



CARTA DEI SERVIZI

CURE DOMICILIARI

REV. 1 del 01.04.2023

MISSION E OBIETTIVI

La *Carta dei Servizi* è lo strumento con il quale si intendono fornire alla cittadinanza ed agli enti territoriali tutte le informazioni sulle attività del servizio di Cure Domiciliari. Una copia della Carta dei Servizi viene consegnata a tutti gli assistiti ed ai loro familiari, che usufruiscono del servizio; inoltre è pubblicata sul sito web di Meditel (www.meditel-group.it).

Meditel è una Clinica Polispecialistica che offre visite ed esami sia in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Regionale che in regime privato di: specialistica ambulatoriale, diagnostica per immagini, interventi in Day Hospital in regime di ricovero a ciclo diurno, fisioterapia, odontoiatria, medicina dello sport.

Meditel dal 2015 è una struttura accreditata da Regione Lombardia per l'erogazione del servizio cure domiciliari. L'unità di offerta è stata riclassificata in Cure Domiciliari, ai sensi della DGR. XI/6867/2022 del 02.08.2022, con delibera n. XII/31 del 23.03.2023 di Regione Lombardia, con attribuzione CUDS n. 09194.

La **mission del Servizio di Meditel è prendersi cura della salute delle persone assistite per migliorarne il benessere e la qualità della vita**, avvalendosi della collaborazione di medici specialisti ed operatori sanitari qualificati, che realizzino, a beneficio dei pazienti e delle loro famiglie: una risposta personalizzata ed appropriata ai bisogni sanitari; una gestione integrata delle cure tra le diverse figure professionali; la continuità del percorso assistenziale del paziente.

PRINCIPI FONDAMENTALI E DIRITTI DEL PAZIENTE

Meditel riconosce come propri principi fondamentali: **il rispetto, la dignità e la centralità della persona; l'imparzialità e l'uguaglianza senza alcuna discriminazione** tra gli esseri umani; la **continuità** nell'erogazione delle prestazioni; il **diritto di scelta** da parte dell'utente; il **coinvolgimento** e la **partecipazione** dei pazienti e dei loro familiari; **l'onestà, la correttezza, la trasparenza e il rispetto delle leggi.**

A conferma del rispetto di tali principi, Meditel si impegna a garantire ai propri pazienti i seguenti **DIRITTI**:

- il diritto ad ottenere una corretta informazione sulle modalità di erogazione dei servizi, ad essere costantemente informati circa il proprio stato di salute e ad esprimere il consenso sui trattamenti diagnostico-terapeutici a cui stanno per essere sottoposti;
- il diritto alla riservatezza dei dati e delle condizioni di salute e ad esprimere autorizzazione al trattamento degli stessi in conformità al D. Lgs. 30.06.2003 n.196 ed al regolamento U.E 679/2016 (GDPR).
- il diritto a presentare reclamo e ottenere risposta attraverso il servizio relazioni con il pubblico;
- il diritto ad esprimere il proprio gradimento dei servizi, attraverso questionari e sondaggi.

SERVIZIO CURE DOMICILIARI

DESTINATARI: A CHI SONO RIVOLTE LE CURE DOMICILIARI

Il Servizio Cure Domiciliari è un servizio socio sanitario rivolto a persone in situazioni di fragilità, che per limitazioni permanenti o temporanee della propria autonomia, non sono in grado di accedere alle strutture ospedaliere o ambulatoriali per ricevere le prestazioni sanitarie di cui necessitano.

Il servizio Cure Domiciliari è erogato senza limitazioni di età o di reddito e fornito in regime diurno. Le cure domiciliari sono gratuite per i pazienti che risultano idonei alla valutazione iniziale. Per gli utenti, che non hanno le caratteristiche per essere ammessi al servizio, è possibile richiedere l'erogazione del servizio cure domiciliari anche privatamente, contattando direttamente la Segreteria Organizzativa del Servizio.

