



Carta dei Servizi Cure Domiciliari (C-DOM) ASST Spedali Civili di Brescia

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ASST Spedali Civili

Centro Stampa Spedali Civili - Q. 74 26 002

www.asst-spedalicivili.it

<i>Premessa</i>	3
<i>Cure Domiciliari (C-DOM)</i>	3
<i>I destinatari</i>	4
<i>Come attivare Il Servizio di Cure Domiciliari</i>	4
<i>Che cosa fare</i>	4
<i>I tempi di avvio dell'assistenza</i>	5
<i>Quali servizi eroghiamo</i>	5
<i>Criteri di dimissione</i>	5
<i>Le caratteristiche del Servizio di Cure Domiciliari</i>	6
<i>Gli operatori coinvolti</i>	7
<i>Come lavoriamo</i>	7
<i>Quanto costa il Servizio di Cure Domiciliari</i>	7
<i>Verifica della soddisfazione dell'utente</i>	7
<i>La gestione dei reclami/elogi</i>	7
<i>I diritti delle persone assistite</i>	7
<i>Modalità di accesso agli atti</i>	7

Premessa

L'Ente erogatore Cure Domiciliari (C-Dom) ASST Spedali Civili di Brescia, unità d'offerta accreditata, concorre al mantenimento e al miglioramento dello stato di salute dei cittadini in condizioni di fragilità e compromessi nell'autonomia attraverso un qualificato servizio di assistenza domiciliare. Favorisce la permanenza nel proprio contesto di vita di persone di qualunque età, affette da patologie croniche o acute trattabili a domicilio. Persegue, inoltre, l'obiettivo di mantenere e/o sviluppare l'autonomia dell'assistito, anche attraverso l'educazione e l'addestramento di familiari o collaboratori (caregiver) e la valorizzazione delle loro capacità assistenziali, promuovendo la conoscenza delle pratiche di cura.

Questa Carta dei Servizi contiene tutte le informazioni che riguardano l'organizzazione e il funzionamento dell'assistenza domiciliare assicurata dall'Ente Erogatore C-Dom di ASST Spedali Civili. Ciò affinché il cittadino possa con facilità individuare a chi rivolgersi, quali tipi di servizi e prestazioni vengono erogati e con quali modalità.

Cure Domiciliari (C-DOM)

Le Cure Domiciliari (C-DOM) si collocano nella rete dei servizi del territorio volti a garantire prestazioni sanitarie e socio-sanitarie a domicilio a persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità, con patologie in atto o esiti delle stesse, impossibilitate a fruire, fuori dal proprio ambiente di vita, delle cure necessarie. Le prestazioni sono assicurate da personale qualificato e si aggiungono, ma non si sostituiscono, all'assistenza già garantita dai familiari e/o loro collaboratori.

Le Cure Domiciliari sono pertanto finalizzate ad assicurare alla famiglia e alla persona malata un reale supporto per:

- garantire la permanenza dell'assistito nel suo ambiente di vita il più a lungo possibile;
- migliorare la qualità della vita quotidiana e favorire la continuità delle cure e dell'assistenza negli eventuali passaggi tra casa e ospedale e viceversa;
- favorire, per quanto possibile, la stabilità delle condizioni di salute e il mantenimento dell'autonomia dell'assistito;
- valorizzare le capacità di cura dei familiari e delle persone che collaborano nell'assistenza anche attraverso momenti di educazione e di addestramento.

I destinatari

Le Cure Domiciliari (C-Dom) si rivolgono a persone residenti in Regione Lombardia, di qualunque età, che presentano le seguenti condizioni:

- hanno bisogni sanitari o socio-sanitari gestibili a domicilio;
- non sono autosufficienti, in modo parziale o totale, per un periodo di tempo limitato o permanente;
- hanno difficoltà/impossibilità a camminare e non possono essere accompagnate con i comuni mezzi presso gli ambulatori sanitari;
- hanno una rete di aiuti familiari, parentali, di supporto;
- hanno un ambiente di vita che consente di gestire l'assistenza necessaria, anche adeguando gli spazi e rimuovendo eventuali ostacoli o barriere.

