

## CURE DOMICILIARI SEDE OPERATIVA MILANO



### CARTA DEI SERVIZI

*Gentile Cliente,*

*siamo lieti di renderLe disponibili, attraverso la presente Carta dei Servizi, le informazioni relative alla nostra organizzazione, alla declinazione dei servizi e loro modalità di erogazione, ai nostri standard di qualità, ai diritti dell'Utente ed alle modalità con le quali tutelarli.*

*Questo documento nasce per darLe la tranquillità di una conoscenza continua e aggiornata delle politiche aziendali, delle risorse professionali, umane ed organizzative a Sua disposizione. Uno strumento informativo utile per sapere quale assistenza e quale modalità di cura aspettarsi.*

*Il sistema che Le presentiamo con la presente vuole essere dinamico e flessibile, aperto ad un confronto continuo con le Sue esigenze e i Suoi bisogni; sono previsti, pertanto, un modulo per segnalare o suggerire tutto quanto riterrà opportuno, ed un questionario per rilevare la Sua soddisfazione in merito ai servizi erogati ed alle modalità di erogazione degli stessi. Tale modulistica, è a Sua disposizione sul sito web dell'Unità d'Offerta.*

*Con il Suo aiuto e la nostra volontà speriamo di riuscire a migliorare la qualità della vita dei nostri Utenti durante i periodi in cui usufruiscono dei nostri servizi.*

*Cordiali saluti*

*Gruppo La Villa  
Ing. Carlo Iuculano*

## Sommario

PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI .....	3
PRESENTAZIONE DEL GRUPPO LA VILLA.....	4
OBIETTIVI E FINALITÀ.....	4
DIRITTI DELL' UTENTE E DOVERI DELLE ISTITUZIONI .....	5
PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI .....	7
PRESENTAZIONE DELL'UNITÀ D'OFFERTA .....	8
INDIRIZZI E ORARI DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO .....	8
UBICAZIONE SEDE OPERATIVA (CHIUSA AL PUBBLICO).....	9
COME RAGGIUNGERE LA SEDE ORGANIZZATIVA.....	9
IL TERRITORIO DI RIFERIMENTO .....	10
SERVIZI BASE E INTEGRATI .....	10
CURE DOMICILIARI IN REGIME CONVENZIONATO .....	11
MODALITÀ DI ACCESSO E ATTIVAZIONE DEI SERVIZI.....	11
PRESTAZIONI EROGATE.....	12
CURE DOMICILIARI IN REGIME PRIVATO .....	12
MODALITÀ DI ACCESSO E ATTIVAZIONE DEI SERVIZI.....	12
ASPETTI ECONOMICI .....	13
MODALITÀ PER LA RICHIESTA DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIO - SANITARIA.....	13
INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA.....	13
STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI.....	14
SODDISFAZIONE DELL'UTENTE E DELL'OPERATORE .....	14
SEGNALAZIONI E RECLAMI.....	15
INFORMAZIONI INTEGRATIVE.....	16
CONCLUSIONI .....	19

## PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei servizi è un documento sempre a disposizione degli utenti, teso a facilitare la fruizione dei servizi e a rendere edotti gli utenti sulle caratteristiche complessive del sistema e della organizzazione. Alla stipula del Contratto il contraente ne riceve copia. Chiunque volesse visionarla troverà comunque sempre disponibile la versione aggiornata presso la Sede Operativa dell'Unità di Offerta.

La presente Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, aperto alle integrazioni, per consentire il confronto, raccogliere punti di vista e osservazioni, è la prima esperienza di integrazione con il territorio. Eventuali variazioni del presente documento, saranno concordate e condivise con le stesse modalità al fine di proseguire e ottimizzare il percorso di miglioramento dei servizi offerti.

La Villa, per l'espletamento delle funzioni relative al servizio di Cure Domiciliari nel territorio Milanese, si rifà alle seguenti norme di carattere nazionale, regionale e provinciale

- Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.1.1994 – Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri 19.5.1995 – Schema generale di riferimento della “Carta dei servizi pubblici sanitari”;
- L.7.8.1990 n. 241 – Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- Ministero della sanità Linee guida n.2/95 – Attuazione della carta dei servizi nel Servizio Sanitario Nazionale;
- L.328/2000 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”
- Direttiva del Ministero per la Funzione Pubblica 24.03.2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”.
- DGR 19 dicembre 2014 - n. X/2942 Interventi a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili ai sensi della DGR. 116/2013: secondo provvedimento attuativo - Conferma misure avviate nel 2014 e azioni migliorative
- D.G.R. 2 agosto 2022, n. 6867, “Determinazioni in ordine all'assistenza domiciliare integrata in attuazione dell'intesa del 4 agosto 2021 di approvazione dei requisiti di esercizio e accreditamento dell'ADI, nell'ambito della cornice programmatica costituita dalla missione 6 del PNRR, dal DM 77 del 23 maggio 2022 recante “Modelli e standard per lo sviluppo dell'assistenza territoriale nel servizio sanitario nazionale”, dal DM 29 aprile 2022 di approvazione delle linee guida organizzative contenenti il «Modello digitale per l'attuazione dell'assistenza domiciliare» e nel più generale quadro del potenziamento della sanità territoriale disposto con L.R. 22/2021.

