

Responsabile Struttura Semplice Gestione Cure Domiciliari Dott. Diana Sguerso

E-mail: cure.domiciliari@asst-ovestmi.it Tel. 0331/1776725- 0331/1776711

Unità d'Offerta Cure Domiciliari (CDOM) ASST Ovest Milanese

Sede: via Candiani 2, presso Vecchio Ospedale di Legnano, Edificio 58

Coordinatore Infermieristico Sonia Viti - Tel. 0331/1776899

Segreteria organizzativa : da lunedì a venerdì dei giorni feriali, dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle 13 alle 16.15 Tel. 0331/1776885 **E-mail** : adi.ovestmi@asst-ovestmi.it

CARTA DEI SERVIZI

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI) - UNITA' D'OFFERTA CURE DOMICILIARI (C-DOM) ASST OVEST MILANESE

Gentile Signora, Egregio Signore,

Le suggeriamo di dedicare qualche minuto alla lettura di questa Carta dei Servizi, con la quale desideriamo informarla sugli interventi relativi all'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) offerti da ASST Ovest Milanese. Auspiciamo che le informazioni di seguito fornite Le siano utili a fruire del nostro Servizio; siamo a disposizione per esaudire ogni Sua richiesta di chiarimenti e ad accogliere ogni Suo suggerimento per garantire la miglior assistenza di cui necessita.

COS'E' L'ADI

L'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) è un servizio che assicura a domicilio, alle persone parzialmente o totalmente non autosufficienti e alle loro famiglie, un insieme di interventi medici, infermieristici e/o fisioterapici e/o assistenziali, secondo un Piano Assistenziale definito sui bisogni della persona malata. I professionisti che intervengono a domicilio, in collaborazione con il Medico Curante, appartengono a Enti Erogatori Accreditati dalla Regione Lombardia, liberamente scelti dall'utente/famiglia.

CHI PUO' BENEFICIARNE

L'Assistenza Domiciliare Integrata è rivolta a persone in situazioni di fragilità, caratterizzate dalla presenza di:

- bisogni sanitari e sociosanitari gestibili al domicilio;
- non autosufficienza, parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- impossibilità a deambulare e non trasportabilità, con i comuni mezzi, presso i

servizi ambulatoriali territoriali;

- presenza di una rete familiare formale e/o informale di supporto;
- caratteristiche abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza.

Non vi sono limiti di età o di reddito per poter usufruire dell'ADI, che è annoverata fra i livelli essenziali di assistenza (LEA). I professionisti dell'ADI possono sostenere e/o integrare presenze familiari (parenti e/o loro collaboratori), ma non possono sostituirle completamente. Caregiver professionali e familiari si integrano, insieme al Medico Curante, per favorire la permanenza della persona malata nel proprio ambiente di vita.

Le prestazioni ADI sono programmate ed eseguite in orario diurno. Il servizio ADI non sostituisce i servizi di Continuità Assistenziale o di Pronto soccorso.

Per i residenti nel territorio di ASST Ovest Milanese (o con domicilio sanitario-cioè con iscrizione temporanea ad un Medico di Cure Primarie nel territorio della nostra ASST, ma residenti in altri comuni lombardi) le prestazioni di assistenza domiciliare sono attivate dal Medico di Medicina Generale (MMG)/Pediatra di Libera Scelta (PLS) oppure dal Medico Specialista Ospedaliero.

In caso di pazienti residenti fuori da Regione Lombardia ma con domicilio sanitario nel territorio di ASST Ovest Milanese, è possibile attivare l'assistenza domiciliare solo previa autorizzazione alle cure da parte delle ASL di residenza, che andrà fatta pervenire al PUA (Punto Unico di Accesso) distrettuale di competenza.

COME ATTIVARE L'ADI

La richiesta di ADI viene, di norma, trasmessa direttamente dal Medico Prescrittore o dal Servizio di Dimissione Protetta; in alternativa può essere inviata all'indirizzo mail di uno dei Punti Unici di Accesso (PUA) di seguito indicati o consegnata personalmente, insieme alla documentazione necessaria (tessera sanitaria, relazioni cliniche/lettere dimissioni ospedaliere, impegnativa del MMG/PLS, Piano Riabilitativo Individuale - PRI) al Punto Unico di Accesso territoriale. In occasione dell'attivazione del servizio, gli operatori di ASST potranno richiedere informazioni integrative utili a identificare i bisogni dell'assistito e le persone di riferimento al domicilio ed eventualmente programmare una visita domiciliare per una valutazione più approfondita dei bisogni assistenziali.

