



CARTA DEI SERVIZI
CURE DOMICILIARI (C-DOM)



Sistema Socio Sanitario



Carta dei Servizi valida per l'anno 2024

versione 3 – 1/2025

LA FONDAZIONE MADDALENA GRASSI

La Fondazione Maddalena Grassi è un ente senza scopo di lucro che opera nell'ambito dell'assistenza sanitaria e socio-sanitaria, domiciliare e residenziale.

La missione

La Fondazione Maddalena Grassi ha come scopo "Accogliere e condividere il bisogno di chi soffre a causa dell'infermità e della malattia, attraverso la promozione di capacità e forme d'assistenza sanitaria, domiciliare e ospedaliera, in tutte le sue manifestazioni, purché rispettose della persona nella sua totalità" (Statuto, art. 1).

La storia

La Fondazione Maddalena Grassi è nata nell'aprile 1991 per iniziativa di un gruppo di medici, infermieri, fisioterapisti e assistenti sociali che già da tempo offrivano, in forma volontaria, assistenza sanitaria domiciliare a persone affette da malattie cronico – degenerative, neoplastiche ed infettive (AIDS).

Si è costituita in Fondazione nel 1992, in memoria di Maddalena Grassi, la cui famiglia ha voluto contribuire alla costituzione di una realtà che prestasse opera quotidiana in favore di chi soffre per malattia e infermità. Ha ottenuto il riconoscimento regionale nel 1992 e quello nazionale nel 2003.

Dall'incontro con persone che esprimevano un bisogno di cura specifico e con professionisti che desideravano un aiuto per rispondervi appropriatamente sono poi nate altre attività sia di assistenza domiciliare che residenziale.

L'assistenza domiciliare è erogata in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale: comprende prestazioni sanitarie e assistenziali, integrate secondo il bisogno del paziente. Iniziata come assistenza a malati di AIDS si è estesa nel tempo a pazienti adulti con patologie degenerative e croniche e a minori affetti da malattie congenite o acquisite nell'età evolutiva. Oggi, nel servizio di Cure Domiciliari (C-DOM), vengono assistiti circa 2000 pazienti all'anno, con una media di circa 800 pazienti visitati al giorno.



Nel 1994 viene aperta a Baruccana di Seveso la Casa d'Accoglienza per malati di AIDS, alla quale si affianca nel 2010 un'altra struttura analoga a Concorezzo; ogni struttura accoglie oggi 10 pazienti in regime residenziale e 2 in regime diurno. Sono inoltre attivi in entrambi le sedi dei progetti di cohousing grazie alla creazione di 2 appartamenti (3 posti letto totali) a Seveso e di 3 appartamenti (4 posti letto totali) a Concorezzo.

Nel 2002 viene formalizzata la partecipazione della Fondazione Maddalena Grassi al Dipartimento Oncologico dell'Azienda Ospedaliera Luigi Sacco di Milano, nell'ambito del quale la Fondazione assicura assistenza domiciliare e collabora con proprio personale all'apertura dell'hospice. Ad oggi la Fondazione gestisce, attraverso convenzione, il personale infermieristico e socio - sanitario dei reparti hospice del dipartimento oncologico dell'Azienda ospedaliera Luigi Sacco di Milano (dal 2002), del dipartimento oncologico dell'Azienda ospedaliera Fatebenefratelli di Milano (dal 2003), del dipartimento di malattie infettive dell'Azienda ospedaliera Luigi Sacco di Milano (dal 2022).

Dal 2005 è operativo presso Villa Rondo in Vigevano un Centro Polifunzionale, che ad oggi comprende: due Comunità Protette psichiatriche a media intensità assistenziale (CPM) con 20 posti letto accreditati ciascuna, un Centro Diurno psichiatrico (CD) accreditato per accogliere giornalmente 15 ospiti e due progetti di Residenzialità Leggera psichiatrica (RL); la Residenza Sanitaria Disabili (RSD) "Marco Teggia" con 18 posti letto accreditati per pazienti adulti con disabilità grave.

