

# **CARTA DEI SERVIZI UNITÀ DI OFFERTA C-DOM**

06/06/2024

Gentile Signora, Egregio Signore,  
questa carta del servizio ha lo scopo di spiegarLe in che cosa consiste il servizio di Cure Domiciliari (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 Srl**

Viale Boccaccio, 36

Busto Arsizio

telefono 0331/302664

fax 0331/625161

## **Ufficio C-DOM**

**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.**

**Gli uffici non sono aperti al pubblico ma garantiscono l'accessibilità e la programmazione di colloqui con l'utenza presso il domicilio.**

## DESCRIZIONE DELL'UNITÀ D'OFFERTA

Life Cure S.r.l. è una società del Gruppo SAPIO dedicata alle cure sanitarie e sociosanitarie. 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 di supporto assistenziale con il fine di garantire la migliore qualità di vita possibile.

**Le Cure Domiciliari (di seguito C-DOM)** hanno 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) condiviso da tutte le figure professionali coinvolte nell'erogazione delle cure al domicilio, il paziente e/o la famiglia/caregiver.

## TARGET DI POPOLAZIONE ASSISTITA

L'Assistenza Domiciliare si colloca nella rete di servizi sociosanitari volti a garantire alle persone, in condizione di fragilità, prestazioni sanitarie e sociosanitarie integrate a domicilio per: pazienti che sviluppino un bisogno complesso in seguito ad un ricovero ospedaliero causato da un evento acuto; pazienti che presentano un bisogno complesso a causa di un quadro clinico ad andamento cronico-evolutivo con un compenso labile ad elevato rischio d'instabilità; pazienti con rilevanti fragilità psicosociali; pazienti minori; persone in condizione di grave disabilità; con particolari problemi respiratori; con ferite complesse.

## CONDIZIONI CHE DANNO TITOLO ALL'ACCESSO

Le Cure domiciliari si rivolgono a persone residenti in Regione Lombardia, di qualunque età, che necessitano di cure domiciliari. Per accedere al servizio devono essere presenti le seguenti condizioni:

- bisogni sanitari e sociosanitari gestibili al domicilio;
- non autosufficienza, parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- impossibilità a deambulare e non trasportabilità, con i comuni mezzi, presso i servizi ambulatoriali territoriali;
- presenza di una rete familiare formale e/o informale di supporto;
- caratteristiche abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza.

## 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.

## CRITERI DI PRESA IN CARICO E DIMISSIONE DELL'UTENTE

I percorsi assistenziali a domicilio sono garantiti dal Sistema Sanitario Regionale (SSR) alle persone non autosufficienti, in condizioni di fragilità con bisogno di trattamenti medici, riabilitativi, infermieristici necessari per stabilizzare il quadro clinico, limitare il declino funzionale e migliorare la qualità della vita. Sulla

base dei bisogni emersi è prevista la definizione del progetto individuale e del Piano di Assistenza Individualizzato (PAI).

Il PAI è di competenza dell'ente gestore liberamente scelto dalla persona/famiglia e definisce in coerenza con il progetto, la pianificazione degli interventi appropriati, delle prestazioni da erogare, delle relative tempistiche e frequenze.

Le prestazioni sono erogate da personale qualificato ed in possesso dei titoli professionali previsti dalla normativa sull'esercizio e l'accreditamento e sono complementari e non sostitutive dell'attività del caregiver familiare/informale.

Nell'ambito delle Cure Domiciliari è di fondamentale importanza prevedere il coinvolgimento dei familiari/caregiver che, nel rispetto dei ruoli e delle competenze, previo training da parte degli operatori qualificati, possono diventare parte attiva del processo assistenziale.

Al primo accesso presso il Suo domicilio le verrà chiesto di compilare il modulo di adesione al servizio C-DOM e 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 e trasferimenti**

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

- Il raggiungimento di tutti gli obiettivi;
- la volontà del paziente e/o del caregiver;
- il trasferimento presso una struttura ospedaliera, presso una struttura residenziale o presso un hospice;
- il cambio di residenza del paziente;
- passaggio ad altro Ente Erogatore
- la gestione esclusiva da parte del medico di medicina generale per stabilità clinica.

