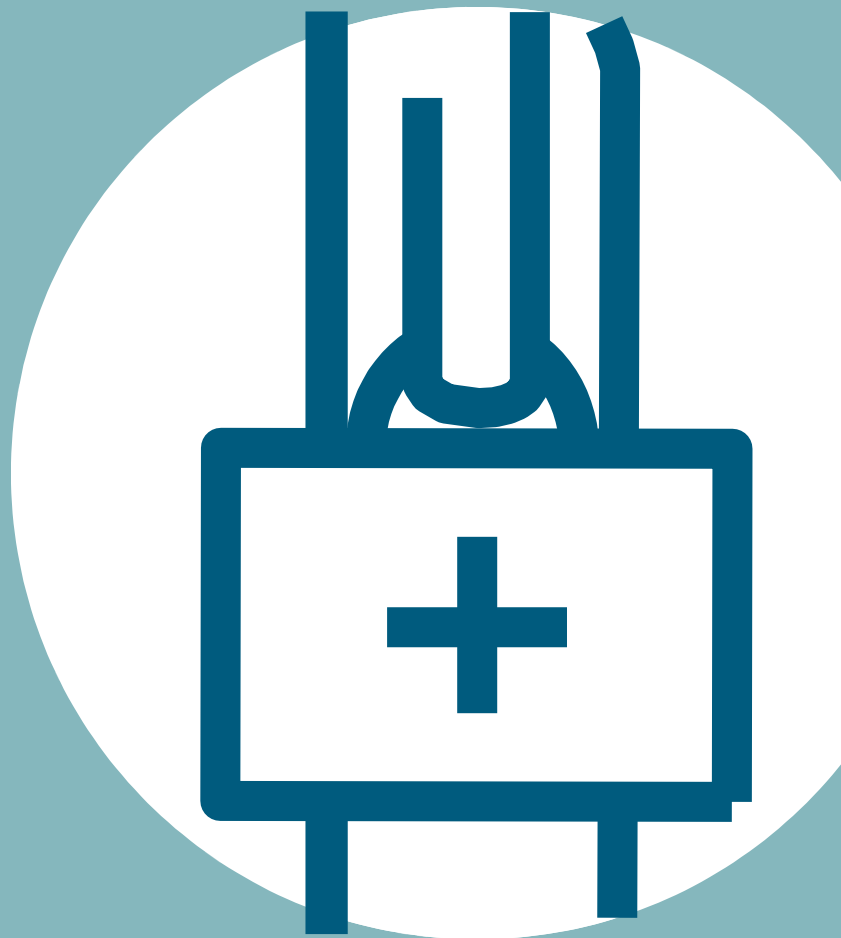


SERVIZIO CURE DOMICILIARI

ACCESSO AI SERVIZI, IMPEGNI DELL'AZIENDA,
STRUMENTI DI TUTELA PER L'UTENTE



SOMMARIO

LA CARTA DEI SERVIZI	2
L'AZIENDA.....	2
L'ISTITUTO GERIATRICO "P. REDAELLI" DI MILANO.....	2
COME RAGGIUNGERE L'ISTITUTO.....	3
LE CURE DOMICILIARI ex A.D.I.....	3
REQUISITI DI ACCREDITAMENTO	4
TARGET DI POPOLAZIONE ASSISTITA	4
CONDIZIONI CHE DANNO TITOLO ALL'ACCESSO AL SERVIZIO	4
COSTO DEL SERVIZIO.....	4
ATTIVAZIONE E PRESA IN CARICO.....	4
PRESTAZIONI EROGATE.....	5
PERSONALE.....	6
MODELLO DI CURA.....	7
DIMISSIONI	7
ORARI DEL SERVIZIO	8
STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA	9
ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA e RILASCIO di CERTIFICAZIONI	11
ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI.....	11

LA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi (integrata dalla nota informativa sintetica sul servizio) è redatta secondo le indicazioni in materia emanate dalla Regione Lombardia e fornisce notizie ed informazioni sul servizio offerto.

Viene aggiornata a seguito di cambiamenti significativi delle informazioni contenute e, comunque, almeno una volta all'anno. Dell'avvenuta modifica viene data comunicazione all'utenza mediante pubblicazione sul sito aziendale www.golgiredaelli.it; il documento aggiornato è disponibile per la visione presso l'Ufficio Accoglienza, dove è possibile ritirarne copia.