In conformità alla valutazione effettuata dall'equipe dell'ASST sulla base della prescrizione del Medico di Medicina Generale/Pediatra di Libera Scelta e dell'eventuale visita domiciliare, viene stilato il Progetto di Individuale (PI) di assistenza, in cui vengono programmati tipologia e frequenza delle prestazioni.

Se confermata la presenza dei requisiti per l'ammissione alle cure domiciliari, l'iter si conclude con il rilascio dell'elenco delle organizzazioni accreditate (Enti Gestori), da cui potrà scegliere da chi farsi assistere e un modulo dovrà essere indicato il nominativo dell'ente prescelto.

Il cittadino contatterà poi direttamente l'organizzazione scelta per l'avvio delle cure, concordando direttamente con l'Ente Gestore prescelto tempi e modalità di presa in carico, secondo il Progetto Individuale (PI) stabilito dall'Equipe di Valutazione (EVM).

I Punti Unici di Accesso, dove è possibile attivare e/o ricevere informazioni sull'Assistenza Domiciliare Integrata, sono dislocati nelle Case di Comunità attualmente aperte nei 4 Distretti:

| PUNTO UNICO ACCESSO (PUA) | | | EVM |
|---|--|---|--|
| DISTRETTO | ACCESSO | TELEFONO | E-MAIL |
| LEGNANESE CDC Legnano Via Candiani, 2 Legnano | Lunedì, mercoledì, venerdì ore 9.00 – 12.30 | 0331/1776811 | voucher.legnano@asst-ovestmi.it |
| LEGNANESE CDC Busto Garolfo Via XXIV maggio, 17 Busto Garolfo | Martedì ore 14.00-16.00 | 0331/ 1776181 | voucher.legnano@asst-ovestmi.it |
| LEGNANESE CDC Parabiago Via XI febbraio, 31 Parabiago | Giovedì ore 9.00-12.30 | 0331/1776332 | voucher.legnano@asst-ovestmi.it |
| CASTANESE Via Badi, 4 Cuggiono | Accesso libero il Lun e Ven ore 9.00-12.00 | Per informazioni 02/9733547/6 in orario di apertura | voucher.castano@asst-ovestmi.it |
| CASTANESE Via Moroni, 12 Castano Primo | Mercoledì ore 9.00 -12.00 | 0331/888371 in orario di apertura | voucher.castano@asst-ovestmi.it |
| MAGENTINO Via al donatore di Sangue, 50 Magenta | Lunedì, martedì, giovedì, venerdì ore 14.00-16.00 | 02/97963134 | sp-magenta@asst-ovestmi.it |
| ABBIATENSE Piazza Mussi, 1 Edificio A Abbiategrasso | Lunedì, mercoledì, venerdì ore 9.00- 12.30 | 02/9486070 | sp-abbiategrasso@asst-ovestmi.it |

MODALITA' DI ACCESSO E PRESA IN CARICO DA PARTE DELL'UNITA' D'OFFERTA C-DOM DI ASST OVEST MILANESE

La nostra ASST ha avviato l'attività di erogazione diretta delle prestazioni di Assistenza Domiciliare Integrata. Pertanto, dopo la valutazione dei bisogni da parte di una nostra equipe, qualora la Sua scelta ricada su ASST Ovest Milanese, Lei potrà avvalersi della nostra Azienda per le prestazioni sanitarie e socio-sanitarie previste nel Progetto Individuale stilato con il suo Medico di Medicina Generale.

I professionisti che interverranno a domicilio sono operatori dipendenti da ASST, qualificati, facilmente identificabili con cartellino di riconoscimento. Lavoreranno in stretta connessione con il Medico Curante e con altri attori della rete (es. SAD Comune, volontariato), se necessario.