## PRESENTAZIONE DEL GRUPPO LA VILLA

Il gruppo La Villa nasce nel 1992 con l'intento di fornire servizi socio sanitari di accoglienza residenziale o diurna e cure domiciliari ad anziani o adulti inabili. L'attività della Società è integrata nella rete di servizi presenti sul territorio mediante apposite convenzioni e accordi con le Amministrazioni competenti in ottemperanza alle normative vigenti.

Dal 2023 il gruppo si presenta anche come erogatore di servizi territoriali, quali le Cure Domiciliari in Regione Lombardia.

## OBIETTIVI E FINALITÀ

### Obiettivi Aziendali

L'obiettivo primario di La Villa è fornire un servizio in grado di soddisfare le esigenze esplicite ed implicite degli utenti dando risposte alle loro necessità, costruire attraverso una valutazione congiunta, un piano assistenziale adeguato ai bisogni individuali dell'assistito e della famiglia.

La società è orientata ad attivare sinergie per garantire una modalità di lavoro partecipato coinvolgendo il territorio, per operare con maggiore efficacia ed aumentare il senso di reciprocità. La missione aziendale di La Villa consiste nella costituzione di un polo socio sanitario, integrato nella rete territoriale, sempre più in grado di fornire servizi qualificati in appoggio o ad integrazione delle strutture pubbliche competenti.

### Finalità del servizio

Per garantire la qualità del servizio offerto, viene privilegiata una modalità di gestione partecipata, che accoglie la "voce" dell'utente, ascolta i familiari, tiene conto delle caratteristiche personali dell'assistito, riconosce l'utente e la sua famiglia come interlocutori privilegiati nella definizione e realizzazione del progetto.

### Codice Etico

La Società adotta e condivide il proprio Codice Etico, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri mediante i quali si dà attuazione ai principi di deontologia che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti. Il Codice Etico è reso disponibile all'attivazione delle cure domiciliari.

### Lavoro di Rete

- Informazioni sui diritti dell'assistito e sulle risorse territoriali;
- Supporto nel percorso di cura (contatti con i presidi specialistici);
- Rapporti con i familiari autorizzati;
- Rapporti con il MMG;
- Rapporti con Distretti ATS Territoriali;
- Rapporti con servizi sociali del territorio.

### Rispetto della privacy

Il personale è tenuto, per legge e per etica, a mantenere la massima riservatezza ed evitare la divulgazione con ogni mezzo di notizie di qualsivoglia natura inerenti gli assistiti al di fuori di quanto strettamente necessario e nelle modalità previste dalle procedure per l'erogazione corretta del servizio. Il soggetto gestore, nel rispetto della normativa vigente, definisce le modalità attraverso le quali favorisce e supporta l'esercizio dei diritti legali degli utenti anche in collaborazione con i familiari.

Ogni disfunzione o mancato rispetto dei diritti degli utenti deve essere segnalata alla Direzione.

### | Finalità delle cure domiciliari

Le Cure Domiciliari consistono in trattamenti medici, infermieristici, riabilitativi, prestati da personale qualificato per la cura e l'assistenza alle persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità, con patologie in atto o esiti delle stesse, per stabilizzare il quadro clinico, limitare il declino funzionale e migliorare la qualità della vita quotidiana. Nell'ambito delle Cure Domiciliari integrate risulta fondamentale l'integrazione con il MMG. Il livello di bisogno clinico, funzionale e sociale deve essere valutato attraverso idonei strumenti che consentano la definizione del programma assistenziale ed il conseguente impegno di risorse.

Gli obiettivi principali delle Cure Domiciliari sono:

- L'assistenza a persone con patologie trattabili a domicilio al fine di evitare il ricorso inappropriato al ricovero in ospedale e ad altra struttura residenziale;
- La continuità assistenziale per i dimessi dalle strutture sanitarie con necessità di prosecuzione delle cure;
- Il supporto alla famiglia;
- Il recupero delle capacità residue di autonomia e di relazione;
- Il miglioramento della qualità di vita anche nella fase terminale.