L'AZIENDA GOLGI REDAELLI

Erede di una secolare tradizione l'A.S.P. "GOLGI-REDAELLI" è un'azienda pubblica senza scopo di lucro e costituisce un centro di eccellenza nella erogazione di servizi assistenziali, sanitari e riabilitativi rivolti in special modo alle persone anziane non autosufficienti e a rischio di perdita di autonomia.

Le sue strutture (Istituto Geriatrico "P.Redaeli" di Milano, Istituto Geriatrico "P.Redaeli" di Vimodrone, Istituto Geriatrico "C. Golgi" di Abbiategrasso) intervengono dove e quando la famiglia e/o gli altri servizi del territorio non sono più in grado di rispondere ai bisogni delle persone anziane offrendo servizi residenziali, semiresidenziali, ambulatoriali e domiciliari di carattere sanitario-assistenziale e di carattere riabilitativo, nonché interventi assistenziali di tipo innovativo rivolti ad utenti con esigenze specifiche dettate da situazioni patologiche particolari (malati di Alzheimer, malati terminali, persone in stato vegetativo permanente).

Il Direttore Generale ha la rappresentanza legale dell'Azienda.

L'ISTITUTO GERIATRICO "P. REDAELLI" DI MILANO

Il nostro è un centro di eccellenza che fa della differenziazione dei servizi offerti all'anziano, della loro interconnessione e dell'apertura al territorio il perno di una politica di continuità assistenziale rivolta alla popolazione anziana del territorio di Milano e provincia.

Offre strutture accoglienti e funzionali, in particolare il nuovo centro riabilitativo "Giovanni Paolo II", inaugurato nel 2006.

L'Istituto è accreditato per l'erogazione dei seguenti servizi sanitari e assistenziali:

- Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA), 310 posti (di cui 88 riservati a persone con demenze e problemi comportamentali e 22 per Paziente con Gravi Cerebrolesioni Acquisite
- Centro Diurno Integrato (CDI), 20 posti
- Cure Intermedie (ex IdR): Riabilitazione residenziale per 256 posti (di cui 10 pl di Post Acuta),
- Nucleo Hospice, 10 posti
- Servizi riabilitativi diurni:

- Day Hospital per 35 posti (10 di Specialistica e 25 di Geriatrica), dove hanno luogo il Progetto Me.Mo.Ri. e il Gruppo Parkinson
- Ciclo Diurno Continuo (CDC), 30 posti ○ Trattamenti riabilitativi ambulatoriali, individuali/di gruppo
- Servizi territoriali quali:
 - RSA Aperta
 - Cure Domiciliari Integrate (ex A.D.I.)
 - Riabilitazione Domiciliare ex Art. 26
- Servizi specialistici accreditati con il SSN:
 - Laboratorio di Analisi,
 - Radiologia diagnostica ed Ecografia internistica, Elettromiografia
 - Ambulatorio Visite Fisiatriche,
 - Ambulatorio Visite Geriatriche;
- Centro Disturbi Cognitivi Demenze (ex UVA): visite specialistiche per le persone con decadimento cognitivo, Test neuropsicologici per la valutazione della demenza.

COME RAGGIUNGERE L'ISTITUTO

L'Istituto Geriatrico Piero Redaelli è in Via Bartolomeo D'Alviano, 78 (zona Bande Nere). È raggiungibile con MM1 per Bisceglie (fermata Bande Nere); autobus 98 (Fermata D'Alviano-Tuberose).

LE CURE DOMICILIARI INTEGRATE – ex A.D.I.

Le Cure Domiciliari si collocano nella rete dei servizi sociosanitari e ha lo scopo di garantire alle persone in condizione di fragilità prestazioni sociosanitarie "integrate" e "a domicilio

Il programma terapeutico e assistenziale è concordato con il Medico di Medicina Generale, il Distretto Sanitario, il paziente e il suo nucleo familiare.

Perché il percorso di cura abbia successo è indispensabile la collaborazione attiva dei familiari.

Le Cure Domiciliari Integrate hanno le seguenti finalità:

- migliorare la qualità di vita, limitando il declino funzionale della persona;
- supportare la famiglia nel lavoro di cura;
- consentire all'anziano e al disabile di rimanere al proprio domicilio, nel nucleo familiare e nel proprio contesto sociale, garantendogli le adeguate prestazioni sociosanitarie;
- ridurre o allontanare nel tempo la necessità di ricovero in una struttura residenziale ed evitare ricoveri ospedalieri impropri

La sede organizzativa del Servizio coincide con la sede operativa sita presso l'Istituto Geriatrico "P. Redaelli" all'interno dell'edificio di Via B. d'Alviano n.78, che presenta i requisiti di conformità previsti dalla normativa statale e regionale, e serve l'utenza residente nell'ASST Santi Paolo e Carlo.