Come attivare il Servizio di Cure Domiciliari

Il Servizio di Cure Domiciliari deve essere richiesto dal Medico/Pediatra di Famiglia e viene attivato a seguito di valutazione dei bisogni dell'utente da parte dell'équipe per la valutazione multidimensionale.

L'équipe:

- 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 degli Spedali Civili si impegna ad assistere tutti gli utenti che ne richiederanno l'intervento.

Che cosa fare

Il cittadino e/o la famiglia che hanno scelto l'Ente erogatore C-Dom di ASST Spedali Civili verranno contattati per concordare l'avvio dell'assistenza e la prima visita domiciliare.

I tempi di avvio dell'assistenza

- Le richieste prevedono la presa in carico entro 3 giorni lavorativi salvo necessità di continuità assistenziale da garantire in caso di dimissione protetta.
- Successivamente ai tre giorni per prestazioni differibili su parere del prescrittore.

Quali servizi eroghiamo

I servizi erogabili, sono i seguenti:

- prestazioni occasionali o di breve durata (quali per es. il prelievo di sangue, la somministrazione di terapie, le medicazioni ecc.) di singole figure professionali;
- assistenza domiciliare pianificata, che comprende;
 - interventi erogati da un solo operatore (es. Fisioterapista, Infermiere ecc.);
 - interventi erogati contemporaneamente da parte di più operatori tra quelli disponibili (Infermiere, Fisioterapista, Geriatra, Fisiatra, Medico Palliativista, Psicologo, Educatore Professionale, Operatore Socio Sanitario) in base a quanto definito nel Piano di Assistenza Individuale.

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 sospensioni del P.A.I. uguali o superiori 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.

Le caratteristiche del Servizio di Cure Domiciliari

Le prestazioni sono garantite dopo la stesura di un Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.) che deve essere coerente con quanto emerso dalla valutazione dei bisogni. Nel Piano Assistenziale Individuale, condiviso con l'assistito o con un familiare/caregiver, vengono indicati tutti gli interventi assistenziali previsti.

Il servizio è assicurato tutti i giorni della settimana dalle ore 8.00 alle ore 20.00, in base alla programmazione effettuata.

L'assistenza domiciliare viene erogata per almeno 49 ore alla settimana in ragione della risposta ai bisogni evidenziati nel P.A.I.

Per gli utenti in carico all'Ente viene assicurata la reperibilità infermieristica dalle ore 16.00 alle ore 20.00 dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 20.00 il sabato, la domenica e i giorni festivi.

Reperibilità Infermieristica

Sarà cura dell'infermiere responsabile del Piano Assistenziale fornire il riferimento telefonico della reperibilità infermieristica da contattare in caso di necessità urgenti

Gli operatori coinvolti nell'assistenza avranno cura di integrare i propri interventi e di trasferire le informazioni utili anche al Medico/Pediatra di Famiglia dell'assistito e agli operatori del Servizio Sociale dei Comuni, qualora previsti, al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi assistenziali.

Gli operatori coinvolti

Il Responsabile Sanitario dell'Ente accreditato per le Cure Domiciliari dell'ASST Spedali Civili ha sede presso il Presidio Territoriale Brescia Centro.

I Coordinatori Infermieristici degli ambiti territoriali sono responsabili dell'organizzazione complessiva dell'assistenza (care manager).

Per ogni utente sono attivati gli operatori previsti dal Piano assistenziale individuale, in funzione dei bisogni rilevati. Tutti gli operatori sono dotati di tesserino di riconoscimento.



