



CARTA DEI SERVIZI
UNITÀ DI CURE PALLIATIVE DOMICILIARI
(UCP-DOM)



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, nei servizi di assistenza domiciliare accreditati (C-DOM e UCP-DOM), vengono assistiti circa 2500 pazienti all'anno, con una media di oltre 800 pazienti visitati al giorno. Nel solo servizio UCP-DOM sono seguiti oltre 120 percorsi all'anno.

Oltre all'assistenza domiciliare sono nate e oggi attive altre opere: nel 1994 viene aperta a Baruccana di Seveso la Casa d'Accoglienza per malati di AIDS, per l'ospitalità e la cura di undici persone, alla quale si affianca nel 2010 un'altra struttura analoga a Concorezzo. Dal 2003 la Fondazione Maddalena Grassi gestisce, in convenzione, il servizio infermieristico e socio-sanitario l'hospice dell'Azienda Ospedaliera Fatebenefratelli e Oftalmico di Milano. Dal 2017 è attiva analoga convenzione per la gestione del personale infermieristico e socio-sanitario anche per gli Hospice oncologico dell'Azienda ospedaliera Luigi Sacco di Milano e, dal 2022 quella per l'Hospice malattie infettive dello stesso ospedale.

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, tutti a contratto nella prima e nove a contratto nella seconda; un Centro Diurno psichiatrico (CD) accreditato e a contratto 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 e a contratto 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 dell'assistenza domiciliare: promuove corsi di formazioni, congressi, seminari, ecc. in autonomia o in collaborazione con Università ed Aziende Ospedaliere.

TERRITORIALITÀ E ACCESSIBILITÀ

Il servizio di Cure Palliative Domiciliari (UCP-DOM.) della Fondazione Maddalena Grassi è autorizzato e accreditato con il Sistema Socio Sanitario della Regione Lombardia.

Opera attualmente sul territorio dell'ATS Milano Città Metropolitana nelle seguenti ASST:

- **Santi Paolo e Carlo;**
- **Fatebenefratelli - Sacco;**
- **Grande Ospedale Metropolitano Niguarda;**

Limitatamente agli accreditamenti riconosciuti nell'ambito del PNRR (contratti di scopo per assistenza domiciliare a pazienti a partire dai 65 anni), l'UCP-DOM è attiva anche nelle seguenti ASST:

- **Rhodense ;**
- **Nord Milano;**
- **Melegnano e della Martesana.**

La sede operativa è a Milano, in via Bordighera, 6

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

La sede di via Bordighera è raggiungibile con i mezzi pubblici: MM 2 (fermata: ROMOLO a 750 m); linea 59 (fermata: via Spezia a 300 m), linee 90/91/47 (fermata: p.zza Belfanti a 500 m).

NUMERI DI RIFERIMENTO

| | | |
|--|--|---|
| INFORMAZIONI E ATTIVAZIONE DELL'ASSISTENZA dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00 | | TEL. 02/29521856 curepalliative@fondazionemaddalenagrassi.it |
| PAZIENTI GIÀ IN ASSISTENZA | dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00 | 02/29521856 curepalliative@fondazionemaddalenagrassi.it |
| PAZIENTI UNITA' DI CURE PALLIATIVE | NUMERO DI REPERIBILITA' Dalle 18.00 alle 9.00 dal lunedì al venerdì, nelle 24 ore su 24 il sabato, domenica e festivi | 345/8310303 |



SERVIZI

Le Cure Palliative Domiciliari comprendono attività sanitarie e socio-assistenziali. L'obiettivo è quello di rispondere al bisogno del paziente in fase avanzata di malattia e della sua famiglia. Questo avviene attraverso 1) una presa in carico attenta alla globalità degli aspetti clinici, psicologici, sociali e spirituali, 2) una strategia di rete che prevede la collaborazione con le altre strutture della rete Cure Palliative (reparti hospice, ambulatori specialistici e day hospice), con gli specialisti di branca coinvolti nel percorso di cura del paziente, con il Medico di Medicina Generale, il Pediatra di Libera Scelta e con la famiglia.

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. E' assicurata la pronta disponibilità medica ed infermieristica nel minore tempo possibile in funzione dell'urgenza rilevata, H 24/24 per 365 giorni l'anno.

MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO E DIMISSIONE

Chi ha diritto all'UCP-DOM

Tutte le persone in fase avanzata o terminale di malattia bisognose di un approccio palliativo. Non ci sono limiti di età né di reddito.

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

Come richiederla

L'indicazione ad attivare l'UCP Dom può provenire dal medico che ha in carico il paziente (medico di medicina generale del paziente o di struttura dimettente, medico specialista ambulatoriale, consulente di cure palliative, etc) o direttamente dal cittadino che si rivolga allo sportello informativo della rete delle cure palliative di Milano o ad uno degli enti gestori UCP-DOM accreditati della rete.