MODALITA ACCESSO E PRESA IN CARICO

ASST Ovest Milanese dispone di un'equipe ADI multiprofessionale per fornire assistenza su tutto il territorio dell'ASST Ovest Milanese, in ciascuno dei 4 Distretti.

Il Coordinamento ADI di ASST Ovest Milanese ha sede a Legnano, presso l'Ospedale Vecchio, via Candiani 2. La sede è chiusa al pubblico.

La richiesta di presa in carico sarà possibile contattando la segreteria organizzativa, da lunedì a venerdì dei giorni feriali dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle 13 alle 16.15 al seguente recapito: Tel. 0331.1776885
Email: adi.ovestmi@asst-ovestmi.it.

In occasione del primo contatto telefonico, un operatore effettuerà un'intervista per approfondire gli elementi necessari all'attivazione del servizio. Sarà fornita una risposta rispetto alla possibilità di presa in carico, condizionata dalla disponibilità di professionisti in grado di attuare il Piano Individuale definito.

Il Servizio di assistenza domiciliare, in caso di disponibilità alla presa in carico da parte del nostro Ente, verrà attivato entro un massimo di 72 ore, fatte salve eventuali necessità di continuità assistenziale da garantire in corso di dimissioni protette o la differibilità oltre le 72 ore a giudizio del Medico Invitante. Viene fissato un appuntamento per il primo accesso a domicilio di un componente dell'equipe C-DOM, di cui vengono forniti all'utente nominativo e recapito telefonico cellulare. Al primo accesso a domicilio da parte di un nostro operatore Le verrà consegnata tutta la documentazione informativa, comprensiva di nominativi e recapiti dei professionisti che interverranno al domicilio a prestare assistenza. Verrà inoltre stilato il Piano Assistenziale Individuale, con la programmazione delle prestazioni previste, e verrà lasciato il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FASAS), che servirà agli operatori per registrare gli eventi e le attività svolte durante gli accessi al domicilio.

L'orario di erogazione del servizio, le figure professionali coinvolte, l'operatore ASST di riferimento (Case manager) e il suo recapito, la frequenza delle prestazioni programmate a domicilio, saranno concordate con l'assistito e i suoi familiari e saranno dettagliate nel PAI (Piano di Assistenza Individuale).

Di norma il servizio ADI contempla prestazioni programmate e non assicura il servizio di emergenza-urgenza, per il quale dovrà contattare il numero di emergenza 118/112 o rivolgersi al Pronto Soccorso più vicino.

Potrà contattare il suo operatore di riferimento al numero di cellulare fornito per ogni necessità/segnalazione estemporanea. Negli orari di chiusura della segreteria è disponibile un servizio di segreteria telefonica con possibilità di registrazione di messaggi.

TIPOLOGIA E MODALITA DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Il Referente Clinico dell'ADI è il Medico di Medicina Generale o il Pediatra di Libera Scelta, che ne è anche il Prescrittore.

L'assistito e i suoi familiari avranno un operatore di riferimento (Case Manager), che garantirà l'integrazione degli interventi e la connessione fra l'equipe curante, il MMG/PLS, il malato e la sua famiglia ed eventuali

altri Servizi/Enti che possono fornire il supporto necessario (Servizi Sociali, Volontariato, ecc). Gli operatori dell'equipe ADI realizzano il Piano Assistenziale Individuale (PAI) concordato con il Medico Curante, cui segnalano eventuali variazioni dei bisogni dell'assistito e la necessità di adozione di eventuali nuovi provvedimenti diagnostici o terapeutici.

L'equipe ADI comprende varie figure professionali (un Medico Specialista Geriatra, un Medico Specialista Fisiatra, un Medico Specialista Pneumologo, uno Psicologo, un Coordinatore infermieristico, Infermieri, Operatori Socio Sanitari, Fisioterapisti, Terapisti Occupazionali, Dietiste) che programmano e realizzano le prestazioni domiciliari secondo la propria specifica competenza e a seconda dei bisogni dell'assistito e che lavorano in stretta connessione con il Medico di Medicina Generale.

I Medici Specialisti realizzano consulenza valutativa e prescrittiva secondo specialità. Il Fisiatra è responsabile del Piano Riabilitativo Individuale e della prescrizione degli ausili.