La chiusura del percorso può essere richiesta direttamente dall'utente anche senza obbligo di condivisione delle motivazioni. Rilevata la richiesta, il Case Manager segnala al personale amministrativo di centrale il termine dell'assistenza e preparerà la relazione di dimissione da consegnare al paziente. Il personale amministrativo di centrale dovrà comunicare la chiusura del percorso al Distretto della ASST di competenza. Le modalità di dimissione e trasferimento presso altre Unità di Offerta o struttura sanitaria dell'utente prevedono l'integrazione e il coinvolgimento del Medico di Medicina Generale (MMG) o del Pediatra di Libera Scelta (PLS). Oltre alle informazioni condivise nella relazione di dimissione/trasferimento, saranno riportati i recapiti della centrale operativa e il nome del Case Manager di riferimento a garanzia della continuità assistenziale.

### **MODALITÀ DI ACCESSO E DI ATTIVAZIONE DELLE CURE DOMICILIARI**

Le richieste di attivazione sono presentate a seguito dell'identificazione di un bisogno della persona da parte di professionisti abilitati: MMG/PLS, infermieri di famiglia, reparti ospedalieri, servizi di PS, centrali di dimissione protetta, servizi di degenza ospedaliera o extra-ospedaliera (cure intermedie, ospedali di comunità).

Il suo Medico di Medicina Generale (MMG) o il Pediatra di Libera Scelta (PLS), dopo aver effettuato una valutazione dei bisogni sanitari/sociosanitari/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,

individuano 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.

**L'accesso alle cure attraverso il Servizio Sanitario Regionale non prevede costi per l'utenza, i servizi resi saranno completamente GRATUITI e non sarà previsto alcun contributo per gli accessi effettuati dal personale di Life Cure a Suo carico.**

### MODALITÀ OPERATIVE

Life Cure può operare nella ATS di Pavia nei distretti di Pavia, Lomellina, Voghera e Comunità montana Oltrepò Pavese della ASST di Pavia; nelle ASST della ATS Città Metropolitana di Milano; nelle ASST della ATS Insubria e nel distretto di Seregno della ASST Brianza.

Le nostre sedi garantiscono l'attivazione del servizio nei tempi massimi di 24 ore lavorative in caso di dimissioni protette e 72 ore in tutti gli altri casi, salvo necessità specifiche.

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

L'attivazione delle cure domiciliari avviene con prescrizione del MMG/PDF su ricettario regionale ed è riservata alle persone che necessitano di assistenza e/o riabilitazione e non possono recarsi presso strutture sanitarie poiché impossibilitati a spostarsi dal domicilio con i comuni mezzi di trasporto.

La prescrizione deve indicare:

- la diagnosi di patologia o di condizione;
- i bisogni o le motivazioni della richiesta di attivazione delle Cure Domiciliari.

Le nostre sedi non sono aperte al pubblico ma è garantita l'accessibilità agli utenti. È possibile richiedere colloqui al domicilio contattando le centrali operative di riferimento.

### MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ PREVISTE

Le modalità di erogazione delle prestazioni dipendono dalla distinzione tra bisogni semplici (prestazionali) e complessi (compositi).

Risposte a bisogni prestazionali (mono professionali e/o mono prestazionali)

- prelievi;
- prestazionale generico;
- percorso gestione Alvo;
- percorso gestione Catetere;
- percorso gestione Stomie;
- percorso Lesioni (articolato in Lesioni A, Lesioni B, Lesioni C);
- percorso Fisioterapia (articolato in Fisioterapia A, Fisioterapia B, Fisioterapia C, Fisioterapia D).