La Fondazione Maddalena Grassi, nello spirito dei propri scopi e valori statutari, ha maturato una preoccupazione formativa sulle tematiche proprie della cura: promuove corsi di formazione con accreditamento ECM e convegni, in autonomia o in collaborazione con Università ed Aziende Ospedaliere. La Fondazione Maddalena Grassi, attraverso progetti sviluppati in proprio o in collaborazione con altri enti, promuove la ricerca nel settore sanitario, e specificatamente dell'assistenza domiciliare, ai fini di migliorare la qualità dell'assistenza, di supportare la formazione del personale e avviare percorsi di dottorato, di master e di tesi universitarie.



TERRITORIALITÀ E ACCESSIBILITÀ

Il servizio Cure Domiciliari (C-DOM) della Fondazione Maddalena Grassi è autorizzato e accreditato col Sistema Socio-Sanitario Regionale lombardo ed opera nei seguenti ambiti territoriali:

- ATS Milano Città Metropolitana
 - Tutto il territorio del Comune di Milano (ASST GRANDE OSPEDALE METROPOLITANO NIGUARDA, ASST SANTI PAOLO E CARLO, ASST FATEBENEFRATELLI SACCO)
 - ASST NORD MILANO
 - ASST OVEST MILANESE - distretto ABBIATENSE
 - ASST RHODENSE
 - ASST Melegnano-Martesana – distretto VISCONTEO
- ATS della Brianza
 - ASST DELLA BRIANZA
 - ASST DI MONZA

Sedi C-DOM

La sede organizzativa C-DOM di FMG, è ubicata a Milano in via Bordighera n° 6. È raggiungibile con i mezzi pubblici: MM2 (fermata Romolo a 750 m), linee 90,91 e 47 (fermata p.zza Bonfanti a 500 m), linea 59 (fermata via Spezia a 300 m).

La sede di via Bordighera è anche sede operativa per l'ATS di Milano Città Metropolitana.

La sede è aperta secondo i seguenti orari: lunedì - venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00.

La sede operativa di Seveso (MB), è ubicata in Via Meredo 39 e non è aperta al pubblico. È raggiungibile dalla Stazione Ferroviaria di Seveso – Baruccana (dista circa 20 min a piedi).



NUMERI DI RIFERIMENTO

INFORMAZIONI E ATTIVAZIONE DELL'ASSISTENZA dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00		TEL. 02/29521856 FAX 02/20240374	
PAZIENTI GIA' IN ASSISTENZA	NUMERO RISERVATO dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00	<u>ATS MILANO CITTÀ ME- TROPOLITANA;</u> 02.29522431 <u>ATS DELLA BRIANZA</u> 02.80011350	Al di fuori degli orari indicati è in funzione una segreteria telefonica. La risposta è garantita entro le ore 10.00 del giorno lavorativo successivo a quello della chiamata.
	NUMERO DI REPERIBILITA' (sabato, domenica e festivi dalle 9.00 alle 18.00). Numero da utilizzare anche in caso di guasto delle linee fisse	<u>C-DOM adulti;</u> 346 8846353 <u>C-DOM pediatrici</u> 346 7953723	

SERVIZI

Il servizio C-DOM comprende attività socio-sanitarie (assistenza medica, infermieristica e riabilitativa, ausiliaria per cura della persona, supporto psicologico, supporto spirituale) integrate tra loro. L'obiettivo è rispondere alle esigenze del paziente non autosufficiente, svolgendo una funzione di raccordo con l'azione delle strutture sanitarie, integrandosi ove richiesto con altri servizi territoriali, in collaborazione con il medico di medicina generale e con la famiglia.

È garantito a persone fragili senza alcuna distinzione di età o genere: anziani con patologie cronico/ degenerative, pazienti neurologici, portatori di handicap, malati oncologici, malati di AIDS o che necessitano di terapie specifiche, minori con patologie congenite o acquisite in età evolutiva. Non vi è vincolo di reddito per l'accesso al servizio C-DOM.

La Fondazione Maddalena Grassi è strutturata per rispondere a tutti i profili di assistenza previsti nell'ambito dei servizi C-DOM della Regione Lombardia, compresi quelli a più elevata



complessità assistenziale (pazienti affetti da malattie neurodegenerative, stati vegetativi, minori, ecc.).

Le prestazioni sono programmate ed erogate dalle ore 8.00 alle ore 20.00 nei giorni feriali ed anche, in caso di necessità prevista dal Piano di Assistenza Individuale, nei giorni prefestivi e festivi.

