

CARTA DEI SERVIZI

GRUPPO DI UNITÀ D'OFFERTA di Servizi Territoriali domiciliari di Cure Palliative (UCP-dom)

Chi siamo: il Gruppo di Unità d'Offerta Territoriali Camedì si propone di progettare e realizzare soluzioni ottimali e personalizzate sulla base delle necessità espresse ed inesprese delle persone che gravitano nell'area del bisogno socio sanitario e socio assistenziale inerente il delicato ambito del paziente in Cure Palliative.

L'Assistenza Domiciliare per Cure Palliative erogata dalle singole UCP-DOM riguarda specifiche prestazioni ed attività sia di natura sociosanitaria che sociale a rilievo sanitario. Si colloca, pertanto, nella rete di servizi sanitari e sociosanitari volti a garantire prestazioni integrate "a domicilio" erogate da professionisti alle persone in condizione di fragilità con bisogni complessi in considerazione della patologia e del relativo stato di avanzamento della stessa. Le prestazioni, erogate da personale qualificato, saranno declinate all'interno del Progetto e Piano di Assistenza Individuale (PAI) personalizzato per il singolo paziente in linea con la prescrizione del Medico di Medicina Generale (MMG). Le prestazioni domiciliari della UCP-dom sono pertanto finalizzate ad assicurare al paziente ed alla sua famiglia un reale supporto per migliorare la qualità della vita quotidiana e allontanare nel tempo il ricorso a ricoveri ospedalieri. Il Servizio Territoriale di ogni singola UCP-dom è inserita nella Rete Locale di Cure Palliative della singola ATS ed ASST di afferenza e di riferimento per il Territorio.

La programmazione: Le prestazioni assistenziali contenute nel Progetto e nel PAI sono relative a possibili accessi al domicilio del medico palliativista, infermiere, psicologo, OSS, e/o altre figure disponibili da parte della Rete Locale e dell'UCP-dom in funzione del PAI quali: fisioterapista, dietista, assistente sociale. Il servizio di Assistenza Domiciliare Cure Palliative rientra nei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA), pertanto, risulterà completamente gratuito per l'utente e non sono previsti corrispettivi di nessun tipo a carico del paziente. Nell'ambito dell'equipe sono individuati un responsabile medico e un responsabile infermieristico. Gli interventi sono programmati e articolati in base al PAI: 7 giorni su 7, all'interno dell'arco temporale di 10 ore/die da lunedì a venerdì e di 6 ore/die il sabato e festivi. Tali interventi sono di base e interventi specialistici e garantiti sulla base della differente intensità assistenziale necessaria per rispondere adeguatamente ai bisogni dei malati e delle loro famiglie.

Modalità per esercizio diritti dei cittadini ed erogazione del servizio: L'utente o un suo familiare contatta telefonicamente o si reca di persona presso la Sede Operativa Territoriale Camedì e/o presso uno dei punti della Rete Locale di riferimento per la valutazione Multidimensionale dei bisogni finalizzata alla presa in carico. Ciascuna UCP-dom Territoriale del Gruppo Camedì ha attivo il servizio di segreteria con servizio di front-office, anche telefonico, per almeno 7 ore al giorno dal lunedì al venerdì. La UDO UCP-dom dopo aver valutato il profilo di cura, provvederà a seguire l'iter di presa in carico nella Rete Locale per il profilo indicato.

A seguito della richiesta e relativa valutazione, la presa in carico degli utenti viene garantita entro: le 24 ore (richieste valutate urgenti) e/o 48 ore (richiesta ordinaria) con contestuale redazione PAI, valutato in funzione dell'eventuale urgenza del bisogno assistenziale. Viene garantita la continuità dell'assistenza ovvero giornate di erogazione e fasce orarie giornaliere di copertura del servizio che prevedono come definito in fase di programmazione. È garantita la pronta disponibilità medica e infermieristica sulle 24 ore, anche per la necessità di fornire supporto alla famiglia e/o al care-giver in funzione del PAI. La Pronta disponibilità è assicurata anche avvalendosi di sinergie formalmente definite con altri soggetti erogatori accreditati nell'ambito della Rete Locale di Cure Palliative.

Le prestazioni offerte dal Gruppo di UCP-udo Territoriali: la tipologia delle prestazioni erogate rientrano fra le azioni ed interventi previsti nel "Contratto di Accreditamento" fra la l'ATS e Camedì quale Ente Erogatore Accreditato. In particolare, Camedì è disponibile ad erogare l'Assistenza Domiciliare nei Comuni afferenti alle aree territoriali delle singole ASST delle relative ATS regionali.