Il paziente o un delegato contatta l'ente gestore scelto che, attraverso un colloquio preliminare, verifica presenza dei requisiti di presa in carico nel servizio UCP-DOM.

Quando contattata per attivazione dell'UCP-DOM, la Fondazione Maddalena Grassi programma un colloquio preliminare con il paziente o il suo caregiver e/o con l'equipe sanitaria inviante. Viene definito il piano di intervento e viene attivata l'assistenza del paziente in data concordata con lui o con il caregiver. L'attivazione vede l'accesso combinato di medico e infermiere del servizio UCP-DOM al domicilio del paziente per redazione del Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.).



L'UCP-DOM fornisce direttamente farmaci, presidi medici ed ausili essenziali al fine di garantire l'erogazione degli interventi previsti nel PAI. Per altre forniture sanitarie (nutrizione artificiale, apparecchiature, gas medicali, etc) vale quanto previsto dalla normativa regionale per l'assistenza territoriale. Il servizio è totalmente gratuito per l'utente.

Tempi massimi di attivazione dell'assistenza

- Entro 24 ore dal primo contatto viene programmato il colloquio preliminare.
- Entro 48 ore dal colloquio è garantita la presa in carico del paziente ove la valutazione clinica non permetta tempistiche maggiori.

Nel caso non fosse possibile rispettare questi tempi, a causa del numero di pazienti già in carico che satura la capacità prevista dall'equipe, il paziente viene indirizzato ad altro ente erogatore o allo sportello informativo della rete locale delle cure palliative. Nel caso non sussistano indicazioni di urgenza nella presa in carico ed il paziente/caregiver manifestasse il desiderio di essere assistito da FMG, il paziente viene inserito in una lista d'attesa.

Durata dell'assistenza

Le cure palliative domiciliari vengono normalmente erogate fino al decesso del paziente o al suo trasferimento in struttura residenziale o ad altro servizio della rete.

E' 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.

TUTELA DEGLI ASSISTITI

Ufficio Relazioni con il pubblico

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico fa parte dell'Ufficio Relazioni esterne della Fondazione Maddalena Grassi;

Orario di apertura: il giovedì dalle ore 9.00 alle ore 17.00

Sede: 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.



Sistema Socio Sanitario



Le segnalazioni possono essere fatte direttamente all'ufficio, telefonicamente, per posta, via fax, posta elettronica. L'ufficio è tenuto inoltre 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.

Procedura per il ricevimento di segnalazioni, suggerimenti, reclami

Dal fascicolo domiciliare è possibile scaricare, tramite apposito qrCode che rimanda al sito web istituzionale della Fondazione, il modulo per la segnalazione di reclami, osservazioni o apprezzamenti (vedi allegato 1). Il modulo compilato può 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 P.A.I.

All'atto della presa in carico riceve inoltre copia della Carta dei Servizi e del P.A.I.

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

Dal fascicolo domiciliare è possibile accedere, tramite apposito qrCode, all'area del sito web istituzionale per la compilazione online del questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione del servizio dell'utente. Il questionario è acquisito in forma anonima dalla Fondazione per l'analisi dei risultati ai fini dell'attuazione di eventuali interventi correttivi.



Accesso alla documentazione sociosanitaria da parte dell'utente

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, 24 ore sette giorni su sette. Pronta disponibilità medica ed infermieristica, assicurando la migliore tempestività dell'intervento al domicilio tenuto conto del bisogno rilevato |
| | 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 24 ore dal colloquio preliminare |
| | Consegna materiali a domicilio | All'avvio delle cure e ogni volta in cui si renda necessario |
| QUALITA' DELLE CURE | Norme di sicurezza | D lgs 81/08 ex 626/94 |
| | Regole di condotta | Codice etico exD lgs 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 al medico coordinatore del servizio di Cure Palliative Domiciliari – Riunioni d'equipe. |
| | Procedure condivise | Utilizzo di linee guida, protocolli e procedure operative predisposte dalla Fondazione e periodicamente aggiornate, a disposizione di tutti gli operatori; |
| | AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE | Corsi e convegni ECM proposti a tutti gli operatori |



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 discriminazione di sesso, razza, religione, nazionalità e stato sociale degli utenti.

Continuità delle cure

E' garantita la continuità sia qualitativa, sia quantitativa delle cure erogate, secondo regolamenti e procedure operative definite.

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 delle persone in carico. 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

ALLEGATI

- 1) Modulo per la segnalazione reclami, osservazioni o apprezzamenti

Il Direttore Sanitario

Dr. Orsola Sironi



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