### | Destinatari delle cure domiciliari

Il servizio è rivolto principalmente a persone non autosufficienti parziali o totali in modo temporaneo o definitivo, e categorie fragili, che necessitano di assistenza socio-sanitaria al domicilio (ad es.: visite mediche, prestazioni infermieristiche, esami, sedute di riabilitazione e supporto psicologico). I servizi di assistenza domiciliare rispondono inoltre alle esigenze di persone affette da malattie croniche, come ad esempio cardiopatia, diabete, ipertensione, problematiche respiratorie, utenti oncologici o persone che sono state dimesse dall'ospedale e che hanno necessità di assistenza e di prestazioni sanitarie e riabilitative a più livelli.

## DIRITTI DELL' UTENTE E DOVERI DELLE ISTITUZIONI

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona fragile, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.

Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta dell'utente di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno psico-fisico necessario.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare la persona fragile fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza dell'utente con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti delle persone fragili ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

## | Doveri dell'utente e dei suoi familiari

Nello spirito di reciproca collaborazione, agli utenti e ai loro familiari ammessi ad usufruire dei servizi delle Cure Domiciliari è cortesemente richiesto, compatibilmente a quanto permesso dalle condizioni psicofisiche, di:

- Avere un comportamento responsabile e costruttivo nel dialogo con il personale a fronte della risoluzione di eventuali problematiche di percorso.
- Rispettare il personale e le professionalità presenti.
- Informare tempestivamente i professionisti sanitari sull'intenzione di rinunciare a prestazioni e a cure sanitarie programmate, onde evitare sprechi di risorse.
- Comprendere e condividere le esigenze organizzative del servizio in modo da agevolare l'erogazione dello stesso.
- Attenersi alle prescrizioni terapeutiche e alle indicazioni comportamentali ricevute, per garantire il miglior esito possibile delle cure.
- Partecipare alla formazione rivolta ai caregiver (educazione sanitaria) per affrontare al meglio la patologia del proprio caro assistito.

## PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'attività della UdO Cure Domiciliari Milano si svolge nel rispetto dei principi fondamentali sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. Tali Principi etici e morali prevedono:

<b>UGUAGLIANZA</b>	Pari opportunità di accesso ai vari servizi saranno garantite a tutti gli utenti, al fine di promuovere il loro benessere senza alcuna distinzione di genere, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche ed economiche. Il principio di "Uguaglianza", quindi, sarà inteso non tanto come generica uniformità delle prestazioni offerte, quanto piuttosto come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.
<b>IMPARZIALITÀ</b>	Ad ogni utente della UdO, saranno assicurati servizi e prestazioni di pari livello qualitativo. I rapporti tra utenti e servizi, così come il comportamento professionale del personale operante si ispirerà ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità.
<b>UMANITÀ</b>	L'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori coinvolti.
<b>DIRITTO DI SCELTA</b>	Si garantirà, nel rispetto della legislazione vigente e delle necessità dell'utente non autosufficiente, il diritto di scelta degli interventi secondo le proprie esigenze, in base al grado di autosufficienza e, naturalmente, alle previsioni del piano assistenziale personalizzato.
<b>CONTINUITÀ</b>	I servizi di cura alla persona e le prestazioni integrate continue saranno erogati in maniera continua e regolare. In caso eccezionale di funzionamento irregolare, saranno tempestivamente attivate tutte le procedure idonee a ridurre i disagi, e secondo le necessità indicate nel piano di assistenza individuale.
<b>QUALITÀ DELLA VITA</b>	Obiettivo della UdO sarà, oltre alla cura dell'utente, il miglioramento della qualità della sua vita. Si favorirà, dunque, per quanto sia possibile, il contributo diretto e la partecipazione dell'utente stesso e della sua famiglia, a tale scopo coinvolti, informati, ascoltati.

## PRESENTAZIONE DELL'UNITÀ D'OFFERTA

Il servizio di Cure Domiciliari La Villa si colloca nella rete dei servizi sanitari e riabilitativi volti a garantire alle persone, in condizione di fragilità, prestazioni sanitarie e fisioterapiche a domicilio. Attraverso questo servizio vengono fornite prestazioni domiciliari di tipo socio-sanitario e/o riabilitativo a coloro che vivono una condizione di ridotta autosufficienza temporanea o permanente. L'equipe operante presso il servizio è costituita da: un Responsabile Sanitario, un Coordinatore Infermieristico, Medici, Infermieri, Fisioterapisti, Psicologi e OSS, che offrono trattamenti medici, infermieristici, assistenziali e riabilitativi specifici, il cui obiettivo è il miglioramento della qualità della vita, la gestione delle problematiche socio sanitarie, il raggiungimento di obiettivi di benessere, affinché si possa permanere nel calore del proprio domicilio il più a lungo possibile.