Le prestazioni offerte: la tipologia delle prestazioni erogate dal Centro Medico rientrano fra le azioni ed interventi previsti nel "Contratto" fra la l'ex-ASL e Camedì quale Ente Erogatore Accreditato. In particolare, Camedì è disponibile ad erogare l'Assistenza Domiciliare per Cure Palliative nei Comuni afferenti alle aree territoriali e distrettuali di tutte le ATS ed ASST della Regione Lombardia. Pertanto, nell'ambito del Servizio di Assistenza Domiciliare (UCP-dom), gli Utenti potranno fruire di numerosi servizi e prestazioni assistenziali, tra cui l'assistenza medico specialistica domiciliare del palliativista e del team infermieri.

Tutte le prestazioni domiciliari in convenzione con l'ATS non prevedono compartecipazione ai costi da parte dell'utente.

Le prestazioni non ricomprese nei servizi Domiciliari della UCP-dom accreditate con la ATS seguono i listini e/o le convenzioni in vigore presso i punti Territoriali del Gruppo di UCP-dom Camedì.

Camedì utilizza protocolli operativi all'avanguardia definiti nel rispetto delle linee guida e delle indicazioni normative internazionali, nazionali e regionali, redatti sulla base dei criteri (EBN) Evidence Based Nursing – ed (EBM) Evidence Based Medicine, periodicamente rivisti ed oggetto di diffusione/confronto documentato con il personale afferente al Servizio (tra questi, per quanto concerne le relative prestazioni erogate, in via indicativa ma non esaustiva vi sono: prevenzione e trattamento delle piaghe da decubito; gestione del catetere vescicale; gestione della Nutrizione Artificiale domiciliare (NAD) enterale e parenterale; gestione delle medicazioni; attività di educazione alla salute rivolta ai familiari della persona assistita o ad altri care-giver non professionali; igiene personale; gestione dell'incontinenza; mobilitazione della persona assistita; gestione dell'ossigenoterapia. **Gli operatori disponibili:** tutto il Personale è qualificato in base al ruolo ricoperto ed è coperto da Assicurazione sulla Responsabilità civile per danni a persone o cose, causati nello svolgimento della propria attività professionale. Per tutto il Personale è assicurato l'aggiornamento e formazione costante, attraverso l'organizzazione periodica di corsi specifici che vertono sulle tematiche di maggior interesse ed attualità nel campo clinico, socio assistenziale e sanitario. Nello specifico, in aggiunta a quanto sopra, per tale servizio erogato dalle UCP-dom, si fa riferimento a tutte le prestazioni assistenziali inerenti il settore cure palliative: visite specialistiche del medico palliativista, gestione del dolore, attività infermieristica per le specificità del singolo utente a copertura dei bisogni individuati nel PI e PAI, supporto psicologico paziente care-giver, supporti assistenziali a gestione socio-sanitari. Per le attività in questione, il Gruppo di Unità di Offerta Territoriali delle UCP-dom Camedì, fa riferimento a protocolli interni inerenti ad esempio la gestione della sintomatologia dolorosa, la sedazione, alimentazione ed idratazione, il nursing, informazione e comunicazione nonché sostegno al paziente ed alla famiglia. Per l'attività di Domiciliare Cure Palliative, **le figure di riferimento sono:** Il Responsabile Sanitario Medico, con funzioni di organizzazione del servizio, di valutazione e miglioramento della qualità e di coordinamento di natura gestionale organizzativa (Dr. Gian Piero Riboni - Care Manager Medico); Il Medico referente per le Cure Palliative: dr. Cusati Aniello, reperibilità Cure Palliative 3246050275, e le risorse infermieristiche delle UCP-dom con funzioni di Care Manager e Case Manager di primo e secondo livello. Le risorse infermieristiche dedicate prevalentemente al Servizio ADI Cure Palliative garantiscono la reperibilità sanitaria.

Dimissioni: Il percorso dell'utente al quale è stato erogato il Servizio previsto può concludersi con la dimissione per completamento programma assistenziale, per trasferimento ad altra tipologia di cura/ricovero, per volontà dell'utente o per sospensione per periodi di assenza prolungata dal domicilio e quant'altro previsto. Il personale domiciliare, alla constatazione della dimissione provvede al ritiro in originale della documentazione clinica (FASAS). In caso di dimissione/trasferimento ad altra struttura, le Strutture Territoriali del Gruppo Camedì tutelano l'assistito applicando la continuità assistenziale attuando accompagnamento nella presa in carico ad altra struttura. La dimissione prevede la stampa del documento di dimissione da conservare in FaSAS utente.

