

CARTA DEI SERVIZI

CURE DOMICILIARI

Gentile Signora, Egregio Signore,

la presente CARTA DEI SERVIZI illustra le regole di accesso e funzionamento del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata.

Le ricordiamo che per ogni altra informazione può fare riferimento alla sede organizzativa:

FONDAZIONE SANT'ERASMO – CORSO SEMPIONE 34 – LEGNANO

La nostra sede non è aperta al pubblico. Il colloquio di presa in carico viene svolto direttamente a domicilio dal case manager dedicato all'assistenza.

È comunque possibile fissare un appuntamento presso la sede contattando i seguenti recapiti:

- telefono 0331/472939 nei seguenti orari:
- dalle ore 9:00 alle ore 12:30 e dalle ore 14:00 alle ore 17:00 – dal lunedì al venerdì.
- E-mail: c.dom@fondazioneanterasmo.it

LA DIREZIONE GENERALE

FONDAZIONE SANT'ERASMO ETS

Con Delibera n. 7/15911 del 30 dicembre 2003 la Giunta Regionale della Lombardia ha approvato la trasformazione in Fondazione di diritto privato senza scopo di lucro dell'I.P.A.B. Opera Pia OSPIZIO S. ERASMO, antica istituzione caritativa avente sede nel Comune di Legnano.

A seguito della trasformazione, l'ente ha assunto la denominazione "FONDAZIONE SANT'ERASMO", con personalità giuridica di diritto privato.

Con Delibera del 25 febbraio 2022 il CdA ha stabilito la trasformazione in ETS chiedendo l'iscrizione al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore.

La Fondazione amministra una Residenza Sanitaria Assistenziale - R.S.A. – finalizzata al sostegno degli anziani non autosufficienti, anche con grave deficit cognitivo. L'RSA ha come territorio di riferimento Legnano e i comuni limitrofi e dispone di 125 letti, di cui 16 per malati di Alzheimer in fase avanzata; 120 posti letto sono accreditati da Regione Lombardia.

La Fondazione gestisce inoltre servizi domiciliari di RSA aperta a favore delle famiglie di Legnano e dell'Alto Milanese.

L'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (di seguito C-DOM) è un servizio regolato dalla DGR 6867/2022) che ha come obiettivo primario la presa in carico e l'assistenza a domicilio delle persone fragili

Il domicilio infatti è l'ambiente ideale per conservare e stimolare le residue capacità di autonomia proprio da perseguire attraverso l'impiego di professionalità qualificate e l'integrazione con la rete assistenziale che abitualmente circondano l'assistito nella normale vita quotidiana.

C-DOM infatti riconosce i caregiver dell'assistito (parenti, amici, altre persone già impiegate a domicilio nelle attività di assistenza) come figure indispensabili per l'ottenimento di un'adeguata pianificazione del processo di cura.

L'efficace gestione a domicilio costituisce inoltre il presupposto indispensabile per ridurre i ricoveri impropri e/o per garantire la gestione efficiente delle fasi di dimissione ospedaliera

PRINCIPI DELLE C-DOM

Nell'erogazione del servizio Fondazione si ispira ai seguenti principi:

- eguaglianza dei diritti degli utenti;
- continuità dell'assistenza;
- efficacia dei processi di cura
- efficienza nella gestione delle risorse
- collaborazione della famiglia
- partecipazione del volontariato

PRESTAZIONI

C.DOM si colloca nella rete di servizi sociosanitari volti a garantire alle persone, in condizione di fragilità, prestazioni sociosanitarie integrate a domicilio.

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

AREA D'INTERVENTO

Fondazione con le sue Unità operative può operare nei distretti delle ATS Città Metropolitana di Milano – Distretto di Legnano

DESTINATARI DEL 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. Essendo garantito attraverso i fondi PNRR, il servizio può essere erogato esclusivamente a utenza > 65 anni.

TARIFFE

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

PROCEDURA DI ACCESSO

L'attivazione del servizio viene richiesta dal Medico di Medicina Generale (MMG) o dal Pediatra di Libera Scelta (PLS) sulla base di una prima valutazione dei bisogni socio-sanitari/riabilitativi

La richiesta deve essere consegnata all'ASST di appartenenza.

Gli operatori delle ASST dopo aver effettuato l'analisi della situazione, dei bisogni e dei problemi riscontrati, elaboreranno un P.I. (progetto individuale) attraverso il quale definiranno gli obiettivi di cura e la tipologia di prestazioni da effettuare con le relative modalità e tempistiche.

Al termine del percorso di valutazione, ASST le fornirà l'elenco degli erogatori che operano nel suo territorio; la scelta del gestore è libera e a carico dell'utente/famiglia.