Lo Psicologo offre supporto alla persona malata e/o ai caregiver e all'equipe curante.

Gli Infermieri si occupano dell'assistenza infermieristica (es. medicazioni, prelievi, somministrazione terapia endovenosa/intramuscolare/sottocutanea secondo prescrizione medica, monitoraggio parametri cardiorespiratori, glicemia, bilancio idrico, posizionamento catetere vescicale, posizionamento Sondino Nasogastrico, supporto nella gestione dell'alimentazione artificiale, della ossigenoterapia e della ventilazione assistita, ecc.) e dell'addestramento dei caregiver familiari alle più comuni pratiche assistenziali e alla gestione di eventuali presidi.

I Fisioterapisti provvedono al trattamento fisioterapico dettagliato nel Piano Riabilitativo Individuale e si occupano dell'addestramento all'utilizzo degli ausili.

I Terapisti Occupazionali provvedono alla valutazione dell'ambiente di vita del paziente per una corretta prescrizione degli ausili e al settore riabilitativo di loro competenza, rieducando i pazienti al recupero dei disturbi neuropsicologici (memoria e attenzione) e delle abilità nelle attività di vita quotidiana.

Gli OSS (Operatori Socio-Sanitari) provvedono all'igiene e alla movimentazione della persona, e collaborano con gli Infermieri alla realizzazione dell'assistenza.

La dietista fornisce assistenza dietetico nutrizionale comprensiva di valutazione del rischio nutrizionale e della formulazione di diete specifiche in relazione alle condizioni cliniche dell'utente.

L'orario di erogazione del Servizio, le figure professionali coinvolte, l'operatore ASST di riferimento (case manager) e il suo recapito, la frequenza delle prestazioni programmate a domicilio, sono condivise con l'assistito e i suoi familiari e vengono dettagliate nel PAI (Piano di Assistenza Individuale). Le prestazioni sono programmate e realizzate in orario diurno, di norma dalle ore 8.00 alle ore 16.15.

L'erogazione delle cure domiciliari è programmata, in relazione ai bisogni:

- su 5 giorni a settimana (da lunedì a venerdì) per i percorsi che prevedono solo attività prestazionali o monoprofessionali
- su 7 giorni alla settimana per i percorsi che prevedono attività domiciliari integrate.

Alle prestazioni erogate a domicilio possono aggiungersi quelle effettuate da remoto, in telemedicina (televisita, teleriabilitazione, colloquio psicologico). Per questa specifica modalità di erogazione delle prestazioni riceverà specifiche istruzioni e strumenti, nella garanzia della tutela della privacy.

In relazione alla necessità di intervento di Medico Specialista (Geriatra o Fisiatra) e/o di Psicologo delineata nel PI/PAI, il Case Manager si occupa di contattare telefonicamente o via mail lo Specialista di riferimento, di programmarne l'accesso domiciliare in accordo con l'utente/famiglia e di verificare con l'equipe curante la registrazione del referto della visita sul FASAS, la trasmissione al MMG/PLS dello stesso e delle indicazioni diagnostico-terapeutiche in esso contenute.

COME RICONOSCERE GLI OPERATORI DELL' EQUIPE C-DOM DI ASST OVEST MILANESE

Il personale utilizza sempre un cartellino aziendale che riporta cognome, nome, numero di matricola, qualifica professionale.

Nella documentazione lasciata al domicilio sono indicati i nominativi e la qualifica degli operatori che si occuperanno delle cure.

COME VIENE ASSICURATA LA CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

L' obiettivo dell'assistenza domiciliare è la permanenza della persona nel proprio ambiente di vita e nelle migliori condizioni di salute; gli interventi sociosanitari ADI sono specificamente mirati alla prevenzione di acuzie che possono motivare complicanze e ospedalizzazioni. L'equipe ADI pone particolare attenzione ad assicurare la continuità dell'assistenza. Ciò avviene in primis all'interno del proprio Servizio mantenendo per quanto possibile gli stessi professionisti di riferimento o garantendo il passaggio di consegne fra operatori.

Ogni cambio di operatore ADI non preventivato alla presa in carico viene formalmente comunicato all'utente/parente/caregiver.