Risposte a bisogni compositi (multidimensionali e/o multiprofessionali)

- Livello I;
- Livello II;
- Livello III (articolato in IIIA, IIIB, IIIC);
- Alta Intensità.

Nel caso di bisogni multidimensionali/multiprofessionali, la classificazione tra i livelli si baserà sull'intensità assistenziale (CIA) definita in fase di valutazione multidimensionale eseguita dall'ASST.

### FIGURE PROFESSIONALI

Life Cure tramite il personale della propria centrale operativa, Le illustrerà le modalità per l'attuazione del Suo Piano Assistenziale Individualizzato, spiegandoLe 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.

È garantita la presenza delle seguenti figure professionali:

- Medici con specializzazione in Geriatria/disciplina equipollente o medicina interna/medicina equipollente
- Fisiatra/disciplina equipollente
- Infermieri
- Fisioterapista e altri operatori delle professioni sanitarie della riabilitazione
- OSS
- Psicologo

Altre figure professionali necessarie a rispondere ai bisogni assistenziali individuati nei PAI.

### **FUNZIONAMENTO DELL'UNITÀ DI OFFERTA**

L'attività sanitaria è garantita:

- Per 5 giorni a settimana (da lunedì a venerdì) per i percorsi che prevedono solo attività prestazionali o monoprofessionali;
- Per 7 giorni a settimana per i percorsi che prevedono attività domiciliari integrate (un numero non inferiore a 49 ore settimanali, in ragione della risposta al bisogno collegato ai piani di assistenza individuati aperti.

È prevista la possibilità per gli assistiti di accoglimento dei messaggi tramite segreteria telefonica negli orari di chiusura dell'attività amministrativa.

### **ORARI ATTIVITÀ**

#### **Sanitaria**

La bassa intensità di cura è articolata in giornate assistenziali distribuite nei giorni feriali: dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 16:30.

L'alta intensità di cura è articolata in giornate assistenziali distribuite nei sette giorni settimanali: dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 16:30; il sabato e la domenica dalle 9:00 alle 13:30, con possibilità di contattare gli operatori tramite un numero verde che verrà distribuito all'utente al momento della presa in carico.

#### **Amministrativa**

L'attività amministrativa è svolta presso le centrali operative 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.

### **CONTINUITÀ ASSISTENZIALE**

L'ASST e l'Ente erogatore accreditato assicurano la continuità tra le fasi di assistenza ospedaliera e l'assistenza territoriale a domicilio.

Il ricovero ospedaliero del paziente determina una sospensione temporanea del servizio, se inferiore a 15 giorni, ovvero è motivo di dimissione se superiore a 15 giorni.

La dimissione del paziente dalla struttura ospedaliera determina la riattivazione del servizio, in un'ottica di continuità della presa in carico se il ricovero è stato inferiore ai 15 giorni.

Il responsabile medico di centrale è garante della continuità assistenziale e figura raccordo con MMG/PLS e Specialisti, enti, servizi e strutture esterne, gestisce i collegamenti funzionali in collaborazione con il coordinatore di centrale operativa e il referente per i rapporti con il territorio.

### **La dimissione protetta**

La dimissione protetta è un'importante componente del processo assistenziale. Si realizza con l'intervento integrato dei professionisti dell'Ospedale e del Territorio.

I percorsi di dimissione protetta generalmente prevedono che:

- il paziente abbia raggiunto una condizione di stabilizzazione della patologia;
- venga coinvolto il MMG/PLS;
- sia disponibile almeno un convivente (caregiver) in grado di farsi carico della persona al proprio domicilio;
- che il contesto domiciliare sia adeguato;
- siano garantite tutte le forniture necessarie.

## **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, 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 a conservare con cura il fascicolo sanitario (FaSAS) e a non portarlo fuori dal domicilio.