I percorsi terapeutici di assistenza domiciliare proposti puntano infatti alla prevenzione, grazie ad un approccio multidisciplinare, che lavora sulla capacità di dare risposte 'vicine' e personalizzate a chi ha bisogno di cure primarie, anche per evitare ospedalizzazioni improprie e creando le condizioni essenziali perché la casa sia il primo luogo di cura.

L'equipe è gestita da un Coordinatore infermieristico, che rappresenta l'interlocutore unico dedicato alla persona e alla sua famiglia e che si preoccupa di supervisionare e organizzare tutto il percorso terapeutico. Tutto il personale assicura l'integrazione delle prestazioni ed il trasferimento reciproco delle informazioni, anche al MMG dell'assistito, agli Assistenti sociali e ad eventuali specialisti al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi assistenziali.

## INDIRIZZI E ORARI DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

### Attività Amministrativa

La nostra  
Sede Operativa

**Sede Operativa di Milano** (chiusa al pubblico\*)

**Indirizzo:** Via Corrado Il il Salico, n° 50 - 20141 Milano

**Telefono:** 02 84343503

**Fax:** 02 574662888

**Centro Assistenza Clienti: Numero Verde 800 688736**

**Contattabile dal Lunedì al Venerdì**

- Dalle 09.00 alle 13.30

- Dalle 14.30 alle 18.00

**e-mail:** [cure.domiciliari.milano@lavillaspa.it](mailto:cure.domiciliari.milano@lavillaspa.it)

\* La Direzione della Sede Operativa garantisce il colloquio al domicilio su appuntamento dal Lunedì al Venerdì. L'orario verrà concordato direttamente con il Coordinatore del Servizio.

La nostra  
Sede Organizzativa

**Sede Organizzativa** (aperta al pubblico su appuntamento)

**Indirizzo:** Via San Lorenzo 10 - 22070 Guanzate (Co)

**Telefono:** 02 84343503 **Fax:** 031. 35282212

**Centro Assistenza Clienti: Numero Verde 800 688736**

**e-mail:** [cure.domiciliari.insubria@lavillaspa.it](mailto:cure.domiciliari.insubria@lavillaspa.it)



## Attività Sanitaria

La continuità dell'assistenza viene garantita:

- per i percorsi che prevedono solo attività prestazionali o mono-professionali durante le fasce orarie diurne indicativamente dalle 8.00 alle 17.00 per 5 giorni alla settimana;
- per i percorsi che prevedono attività domiciliari integrate l'attività sanitaria viene garantita 7 giorni settimanali per almeno 49 ore settimanali totali.

## UBICAZIONE SEDE OPERATIVA (CHIUSA AL PUBBLICO)



## COME RAGGIUNGERE LA SEDE ORGANIZZATIVA



### In auto:

La sede organizzativa è raggiungibile tramite AUTOSTRADA A9 COMO - CHIASSO uscita LOMAZZO NORD.

Alla rotonda prendere la terza uscita direzione Guanzate.

### Con mezzi pubblici:

Treno Regionale: TRENORD - Linea COMO - SARONNO - MILANO. Fermata Stazione Lomazzo. Proseguire con taxi per Guanzate o tramite Autobus.

### | Accessibilità:

La sede organizzativa è facilmente accessibile e priva di barriere architettoniche. I percorsi ed i locali sono identificati tramite apposita segnaletica esterna ed interna.

## IL TERRITORIO DI RIFERIMENTO

L'Unità d'Offerta CURE DOMICILIARI MILANO è accreditata da Regione Lombardia con DGR 995 del 25.09.2023. Le prestazioni domiciliari a contratto (in convenzione con il Servizio Sanitario) sono erogate a favore di utenti over 65 residenti nei distretti: Municipio 1, Municipio 5, Municipio 6, Municipio 7.

## DISTRETTI IN REGIME DI CONVENZIONE



**MUNICIPIO1**

*Duomo*

*Montenapoleone*



**MUNICIPIO 5**

*Porta Genova*

*Porta Ticinese*



**MUNICIPIO 6**

*Barona*

*Lorenteggio*



**MUNICIPIO7**

*Baggio*

*San Siro*

## SERVIZI BASE E INTEGRATI

I servizi di Cure Domiciliari rispondono ad esigenze di cura di diversa intensità.

### | Servizi di cure domiciliari base

Servizi di assistenza domiciliare primaria, dedicati a coloro che hanno bisogni di cura di bassa complessità, che prevedono il coinvolgimento di una sola figura professionale (mono prestazionali/mono-professionali). Riguardano sia prestazioni generiche che specifiche, come ad esempio prelievi, percorsi di gestione alvo, catetere, stomie, lesioni e percorsi di fisioterapia.