Ulteriore sede operativa è sita presso l'Istituto "C. Golgi" di Abbiategrasso, piazza Samek Lodovici n.5 Abbiategrasso.

REQUISITI DI ACCREDITAMENTO

Il Servizio di Cure Domiciliari Integrate ex A,D,I, dell'ASP Golgi-Redaelli presenta tutti i requisiti di accreditamento richiesti da Regione Lombardia.

TARGET DI POPOLAZIONE ASSISTITA

Il servizio è rivolto a persone non autosufficienti e in situazioni di fragilità, con patologie in atto o esiti delle stesse, residenti in Regione Lombardia, di qualunque età, che necessitano di cure domiciliari – domiciliati nel Comune di Milano, Municipio 6 e 7.

CONDIZIONI CHE DANNO TITOLO ALL'ACCESSO AL SERVIZIO

Per l'accesso al servizio è necessario che siano presenti le seguenti condizioni:

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

Costituiscono criteri di esclusione:

- Paziente con acuzie non risolte
- Percorso diagnostico incompleto o in corso di definizione
- Paziente con patologia psichiatrica attiva
- Paziente che necessita di percorso di cure palliative
- Paziente che necessita di fisioterapia intensiva
- Paziente non residente in RL

COSTO DEL SERVIZIO

Le prestazioni erogate in regime di Cure Domiciliari Integrate ex A.D.I. sono completamente gratuite per i cittadini che ne hanno diritto; non sono previste limitazioni di reddito.

I professionisti non possono a nessun titolo accettare compensi e somme di denaro

ATTIVAZIONE E PRESA IN CARICO

La richiesta di attivazione del servizio può pervenire dal paziente, dalla famiglia o da altre figure o servizi professionali abilitati, quali ad esempio MMG, infermieri, PS, reparti ospedalieri ecc.

La richiesta deve indicare:

- la diagnosi di patologia o di condizione;
- i bisogni o le motivazioni della richiesta di attivazione del servizio.

A seguito della richiesta di attivazione del Servizio, previa verifica dei criteri di accesso e di eventuali incompatibilità, l'Equipe di Valutazione Multidimensionale (EVM) del distretto insieme al MMG, definisce il Progetto individuale di assistenza (PI) che prevede l'esplicitazione della tipologia di prestazioni da erogare, il numero degli accessi mensili da effettuare, la durata della presa in carico e gli obiettivi da perseguire, acquisendo da parte della famiglia la scelta dell'ente gestore per l'erogazione dell'assistenza.

L'Ufficio Segreteria del Servizio dell'ASP Golgi-Redaelli prende in carico il cittadino entro 72 ore dal ricevimento della richiesta, fatte salve eventuali necessità di continuità assistenziale da garantire in corso di dimissioni protette; in caso di prestazioni differibili a giudizio dell'inviante la presa in carico può avvenire anche successivamente alle 72 ore.

Se la domanda non può essere soddisfatta, la decisione motivata viene immediatamente comunicata alla famiglia.

Con la presa in carico viene contattato il paziente per concordare il primo accesso al domicilio, anche finalizzato alla stesura del Piano Assistenziale Individuale (PAI) coerente con il PI.

La presa in carico dell'assistito prevede anche l'individuazione del case manager, ossia un operatore cui viene affidato il compito di assicurare la regia e il coordinamento dell'intero processo assistenziale.

PRESTAZIONI EROGATE

Vengono garantite tutte le prestazioni che coinvolgono le seguenti figure professionali:

- Medico (incluse le specializzazioni in geriatria e fisiatria);
- Infermiere Professionale;
- Operatori delle professioni sanitarie della riabilitazione;
- Operatore Socio-Sanitario ed Ausiliario Socio-Assistenziale.

In funzione del Piano di Assistenza Individuale predisposto in base al bisogno assistenziale dell'utente, è possibile il coinvolgimento di tutte le altre figure professionali previste dall'accreditamento, quali ad esempio l'Educatore professionale.