Tutela dei diritti assistenziali e garanzia dei servizi erogati: il Gruppo Camedì garantisce l'erogazione dei servizi e la pronta risoluzione in caso di criticità domiciliari mediante il personale in forza al Servizio domiciliare. L'utente, contattando i recapiti istituzionali del servizio, può mettersi in contatto per segnalare eventuali criticità e/o particolari richieste. La garanzia del servizio e le attività in esso erogate sono in linea e nel rispetto dei criteri d'Accreditamento dettati da Regione Lombardia per la singola tipologia assistenziale.

Considerata la natura dell'attività svolta, la fragilità degli utenti seguiti a domicilio, ciascuna UCP-dom Territoriale del Gruppo Camedì ha definito che in abbinamento alla modalità di attivazione dei Servizi della Rete di Cure Palliative, in fase di prima attivazione garantisce il servizio domiciliare per le attività di valutazione-presenza in carico e prima attivazione. Tale servizio, conseguenziale alla richiesta di attivazione pervenuta alla Sede UCP-dom dell'UDO (anche tramite mail o N.ro Verde), è sinonimo di attenzione all'utenza al fine di garantire maggiore qualità dei servizi assistenziali sin dalla fase di prima richiesta ed attivazione. Il personale del Servizio delle singole UCP-dom, pertanto, per agevolare il percorso dell'utenza, qualora ritenuto necessario, provvederà a recarsi al domicilio per eseguire le singole fasi dell'attivazione.

Strumenti, modalità di rilevazione e valutazione del grado di soddisfazione e gestione reclami. L'utente o il familiare può presentare reclamo o segnalare un eventuale disservizio telefonicamente o via email a reclami@camedì.it o recandosi all'ufficio dell'Udo compilando apposita modulistica o presentandone richiesta in carta semplice. Il reclamo ricevuto telefonicamente viene riportato da chi lo riceve. La gestione degli stessi, salvo urgenze, avverrà entro 15 giorni lavorativi al fine di procedere ad opportuni approfondimenti tematici. Pertanto, in caso di urgenze, il reclamo, con qualunque modalità sia pervenuto, viene immediatamente sottoposto all'operatore competente e, a seconda dei casi, risolto nel minor tempo possibile. L'utente sarà, comunque, informato in tempo reale sulle modalità di risoluzione del problema. Il reclamo sarà poi raccolto e analizzato globalmente con tutti quelli ricevuti nell'arco di quattro mesi al fine di verificare la necessità di migliorare determinate procedure o servizi offerti affinché gli utenti e i loro familiari possano ricevere un'assistenza sempre più puntuale ed efficace. Al fine di rilevare il grado di soddisfazione per le prestazioni erogate, all'utente viene

consegnato un questionario di gradimento delle prestazioni ricevute.

Il paziente può recarsi presso la nostra Sede Operativa e tramite il personale di Direzione Sanitaria ha diritto ad accesso agli atti ai sensi della L 241/90 e del dlgs 196/2003 di cui all'art. 7 (Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti, art. 13. Informativo, art. 16. Cessazione del trattamento). Il cittadino-utente può esaminare gratuitamente i documenti sanitari a lui riferiti; nel caso in cui si chiedesse il rilascio di una copia dei documenti (o di un estratto di essi), la consegna concordata avviene in modalità totalmente gratuita, previa idonea e regolare richiesta alla Società titolare del trattamento dei dati. Tempistiche definite entro 15gg. La modalità di presentazione della richiesta è descritta all'interno del Protocollo-Linee Guida del Servizio ed è da prodursi nel rispetto della normativa vigente.

La rilevazione del grado di soddisfazione utente, viene elaborata dal Servizio durante il primo trimestre dell'anno successivo alla rilevazione di riferimento. I risultati vengono esposti al pubblico in Sede Operativa e sono ivi consultabili; tale documento esposto viene aggiornato periodicamente.

La Direzione
25.10.2017

GRUPPO DI UNITÀ D'OFFERTA di Servizi Territoriali domiciliari di Cure Palliative **Riferimenti per servizio attivazione ed informazioni Numero verde Unico 800.134.700 per ADI ed UCP-DOM**

Tel. 0229520264 - www.camedi.it – e-mail: info@camedi.it - adi@camedi.it

Sede Operativa di Milano aperta dal Lunedì al Venerdì dalle 7.30 alle 21.00 - Sabato dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00

Sedi Operative Territoriali aperte da lunedì a venerdì: 7ore/die, con servizio di front-office.