In relazione al mutare dei bisogni della persona assistita e alle risorse della sua rete familiare, può essere motivata e facilitata dall'equipe CDOM, attraverso l'intervento dell'assistente sociale, la scelta -anche temporanea- di altri setting assistenziali: Cure Palliative, Cure Intermedie, Ospedale, Ospedale Di Comunità, Servizi Ambulatoriali, RSA/RSD O Altre Unità d'Offerta (SERT, NOA, CPS, CDD, Consultori).

COME AVVIENE LA DIMISSIONE DAL SERVIZIO

La dimissione dal Servizio può avvenire per il raggiungimento degli obiettivi assistenziali individuati nel PI/PAI, per decesso, per cambio di domicilio/residenza, per scelta di un altro Ente Erogatore o per trasferimento ad altra Struttura/Servizio.

L'equipe di cura compila la scheda di dimissione, che sarà conservata all'interno del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario dell'assistito e trasmessa al Medico Curante.

COSTI

Non vi sono costi per l'utente, il Servizio è gratuito in quanto a carico del Servizio Sanitario Nazionale, ad eccezione del ticket prelievi per i non esenti.

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA

Ad ogni cittadino, al fine di assicurare trasparenza nell'azione amministrativa e di favorirne lo svolgimento imparziale, è riconosciuto il diritto di accesso ai documenti amministrativi, secondo quanto stabilito ai sensi dell'art.22 della Legge 241/90 e del artt. 15 e seguenti della Legge Regionale n. 1/2012.

In particolare è presente in azienda un “Regolamento per l'esercizio del diritto di accesso agli atti” adottato con deliberazione nr 169/2017 nel quale sono disciplinate le modalità di richiesta ed i costi previsti per il rilascio di documentazione amministrativa.

Sul sito della ASST Ovest Milanese sono indicate nel dettaglio le procedure necessarie per il rilascio di copia della documentazione sanitaria. Digitando il link <http://www.asst-ovestmi.it/home/pazienti> è possibile scaricare la modulistica necessaria ed avere indicazioni sulle modalità di richiesta.

RILEVAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE

Nel momento di attivazione del servizio, in occasione del primo accesso domiciliare, viene rilasciato un questionario per la rilevazione del Suo grado di soddisfazione sulla nostra Unità di Offerta di Cure Domiciliari (Allegato 1).

Tale questionario è anche disponibile online. Le chiediamo di compilarlo esprimendo liberamente, in forma anonima, la sua opinione sul Servizio di cui ha usufruito. La restituzione del questionario cartaceo può essere effettuata consegnandolo in busta chiusa all'equipe curante o inserendolo nell'apposita cassetta sita presso il PUA, dove ha attivato il Servizio.

I questionari verranno analizzati dal Responsabile delle Cure Domiciliari, ai fini di apportare le necessarie misure correttive atte al miglioramento del Servizio offerto.