Il Direttore Medico è il responsabile sanitario della erogazione del servizio in favore di ogni persona presa in carico; il Coordinatore Infermieristico è il responsabile organizzativo di tutte le attività programmate.

Tutte le prestazioni domiciliari erogate vengono registrate su apposita modulistica che, unitamente al Programma di Assistenza Individuale, ed a tutta la documentazione sanitaria, risultano costituire il Fascicolo personale dell'utente.

Esempi di prestazioni erogate:

Assistenza medico-specialistica	La valutazione delle problematiche sanitarie del paziente può prevedere l'intervento specialistico del geriatra, del fisiatra, che sono disponibili anche a supporto del medico di medicina generale.
Assistenza infermieristica	<ul style="list-style-type: none">- Cateterismo vescicale- Prelievi ematici- Medicazione di ferite e piaghe- Somministrazione, quando previsto dal piano assistenziale, di terapie sottocutanee, intramuscolari e endovenose- Gestione delle stomie- Educazione all'uso di ausili/presidi di prevenzione- Educazione sanitaria e supervisione al paziente e al personale di supporto
Assistenza riabilitativa	<ul style="list-style-type: none">- Rieducazione motoria e respiratoria- Addestramento all'uso di protesi e ausili- Addestramento del paziente e dei famigliari
Assistenza di base alla persona	<ul style="list-style-type: none">- Igiene personale e bagno- Mobilizzazione- Alimentazione- Cura dell'abbigliamento e della persona- Attività fisica di mantenimento- Addestramento al caregiver, assistenti famigliari
Operatore referente del caso	Si occupa della programmazione delle attività sanitarie in raccordo con i medici di assistenza primaria e il personale del distretto ATS. Ha una funzione di supporto rispetto agli operatori ed è il riferimento per le famiglie

PERSONALE

L'Istituto rispetta gli standard di personale previsti dalle vigenti norme regionali per l'unità di offerta di riferimento ai fini del funzionamento e dell'accreditamento della struttura.

La stretta integrazione fra le diverse professionalità costituisce un carattere distintivo dell'Istituto, le cui risorse professionali presenti superano i più elevati standard previsti dalla Regione Lombardia.

Tutto il personale impiegato dispone dei titoli e delle abilitazioni professionali a norma di legge, periodicamente verificate dagli organismi di vigilanza della ATS di competenza. Qualora previsto, sono iscritti ai relativi Albi/Collegi/Ordini professionali, ai sensi del DPR 445/2000.

Gli operatori che svolgono la loro attività nel Servizio Cure Domiciliari sono dotati di un cartellino di riconoscimento che permette all'utente e ai familiari di identificarli agevolmente.

MODELLO DI CURA

L'Istituto privilegia l'attività interdisciplinare per favorire l'integrazione delle conoscenze e l'ottimizzazione degli interventi sulla persona. Tale interdisciplinarietà trova attuazione nel lavoro dell'équipe socio-sanitaria, composta dal medico, infermiere professionale, ausiliario addetto all'assistenza, operatore socio sanitario, fisioterapista e Psicologo se richiesto dal PAI.

L'équipe lavora in modo integrato per conseguire il benessere e la salute della persona. Essa elabora, inoltre, progetti e programmi d'intervento, e si riunisce periodicamente per la verifica dei risultati e la rimodulazione degli obiettivi.

Nell'ottica di favorire una collaborazione attiva, i familiari ed il paziente vengono coinvolti nella pianificazione delle prestazioni e nella valutazione dei risultati.

DIMISSIONI

L'utente assistito viene dimesso:

- Al termine del percorso di cura
- In caso di ricovero presso strutture per un periodo di tempo superiore a 15 giorni consecutivi
- Per sua volontà
- In caso di decesso

Al momento della dimissione, il servizio predispone una relazione conclusiva che identifica i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, descrive i trattamenti effettuati, i risultati raggiunti, la necessità di interventi successivi, nonché, se del caso, gli ausili opportuni e le necessarie modifiche ambientali; la relazione conclusiva viene condivisa con l'utente e se necessario con il MMG dell'utente.

ORARI DEL SERVIZIO

Ufficio:

Per informazioni e per l'attivazione del servizio è possibile rivolgersi all'Ufficio Segreteria del Servizio Cure Domiciliari (tel. 02/41315268 – fax 02/41315268 – mail adivoucher.milano@golgiredaelli.it), come segue:

Segreteria operativa (per 5 gg. la settimana, per complessive 40 ore): tale attività viene svolta presso i locali del Poliambulatorio, nei giorni ed orari di seguito indicati:

dal lunedì al venerdì:

- mattino: ore 07.30 – 12.30;
- pomeriggio: ore 13.00 – 16.00
- durante il sabato e la domenica è attivo un servizio di segreteria telefonica.