Come lavoriamo

Per ogni assistito preso in carico viene compilato il P.A.I. entro le 72 ore dal primo accesso a domicilio. Il piano assistenziale viene condiviso e controfirmato dall'utente/familiare/caregiver. Inoltre, ad ogni accesso, gli operatori compilano e firmano un diario delle prestazioni; anche questo modulo dovrà, di volta in volta, essere controfirmato dall'utente/caregiver. Il Piano e il diario resteranno a domicilio dell'assistito fino al termine del servizio. Il consenso al trattamento dei dati verrà richiesto al momento dell'avvio dell'assistenza.

Quanto costa il Servizio di Cure Domiciliari

Il Voucher consente di usufruire **gratuitamente** delle prestazioni previste dal Piano di assistenza personalizzato.

Verifica della soddisfazione dell'utente

All'utente, o al suo familiare, verrà richiesta la compilazione di un questionario per la valutazione del grado di soddisfazione rispetto al servizio fruito con la finalità di costruire, attraverso i suggerimenti forniti, un servizio sempre più appropriato ai bisogni delle persone prese in carico e di migliorare l'assistenza.

La gestione dei reclami/elogi

È possibile presentare segnalazioni, reclami ed elogi presso le sedi territoriali di riferimento attraverso apposito modulo allegato e scaricabile dal sito all'indirizzo www.asst-spedalivicivi.it (sezione rete territoriale > informazioni > uffici relazioni con il pubblico) dove si trovano i rispettivi recapiti.

Alle segnalazioni scritte verrà data risposta entro 30 gg. dal ricevimento

I diritti delle persone assistite

Il riconoscimento dei diritti delle persone assistite è garantito dal Codice etico comportamentale dell'ASST Spedali Civili disponibile sul sito www.asst-spedalivicivi.it.

Modalità di accesso agli atti

La richiesta di rilascio della documentazione socio-sanitaria relativa all'assistito può essere effettuata con apposito modulo scaricabile dal sito aziendale (www.asst-spedalivicivi.it > rete territoriale > informazioni > regolamento accesso agli atti) e presentata presso le Segreterie delle sedi territoriali. La documentazione verrà messa a disposizione entro 30 giorni dalla richiesta con i costi di riproduzione previsti.

Sede e Contatti per l'attivazione del Servizio C-DOM

Sede Principale

L'Ente Erogatore C-DOM ASST Spedali Civili ha una sede principale presso il Presidio territoriale di Brescia in Viale Duca degli Abruzzi n. 13.

La Segreteria, sita a piano terra, opera con il seguente orario di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.30.

Ricevimento telefonico dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.30 (negli altri orari è attiva la segreteria telefonica).

Segreteria: 0303333635

Fax 0303333636

E-mail: erogatore.adi@asst-spedalicivili.it

Punti di appoggio territoriale per l'attivazione del Servizio C-DOM

Brescia - V.le Duca degli Abruzzi n. 13

dalle ore 11,00 alle ore 13,00 dal lunedì al venerdì

(Comuni afferenti: Brescia e Collebeato)

Rezzato - Via F.lli Kennedy n. 115

dalle ore 11,00 alle ore 13,00 dal lunedì al venerdì

(Comuni afferenti: Azzano Mella, Borgosatollo, Botticino, Capriano del Colle, Castenedolo, Flero, Mazzano, Montirone, Nuvolento, Nuvolera, Poncarale, Rezzato, San Zeno Naviglio)

Sarezzo - P.le Europa n.16

dalle ore 11,00 alle ore 13,00 dal lunedì al venerdì

(Comuni afferenti: Bovegno, Bovezzo, Brione, Caino, Collio, Concesio, Gardone Val Trompia, Irma, Lodrino, Lumezzane, Marcheno, Marmentino, Nave, Pezzaze, Polaveno, Sarezzo, Tavernole sul Mella, Villa Carcina)

Gussago - Via Richiedei n. 8/b

dalle ore 11,00 alle ore 13,00 dal lunedì al venerdì

(Comuni afferenti: Berlingo, Castegnato, Castelmella, Cellatica, Gussago, Ome, Ospitaletto, Rodengo Saiano, Roncadelle, Torbole Casaglia, Travagliato)

Inquadra il QR Code



per maggiori informazioni