Negli orari di chiusura è disponibile un servizio di segreteria con trasferimento di chiamata e/o segreteria telefonica.

Gruppo CAMEDI è dotato di un proprio Codice Etico che gli utenti possono richiedere scrivendo a info@camedi.it

Dislocazione Sedi Udo UCP-dom ed orari d'apertura:

Milano, Via San Gregorio, 3: orari apertura lun. – ven.: 7:30 – 21; sabato: 9:00 – 13:00 / 14:00 – 18:00. Riferimento telefonico: 0229520264

Raggiungibilità:

- in auto: la Struttura può essere raggiunta con autovettura, è a pochi chilometri dalle principali Uscite della Tangenziale EST con direzione Centro (Corso Buenos Aires). La Struttura ha parcheggi disponibili al suo interno a disposizione dell'utenza.
- Servizio ATM Metro M1 Porta Venezia www.atm-mi.it oppure Stazione Centrale Milano FS www.trenitalia.com

Cremona, Via Ettore Sacchi, 8: orari apertura 7h/die: lun. – ven.: 9:00 – 16:00. Riferimento telefonico: 0372 414412 .

Raggiungibilità:

- in auto: la Struttura può essere raggiunta con autovettura, da SP 10 ed SP 234 direzione Centro. Nelle immediate vicinanze sono presenti spazi pubblici per la sosta a disposizione dell'utenza.
- Trasporto Pubblico: www.kmspa.it – Linea E

Artogne (BS), Viale Caduti della Resistenza n. 25: orari apertura 7h/die: lun. – ven.: 9:00 – 16:00; Riferimento telefonico: 0364598726

Raggiungibilità:

- in auto: la Struttura può essere raggiunta con autovettura tramite SP 112. Antistante la Sede, sono presenti spazi pubblici per la sosta a disposizione dell'utenza
- Trasporti: www.fnmautoservizi.it – Staz. Artogne FNM (850mt da Sede UDO UCP-dom)

Broni (PV), Piazza Italia, 7: orari apertura 7h/die: lun. – ven.: 9:00 – 16:00; Riferimento telefonico: 038552252.

Raggiungibilità:

- in auto: la Struttura può essere raggiunta con autovettura tramite SS42 o SP55, proseguendo via Nazionale. Nelle immediate vicinanze della Sede, sono presenti spazi pubblici per la sosta a disposizione dell'utenza.
- Trasporti: www.arfea.it - fermata bus 395 - Via Emilia

Costa Volpino (BG), via Wortley n.3: orari apertura 7h/die: lun. – ven.: 9:00 – 16:00; Riferimento telefonico: 035972730

Raggiungibilità:

- in auto: la Struttura può essere raggiunta con autovettura tramite SP 112. Antistante la Sede, sono presenti spazi pubblici per la sosta a disposizione dell'utenza
- Trasporti: www.bergamotrasporti.it - Fermata Costa Volpino S.S.42

Gallarate (VA), Via Carducci, 14: orari apertura 7h/die: lun. – ven.: 9:00 – 16:00; Riferimento telefonico: 0331245778

Raggiungibilità:

- in auto: la Struttura può essere raggiunta con autovettura tramite E62, tramite uscita Gallarate che dista a 2,5 km (6min. auto). Nei pressi della Sede, sono presenti spazi pubblici per la sosta a disposizione dell'utenza
- fermata Gallarate FS dista 1,1km. www.trenitalia.com - www.trenord.it - www.trasporti.regione.lombardia.it –

Renate (MB), Via Concordia, 52: orari apertura 7h/die: lun. – ven.: 9:00 – 16:00; Riferimento telefonico: 0362924711

Raggiungibilità:

- in auto: la Struttura può essere raggiunta con autovettura tramite SP 112. Antistante la Sede, sono presenti spazi pubblici per la sosta a disposizione dell'utenza
- trasporti: bus z242 - www.autoguidovie.it

Gruppo CAMEDI S.r.l – UdO Territoriali Domiciliari – Sedi: Milano, Renate, Costa Volpino, Cremona, Artogne, Gallarate, Broni -
Numero verde Unico 800.134.700 per ADI ed UCP-DOM - Tel. 0229520264 - www.camedi.it – e-mail: info@camedi.it -
C.f. e P.Iva 05920700969 - Sede legale via Felice Casati, 42 - Milano - **elaborato Dir. San vers. 5 del 25.10.2017** – Pag. 3 di 4

Questionario Customer Satisfaction Servizio Domiciliare UCP-dom

Gentile Signora/e,

desideriamo migliorare la qualità del servizio di Cure Domiciliari nel quale Lei è inserita/o. Per raggiungere questo obiettivo la Sua collaborazione è fondamentale. Le chiediamo di dedicare pochi minuti del Suo tempo per compilare il questionario di soddisfazione allegato. La preghiamo di compilare il questionario da sola/o o con l'aiuto di un Suo familiare/Care Giver e di restituirlo in busta chiusa al personale del Servizio di Assistenza Domiciliare Camedì che lo ha recapitato.