In caso di temporanea indisponibilità degli Operatori dedicati, un servizio di segreteria telefonica consente di lasciare sempre un messaggio, a cui verrà data pronta risposta.

Reperibilità telefonica (garantita tutti i giorni dell'anno, oltre l'orario di funzionamento della Segreteria operativa, su sette giorni, contattando il n° 378 3012865), secondo la previsione di seguito specificata:

- dal lunedì al venerdì: ore 16.00 – 18.00;
- il sabato, la domenica, e Festivi: ore 09.00 – 18.00.

Servizio

Per eventuali situazioni di emergenza sanitaria, il riferimento rimane sempre il Medico di Medicina Generale di appartenenza. Per le urgenze di tipo organizzativo ed assistenziale che siano di competenza degli operatori del Servizio di Cure Domiciliari Integrate, è comunque possibile avvalersi del servizio di segreteria telefonica (n. 02/41315268), attivo 24 ore su 24.

L'attività sanitaria è garantita:

- per 5 giorni a settimana (da lunedì a venerdì) per i percorsi che prevedono solo attività prestazionali o mono professionali;
- fino a 7 giorni settimanali, per i percorsi che prevedono attività domiciliari integrate, in ragione della risposta al bisogno collegato ai Piani di Assistenza Individuali;

STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA

DIRITTI DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO CURE DOMICILIARI INTEGRATE EX A.D.I.

L'attività svolta dall'ASP Golgi-Redaelli è in linea con i livelli essenziali di assistenza previsti dal DPCM 12 gennaio 2017, e si svolge nel rispetto dei diritti fondamentali del paziente, tra cui:

- Diritto alla trasparenza. Il cittadino deve beneficiare delle informazioni concernenti la sua situazione come la salute o il tipo di medicazione applicata. Deve essere sempre richiesto il consenso informato alle cure
- Diritto ad usufruire delle prestazioni di Cure Domiciliari a titolo gratuito
- Diritto ad essere informato preventivamente sulle modalità di erogazione delle prestazioni
- Diritto di recedere dal rapporto con ASP Golgi-Redaelli, rivolgendosi ad un altro Ente Gestore
- Diritto a sporgere reclamo
- Diritto a richiedere eventuale certificazione presentando richiesta formale alla Segreteria del Servizio
- Diritto al rispetto della riservatezza

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP) --GESTIONE DEI RECLAMI

L'URP è preposto ad informare, facilitare l'accesso ai servizi erogati, accogliere segnalazioni e/o encomi degli utenti.

È possibile presentare reclamo o segnalare un disservizio:

- telefonicamente agli Uffici URP dell'Istituto Redaelli di Milano al n° 0241315213 - 0241315204, o mezzo mail all'indirizzo relazioniconilpubblico@golgiredaelli.it
- alla Segreteria del Servizio Cure Domiciliari
sede di Milano tel. 02/41315268 fax 02/41315268 mail adivoucher.milano@golgiredaelli.it
sede di Abbiategrasso tel. 02/94.852.252 mail: adi.golgi@golgiredaelli.it
- segnalando l'accaduto ad uno dei professionisti

Presso l'Ufficio URP è istituito un Registro dei Reclami, dove sono archiviati in ordine cronologico. Il Responsabile provvede a verificare la fondatezza di quanto segnalato e, in caso di riscontro positivo, a correggere tempestivamente il disservizio. In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione la risposta è immediata e verbale.

In caso di reclami che richiedono accertamento verrà fornita risposta, in forma scritta entro 30 giorni dal ricevimento.

LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

La valutazione del grado di soddisfazione dei pazienti e dei loro familiari/caregiver avviene principalmente mediante il questionario di gradimento, consegnato al domicilio del paziente al momento della presa in carico unitamente alla carta dei servizi.

Il questionario potrà essere restituito compilato e in busta chiusa ai referenti del Servizio.