Non possono accedere alle cure domiciliari gratuite (erogate con il Sistema Sanitario Regionale) i cittadini che sono già ospiti di RSA o HOSPICE. Per i cittadini residenti in altra Regione e domiciliati presso parenti in Regione Lombardia, si dovrà procedere preventivamente alla richiesta di autorizzazione alla presa in carico al Distretto di competenza.

AMBITI TERRITORIALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO CURE DOMICILIARI

ATS INSUBRIA

ASST Valle Olona

DISTRETTO di Saronno: Comuni di Caronno Pertusella, Cislago, Gerenzano, Origgio, Saronno e Uboldo.

ASST Lariana

DISTRETTO di Lomazzo: Comuni di Bregnano, Cadorago, Carbonate, Casnate con Bernate, Cassina Rizzardi, Cirimido, Fenegrò, Fino Mornasco, Grandate, Limido Comasco, Locate Varesino, Lomazzo, Luisago, Lurago Marinone, Mozzate, Rovello Porro, Rovellasca, Turate.

ATS BRIANZA

ASST Monza e Vimercate

DISTRETTO di Seregno: Comuni di Barlassina, Ceriano Laghetto, Cogliate, Giussano, Lazzate, Lentate sul Seveso, Meda, Misinto, Seregno, Seveso.

COME ATTIVARE IL SERVIZIO

La richiesta di attivazione del servizio deve essere fatta dal proprio medico di famiglia, dal medico ospedaliero nel momento delle dimissioni dopo ricovero o dal medico specialista e deve essere consegnata allo sportello Cure Domiciliari del proprio Distretto. L'attivazione delle Cure Domiciliari deve essere fatta su ricettario regionale e deve indicare la diagnosi di patologia o di condizione, oltre ai bisogni o alle motivazioni della richiesta delle Cure, con modalità e profili differenziati. Ogni riammissione al servizio, a seguito di precedente dimissione, richiede una nuova prescrizione medica. Non occorre una nuova prescrizione nei seguenti casi: - rivalutazione periodica; - sospensione temporanea del servizio; - rivalutazione a fronte di mutate condizione cliniche. In tal caso è necessaria la ridefinizione del Piano Individuale da parte dell'Equipe di Valutazione Multidimensionale del Distretto.

L'equipe Valutativa del Distretto, dopo aver esaminato la richiesta del Medico di Famiglia e dopo aver raccolto le informazioni necessarie dai familiari, definisce il Progetto Individuale, il livello di intensità delle cure, la frequenza e la durata. A seguito della valutazione iniziale e del piano di intervento individuato, viene emesso un **voucher** per l'erogazione delle prestazioni, che può avere differenti profili a seconda della natura occasionale o continuativa o dell'intensità delle cure richieste. Con l'assegnazione del voucher l'assistito ha la certezza della copertura economica delle cure domiciliari pianificate a carico del Sistema Sanitario Regionale.

MODALITÀ DI EROGAZIONE- PRESA IN CARICO E TEMPI DI ATTIVAZIONE

In seguito all'emissione del voucher **il paziente/famiglia provvede a scegliere Meditel come Ente gestore** accreditato per l'erogazione del servizio. La presa in carico dell'assistito, ricevuta l'autorizzazione del Distretto, viene normalmente garantita, salvo urgenze, entro 72 ore. Le prestazioni di riabilitazione possono

essere attivate anche successivamente alle 72 ore, in funzione della disponibilità degli operatori in servizio rispetto alle assistenze già in corso.

Il personale della struttura si accorda con l'utente o con il familiare per definire le modalità ed i tempi per l'espletamento della prestazione. Al primo accesso vengono stesi il **PAI** (Piano Assistenziale Individuale) o il **PRI** (Progetto Riabilitativo Individuale), parti indispensabili del **FASAS** (Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario) personale dell'utente, vengono raccolti i consensi ed infine viene consegnata copia della Carta dei Servizi e del questionario di gradimento del servizio. Ad ogni utente è richiesto di sottoscrivere la documentazione attestante il consenso alle cure e al trattamento dei dati personali (privacy).