Di seguito si elencano le tipologie di prestazioni domiciliari erogate:

<p><u>Assistenza infermieristica</u>: cura e prevenzione delle lesioni cutanee, medicazioni; cambio catetere; gestione sondino naso-gastrico; gestione PEG; gestione di uro – colon – nefro – cisto stomie; gestione di catetere venoso centrale; controllo parametri vitali; educazione sanitaria. Somministrazione di terapie intramuscolo ed endovena. Assistenza infermieristica pediatrica.</p>
<p><u>Assistenza medica</u>: consulenza specialistica del geriatra, fisiatra, anestesista, pediatra, palliativista, cardiologo, chirurgo plastico/vulnologo. E' possibile la sostituzione delle cannule tracheostomiche e delle PEG a domicilio effettuate da personale medico.</p>
<p><u>Assistenza psicologica</u>: sostegno psicologico al domicilio al paziente, esteso in casi specifici al caregiver.</p>
<p><u>Assistenza spirituale</u>: sostegno spirituale religioso al domicilio ove accolto il bisogno da parte del paziente o dei suoi famigliari</p>
<p><u>Area ausiliaria</u>: collaborazione con l'infermiere nella cura, alzata, aiuto nella mobilizzazione; addestramento care giver; igiene personale.</p>
<p><u>Telemedicina</u>: al momento attuale vengono erogate visite per colloquio psicologico e visite fisiatriche per rinnovo dei piani riabilitativi individuali</p>

MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO E DIMISSIONE

Il servizio C-DOM è prescrivibile dal medico di medicina generale, dal Pediatra di Libera scelta, dallo specialista ospedaliero per quanto riguarda le dimissioni protette, da UdO socio-sanitarie territoriali.

È necessario che in casa vi sia una persona (*care giver*) dedicata all'assistenza del paziente. I costi dell'assistenza sono totalmente sostenuti dal servizio sanitario regionale.

Chi ha diritto al servizio C-DOM

Tutte le persone bisognose di cure che a causa della disabilità non sono in grado di recarsi presso gli ambulatori o altre strutture territoriali. Non ci sono limiti di età né di reddito.

Come richiederlo

Il paziente cui sia stato prescritto di attivare il servizio C-DOM, o un caregiver/congiunto, si rivolge alla propria ASST di riferimento che accoglie la domanda e, effettuata la valutazione multidimensionale del paziente, conferma l'indicazione al servizio C-DOM, stabilisce il Progetto di Intervento (P.I.) ed assegna il profilo di cura adeguato emettendo il relativo voucher socio sanitario e fornendo un elenco di soggetti accreditati all'erogazione del servizio.

Se contattata, **la Fondazione Maddalena Grassi effettua la prima visita di valutazione e definisce il Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.)** attivando la presa in carico del paziente.

La Fondazione è responsabile del materiale sanitario necessario all'esecuzione delle prestazioni previste dal piano.

Il servizio è totalmente gratuito per l'utente.

Tempi massimi di attivazione dell'assistenza

Assistenza infermieristica

L'intervento domiciliare è attivato entro 72 ore dalla richiesta di attivazione delle C-DOM. Gli interventi potranno anche essere avviati in tempi superiori alle 72 ore ove assente il carattere d'urgenza.



Assistenza riabilitativa

Entro 72 ore quando indicato; i tempi si possono allungare in caso di mancanza del PRI, per opportunità/esigenze cliniche specifiche o amministrative (autorizzazione da parte dei distretti); in questi casi il paziente viene inserito in una lista d'attesa.

Durata dell'assistenza

Il voucher socio-sanitario ha una durata di 30, 60 o 90 giorni ed è rinnovabile con autorizzazione dell'ASST di riferimento fino al persistere delle condizioni di necessità del paziente.

Condizioni e modalità per la dimissione

La dimissione del paziente dal servizio C-DOM avviene per:

- raggiungimento degli obiettivi sanitari e riabilitativi previsti nel PAI/PRI;
- ricovero ospedaliero o assenza dal domicilio superiore ai 15 giorni ⁽¹⁾;
- ricovero in lungodegenza riabilitativa;
- ricovero definitivo in struttura residenziale;
- decesso;
- trasferimento definitivo del domicilio del paziente.

