

**domus**  
servizi sanitari

**Servizio  
di Cure  
Domiciliari**

**Carta dei Servizi**

# Cure Domiciliari (C-DOM)

Il Servizio di **Cure Domiciliari (C-DOM)** offre cure socio-sanitarie al domicilio di persone di qualsiasi età, non deambulanti, affette da malattie temporaneamente o permanentemente invalidanti e che non possono accedere a servizi o strutture ambulatoriali.

Il servizio di **Cure Domiciliari** è accreditato presso ATS Milano Città Metropolitana.

**Domus Servizi Sanitari** garantisce il possesso di tutti i requisiti di qualità previsti dalla normativa regionale ed il loro mantenimento nel tempo.

Saranno garantite al domicilio dell'utente, **senza costi a suo carico**, tutte le prestazioni socio sanitarie che coinvolgono le seguenti figure professionali:

- Medico (geriatra e fisiatra)*
- Infermiere*
- Terapista della riabilitazione/Terapista occupazionale*
- Psicologo*
- Ausiliario socio-assistenziale/Operatore sociosanitario*

# Metodologia di lavoro

Nell'organizzazione del servizio **C-DOM** la **Domus Servizi Sanitari** privilegia il metodo del lavoro di gruppo per favorire, insieme al medico di famiglia, l'integrazione delle conoscenze e l'ottimizzazione degli interventi sulla persona.

Per garantire il benessere e la salute della persona in un'ottica di continuità di cura, l'équipe lavora in modo integrato con:

- il Medico di Medicina Generale (MMG),*
- la famiglia*
- i servizi territoriali dell'ATS*
- il Comune.*

L'équipe integrata elabora progetti e programmi d'intervento, si riunisce periodicamente per la verifica dei risultati e la rimodulazione degli obiettivi.

Tutte le prestazioni domiciliari erogate sono registrate su appositi moduli che, insieme al Piano di Assistenza Individuale (PAI) e a tutta la documentazione sanitaria, costituiscono il fascicolo personale della persona assistita.

A seguito del D.G.R. 6867/2022 ed in attesa di interoperabilità col Fascicolo Sanitario Elettronico, Domus ha attivato il **Fascicolo Socio-sanitario domiciliare informatizzato**, ove gli operatori dovranno registrare tutte le attività svolte. Ciò al fine di migliorare la comunicazione, rendendo le informazioni reperibili e fluide.

# Articolazione delle responsabilità

Le attività della Cooperativa sono coordinate da due figure dirigenziali:

- ❑ Il Direttore Gestionale e Coordinatore Sanitario **Roberto Rolfi** per gli aspetti organizzativi e amministrativi.
- ❑ Il Responsabile Sanitario dottoressa **Roberta Rossi** per gli aspetti sanitari.

I collaboratori della **Domus Servizi Sanitari** hanno una comprovata esperienza nell'ambito delle cure domiciliari.

Il personale sarà dotato di apposito cartellino di riconoscimento posto in modo visibile sulle divise e sugli abiti; il cartellino riporta nome, cognome, qualifica e nonché l'ente di appartenenza.

La stretta integrazione fra le diverse professionalità costituisce un carattere distintivo delle modalità di lavoro della **Domus Servizi Sanitari**.

# Il percorso di cura

Cittadino



MMG (Medico di Medicina Generale)



ASST (distretto) – richiesta di attivazione



ASST– autorizzazione cure domiciliari



Cittadino sceglie l'ente erogatore



Ente erogatore (Domus Servizi Sanitari)  
richiede all'ASST l'autorizzazione alla presa  
in carico



MMG + Ente erogatore (Domus Servizi  
Sanitari) + Famiglia definiscono il PAI

# Come ottenere le cure domiciliari

## *Proposta di cure domiciliari*

Il Medico di Famiglia ed il Pediatra, valutato il bisogno del proprio assistito, esplicita su apposita modulistica la situazione clinica del paziente, lo stato di autonomia e propone il livello di cura coerente con la situazione.