Il grado di soddisfazione degli utenti è monitorato costantemente, anche attraverso i contatti quotidiani con gli utenti e con i professionisti dell'equipe.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico rileva gli eventuali apprezzamenti manifestati da pazienti e caregiver: l'analisi delle buone prassi è funzionale a migliorare la qualità dei servizi erogati

COMUNICAZIONE CON GLI UTENTI

Qualsiasi variazione intervenga nell'offerta di servizi e/o nelle modalità di erogazione, viene comunicata agli utenti, attraverso le diverse modalità disponibili: dall'affissione nelle bacheche del Servizio Cure Domiciliari, alle revisioni di documenti istituzionali (Carta dei Servizi), alle comunicazioni in forma scritta, alle pubblicazioni sul sito dell'ASP Golgi-Redaelli (www.golgiredaelli.it).

CONSENSO INFORMATO

La relazione di cura e di fiducia tra il paziente e il medico si basa sul consenso informato nel quale si incontrano l'autonomia decisionale del paziente e la competenza, l'autonomia professionale e la responsabilità del medico.

Nell'abito delle Cure Domiciliari, il consenso informato alle cure e al trattamento dei dati sensibili viene richiesto al paziente durante la prima visita domiciliare, o al caregiver/familiare/AdS/Tutore se il paziente è temporaneamente impossibilitato a fornirlo.

CODICE ETICO

Riporta i valori e gli impegni nei confronti delle persone e delle organizzazioni con cui l'Azienda collabora o alle quali offre i propri servizi. È adottato unitamente al Modello di Organizzazione e Controllo, nel rispetto delle indicazioni della Regione Lombardia e della normativa in materia di Pubblica Amministrazione.

Tutti coloro che operano per conto dell'Azienda sono tenuti a informare il proprio lavoro ai valori espressi nel documento e a costruire relazioni improntate alla collaborazione e al rispetto. Le previsioni dello stesso costituiscono parte integrante dei rapporti instaurati con l'Azienda e dispiegano i propri effetti fino al completamento dei medesimi.

TUTELA DELLA PRIVACY -(REGOLAMENTO UE 2016/679 – GDPR E D. LGS. 196/2003 E S.M.I.)

L'Azienda applica le disposizioni previste dalla normativa europea e nazionale vigente come recepite negli atti e regolamenti aziendali disponibili sul sito web istituzionale.

Ampia informativa viene rilasciata all'atto dell'acquisizione del consenso al trattamento di dati personali, sensibili e giudiziari.

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole solo a lui direttamente e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate.

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA E RILASCIO DI CERTIFICAZIONI

Fasas – cartella clinica. L'accesso alla documentazione sociosanitaria è regolamentato dal "Regolamento per l'esercizio del diritto di accesso" pubblicato sul sito aziendale e disponibile presso l'Istituto.

Per ottenere copia del Fascicolo sociosanitario o suoi estratti, il paziente, il tutore (nel caso di persona incapace o interdetta) o altra persona formalmente delegata da questi, inoltrano domanda agli uffici della Direzione Medica competente (e-mail di riferimento: direzione.medica_mi@golgiredaelli.it per la sede C-Dom di Milano, direzione.medica_ab@golgiredaelli.it per la sede C-Dom di Abbiategrasso), mediante la compilazione di un apposito modulo pubblicato sul sito aziendale www.golgiredaelli.it).

I costi di riproduzione della documentazione e i tempi di consegna, che in ogni caso non superano i 30 giorni dalla richiesta, sono esposti sul sito dell'Ente, nella sezione "Statuto e regolamenti".

L'Autorità Giudiziaria, l'INAIL (in caso di infortunio occorso ad un assicurato), il medico curante (se munito di delega), gli eredi espressamente autorizzati nelle disposizioni testamentarie e gli eredi legittimi sono comunque abilitati a visionare o a richiedere copia della cartella clinica.

Le richieste di rilascio di copia di cartella clinica presentate da altri soggetti, possono essere accolte, in tutto o in parte, solo se giustificate dalla documentata necessità di far valere o difendere in sede giudiziaria un diritto (oppure di tutelare una situazione giuridicamente rilevante) di rango pari a quello dell'interessato, ovvero consistente in un diritto della personalità o in un altro diritto o libertà fondamentale inviolabile.

ALLEGATI alla CARTA dei SERVIZI

Si intendono allegati a far parte integrante della presente Carta dei Servizi, anche se alla stessa non materialmente uniti, i seguenti documenti, che vengono consegnati e/o resi conoscibili agli utenti:

1. modulo per segnalazioni all'Ufficio Relazioni con il Pubblico
2. questionario di gradimento del servizio C-Dom.