



**Carta dei servizi**

# **Cure Domiciliari (C-DOM)**



**A cura di UOC ADI C-DOM/  
UCP-DOM  
Giugno 2024**

**CARTA DEI SERVIZI  
UNITA' OPERATIVA  
ADI- C-DOM/UCP DOM  
ASST CREMA**

**Sommario**

CURE DOMICILIARI (C-DOM) .....	4
MISSION E PRINCIPI.....	4
DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI .....	5
SEDE, ORARI DI APERTURA E DI SEGRETERIA .....	5
FIGURE PROFESSIONALI .....	6
DESTINATARI .....	6
MODALITÀ DI ACCESSO E DI ATTIVAZIONE.....	6
LA PRESA IN CARICO: MODALITA' ORGANIZZATIVE .....	6
TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI .....	7
VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO .....	8
SEGNALAZIONE DI RECLAMO, DISSERVIZIO O GRADIMENTO .....	8
CRITERI DI DIMISSIONE.....	8

## CURE DOMICILIARI

L'Azienda Socio-Sanitaria Territoriale di Crema garantisce alle persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità, con patologie in atto o con esiti delle stesse, percorsi assistenziali a domicilio costituiti dall'insieme organizzato di trattamenti medici, riabilitativi, infermieristici e di aiuto infermieristico necessari per stabilizzare il quadro clinico, limitare il declino funzionale e migliorare la qualità di vita.

L'ASST assicura la continuità tra le fasi di assistenza ospedaliera e assistenza territoriale a domicilio.

### ➤ Definizione

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”*.

Fra gli obiettivi, la stabilizzazione del quadro clinico, la gestione integrata dei problemi specifici, il rallentamento del declino funzionale e il miglioramento della qualità di vita.

L'offerta domiciliare contribuisce alla prevenzione dell'utilizzo inappropriato o intempestivo dell'ospedalizzazione e dell'istituzionalizzazione. Il servizio delle cure domiciliari si colloca nella **rete dei servizi socio-sanitari**, volto a garantire alle persone in condizioni di fragilità, prestazioni socio-sanitarie integrate a domicilio.

Le prestazioni, che saranno declinate all'interno del Piano di Assistenza Individuale (PAI), devono essere erogate da personale qualificato ed in possesso degli specifici titoli professionali, e sono complementari e non sostitutive del *caregiver o familiare*.

Le specifiche prestazioni, fornite attraverso i professionisti sanitari, posso quindi sostenere e/o integrare presenze familiari esistenti e disponibili ma non sostituirle completamente.

Il servizio è finalizzato ad assicurare alla famiglia della persona un supporto per:

- stabilizzare il quadro clinico della persona a seguito della dimissione ospedaliera;
- garantire la continuità dell'assistenza, tra sistema sanitario, socio-sanitario e sociale;
- prevenire o limitare il deterioramento della persona fragile;
- migliorare la qualità di vita quotidiana.

## MISSION E PRINCIPI

Le cure domiciliari rispondono ai bisogni di salute delle persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità. L'attività è multidisciplinare e guarda alla globalità dei bisogni dei pazienti presso il domicilio.

Le prestazioni vengono erogate secondo un modello integrato di presa in carico che combina:

- l'attenzione alla persona e ai suoi bisogni;
- l'accento sui problemi da risolvere;
- il lavoro per obiettivi da raggiungere;
- la condivisione degli obiettivi da parte degli operatori
- il coinvolgimento di diverse professionalità, sia sanitarie che sociali;
- la corresponsabilità nel raggiungimento dell'obiettivo;

- il coinvolgimento di tutte le risorse (istituzionali e informali) che possono contribuire alla soluzione del problema;
- l'adozione di una metodologia di lavoro che utilizza strumenti organizzativi integrati (riunioni di valutazioni, di programmazione degli interventi, di verifica e individuazione del caregiver).

Le cure domiciliari hanno l'obiettivo di migliorare la qualità della vita delle persone malate e delle loro famiglie, seguendo i principi di accoglienza, ascolto, supporto, professionalità, trasparenza e riservatezza.

## DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

### ➤ Diritti della persona assistita

L'ASST si impegna ad attivare azioni volte a migliorare l'organizzazione e la professionalità degli operatori. Il servizio C-DOM dell'ASST di Crema opera nel rispetto dei diritti della persona ed in particolare per quanto riguarda l'accesso alle cure, il consenso informato e il diritto alla privacy (legge 219/2017, legge 38/2010).

In particolare la gestione dei dati personali/sensibili e la tutela della privacy avvengono nel rispetto del D.lgs. 196/2003 e successive integrazioni – GDPR - Regolamento generale sulla protezione dei dati.