È facoltà del paziente sospendere il servizio o revocare la scelta del soggetto erogatore, qualora a suo giudizio non sussistano le premesse per proseguire l'assistenza.

Alla dimissione, nel caso di trasferimento ad altre unità d'offerta, al fine di garantire la continuità delle cure, viene rilasciata al paziente una "Documento di Dimissione".

¹ Per riattivare l'assistenza è necessaria una nuova impegnativa da parte del Medico di Medicina Generale o Pediatra di Libera Scelta.

TUTELA DEGLI ASSISTITI

Ufficio Relazioni con il pubblico (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico fa parte dell'Ufficio Relazioni esterne della Fondazione Maddalena Grassi; è aperto il giovedì dalle ore 9.00 alle ore 16.00 presso la sede centrale: Milano, via Giovanni Prati 4, 20145 - tel. 02/29522002.

Responsabile: Filippo Cristoferi, via Giovanni Prati 4, 20145 Milano

Tel. 02.29522002

Fax 02.20402169

mail: urp@fondazionemaddalenagrassi.it.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è stato istituito per facilitare la comunicazione e la partecipazione consentendo ai cittadini, pazienti e familiari, di tutelarsi verso qualsiasi disservizio o comportamento in contrasto con i principi ai quali si ispira questa Carta dei Servizi.

Le segnalazioni possono essere fatte direttamente all'ufficio via posta elettronica o tramite gli strumenti messi a disposizione nel Fasas (vedi alla voce "Procedure per il ricevimento di reclami, suggerimenti, apprezzamenti") spiegati di seguito.

L'URP è tenuto a fornire risposte alle segnalazioni ed alle richieste che presentano una immediata soluzione. Nei casi complessi acquisisce tutta la documentazione necessaria ed ogni elemento utile per predisporre una risposta alle persone.

PROCEDURA PER IL RICEVIMENTO DI RECLAMI, SUGGERIMENTI, APPREZZAMENTI.

Dal fascicolo domiciliare è possibile scaricare, tramite apposito qrCode indicato, un modulo per la segnalazione di reclami, osservazioni o apprezzamenti (vedi allegato 1). Il modulo compilato potrà essere inviato all'URP della Fondazione; è possibile contattare direttamente l'ufficio relazioni con il pubblico attraverso l'indirizzo e-mail.

Qualora il paziente non fosse in grado di compilare autonomamente il modulo l'operatore può compilarlo in sua vece per poi trasmetterlo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che attiva le funzioni responsabili e risponde all'utente. La risposta dell'URP viene condivisa con le funzioni coinvolte e approvata dal Direttore Sanitario.



Tempi di risposta: Compatibilmente con la complessità del quesito inoltrato, la FMG garantisce una risposta entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della segnalazione.

CONSENSO INFORMATO

La persona assistita, o chi per legge delegato, è informata in modo comprensibile ed esauriente circa le cure e le procedure assistenziali previste dal PAI e sottoscrive l'apposito modulo di consenso informato.

TUTELA DELLA PRIVACY

La Fondazione Maddalena Grassi assicura che la raccolta e la gestione dei dati personali del paziente avviene in conformità con quanto prescritto dal Dlgs 196/03.

Le modalità di trattamento dei dati sensibili vengono comunicate al paziente attraverso specifico modulo.

RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Gli operatori domiciliari della Fondazione Maddalena Grassi sono riconoscibili da cartellino identificativo che devono mostrare a richiesta del paziente/delegato per legge.

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Nel fascicolo domiciliare è possibile accedere, tramite il qrCode indicato, al questionario online (vedi allegato 2) per la rilevazione del grado di soddisfazione del servizio. Annualmente i questionari ricevuti vengono analizzati e predisposta una relazione.

MODALITÀ E TEMPISTICHE PER L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA O PER OTTENERNE IL RILASCIO

Per accedere alla documentazione sociosanitaria o per ottenerne il rilascio in copia il paziente, o chi legalmente lo rappresenta, deve farne richiesta scritta al Direttore Sanitario. Il Direttore Sanitario risponde nel più breve tempo possibile all'avente diritto. Per il rilascio della copia della documentazione sono previsti dieci giorni dalla data della richiesta e non è previsto alcun costo.