SEGNALAZIONI/ENCOMI/RECLAMI

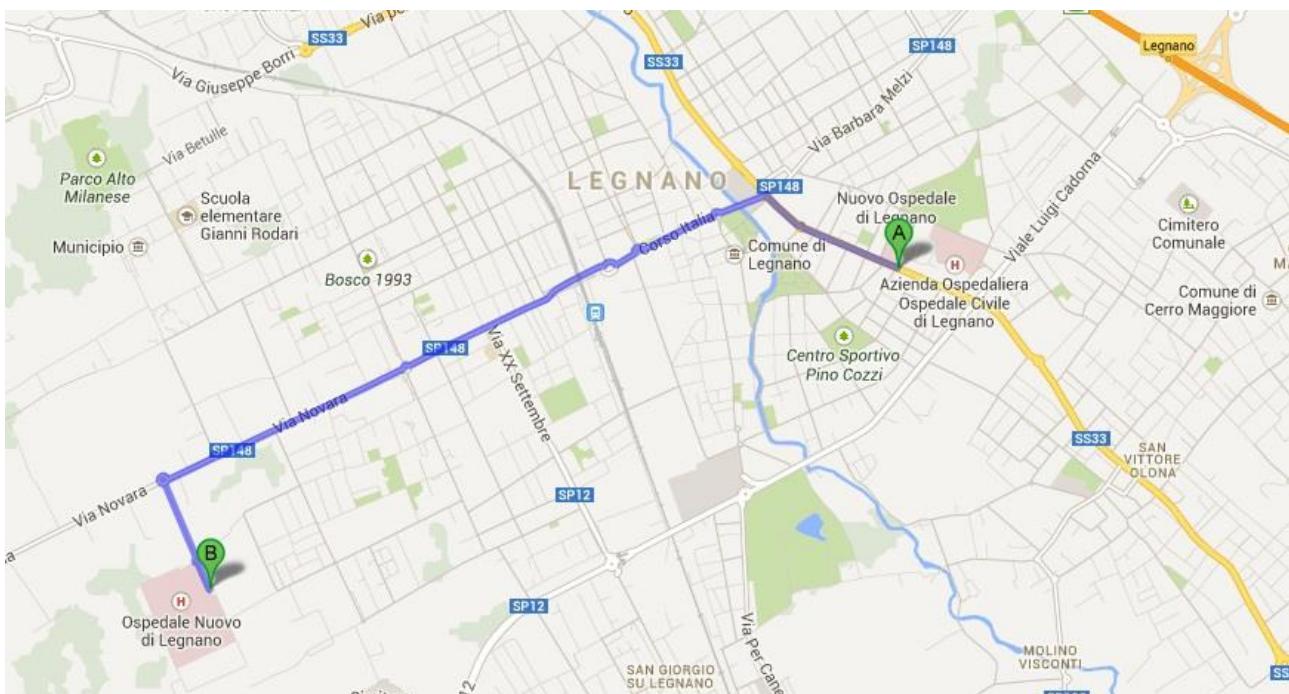
Potrà segnalare eventuali disservizi e/o suggerimenti relativamente al Servizio di Cure Domiciliari attraverso le seguenti modalità:

- Compilazione del modulo osservazione/reclamo/encomio (Allegato 2) e invio/consegnna all'URP aziendale, o alla Segreteria organizzativa del Servizio Cure domiciliari.
- Colloquio con il Coordinatore Infermieristico o con il Responsabile della SS Gestione Cure Domiciliari.
 - Coordinatore Infermieristico Tel. 0331/1776899 E-mail adi.ovestmi@asst-ovestmi.it
 - Responsabile SS Gestione Cure Domiciliari Tel. 0331/1776725- 0331/1776711
Email cure.domiciliari@asst-ovestmi.it, diana.sguerso@asst-ovestmi.it

- Reclamo formale presso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) dell’ASST Ovest Milanese.

L’Ufficio Relazioni con il Pubblico può anche essere contattato via internet al link: www.asst-ovestmi.it/home/urp, via posta elettronica all’indirizzo: urp@asst-ovestmi.it o telefonicamente al numero 0331/449707.

COME RAGGIUNGERE LA NOSTRA SEDE ORGANIZZATIVA/OPERATIVA



La nostra segreteria è di norma chiusa al pubblico, salvo appuntamento.

La nostra sede è presso l’Edificio 58 dell’Ospedale Vecchio (VOL) di Legnano, ingresso via Canazza, che è raggiungibile:

| Mezzo Proprio | Mezzi Pubblici |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Autostrada A8 Milano-Laghi - uscita Legnano | <ul style="list-style-type: none"> Stazione FFSS di Legnano (linea ferroviaria Milano - Varese). |
| <ul style="list-style-type: none"> Strada Statale (33) del Sempione direzione Legnano | <ul style="list-style-type: none"> Autobus Stie- ATINOM |
| <ul style="list-style-type: none"> Strada Provinciale Saronnese (poi immettersi su SS Sempione) | |

ALLEGATI:

- **Allegato 1 Questionario di soddisfazione Cure Domiciliari (Assistenza Domiciliare Integrata)**

Link: <https://www.asst-ovestmi.it/uploads/redactor/1742826166.pdf>

- **Allegato 2 Modulo Segnalazione Disservizio- Reclamo- Encomio**

Link: <https://www.asst-ovestmi.it/uploads/redactor/1742826182.pdf>

Legnano, 24/03/2025