### | Servizi di cure domiciliari integrati

Servizi di cura e assistenza composita integrata, dedicati a coloro che hanno bisogni più complessi, per i quali è necessario un percorso di cura articolato – ad esempio medico-infermieristico-assistenziale o riabilitativo-assistenziale-funzionale e psicosociale – che coinvolge necessariamente più figure professionali (multidimensionale/multiprofessionale).

Le persone compromesse nell'autonomia infatti presentano problemi e bisogni correlati di diversa tipologia, che richiedono spesso l'attivazione di più servizi e il coinvolgimento di vari attori del sistema. Le risposte assistenziali, differenziate per intensità e complessità, sono riportate in un Progetto Individuale (PI) che comprende, quando necessario, anche il Progetto di Assistenza Individuale (PAI).

### | Servizi in teleassistenza

È possibile attivare alcune prestazioni a distanza, ovvero in Teleassistenza. In questo caso l'utente, anche con il sostegno del caregiver, deve essere in grado di interagire in modo telematico con il personale

sanitario. Le prestazioni che possono essere fornite in teleassistenza, ovvero attraverso il sistema di videochiamata, sono le seguenti:

- Televisita (Visita medica di controllo)
- Teleassistenza (colloquio psicologico utente/famiglia)
- Teleriabilitazione (trattamento di fisioterapia).

### | Fascicolo Socio assistenziale e Sanitario (FaSaS)

Presso il domicilio della persona assistita è conservato un Fascicolo Socio assistenziale e Sanitario e il Diario degli eventi interventi dove vengono registrate le prestazioni erogate dai diversi operatori, datate e controfirmate dall'operatore e dall'assistito/legale rappresentante.

### | Il ruolo del Medico di Medicina Generale

Il Medico di medicina generale è l'interlocutore principale per gli aspetti sanitari; rimane responsabile dell'utente e continuerà a prescrivere l'assistenza farmaceutica e le prestazioni specialistiche.

Tutte le attività domiciliari si svolgono favorendo il coinvolgimento dell'utente, dei familiari/caregiver al fine di gestire al meglio le specifiche necessità.

## CURE DOMICILIARI IN REGIME CONVENZIONATO MODALITÀ DI ACCESSO E ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

### | Attivazione del servizio

L'attivazione delle cure domiciliari con voucher avviene con prescrizione del Medico di Medicina Generale su ricettario regionale per utenti over 65 anni che necessitano di assistenza/riabilitazione che non possono recarsi presso strutture sanitarie poiché impossibilitati a spostarsi dal proprio domicilio.

L'attivazione delle cure domiciliari avviene anche all'esito della dimissione ospedaliera.

A seguito della richiesta di attivazione, viene effettuata la valutazione multidimensionale (VMD) dei bisogni. La valutazione è effettuata in funzione della complessità dal Medico di Medicina Generale o da altri professionisti della salute afferenti ai servizi territoriali (Équipe Valutazione Multidimensionale) ed è premessa per la definizione del Progetto Individuale di Assistenza (PI) e del Piano di Assistenza Individuale (PAI).

Se sussistono tutte le condizioni per l'attivazione, dopo la valutazione e la definizione del progetto di assistenza (PI), l'utente ne riceve comunicazione dal distretto competente e può procedere alla scelta del gestore.

### | Ingresso, accoglienza e presa in carico

La presa in carico dell'utente avviene entro 72 ore dall'accettazione del Piano Assistenziale, e successivamente alle 72 ore per prestazioni differibili a giudizio dell'inviante. I momenti della presa in carico vengono gestiti dall'operatore sanitario di riferimento, attraverso l'utilizzo di specifici e dettagliati protocolli, vengono raccolte tutte le informazioni utili tramite documentazione sanitaria (lettere di dimissioni ospedaliere; prescrizioni mediche e/o relazioni sanitarie del MMG o di specialisti) per una globale conoscenza dell'utente al fine di garantire un inserimento nel programma di cure il più agevole e gradevole possibile.

Per i percorsi che prevedono attività domiciliari integrate l'attività sanitaria viene garantita 7 giorni alla settimana per almeno 49 ore settimanali totali.

### | Piano Assistenziale Individualizzato

La prima valutazione svolta durante il primo accesso dall'Operatore domiciliare (Coordinatore infermieristico) si traduce in un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), frutto dell'integrazione delle

diverse competenze e responsabilità delle figure professionali coinvolte. Se durante la realizzazione del PAI emergono variazioni nelle condizioni della persona assistita (es. l'utente si aggrava o la famiglia richiede un maggior sostegno) deve essere effettuata la rivalutazione, alla luce delle variazioni rilevate nelle condizioni della persona assistita o della sua famiglia.