## *Richiesta di cure domiciliari*

Il cittadino si reca allo sportello Cure Domiciliari del Distretto di competenza e consegna la proposta di cura.

L'unità valutativa dell'ASST, effettuate le opportune verifiche, definisce il profilo di cura necessario, acquisisce il consenso con il trattamento dei dati sensibili e dispone la consegna all'utente dell'informativa sul servizio, dell'elenco degli enti erogatori accreditati.

Il cittadino sceglie e contatta l'ente erogatore di sua preferenza.

L'Ente accreditato prescelto comunica tempestivamente all'Unità valutativa dell'ASST l'avvenuta presa in carico del paziente; si impegna a soddisfare tutte le necessità assistenziali previste dal Piano di Cura solo dopo aver ricevuto l'autorizzazione alle cure da parte dell'ASST.

## ***Acquisizione del consenso informato alle cure e trattamento dei dati personali***

Preliminarmente alla presa in carico dell'utente la **Domus Servizi Sanitari** deve:

- Garantire al cittadino l'informazione diretta sulle caratteristiche del proprio servizio di cure domiciliari*
- Presentare la propria Carta dei Servizi*

Ai fini della presa in carico sarà indispensabile ottenere:

- Il consenso alle cure da parte del destinatario, al quale dovranno essere illustrati eventuali rischi e benefici prevedibili*
- Il consenso al trattamento dei dati sensibili utilizzando l'apposito modulo*

## ***Modalità e tempi per l'attivazione dell'assistenza e la continuità assistenziale***

L'equipe della cooperativa garantisce:

- comunicazione con la famiglia/utente entro 24 ore dalla richiesta;
- erogazione della prestazione entro 24 ore nel caso di pazienti affetti da patologie acute ed urgenze segnalate dal medico o dalla struttura ospedaliera;
- erogazione della prestazione entro 48 ore nel caso di pazienti affetti da patologia senza l'urgenza;

Domus assicura le “dimissioni protette”, garantendo una continuità tra l’assistenza ospedaliera e quella domiciliare.

Le *assenze programmate* (ferie, permessi, ricoveri ospedalieri, richiesta di aspettativa) vengono pianificate all’inizio dell’anno e vengono predisposte le turnazioni di 12 mesi annuali.

Per quanto riguarda le *assenze improvvise*, si provvede alla sostituzione mediante l’utilizzo dei rientri e l’adozione di piani di lavoro predisposti ed adottati in caso di riduzione del personale, naturalmente tarati sulla singola giornata e non sul lungo periodo.

Se l’*assenza imprevista* è *prolungata* (es.: maternità), nel più breve tempo possibile viene attivata l’assunzione per un nuovo operatore.

È sempre garantita, anche in occasione di eventi particolari (scioperi, eventi climatici), una *presenza minima* di operatori tali da garantire la continuità assistenziale e le norme di sicurezza a salvaguardia del singolo utente.



## ***Stesura del piano assistenziale***

La **Domus Servizi Sanitari** si impegna a erogare le cure ed è responsabile della stesura e attivazione del Piano Assistenziale Individualizzato (**PAI**) secondo le indicazioni definite nel profilo specifico assegnato dall'ASST.

## ***Rendicontazione dell'attività svolta***

La **Domus Servizi Sanitari** compila la modulistica di rendicontazione che consente la verifica degli obiettivi di cura e permette di:

- verificare la coerenza del livello di cura assegnato con i bisogni rilevati*
- quantificare le prestazioni e il contenuto delle stesse*
- valutare la coerenza dell'intervento effettuato con il PAI, compresa la numerosità degli accessi previsti*
- verificare le presenze degli operatori presso il domicilio*

I moduli sottoscritti dall'utente o dal suo familiare, saranno trasmessi, al termine del periodo di cura autorizzato, insieme alla modulistica **PAI** all'unità Valutativa dell'ASST.