Ogni cittadino ha il diritto<sup>1</sup> di presentare suggerimenti o reclami in merito alla prestazione ricevuta e di avere risposta in tempi brevi (le modalità a pagina 7 della presente Carta o sul sito [www.asst-crema.it](http://www.asst-crema.it))

### ➤ Doveri della persona assistita

I cittadini sono chiamati a partecipare al miglioramento ed al buon funzionamento dei servizi, rispettando le regole stabilite e condivise.

## SEDE, ORARI DI APERTURA E DI SEGRETERIA

La sede operativa ADI dell'ASST di Crema è situata al secondo piano presso la Casa della Comunità, Via A. Gramsci n 13 a Crema.

La sede è facilmente raggiungibile dall'utenza e funzionale alle attività organizzative e gestionali.

### Cure Domiciliari ASST Crema

Via Antonio Gramsci 13  
26013, Crema

**Tel** 0373899390

**fax** 0373899381

e-mail [cure.domiciliari@asst-crema.it](mailto:cure.domiciliari@asst-crema.it)

### **Orari segreteria:**

Lun – Ven. dalle 8 alle 15 accesso libero presso PUA e/o segreteria C-DOM

Negli orari di chiusura rimane disponibile una segreteria telefonica

<sup>1</sup> I diritti del cittadino sono tutelati anche in relazione di quanto stabilito nella DELIBERAZIONE N° XI / 6867 Seduta del 02/08/2022: "DETERMINAZIONI IN ORDINE ALL'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA IN ATTUAZIONE DELL'INTESA DEL 4 AGOSTO 2021 DI APPROVAZIONE DEI REQUISITI DI ESERCIZIO E ACCREDITAMENTO DELL'ADI, NELL'AMBITO DELLA CORNICE PROGRAMMATICA COSTITUITA DALLA MISSIONE 6 DEL PNRR, DAL DM77 DEL 23 MAGGIO 2022 RECANTE "MODELLI E STANDARD PER LO SVILUPPO DELL'ASSISTENZA TERRITORIALE NEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE", DAL DM 29 APRILE 2022 DI APPROVAZIONE DELLE LINEE GUIDA ORGANIZZATIVE CONTENENTI IL «MODELLO DIGITALE PER L'ATTUAZIONE DELL'ASSISTENZA DOMICILIARE» E NEL PIÙ GENERALE QUADRO DEL POTENZIAMENTO DELLA SANITÀ TERRITORIALE DISPOSTO CON L.R. 22/2021 - (ATTO DA TRASMETTERE AL CONSIGLIO REGIONALE)

## FIGURE PROFESSIONALI

Le prestazioni sono erogate da un'equipe multiprofessionale composta da:

- Responsabile medico
- Infermieri
- Coordinatore infermieristico
- Fisioterapista
- Operatore Socio-Sanitario
- Figura amministrativa

Le altre figure professionali sono attivabili, a richiesta, in funzione dei bisogni della persona in carico e in base al P.A.I.

Il personale operante nella struttura è stato formato e possiede le competenze previste dalla normativa vigente.

## DESTINATARI

Il servizio C-DOM è rivolto a persone in situazione di fragilità intesa come:

- non autosufficienza parziale o totale di carattere temporaneo o definitivo;
- condizione che non permette la deambulazione;
- non trasportabilità presso presidi sanitari e ambulatoriali;

Per l'erogazione devono, inoltre, sussistere condizioni abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza a domicilio.

## MODALITÀ DI ACCESSO E DI ATTIVAZIONE

Il Servizio di Cure Domiciliari deve essere richiesto dal Medico/Pediatra di Famiglia su ricettario regionale. Le Cure Domiciliari possono essere attivate anche all'esito della dimissione protetta ospedaliera. La prescrizione deve indicare:

- la diagnosi di patologia o di condizione;
- i bisogni o le motivazioni della richiesta di attivazione delle C-DOM

L'attivazione avviene a seguito di valutazione dei bisogni dell'utente da parte dell'equipe per la valutazione multidimensionale.

L'equipe:

- definisce il profilo di Cure Domiciliari più opportuno in accordo con l'utente e/o la famiglia;
- assegna un valore economico al profilo autorizzato;
- consegna un elenco di enti accreditati tra i quali il cittadino può scegliere quello che assicurerà l'assistenza. L'Ente erogatore C-DOM della ASST Crema si impegna ad assistere tutti gli utenti che ne richiederanno l'intervento.