### | Termine dell'assistenza

La chiusura del percorso di cura e assistenza avviene con la chiusura della pratica delle cure domiciliari, per i seguenti motivi:

- Raggiungimento degli obiettivi sanitari e riabilitativi previsti dal PAI;
- Ricovero ospedaliero o assenza dal domicilio superiori ai 15 giorni (per riattivare l'assistenza è necessario attivare una nuova pratica);
- Ricovero in lungodegenza riabilitativa;
- Ricovero definitivo in struttura residenziale;
- Trasferimento definitivo del domicilio dell'utente.

### | Revoca dell'assistenza

È facoltà dell'utente sospendere il servizio o revocare la scelta del soggetto erogatore, facendo segnalazione al distretto di competenza.

### | Modalità di trasferimento degli Utenti verso altre Unità d'Offerta

In caso di trasferimento dell'utente in un'altra unità di offerta, la direzione garantirà la continuità assistenziale trasmettendo le informazioni necessarie relative all'Utente. (es. percorso effettuato).

## PRESTAZIONI EROGATE

Le famiglie potranno fruire di:

- Assistenza medico specialistica domiciliare e/o attraverso tele-assistenza (fisiatra, geriatra, neurologo)
- Assistenza infermieristica domiciliare
- Assistenza riabilitativa domiciliare e/o attraverso tele-riabilitazione (fisioterapia)
- Assistenza socio-sanitaria domiciliare
- Supporto psicologico all'utente e ai familiari al domicilio e/o attraverso tele-colloquio

## CURE DOMICILIARI IN REGIME PRIVATO MODALITÀ DI ACCESSO E ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

I servizi di Cure Domiciliari che gestisce la Villa Srl in regime privato sono fruibili da chiunque ne manifesti la necessità e riguardano principalmente l'erogazione di prestazioni assistenziali, sanitarie come visite mediche, attività fisioterapiche e infermieristiche, finalizzate al benessere psico-fisico della persona con fragilità, il costo del percorso è a carico dell'utente.

Per attivare i Piani di Assistenza Domiciliare è sufficiente chiamare il numero verde.

Dopo un primo colloquio telefonico con l'utente/caregiver verrà programmata una prima valutazione infermieristica domiciliare, in modo da elaborare un progetto su misura o consigliare il Piano di Assistenza più adatto ai bisogni (PAI), anche confrontandosi in caso di necessità con il MMG.

Le richieste di singole prestazioni, o di Pacchetti di prestazioni specialistiche (ad es. sedute di fisioterapia), potranno essere inoltrate sempre tramite il numero verde, che indirizzerà l'utente/il caregiver al Coordinatore Infermieristico per la definizione del piano di intervento (PAI).

## ASPETTI ECONOMICI

### | Costi e accesso

I servizi sono addebitati come da Listino prestazioni allegato. La fattura e il pagamento sono in via anticipata all'accettazione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

### | Revoca dell'assistenza

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

In caso di cessazione del servizio su richiesta dell'utente, fatte salve cause di forza maggiore, non saranno effettuati rimborsi.

### | Modalità di trasferimento degli Utenti verso altre Unità d'Offerta

In caso di trasferimento dell'utente in un'altra unità di offerta, la direzione garantirà la continuità assistenziale trasmettendo le informazioni necessarie relative all'Utente. (es. percorso effettuato).

## MODALITÀ PER LA RICHIESTA DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIO - SANITARIA

L'utente o, in sua vece, gli aventi diritto possono inoltrare richiesta di copia della Documentazione socio-sanitaria attraverso apposita modulistica fornita dalla Direzione della sede operativa.

Si specifica che salvi i casi previsti dalla Legge, copia della Documentazione socio-sanitaria può essere richiesta e rilasciata solo in seguito alla conclusione del percorso di cura.

È possibile invece richiedere in qualunque momento eventuale relazione riassuntiva di tutta o parte della Documentazione socio-sanitaria. La documentazione verrà rilasciata entro massimo 30 giorni dal ricevimento della richiesta. Il costo per la copia è riportato nel Listino allegato.

## INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA

Al fine di gestire informazione, privacy e sicurezza si è previsto quanto segue:

- riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino d'identificazione e divise differenziate;
- accurata comunicazione dell'iter terapeutico e assistenziale all'utente o al rappresentante legale e ai familiari autorizzati da parte del medico referente;
- partecipazione informata dell'utente o del rappresentante legale alle cure fornite, con sottoscrizione di consenso informato. La procedura relativa all'obbligo del consenso non solleva comunque il medico dalle sue specifiche responsabilità in ordine alla corretta esecuzione degli atti che si accinge a compiere e che ha scelto secondo "scienza e coscienza";
- garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali ai sensi del Regolamento U.E. 2016/679;
- sicurezza tecnologica delle attrezzature, anche nei riguardi di possibili incidenti;
- garanzia della qualità igienico-sanitaria dei prodotti forniti.