## *Servizio di telemedicina*

A seguito di D.G.R. 6867/2022 Domus implementerà i seguenti servizi sanitari a distanza, cd. Telemedicina:

- Colloquio psicologico paziente/famiglia (TeleAssistenza)
- Trattamento di fisioterapia (TeleRiabilitazione)

La telemedicina è un'attività integrativa e non sostitutiva dei servizi domiciliari erogati.

Le prestazioni di telemedicina devono essere calibrate sull'appropriatezza dell'erogazione della prestazione e sulla compliance del paziente e della famiglia che la ricevono, anche in termini di strumentazione informatica adeguata.

L'operatore della Domus (fisioterapista e/o Psicologo) valuterà al primo accesso domiciliare la possibilità di erogare le prestazioni definite nel PAI in modalità a distanza (teleconsulto o teleriabilitazione) tramite l'applicazione web in uso agli operatori e utilizzabile in "modalità ospite" dal paziente o dal caregiver tramite il proprio smartphone o notebook.

# I principi ispiratori delle Cure Domiciliari

I principi che guidano la **Domus Servizi Sanitari** nel Servizio **C-DOM** sono:

- **eguaglianza** dei diritti degli utenti ovvero l'accesso ai servizi è uguale per tutti.

Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

È garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia tra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Tale principio implica, pertanto, non solo il diritto all'uniformità delle prestazioni ma anche il divieto di ogni ingiustificata discriminazione nell'erogazione del servizio;

- **imparzialità** ovvero un costante impegno, da parte dei soggetti erogatori di prestazioni, ad ispirare i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità;

- **continuità** ovvero garantire un'erogazione continua e regolare delle prestazioni. Le eventuali interruzioni dovranno essere espressamente regolate dalla normativa di settore e comporteranno, comunque, l'impegno da parte della Società ad adottare tutte le misure volte ad arrecare agli utenti i minori disagi possibili;

- **partecipazione** ovvero non solo come diritto a partecipare al procedimento amministrativo e ad accedere alla relativa documentazione ai sensi della L. 241/90, ma anche come informazione, consultazione, monitoraggio, personalizzazione ed umanizzazione del servizio, nonché tutela dell'utente.

In sostanza tale principio tende a tutelare sia il diritto alla corretta erogazione del servizio che a favorire la collaborazione tra l'utente del servizio e la Cooperativa;

- **efficienza ed efficacia** del servizio ovvero un costante impegno da parte della Cooperativa ad orientare le strategie e gli sforzi della propria organizzazione al raggiungimento di tali direttive.

Su tali principi fondamentali la Domus accoglie e fa proprio il protocollo proposto a livello nazionale dal *Tribunale per i Diritti del Malato* e responsabilmente si attiva, con i mezzi a sua disposizione e nei limiti delle sue risorse e dei suoi compiti aziendali, per rimuovere prassi e comportamenti che ostacolano l'esercizio di questi diritti e per assumere quelle decisioni organizzative, economiche, comportamentali e di gestione che, invece, li consentono e li agevolano.



# Sistema di valutazione della soddisfazione

La Direzione e il personale dell'ufficio Accoglienza **CDOM** sono a disposizione degli utenti per migliorare la qualità dei servizi.

Hanno il compito di:

- assicurare informazione, accoglienza, tutela e partecipazione,*
- facilitare l'accesso attraverso informazioni sulle attività e i servizi erogati,*
- raccogliere suggerimenti e osservazioni,*
- gestire segnalazioni e reclami.*

La partecipazione dell'utente alla valutazione del grado di soddisfazione viene garantita attraverso:

- la **somministrazione di questionari** di valutazione del servizio
- le **visite periodiche** al domicilio
- i **colloqui, anche telefonici**
- la **segnalazione di eventuali reclami o suggerimenti**

Per **ogni annualità** vengono raccolti tutti i dati; viene effettuata un'analisi dei risultati ed entro il primo trimestre viene stilata la Relazione Annuale per il miglioramento della qualità dei Servizi.

Viene garantita la diffusione dei risultati all'utenza mediante la pubblicazione del Bilancio Sociale entro il 30 giugno.

Chiunque voglia esprimere le proprie osservazioni può richiedere un colloquio con la Direzione oppure compilare il modulo di suggerimenti e segnalazioni.