Ad ogni accesso viene compilato il **diario assistenziale**, che deve riportare: la data, l'ora di inizio e di fine della prestazione; la spiegazione della prestazione eseguita; il materiale sanitario utilizzato; l'eventuale valutazione della condizione clinica, e deve essere firmato dall'operatore e controfirmato dall'utente e/o dal caregiver di riferimento.

Il diario assistenziale viene lasciato presso l'utente, che è responsabile della sua conservazione, ed al termine del servizio deve essere consegnato dall'operatore di Meditel alla Segreteria Organizzativa Servizio Cure Domiciliari, per la conservazione nel fascicolo utente.

L'assistenza presso il domicilio da parte degli operatori è garantita 5 giorni alla settimana, dal lunedì al venerdì, per i percorsi che prevedono solo attività prestazionali o mono professionali e per 7 giorni settimanali per i percorsi che prevedono attività domiciliari integrate in numero non inferiore a 42 ore settimanali in ragione della risposta al bisogno collegato al Piano di Assistenza Individuale.

PRESTAZIONI EROGATE

Viene garantito, con una multidisciplinarietà di operatori professionalmente qualificati (Infermieri Professionali, Fisioterapisti, Medici Specialisti, Operatori Socio Sanitari, Ausiliari socio-assistenziali, Educatori), un percorso di cura con la fornitura del relativo materiale sanitario (salvo i presidi già forniti singolarmente direttamente dalla ATS agli aventi diritto).

Possono essere erogate:

- prestazioni infermieristiche occasionali e limitate nel tempo (es. prelievi ematici, cambi catetere, clismi, somministrazione farmaci, medicazioni, terapia infusione ecc.);
- prestazioni infermieristiche prolungate nel tempo (es. medicazioni piaghe da decubito, terapia infusione, bendaggi, medicazioni ulcere vascolari e diabetiche ecc.);
- trattamenti fisioterapici per migliorare o recuperare la deambulazione, interventi di educazione sanitaria per utilizzo ausili, deambulazione assistita ecc.;
- prestazioni socio-assistenziali per l'igiene personale, aiuto vestizione, mobilitazione ecc.;
- consulenze di medici specialisti in fisiatria e geriatria;
- consulenze di altre figure professionali quali: educatore e psicologo.

CONTINUITÀ DELLE CURE E DIMISSIONI DAL SERVIZIO

In caso di assenza imprevista, la Segreteria Organizzativa del Servizio Cure Domiciliari provvede a sostituire gli operatori e a riorganizzare l'attività programmata con il paziente o i suoi familiari nel più breve tempo possibile. In caso di assenze programmate la struttura garantisce la sostituzione degli operatori e la continuità del servizio.

Al fine di assicurare la continuità delle cure, tutti gli operatori del servizio rimangono a disposizione del medico di medicina generale, di fatto protagonista istituzionale dell'assistenza territoriale e referente clinico assistenziale durante tutta la presa in carico o degli operatori terzi (medici specialisti, personale ospedaliero, di RSA e di Hospice) per tutte le informazioni inerenti il percorso di cura attuato con il paziente e lo stato delle terapie in atto.

Nel caso in cui l'assistito necessiti di interrompere temporaneamente o definitivamente il percorso di assistenza domiciliare per trasferimento in altra struttura è necessario darne comunicazione tempestiva alla Segreteria Organizzativa del Servizio Cure Domiciliari. Gli operatori rimangono disponibili ad interagire con i terzi per tutte le dettagliate informazioni sul percorso di cura. Gli operatori sono contattabili attraverso la Segreteria Organizzativa del Servizio Cure Domiciliari.

Le dimissioni del paziente possono avvenire per i seguenti motivi:

- guarigione o raggiungimento degli obiettivi sanitari e/o riabilitativi previsti;
- ricovero in struttura sanitaria o socio-sanitaria;
- decesso;
- rinuncia del paziente;
- termine del voucher;
- cambio/modifica dell'ente erogatore, con richiesta da effettuare alla ASST competente per territorio.

GESTIONE DI RECLAMI ED ENCOMI

Tutti gli utenti hanno il diritto di inoltrare segnalazioni di reclamo/encomio riscontrati durante l'erogazione delle prestazioni attraverso le seguenti modalità:

- compilazione del Modulo di Reclamo/Encomio (ALLEGATO 1)
- colloquio diretto con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), disponibile dal lunedì al venerdì su appuntamento da richiedere in Segreteria Organizzativa del Servizio Cure Domiciliari.