## **TELEMEDICINA**

- La telemedicina rappresenta un approccio innovativo alla pratica sanitaria consentendo l'erogazione di servizi a distanza tramite il ricorso a tecnologie innovative. La Telemedicina si configura come una modalità di integrazione, e non di sostituzione, dei servizi erogati, promuovendo l'equità dell'accesso e la disponibilità di un'assistenza qualificata anche in contesti geograficamente svantaggiati. Nell'ambito della Telemedicina si individuano diversi tipi di prestazioni erogate a distanza, ciascuna

- delle quali deve essere ricondotta al medesimo livello assistenziale che ne vede l'erogazione anche in presenza. Si individuano diversi tipi di prestazioni erogate a distanza, nello specifico identifichiamo:
- **Servizio di Televisita:** la Televisita è un atto medico, in cui il professionista interagisce a distanza in tempo reale con il paziente, anche con il supporto di un caregiver. La televisita è prevalentemente applicata alle attività di controllo di pazienti, la cui diagnosi sia già stata formulata nel corso di visita in presenza.
  - **Servizio di Teleconsulto:** il Teleconsulto è definito come un atto medico, in cui il professionista interagisce a distanza con uno o più medici per confrontarsi, anche tramite videochiamata, sulla situazione clinica di un paziente basandosi primariamente sulla condivisione di tutti i dati clinici, i referti, le immagini, gli audio-video disponibili relativi al caso specifico.
  - **Servizio di Teleassistenza:** la Teleassistenza è un atto professionale di pertinenza della relativa professione sanitaria e si basa sull'interazione a distanza tra il professionista e paziente/caregiver per mezzo di una videochiamata, alla quale si può all'occorrenza aggiungere la condivisione di dati, referti o immagini.
  - **Servizio di Telemonitoraggio:** il Telemonitoraggio è definito come una modalità operativa della Telemedicina, che permette il rilevamento e la trasmissione a distanza di parametri vitali e clinici in modo continuo per mezzo di sensori, che interagiscono con il paziente. E' un servizio orientato prevalentemente alla gestione di soggetti con patologie croniche con l'esigenza di monitorare le patologie in modalità integrata.
  - **Servizio di Teleriabilitazione:** la Teleriabilitazione è un'attività di pertinenza dei professionisti sanitari, anche con carattere multidisciplinare, attraverso la quale vengono erogate a distanza prestazioni e servizi intesi ad abilitare, ripristinare o migliorare il funzionamento psicofisico di persone con disabilità o disturbi, congeniti o acquisiti, transitori o permanenti oppure a rischio di svilupparli.

### MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DI EVENTUALI 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, il Referente per la Qualità si attiverà per risolvere le problematiche segnalate e Le daranno riscontro nel minor tempo possibile, di norma 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 è fondamentale per garantire la possibilità di attivare efficaci azioni 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.

### 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 degli utenti 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.

### ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

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

La suddetta documentazione è richiedibile gratuitamente in copia, inviandone richiesta scritta e compilazione dell'apposito modulo. Il rilascio della copia è di norma previsto in circa 20 giorni.

### QUALITÀ

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, di Assistenza Sanitaria Residenziale presso Hospice.

### COME RAGGIUNGERE LE NOSTRE SEDI

#### **Centrale 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)

La raggiungibilità della sede con mezzi di trasporto: sede raggiungibile in auto, dalla stazione FS con linea BUS 2 (10 fermate, circa 13 minuti) o con servizio taxi.

#### **Centrale Operativa di Legnano**

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

Tel. 0331 875915 Fax 0331 625161.

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

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

La raggiungibilità della sede con mezzi di trasporto: sede raggiungibile in auto, dalla stazione FS con linea BUS Z627 e poi a piedi (circa 6 minuti) o con servizio taxi.

#### **Centrale Operativa di Mortara**

Corso Cavour, 2 – 27036 Mortara (PV)

Tel. 0384 298606 Fax 0331 625161.

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

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

Raggiungibilità della sede con mezzi di trasporto: sede raggiungibile in auto, dalla stazione FS poi a piedi (circa 8 minuti) o con servizio taxi.

### **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.