È anche possibile inviare una segnalazione per posta elettronica all'indirizzo [info@domusservizisanitari.it](mailto:info@domusservizisanitari.it), indicando chiaramente il proprio nome, cognome indirizzo e numero di telefono.

Ad ogni segnalazione o reclamo sarà data risposta entro cinque lavorativi.

### ***Richiesta di copia del Fascicolo Sanitario***

È possibile richiedere una copia del proprio fascicolo sanitario redigendo apposita richiesta: la modulistica è disponibile presso la sede operativa.

Le richieste verranno evase in 10 giorni lavorativi.

Il servizio è gratuito, ad eccezione di eventuali spese di spedizione.

### ***Tutela della privacy (D.Lgs. 196/2003)***

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendo solo a lui direttamente e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate, nel rispetto della normativa vigente.

# Dove operiamo

La Cooperativa garantisce il servizio di Cure Domiciliari nel territorio dei Distretti come di seguito specificato:

## ASST OVEST MILANESE:

### ■ **Distretto di Magenta:**

Arluno, Bareggio, Boffalora Sopra Ticino, Casorezzo, Corbetta, Magenta, Marcallo con Casone, Mesero, Ossona, Robecco sul Naviglio, Santo Stefano Ticino, Sedriano, Vittuone.

### ■ **Distretto di Abbiategrasso:**

Abbategrasso, Albairate, Besate, Bubbiano, Calvignasco, Cisliano, Cassinetta di Lugagnano, Gaggiano, Gudo Visconti, Morimondo, Motta Visconti, Ozzero, Rosate, Vermezzo, Zelo Surrigone.

### ■ **Distretto di Castano Primo:**

Arconate, Bernate Ticino, Buscate, Castano Primo, Cuggiono, Inveruno, Magnago, Nosate, Robecchetto con Induno, Turbigo, Vanzaghello.

### ■ **Distretto di Legnano:**

Busto Garolfo, Canegrate, Cerro Maggiore, Dairago, Legnano, Nerviano, Parabiago, Rescaldina, S. Giorgio su Legnano, S. Vittore Olona, Villa Cortese.

## ASST RHODENSE:

### ■ **Distretto di Rho:**

Arese, Cornaredo, Lainate, Pero, Pogliano Milanese, Pregnana Milanese, Rho, Settimo Milanese, Vanzago.

## Contatti e informazioni sul servizio

La Sede Operativa per il servizio di Cure Domiciliari (CDOM) e l'ufficio accoglienza sono ubicati a:



**CORBETTA (MI) in Largo Donatori di Sangue, 2**

### *Come raggiungerci:*

**treno:** linea FFSS Milano-Novara, stazione FS Corbetta.

**bus:** linea Movibus Milano - Magenta, fermata Piazza Beretta, Corbetta.

**automobile:** autostrada A4 uscita Arluno, seguire indicazioni Corbetta centro.

L'ufficio Accoglienza **C-DOM** è aperto al pubblico:

**dal Lunedì al Venerdì  
dalle 7.30 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 17.00  
Sabato dalle 7.30 alle 11.30**

Il servizio di cure domiciliari è garantito tutti i giorni della settimana, e precisamente:

**da Lunedì a Venerdì dalle 7.00 alle 19.00  
per attività prestazionali o monoprofessionali**

**da Lunedì a Venerdì dalle 7.00 alle 19.00  
Sabato e Domenica dalle 8.00 alle 12.00  
per attività domiciliari integrate**

Per appuntamenti e richieste d'informazioni chiamare il numero:

**02 23 17 56 77**

è attiva la **Segreteria telefonica 24 ore su 24** per accoglimento dei messaggi degli assistiti.