Questi strumenti garantiscono a Meditel una costante misurazione della soddisfazione degli utenti al fine di migliorare continuamente i servizi erogati.

SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

La valutazione della soddisfazione del paziente viene svolta attraverso la compilazione di un questionario finalizzato a rilevare il giudizio ed il gradimento sui servizi erogati. I questionari, una volta raccolti saranno analizzati in equipe e i dati raccolti saranno la base per il miglioramento continuo del servizio.

Il questionario appositamente predisposto e allegato alla Carta dei Servizi (ALLEGATO 2) potrà essere compilato dall'utente con l'aiuto di un familiare o di un'altra persona di fiducia e dovrà essere riconsegnato al termine del servizio.

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

È possibile accedere od ottenere il rilascio della documentazione socio-sanitaria a seguito di una richiesta scritta, da presentare al Responsabile Medico del Servizio Cure Domiciliari, per il tramite della Segreteria Organizzativa del Servizio Cure Domiciliari. In un tempo massimo di 15 giorni verrà fornita copia della documentazione, senza costi per il richiedente.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio è così strutturato:

- Responsabile Sanitario Medico, con funzione di organizzazione e coordinamento del servizio, supervisione delle assistenze, verifica della documentazione relativa all'assistenza erogata al paziente ed interfaccia con il medico di famiglia per le problematiche inerenti la gestione dell'assistenza e con funzione di valutazione e miglioramento del servizio medesimo;
- Care Manager con funzioni di coordinamento di natura gestionale-organizzativa delle attività assistenziali previste e di referente per i rapporti con gli uffici del territorio;
- Referente dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) con funzione di gestione dei reclami;
- Personale medico con specializzazione in Geriatria;
- Personale medico con specializzazione in Fisiatria;
- Coordinatore infermieristico;
- Personale infermieristico, socio-assistenziale (ASA/OSS), professionisti della riabilitazione ed educatori;
- Psicologo;
- Responsabile gestionale - amministrativo ed impiegati amministrativi.

Ciascun addetto è dotato di badge di identificazione con logo dell'Ente, nominativo e qualifica.

COME CONTATTARCI

SEGRETERIA ORGANIZZATIVA ED OPERATIVA SERVIZIO CURE DOMICILIARI MEDITEL

La Segreteria Organizzativa è aperta dal lunedì al venerdì tra le ore 9.00 e le ore 18.00 con orario continuato. Negli orari di chiusura degli uffici è attiva una segreteria telefonica con possibilità di registrazione dei messaggi degli assistiti.

Reperibilità telefonica dell'operatore che ha preso in carico il paziente 7 giorni/settimana dalle ore 9.00 alle ore 18.00.

CONTATTI:

Tel. 02/96282216-Email: adi@meditel-group.it

COME RAGGIUNGERCI

Gli uffici del servizio Cure Domiciliari si trovano al piano terra di Meditel Centro Medico Polispecialistico Via Alliata 1 – 21047 Saronno (VA).

Orari di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 20.30 - sabato dalle 7.00 alle 17.30