## LA PRESA IN CARICO: MODALITÀ ORGANIZZATIVE

La presa in carico avviene entro 72 ore dalla segnalazione. Il servizio funziona per 5 giorni alla settimana per i percorsi che prevedono attività mono professionali; per i percorsi che prevedono attività domiciliari integrata, viene garantito un numero non inferiore a 42h settimanali, in ragione della risposta al bisogno individuato nel PAI.

Le attività connesse alle prestazioni richieste sono gestite su piattaforma SGDT, comprese le modifiche, i rinnovi, sospensioni, comunicazioni e dimissioni.

Al primo accesso l'operatore lascerà al domicilio del paziente, fino alla fine dell'intervento, la documentazione (il FA.SA.S) necessaria per l'aggiornamento e consultazione da parte degli operatori coinvolti e dal Medico di Medicina Generale.

Vengono inoltre consegnati all'utente:

- Carta dei servizi
- Customer Satisfaction
- Modulo reclami apprezzamenti/suggerimenti
- modulo di rinuncia
- modulo educazione caregiver

Viene messo a disposizione degli assistiti un numero di cellulare da contattare in caso di necessità.

La rendicontazione degli accessi domiciliari è rilevata nella piattaforma digitale e in forma cartacea.

## **TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI**

In relazione al bisogno di salute dell'assistito e al livello di intensità, complessità e durata dell'intervento assistenziale, le cure domiciliari si articolano in livelli, individuati a partire dalla valutazione multidimensionale (VMD). La VMD permette di identificare i bisogni e le risorse delle persone e definire il progetto individuale (P.I.), elementi che guidano la scelta dei setting di cura più appropriati e la formulazione e l'implementazione dei piani di assistenza individualizzati (PAI).

Le cure domiciliari, si articolano nei seguenti livelli:

- cure domiciliari di livello base: costituite da prestazioni professionali in risposta ai bisogni di bassa complessità e/o bisogni prestazionali (monoprofessionali e/o monoprestazionali);
- cure domiciliari integrate di I, II, III livello costituite da prestazioni professionali o prevalentemente di tipo medico-infermieristico-assistenziale, ovvero prestazioni di tipo prevalentemente riabilitativo-assistenziale a favore di persone con patologie o condizioni funzionali che richiedono continuità assistenziale ed interventi programmati.
- cure domiciliari di alta intensità

## **GESTIONE DELLA CONTINUITA' ASSISTENZIALE**

Il Coordinatore Infermieristico delle C-DOM, cui è affidata la gestione del personale dell'ente, assicura, in qualità di care-manager, la continuità assistenziale attraverso una supervisione dei piani di lavoro e della turnazione del personale (riguardo alle reperibilità e alle assenze programmate e non) e attraverso la discussione in equipe della criticità relative alla gestione dei casi in carico.

## VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Periodicamente, il cittadino è coinvolto nella valutazione del gradimento, rispetto a specifiche attività. A tal fine vengono utilizzati idonei questionari per la rilevazione della *customer satisfaction*, che vengono consegnati a domicilio durante l'assistenza e recapitati all'unità operativa in forma anonima. I risultati della rilevazione vengono pubblicati sul sito dell'ASST ed esposti nella sede dell'Unità Operativa di Cure Palliative Domiciliari

## SEGNALAZIONE DI RECLAMO, DISSERVIZIO O GRADIMENTO

L'ASST di Crema garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino assicurandogli la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio.

E' possibile contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), con una delle seguenti modalità:

- Presentandosi direttamente in ufficio, sito al piano rialzato del monoblocco ospedaliero (Largo Dossena, 2 – Crema). Orari di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12, il mercoledì anche dalle 14 alle 17
- Telefonando al numero 0373 280580 – 280544
- Scrivendo una mail a [urp@asst-crema.it](mailto:urp@asst-crema.it)
- Compilando la scheda di segnalazione – di seguito allegata F/R - e consegnandola di persona o inoltrandola via fax al numero 0373 - 280572 o per email
- Compilando la *customer satisfaction* consegnandola all'URP o al personale C-DOM.

## CRITERI DI DIMISSIONE

La dimissione dal “ricovero domiciliare” avviene:

- al completamento del programma assistenziale;
- in caso di cambio di residenza del paziente al di fuori del territorio di riferimento;
- in caso di ricovero o sospensione del P.A.I. uguale o superiore ai 15 giorni;
- per trasferimento ad altro servizio/struttura: in caso di trasferimento del paziente ad altra unità di offerta viene assicurato il passaggio delle informazioni attraverso la consegna della scheda di dimissione/trasferimento compilata a cura dell'operatore tutor.