CONTATTI

Per attivare il servizio con Fondazione Sant'Erasmus dovrà contattare la Centrale operativa al seguente numero: 0331 – 472939

La centrale sarà raggiungibile dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 17,00

E-mail: c.dom@fondazionesanterasmo.it

I LIVELLI DI ASSISTENZA

Fondazione è in grado di erogare Assistenza Domiciliare a tutti i livelli e per tutti i percorsi disponibili previsti dalla normativa regionale

BASSA INTENSITA':

L'assistenza viene erogata nei giorni feriali: dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 17:00 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,

ALTA INTENSITA'

L'alta complessità di cura è determinata dalla pluralità di professionisti che partecipano all'assistenza e dal numero di accessi mensili necessari per rispondere ai bisogni.

L'alta intensità di cura è articolata su 7 giornate assistenziali settimanali

- dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 17:00, 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 e/o la centrale tramite recapiti (numeri diretti e/o mail) che verranno indicati all'utente al momento della presa in carico.

Il servizio di Fondazione 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 informazioni.

Inoltre, verrà sottoposto ad una serie di valutazioni volte a definire gli obiettivi del percorso di cura. 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.

IL PIANO ASSISTENZIALE

Il suo Piano assistenziale sarà definito dal Coordinatore del servizio e prevederà un programma coordinato degli accessi al Suo domicilio finalizzato a raggiungere gli obiettivi del percorso di cura. I contenuti del Piano le verranno illustrati dal personale della sede operativa

PERSONALE

L'Equipe del servizio C-DOM è costituita da:

- Responsabile sanitario
- Coordinatore del servizio
- Infermieri
- Fisioterapisti
- Educatori
- Psicologi
- Medici specialisti in geriatria e fisiatria

Nella centrale operativa è inoltre presente

- un'assistente sociale
- un referente amministrativo

Per situazioni di particolare complessità potrà essere individuato un professionista che gestirà il Suo caso specifico (Case Manager).

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.

DIMISSIONI / TRASFERIMENTO DAL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Il percorso di cura può comportare la necessità di chiusura dell'assistenza.

Le ragioni che possono determinare tale situazione sono:

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

Al verificarsi di una delle predette condizioni il professionista che ha seguito il paziente procederà a registrare sulla cartella clinica la data della chiusura dell'assistenza domiciliare e il relativo motivo. A seguire, la Fondazione contatterà i nuovi referenti clinici per il passaggio di consegne, al fine di assicurare una adeguata continuità delle cure.

TELEMEDICINA

Il servizio di telemedicina è garantito in via esclusiva da servizi di assistenza psicologica

DIRITTI DELL'ASSISTITO:

L'assistito ha diritto:

- a) 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;
- b) di identificare gli operatori che si recheranno al proprio domicilio tramite cartellino di riconoscimento e di venire a conoscenza di eventuali variazioni del Piano assistenziale
- c) alla segretezza di tutti i dati relativi al proprio stato fisico e ad ogni altra circostanza che lo riguardi;
- d) a un'informazione completa e comprensibile in merito alle prestazioni eseguite dagli operatori;
- e) di manifestare e revocare il proprio consenso alle cure e al trattamento dei dati personali;
- f) di manifestare la propria soddisfazione, di presentare reclami, suggerimenti, proposte e di ottenere rapidamente una risposta a la soluzione di eventuali problemi segnalati.

DOVERI DELL'ASSISTITO:

L'assistito e il suo caregiver hanno il dovere:

- a) Di tenere un comportamento educato nei confronti degli operatori e del personale medico che lo assiste;
- b) Di collaborare con gli operatori e i medici per rendere più efficace possibile l'intervento;
- c) Di segnalare tempestivamente ogni assenza dal proprio domicilio al fine di evitare problemi organizzativi e gestionali
- d) Di garantire una corretta e adeguata cura di eventuali materiali e apparecchiature necessarie all'erogazione del servizio depositate al suo domicilio;
- e) conservare con cura il fascicolo sanitario (FaSAS) e a non portarlo fuori dal domicilio.

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.

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.

CUSTOMER SATISFACTION

Fondazione 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.

GESTIONE DI PROBLEMI E RECLAMI

È possibile segnalare alla Centrale Operativa eventuali disservizi o reclami attraverso

- mail a
- tel. 0331/472939
- compilazione dell'apposito modulo che verrà consegnato in prima visita e sua restituzione alla segreteria del servizio (Via Ferraris 2 / Legnano) ovvero tramite mail a segreteria@fondazioneanterasmo.it

Una volta ricevuto, la Direzione del servizio si attiverà per risolvere le problematiche segnalate e Le darà riscontro nel minor tempo possibile e comunque non oltre tre giorni lavorativi. Ogni informazione o riferimento verrà gestito in forma completamente anonima e sarà prezioso per aiutarci a risolvere i problemi segnalati.