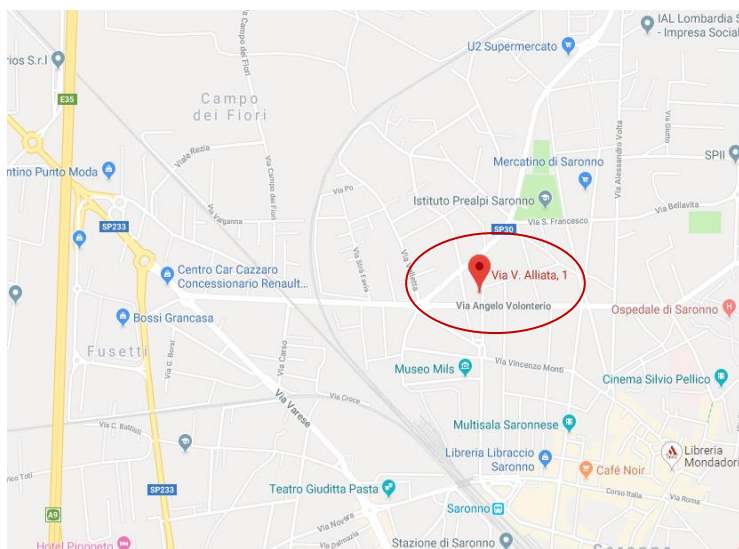
In automobile

dall'autostrada A9 Milano – Como - Varese:

imboccare l'uscita autostradale Saronno, alla rotonda svoltare a sinistra e proseguire fino alla successiva rotonda. Svoltare a destra in via Varese e imboccare, alla successiva rotonda, la prima via sulla sinistra, via Volonterio e proseguire fino all'incrocio con via Alliata. Meditel è situato presso questo incrocio, sull'angolo sinistro di fronte a voi.

da Varese:

lungo la SP 233 (ex SS 233), entrati in Saronno alla prima rotonda proseguire dritti lungo via Varese e, alla successiva rotonda, imboccare la prima via sulla sinistra, via Volonterio e proseguire fino all'incrocio con via Alliata. Meditel è situato presso questo incrocio, sull'angolo sinistro.



In treno Meditel si trova a 5 minuti a piedi dalla stazione Centrale di Saronno delle Ferrovie Nord Milano. Tenendo alle proprie spalle la stazione, imboccare a sinistra viale Rimembranze e attraversare piazza Caduti Saronnesi. Proseguire fino all'incrocio con via Volonterio e via Alliata: Meditel si trova di fronte, sull'angolo destro dell'incrocio.

In autobus

La linea urbana numero 1 del servizio trasporto pubblico urbano di Saronno ha una fermata dedicata a Meditel.

Parcheggi

Nelle immediate vicinanze sono disponibili posteggi gratuiti e a pagamento; per biciclette e ciclomotori è possibile parcheggiare nel cortile antistante l'ingresso del Centro medico. Per i pazienti con gravi difficoltà motorie è disponibile l'accesso al parcheggio interno.

URP – UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO – SERVIZIO CURE DOMICILIARI MEDITEL

SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI RECLAMO/ENCOMIO

Segnalatore: <input type="checkbox"/> Paziente <input type="checkbox"/> Familiare	
Cognome e Nome	
Data di nascita	
Residenza	
Telefono	
Email	
Medico di Medicina Generale	
Oggetto della segnalazione: <input type="checkbox"/> Reclamo <input type="checkbox"/> Encomio	
Data della segnalazione	Firma del segnalatore

Cognome e Nome dell'Operatore che raccoglie la segnalazione

SERVIZIO CURE DOMICILIARI – MEDITEL

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

La preghiamo di rispondere alle seguenti domande per aiutarci a migliorare la qualità del nostro servizio. Inserisca una “X” sotto l’espressione che meglio esprime la Sua opinione, come nell’esempio qui sotto.

Esempio: X

Le saremmo grati se volesse segnalare gli aspetti positivi e negativi della Sua esperienza e se volesse fornirci qualche utile suggerimento per migliorare il servizio. Nel ringraziarLa della Sua attenzione, gradisca i nostri migliori saluti.

Che cosa pensa rispetto a:	ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	pessimo	non saprei
Qualità del contatto telefonico: cortesia, disponibilità all’ascolto, disponibilità a fornire le informazioni richieste	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Flessibilità nel conciliare i tempi dell’Operatore e le esigenze dell’Utente e della famiglia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Completezza delle informazioni rispetto al piano di intervento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Puntualità e rispetto del piano di intervento in termini di orari, prestazioni erogate, personale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualità dei rapporti interpersonali	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Colloqui con il Referente Qualità del Servizio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Grado complessivo di soddisfazione della Sua esperienza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Commenti in dettaglio: aspetti positivi

Aspetti da migliorare

Il questionario è stato compilato da: familiare assistito caregiver

Luogo e data compilazione