### | Fumo

È cortesemente richiesto ad ogni utente e suo familiare presente, di non fumare durante le prestazioni sanitarie, al fine di preservare la salute della collettività.

## STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI

### | Procedure e Protocolli

Il servizio, nell'ambito del proprio sistema di Gestione, Valutazione e Miglioramento della Qualità dell'assistenza, adotta linee guida procedure e protocolli per la gestione dell'assistenza e per la prevenzione, il monitoraggio ed il trattamento di tutti gli eventi critici statisticamente rilevanti nell'assistenza al domicilio. I familiari, figure chiave che hanno il compito di sostenere il proprio congiunto in un momento difficile della propria vita, vengono supportati e formati dagli operatori.

### | Qualità delle prestazioni

I responsabili per la gestione della qualità dei servizi offerti hanno orientato la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- estendere la personalizzazione degli interventi;
- sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'équipe;
- migliorare i livelli di comunicazione con gli utenti e i loro familiari, rispettando le individualità adattando il processo di cura al contesto familiare;
- favorire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio.

### | Formazione

Gli obiettivi formativi sono coerenti ai progetti di miglioramento della qualità. Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi finalizzati a:

- migliorare la comunicazione;
- favorire lo sviluppo del lavoro di équipe;
- gestire i conflitti;
- garantire il costante aggiornamento degli operatori.

## SODDISFAZIONE DELL'UTENTE E DELL'OPERATORE

Focalizzare l'attenzione sulle attese degli assistiti vuol dire riflettere sugli aspetti che incidono e rendono concreta la soddisfazione dell'utente.

L'orientamento all'utente ha evidenziato la necessità di attivare un percorso utile a favorire un attento ascolto dei suoi bisogni.

Tale impegno rappresenta un tassello del percorso carta dei servizi, caratterizzato dall'analisi della rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti. Attraverso tale analisi, il gestore può fornire risposte efficaci, modificare la sua missione, mettendo in atto azioni correttive con l'obiettivo finale di instaurare rapporti di fiducia, di comprensione, credibilità.

Il questionario di soddisfazione dell'utente, è uno strumento proposto ad ogni utente/parente al fine di evidenziare i punti critici ed i punti di forza della qualità del servizio offerto (un fac-simile del suddetto modulo è riportato nelle pagine successive). La compilazione del questionario ha periodicità annuale. L'Ufficio Marketing-Centro Assistenza inoltra via mail, tramite Google Moduli, il link attraverso cui è possibile compilare il questionario online. La rilevazione avviene dal 1 al 30 novembre, viene eseguito un remind al 15 del mese via mail. Il termine ultimo per la compilazione dei questionari è il 30 novembre.

La Villa Srl ritiene inoltre che, l'attività di ascolto non debba essere rivolta esclusivamente all'utenza ma anche ai propri operatori allo scopo di incrementarne la soddisfazione, migliorare il clima emotivo e la qualità assistenziale con un conseguente miglioramento del benessere dell'utente. A tale scopo viene distribuito annualmente un questionario atto a rilevare il grado di soddisfazione dei lavoratori che a seguito dell'elaborazione dei dati permetta di intraprendere eventuali azioni correttive o migliorative.

## SEGNALAZIONI E RECLAMI

La Villa Srl garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo in seguito ad atti o comportamenti che possono impedire, limitare o ridurre la fruibilità delle prestazioni o in seguito a disservizi o comunque a situazioni che ritenga non conforme a criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

Gli eventuali reclami possono essere presentati attraverso il modulo *B.18 Segnalazioni e reclami* disponibile sulla pagina web [www.lavillaspa.it](http://www.lavillaspa.it) (Sez. modulistica) e inviandolo all'indirizzo e-mail [cure.domiciliari.segnalazioni@lavillaspa.it](mailto:cure.domiciliari.segnalazioni@lavillaspa.it).

Il Responsabile della Sede Operativa si attiverà per risolvere il reclamo e comunicare un'appropriata risposta all'utente. Un fac-simile del suddetto modulo viene riportato nelle pagine successive.

## INFORMAZIONI INTEGRATIVE

| Documenti da fornire per la stipula del contratto

### Relativi all'utente:

- Codice Fiscale
- Carta d'identità
- Tessera Sanitaria
- Eventuali relazioni e documentazioni sanitarie
- Prescrizioni mediche

### Relativi al contraente:

- Codice Fiscale
- Carta d'identità
- Eventuale nomina del tribunale per ADS; Tutore; Curatore
- Indirizzo e-mail



SEGNALAZIONE N. \_\_\_\_\_ (a cura del Responsabile della Sede Operativa)

SEDE OPERATIVA     BRIANZA     INSUBRIA     MILANOSegnalazione relativamente a:    Reclami     Osservazioni     Apprezzamenti 

Nome Segnalatore \_\_\_\_\_ Indirizzo e-mail \_\_\_\_\_

Nome utente se diverso dal Segnalatore \_\_\_\_\_ Indirizzo e-mail \_\_\_\_\_

Oggetto della segnalazione


DATA/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

FIRMA DEL SEGNALATORE: \_\_\_\_\_

<b>Azioni intraprese</b> ___/___/___

Conclusione del: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Una volta compilato, il modulo va inoltrato all'indirizzo mail: [cure.domiciliari.segnalazioni@lavillaspa.it](mailto:cure.domiciliari.segnalazioni@lavillaspa.it).

