dignità e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose e del proprio ambiente di vita;
- L'Assistito ha il diritto di identificare gli operatori che si recheranno al proprio domicilio tramite cartellino di riconoscimento e di venire a conoscenza di eventuali variazioni;
- L'Assistito ha diritto alla segretezza di tutti i dati relativi al proprio stato fisico e ad ogni altra circostanza che lo riguardi;
- L'Assistito ha diritto a un'informazione completa e comprensibile in merito alle prestazioni eseguite dagli operatori;
- L'Assistito ha il diritto di manifestare e revocare il proprio consenso alle cure e al trattamento dei dati personali;
- L'Assistito o la sua famiglia hanno diritto, attraverso la sede operativa di Life Cure o direttamente alla ASST di competenza, di manifestare la propria soddisfazione, di presentare reclami, suggerimenti, proposte e di ottenere rapidamente una risposta o la soluzione di eventuali problemi segnalati.

### **DOVERI dell'Assistito:**

- L'Assistito e i suoi familiari/caregiver sono tenuti ad un comportamento educato nei confronti degli operatori e del personale medico che lo assiste;
- L'Assistito è invitato a collaborare con gli operatori e i medici per rendere più efficace possibile l'intervento;
- L'assistito o un suo familiare, deve segnalare tempestivamente ogni assenza dal proprio domicilio evitando così inutili sprechi di risorse;
- L'Assistito o i suoi familiari/caregiver sono tenuti ad avere cura di eventuali materiali o apparecchiature necessarie all'erogazione del servizio che gli verranno affidate;
- L'Assistito o i suoi familiari/caregiver sono tenuti a conservare con cura il fascicolo sanitario (FaSAS) e a non portarlo fuori dal domicilio.

## **PROCESSO DI RILEVAZIONE ED ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION**

La complessità e la criticità dei servizi offerti rendono necessario prestare attento ascolto alla valutazione da parte dei "clienti" del servizio. Life Cure pianifica e conduce campagne di rilevazione della CUSTOMER SATISFACTION per raccogliere informazioni utili al continuo miglioramento dei servizi offerti.

Il grado di soddisfazione rispetto alla qualità dei servizi ed alle prestazioni usufruite potrà essere comunicato attraverso la compilazione dello specifico questionario di soddisfazione che verrà consegnato in occasione della prima visita o attraverso la compilazione del modulo disponibile online sul sito web Life Cure.

## **GESTIONE DI PROBLEMI E RECLAMI**

È possibile segnalare alla Centrale Operativa eventuali disservizi o reclami attraverso l'apposito modulo che verrà consegnato in prima visita o attraverso la compilazione del modulo disponibile online sul sito web Life Cure.

Una volta ricevuto, la Direzione Medica e il Referente Qualità si attiveranno per risolvere le problematiche segnalate e Le daranno riscontro nel minor tempo possibile, entro tre giorni lavorativi. Ogni informazione o riferimento verrà gestito in forma completamente anonima e sarà prezioso per aiutarci a risolvere i problemi segnalati.

Mantenere sotto controllo i reclami ed i problemi (non conformità o situazioni che potrebbero generarne) è fondamentale per garantire la possibilità di attivare efficaci azioni di miglioramento (correttive e preventive), secondo la prospettiva per cui un errore è una risorsa se e solo se: lo si identifica come tale, lo si registra, lo si analizza e lo si usa per attivare un effettivo e sistematico ciclo di miglioramento. È secondo questa logica che Life Cure attiva nella Centrale Operativa il processo di Gestione dei problemi e dei reclami relativi a tutti i servizi erogati dalla Centrale Operativa.

## **ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA**

Tutta la documentazione relativa al Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (Cartella Clinica) sarà custodita nell'archivio presso la sede operativa dell'ATS di riferimento.

La suddetta documentazione è consultabile presso la sede operativa e richiedibile gratuitamente in copia inviandone richiesta scritta a mezzo e-mail con la compilazione dell'apposito modulo.

## **TELEMEDICINA**

La prestazione in Telemedicina è integrata nel tradizionale rapporto personale medico-paziente per migliorarlo in termini di efficacia, efficienza e appropriatezza. La Telemedicina grazie ai servizi di monitoraggio e comunicazione consente la gestione delle misurazioni in completa autonomia da parte del paziente o previo accesso domiciliare del personale qualificato Life Cure. L'impiego di dispositivi medici tecnologicamente avanzati, configurabili alla piattaforma di telemedicina, offre la disponibilità d'informazioni tempestive e sincrone oltre alla possibilità di misurare e valutare i decorsi sanitari attraverso indicatori di processo ed esito. L'utilizzo di strumenti di Telemedicina può essere anche a supporto della terapia farmacologica e aiutare il paziente nel processo terapeutico, migliorandone i risultati con riduzione degli eventi avversi da somministrazione di farmaci.

## **QUALITA'**

Life CURE è certificata secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 per la Progettazione, Gestione ed Erogazione di Servizi di Assistenza Domiciliare Integrata di Assistenza Domiciliare Integrata ad Alta Intensità, Assistenza Sanitaria Residenziale presso Hospice.

## DOVE SIAMO:

Le nostre sedi si trovano:

### **Sede Organizzativa e Operativa di Busto Arsizio**

Viale Giovanni Boccaccio, 36 - 21052 Busto Arsizio (VA).

Tel. 0331 302664. Fax 0331 625161.

E-mail: [adi.lombardia@sapio.it](mailto:adi.lombardia@sapio.it)

Sito Internet: [www.lifecure.it](http://www.lifecure.it)

### **Sede Operativa di Legnano**

Piazza E. Morelli, 9 – 20025 Legnano (MI)

Tel. 0331 302664. Fax 0331 625161. (contatti provvisori)

E-mail: [adi.lombardia@sapio.it](mailto:adi.lombardia@sapio.it)

Sito Internet: [www.lifecure.it](http://www.lifecure.it)

### **Le nostre sedi non sono aperte al pubblico ma è garantita l'accessibilità agli utenti**

È possibile contattare le centrali dal

Lunedì al giovedì dalle ore 8:30 alle ore 12:30 e dalle 13:30 alle 17:00

Il venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30 e dalle 13:30 alle 16:30

È possibile richiedere colloqui al domicilio contattando le centrali operative di riferimento.