Per le eventuali situazioni d'emergenza sanitaria il riferimento telefonico per la pronta disponibilità è il seguente:

**334 3598958 (attivo dalle 7.00 alle 19.00)**



**Comune:** ..... **Data**
**Chi compila è:**  beneficiario  referente (familiare o altro)

**1. Quale tipo di intervento usufruisce?**
 infermieristico  fisioterapico  igiene personale (Operatore socio-sanitario)

**2. Da quanto tempo usufruisce del servizio ADI?**
 Meno di 2 mesi  Da 2 a 4 mesi  Più di 4 mesi

**3. Come valuta il numero degli interventi settimanali che riceve rispetto alle sue esigenze:**

insufficiente    scarso    sufficiente    buono    ottimo

**4. Come valuta la continuità del servizio e del personale:**

insufficiente    scarso    sufficiente    buono    ottimo

**5. Come valuta la qualità dei servizi offerti dal servizio ADI:**

insufficiente    scarsa    sufficiente    buona    ottima

**6. Come valuta il tempo a sua disposizione per ogni intervento domiciliare:**

insufficiente    scarso    sufficiente    buono    ottimo

**7. Rispetto all'intervento, l'operatore domiciliare è puntuale?**

mai    a volte    spesso    quasi sempre    sempre

**8. Rispetto all'intervento, l'operatore domiciliare rimane a domicilio tutto il tempo concordato:**

mai    a volte    spesso    quasi sempre    sempre

**9. Come valuta il comportamento degli operatori domiciliari (cortesia, professionalità..):**

insufficiente    scarso    sufficiente    buono    ottimo

**10. Valutazione del servizio dell'ufficio accoglienza e segreteria ADI (cortesia, competenza...)**

insufficiente    scarso    sufficiente    buono    ottimo

**11. Valutazione generale del servizio erogato :**

insufficiente    scarso    sufficiente    buono    ottimo

**La ringraziamo per la collaborazione**

La Direzione

Il/La  
sottoscritto/a.....

- Diretto interessato \_ utente C-DOM
- Congiunto dell'utente Sig./Sig.ra

.....

Preso in carico il .....

Tipo di prestazione erogata:

- Fisioterapica
- Infermieristica
- Assistenziale

Oggetto della segnalazione:

.....

Data ..... Firma .....

Recapito telefonico .....

---

Il presente modulo può essere consegnato al personale del servizio di Cure Domiciliari o spedito al recapito dell'Ente Gestore riportati nella Carta dei Servizi o imbucato nell'apposita cassetta della posta. L'Amministrazione si impegna a fornire riscontro in merito alle segnalazioni, per il tramite della Direzione Amministrativa e della Direzione Sanitaria, entro 5 giorni dalla data di protocollo del modulo.

Data di ricezione .....

Sigla operatore .....

n° ..... Richiesta il .....

Il sottoscritto

Cognome \_\_\_\_\_

Nome \_\_\_\_\_

in qualità di:

titolare

delegato

erede

altro

(vedi documentazione allegata)

consapevole delle sanzioni penali, nel caso di dichiarazioni non veritiere e falsità negli atti, di cui all'art. 76 del D.P.R. 28/12/2000 n. 445,

chiede il rilascio di:

copia autentica del

Fascicolo sociosanitario domiciliare

Sig./Sig.ra: \_\_\_\_\_ nato/a a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_ residente a

\_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_ C.A.P. \_\_\_\_\_

in (via/piazza) \_\_\_\_\_ telefono \_\_\_\_\_

relativa/e alle seguenti date:

dal ..... al .....

dal ..... al .....

dal ..... al .....

Si richiede inoltre la SPEDIZIONE IN CONTRASSEGNO (alle vigenti tariffe postali) al domicilio sopraindicato del paziente

Firma del richiedente per esteso

Documento di identità

Corbetta,

L'addetto allo Sportello

(Data della richiesta)

➔ NON COMPILARE LA PARTE SOTTOSTANTE CHE VERRA' COMPLETATA AL MOMENTO DEL RITIRO ←

(Firma dell'interessato o di un suo delegato)

(Documento di identità)

Sezione riservata all'ufficio	Sezione riservata allo sportello
Eseguite n. _____ fotocopie	Ritirata allo sportello in data _____
Addetto all'ufficio	Addetto allo sportello