Il Responsabile si attiverà per risolvere la segnalazione e dare riscontro all'interessato.

**B.238 C-DOM  
QUESTIONARIO DI  
SODDISFAZIONE DELL'UTENTE-  
FAMILIARE**

**ISTRUZIONI GENERALI PER LA COMPILAZIONE E LA RICONSEGNA DEL QUESTIONARIO**

Gentile Signora/Egregio Signore,  
al fine di contribuire al continuo miglioramento della qualità dei servizi resi, e per valutare il nostro operato, La preghiamo di voler compilare il presente questionario in ogni sua parte. Gli esiti forniranno un utile spunto per meglio indirizzare la gestione del Servizio di Cure Domiciliari.

**NOME DELL'UNITÀ DI OFFERTA** \_\_\_\_\_ **DATA DI COMPILAZIONE** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_/

**INFORMAZIONI SULL'UTENTE**

<b>ETA' DELL'ASSISTITO</b>	Anni .....		
<b>SESSO</b>	<input type="checkbox"/> maschio	<input type="checkbox"/> femmina	
<b>NAZIONALITÀ</b>	<input type="checkbox"/> ITALIANA	<input type="checkbox"/> STRANIERA	
<b>SCOLARITA'</b>	<input type="checkbox"/> NESSUNA <input type="checkbox"/> ELEMENTARE <input type="checkbox"/> MEDIA INF. <input type="checkbox"/> MEDIA SUP. <input type="checkbox"/> LAUREA		
<b>INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO</b>	<input type="checkbox"/> utente	<input type="checkbox"/> Legale rappresentante	<input type="checkbox"/> coniuge/partner convivente <input type="checkbox"/> altro familiare/parente convivente <input type="checkbox"/> altro familiare/parente non convivente <input type="checkbox"/> altro (badante, volontario, ecc.)

**INFORMAZIONI SUL SERVIZIO**

<b>1. E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONI TELEFONICHE ?</b>	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
<b>2. GLI OPERATORI HANNO SODDISFATTO I SUOI BISOGNI?</b>	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
<b>3. È SODDISFATTO DELLE TEMPISTICHE IMPIEGATE PER OTTENERE LA/LE PRESTAZIONE/I</b>	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
<b>4. RITIENE CHE I PROFESSIONISTI CHE LE HANNO PRESTATO ASSISTENZA L'ABBIANO SAPUTA ASCOLTARE CON DISPONIBILITÀ ED ATTENZIONE?</b>	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
<b>5. È SODDISFATTO DELLA TEMPESTIVITÀ DEL SERVIZIO</b>	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
<b>6. RITIENE DI ESSERE STATO RISPETTATO NEI TEMPI E NELLE ABITUDINI DI VITA?</b>	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
<b>7. È SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITÀ, COMPETENZA E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE?</b>				
7.1 Infermieri	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
7.2 Medici	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
7.3 Fisioterapisti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
7.4 Psicologo	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
7.5 Oss	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
<b>10. È SODDISFATTO DEL SERVIZIO OFFERTO NEL SUO COMPLESSO?</b>	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

RingraziandoLa per il tempo dedicato alla compilazione del questionario La invitiamo ad apporre nello spazio sottostante, eventuali suggerimenti/osservazioni

---



---

## CONCLUSIONI

Il presente documento nasce per facilitare l'utilizzo dei nostri servizi e ad aumentare la trasparenza della nostra organizzazione. Siamo a disposizione per aumentarne la chiarezza anche in base al Vostro aiuto, quindi, qualora aveste indicazioni o suggerimenti utili a migliorare i nostri servizi, non esitate a farlo presente alla Direzione.

Vi ringraziamo per averci dato la vostra fiducia.

La Direzione Cure Domiciliari

## Emissione/elenco approvazioni

	DATA	RQ	AD
Revisione 1	25.10.2023	F.to Gabriella Filippi	F.to Ing. Carlo Iuculano
Revisione 2	22.11.2023	F.to Gabriella Filippi	F.to Ing. Carlo Iuculano

Per presa visione ricevuta ed accettazione \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

L'Utente / il Contraente/ Il Legale Rappresentante dell'utente \_\_\_\_\_