STANDARD DI QUALITA'

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
ACCESSIBILITA' TEMPESTIVITA' CONTINUITA'	Accessibilità	Operatività degli uffici dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00. Reperibilità per i pazienti sette giorni su sette dalle 9.00 alle 18.00 Segreteria telefonica nei restanti orari.
	Giorni di erogazione del servizio	365 all'anno
	Orario di attività del servizio	Per accessi programmati e non programmati ordinari: dalle 8.00 alle 20.00 per 365 giorni all'anno
	Consulenze specialistiche	Secondo il piano assistenziale
	Attivazione del servizio	Entro 72 ore dalla ricezione della richiesta (salvo richiesta dell'utente di tempi di attivazione diversi)
	Consegna materiali a domicilio	All'avvio delle cure e ogni volta in cui si renda necessario
QUALITA' DELLE CURE	Norme di sicurezza	Ex dlgs 81/08 ex 626/94;
	Regole di condotta	Codice etico ex dlgs 231/2001 A disposizione degli utenti presso la sede operativa e scaricabile dal sito www.fondazionegrassi.it
	Rispetto della Privacy	Ex dlsg 196/2003
QUALITA' DELLE CURE	Rilevazione della soddisfazione	Questionario specifico per pazienti/care giver
	Continuità assistenziale	Riferimento costante degli operatori ai coordinatori del servizio di Assistenza Domiciliare
	Procedure condivise	Utilizzo di linee guida, protocolli e procedure operative predisposte dalla Fondazione e periodicamente aggiornate, a disposizione di tutti gli operatori;
	AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE	Programma formativo interno con ECM proposti a tutti gli operatori e collaboratori. Corso BLS obbligatorio per il personale sanitario

PRINCIPI FONDAMENTALI

Diritto di scelta consapevole

La Fondazione Maddalena Grassi fornisce al paziente e ai suoi familiari il massimo delle informazioni, affinché possano esercitare un'accettazione personale e consapevole del percorso assistenziale proposto.

Eguaglianza e imparzialità

Le prestazioni erogate vengono proposte ai pazienti soltanto in base all'efficacia e appropriatezza clinica. Non viene fatta alcuna distinzione di sesso, razza, religione, nazionalità e stato sociale degli utenti.

Continuità delle cure

È garantita la continuità sia qualitativa, sia quantitativa delle cure erogate, secondo procedure operative.

Efficienza ed efficacia

Ogni operatore lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario che è il miglioramento dello stato di benessere del paziente, in modo da produrre, con le conoscenze tecnico-scientifiche più aggiornate, esiti validi.

Il raggiungimento di tale obiettivo non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi o costi inutili.

Rispetto della persona e della riservatezza

Tutte le terapie e le attività proposte ed effettuate sono incentrate al massimo rispetto della dignità dei degenti. Sono altresì in vigore tutti gli strumenti volti a garantire al paziente il mantenimento della più elevata riservatezza relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante la cura.



Codice Etico

La Fondazione Maddalena Grassi adotta linee guida di condotta che devono ispirare i comportamenti di tutti gli operatori, sia nelle relazioni interne che nei rapporti con gli interlocutori esterni.

Il CODICE ETICO è a disposizione degli operatori e degli utenti presso la sede operativa di via Bordighera, 6 a Milano ed è scaricabile in formato PDF dal sito www.fondazionegrassi.it

Il Direttore Sanitario

Dr. Orsola Sironi



Sistema Socio Sanitario



ALLEGATI

Allegato 1. Modulo per la rilevazione di segnalazioni, reclami, suggerimenti, elogi

Allegato 2. Questionario di gradimento del servizio



Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

Carta dei Servizi valida per l'anno 2024

versione 3 – 1/2025

Allegato 1

MODULO PER LA RILEVAZIONE DI SEGNALAZIONI, RECLAMI, SUGGERIMENTI, ELOGI

SPETT.LE UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO - FMG

email: urp@fondazionemaddalenagrassi.it

Segnalazione

Reclamo

Suggerimento

Encomio

Cognome.....

Nome.....

VIA/PIAZZA..... N°..... CITTÀ.....

TEL..... E-MAIL

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

Modalità di presentazione: di persona lettera e-mail in cartella

Ricevuta dall' U.R.P. il _____



Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

Carta dei Servizi valida per l'anno 2024

versione 3 – 1/2025