La ringraziamo sin d'ora per la Sua preziosa collaborazione.

L'occasione ci è gradita per porgerLe distinti saluti.

ATS (ex- ASL)

Data.....

il Suo Servizio di Assistenza Domiciliare Camedì

Ritiene che il servizio di Cure Domiciliari sia completo e adeguato ai bisogni espressi dal Suo PAI?

Giudizio / Valore	SI <input type="checkbox"/> 0	NO <input type="checkbox"/> -2
-------------------	-------------------------------	--------------------------------

Se NO, può cortesemente indicarci i fattori che ne determinano la non completezza/adeguatezza?

Il livello di servizio fornito dal personale incaricato da Camedì Assistenza Domiciliare è:

Giudizio / Valore	Scarso <input type="checkbox"/> 0	Insufficiente <input type="checkbox"/> 4	Sufficiente <input type="checkbox"/> 6	Buono <input type="checkbox"/> 8	Ottimo <input type="checkbox"/> 10
-------------------	-----------------------------------	--	--	----------------------------------	------------------------------------

La cortesia del personale amministrativo, d'accoglienza ed informazioni incaricato di soddisfare le Sue richieste relative al Servizio Camedì Assistenza Domiciliare è:

Giudizio / Valore	Scarso <input type="checkbox"/> 0	Insufficiente <input type="checkbox"/> 4	Sufficiente <input type="checkbox"/> 6	Buono <input type="checkbox"/> 8	Ottimo <input type="checkbox"/> 10
-------------------	-----------------------------------	--	--	----------------------------------	------------------------------------

La cortesia degli Operatori Sanitari incaricati di soddisfare le Sue richieste relative al Servizio Camedì Assistenza Domiciliare è:

Giudizio / Valore	Scarso <input type="checkbox"/> 0	Insufficiente <input type="checkbox"/> 4	Sufficiente <input type="checkbox"/> 6	Buono <input type="checkbox"/> 8	Ottimo <input type="checkbox"/> 10
-------------------	-----------------------------------	--	--	----------------------------------	------------------------------------

La puntualità degli Operatori Sanitari incaricati di soddisfare le Sue richieste relative al Servizio Camedì Assistenza Domiciliare è:

Giudizio / Valore	Scarso <input type="checkbox"/> 0	Insufficiente <input type="checkbox"/> 4	Sufficiente <input type="checkbox"/> 6	Buono <input type="checkbox"/> 8	Ottimo <input type="checkbox"/> 10
-------------------	-----------------------------------	--	--	----------------------------------	------------------------------------

Ritiene il servizio di approvvigionamento di Camedì Assistenza Domiciliare:

Giudizio / Valore	Scarso <input type="checkbox"/> 0	Insufficiente <input type="checkbox"/> 4	Sufficiente <input type="checkbox"/> 6	Buono <input type="checkbox"/> 8	Ottimo <input type="checkbox"/> 10
-------------------	-----------------------------------	--	--	----------------------------------	------------------------------------

Le puntualità delle forniture di materiali consumabili è:

Giudizio / Valore	Scarso <input type="checkbox"/> 0	Insufficiente <input type="checkbox"/> 4	Sufficiente <input type="checkbox"/> 6	Buono <input type="checkbox"/> 8	Ottimo <input type="checkbox"/> 10
-------------------	-----------------------------------	--	--	----------------------------------	------------------------------------

Le Sue aspettative riguardo al Servizio di Camedì Assistenza Domiciliare sono state soddisfatte?

Giudizio / Valore	Scarso <input type="checkbox"/> 0	Insufficiente <input type="checkbox"/> 4	Sufficiente <input type="checkbox"/> 6	Buono <input type="checkbox"/> 8	Ottimo <input type="checkbox"/> 10
-------------------	-----------------------------------	--	--	----------------------------------	------------------------------------

Note, Ulteriori reclami, suggerimenti, proposte di miglioramento - apprezzamento o reclami:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....