



CARTA DEI SERVIZI
ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA



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 integrata è offerta in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale: comprende prestazioni mediche, infermieristiche, fisioterapiche e ausiliarie tutelari, integrate secondo il bisogno del paziente. Iniziata come assistenza a malati di AIDS si è allargata a pazienti anziani o con patologie degenerative e successivamente a pazienti con patologia oncologica anche in fase terminale, minori e persone con malattie neurodegenerative. Mediamente, in un anno, vengono assistiti duemila pazienti, con un carico mensile di ottocento persone.



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. 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, l'equipe delle Cure Palliative Domiciliari dell'azienda ospedaliera Luigi Sacco, escluso il personale medico. A questa esperienza si è aggiunta, dal 2003, la collaborazione con l'hospice dell'Azienda Ospedaliera Fatebenefratelli e Oftalmico di Milano, nell'ambito del quale la Fondazione Maddalena Grassi gestisce il servizio infermieristico e socio-sanitario. Da agosto 2017 gestisce il servizio infermieristico e socio-sanitario dell'Hospice oncologico dell'Azienda ospedaliera Luigi Sacco di Milano.

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, a contratto nella prima, in attesa di contrattualizzazione 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.

Per conto della Facoltà di Medicina dell'Università degli Studi di Milano ha realizzato tre edizioni del Master in "Assistenza Medico Sanitaria al domicilio, nella comunità e sul territorio" ed il master di II livello in "Terapia del Dolore".



TERRITORIALITÀ E ACCESSIBILITÀ

Il servizio di assistenza domiciliare integrata (ADI) 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 - ex distretti ASL 6 (Cinisello Balsamo), 7 (Sesto San Giovanni)
 - ASST OVEST MILANESE - ex distretto ASL Abbiategrosso
 - ASST RHODENSE - ex distretto ASL Corsico
- ATS della Brianza
 - ASST VIMERCATE - ex distretti ASL Vimercate, Carate, Seregno
 - ASST MONZA - ex distretti ASL Monza, Desio
- ATS della Montagna
 - ASST Valtellina e Alto Lario - ex distretti ASL Sondrio, Morbegno.

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), 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 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; ATS DELLA BRIANZA</u> 02/29522431 <u>ATS DELLA MONTAGNA</u> 347/9224879	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>ATS MILANO CITTÀ ME- TROPOLITANA;</u> 346/8846353 <u>ATS DELLA BRIANZA</u> 348/4925128 <u>ATS DELLA MONTAGNA</u> 347/9224879	

SERVIZI

L'assistenza domiciliare integrata (medica, fisioterapica, infermieristica e ausiliaria tutelare) comprende attività sanitarie e socio assistenziali integrate fra loro. L'obiettivo è rispondere alle esigenze del paziente non autosufficiente, svolgendo una funzione di raccordo con l'azione delle strutture sanitarie, in collaborazione con il medico di medicina generale e con la famiglia. E' garantita a persone fragili senza alcuna distinzione: anziani con patologie cronico/degenerative, pazienti neurologici, portatori di handicap, malati oncologici, malati di AIDS o che necessitano di terapie specifiche, anche bambini.



La Fondazione Maddalena Grassi è strutturata per rispondere a tutti i profili di assistenza previsti in ambito di Assistenza Domiciliare Integrata della Regione Lombardia. Sono compresi pazienti in età pediatrica, pazienti ad elevata complessità assistenziale (pazienti affetti da malattie neurodegenerative, stati vegetativi, 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.

Tipologia di prestazioni domiciliari erogate

<i>Area sanitaria</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>assistenza infermieristica</i> • <i>riabilitazione funzionale</i> • <i>assistenza medica specialistica</i> • <i>assistenza psicologica</i> • <i>assistenza patologie complesse</i> • <i>assistenza domiciliare integrata a pazienti in età pediatrica</i>
<i>Area ausiliaria</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>assistenza e supporto nella mobilitazione ed igiene personale</i> • <i>assistenza e supporto nelle attività della vita quotidiana</i>

Assistenza infermieristica: 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.

Riabilitazione funzionale: riabilitazione ortopedica; riabilitazione neurologica; addestramento al corretto utilizzo degli ausili, terapia occupazionale, logopedia, riabilitazione neuro-psicomotoria in età evolutiva.

Assistenza medica specialistica: consulti e visite specialistiche a domicilio in pazienti in ADI:

- per l'ambito territoriale ex Asl Milano: Geriatra, Fisiatra, Anestesista, Pediatra, Palliativista, Cardiologo; Chirurgo plastico; Vulnologo.



- per l'ambito territoriale della ATS Brianza e ATS Montagna: fisiatra e geriatra

Assistenza psicologica: sostegno psicologico al domicilio sia al paziente, sia ai familiari.

Area ausiliaria: collaborazione con l'infermiere nella cura, alzata, aiuto nella mobilizzazione; addestramento care giver; igiene personale.

MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO E DIMISSIONE

Le cure domiciliari (ADI) sono prescrivibili dal medico di medicina generale, dal Pediatra di Libera scelta o dallo specialista ospedaliero per quanto riguarda le dimissioni protette.

E' 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 all'assistenza domiciliare

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 richiederla

L'ADI può essere attivata dal Medico di Medicina Generale del paziente, dal Pediatra di Libera Scelta, dal medico del reparto ospedaliero all'atto della dimissione e dal medico specialista che ha in cura il paziente.

Il paziente o un delegato si rivolge alla propria ASST di riferimento che accoglie la domanda e, effettuata la valutazione multidimensionale del paziente, conferma l'indicazione al servizio ADI, 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

- Entro 24 ore nel caso di pazienti affetti da patologie richiedenti un alto grado di intensità assistenziale o per prestazioni richieste come urgenti;
- Entro 48 ore nel caso di pazienti affetti da patologie richiedenti un medio grado di intensità assistenziale;
- Entro 72 ore nel caso di pazienti affetti da patologie richiedenti un basso grado di intensità assistenziale

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).

Durata dell'assistenza

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

Condizioni e modalità per la dimissione

La dimissione del paziente in Assistenza Domiciliare Integrata 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.

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



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.

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

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: Rita Aicardi, via Giovanni Prati 4, 20145 Milano

Tel. 02.29522002

Fax 02.20402169

mail: aicardi@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, (telefonicamente, per posta, via fax, posta elettronica) oppure, con le stesse modalità, attraverso il personale di coordinamento della Sede Operativa.

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.

Segnalazioni scritte: nel fascicolo domiciliare è presente un modulo per la segnalazione dei reclami, osservazioni o apprezzamenti. Il modulo compilato dovrà essere inviato all'URP della Fondazione; è possibile contattare direttamente l'ufficio relazioni con il pubblico attraverso l'indirizzo e-mail.



Segnalazioni verbali: l'operatore che riceve il reclamo provvede a compilare un apposito modulo e a trasmetterlo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che attiva le funzioni responsabili e risponde all'utente. La risposta scritta viene condivisa con le funzioni coinvolte e approvata dal Medico Responsabile.

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

Ai pazienti viene consegnato, alla presa in carico, un questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione del servizio; lo potrà spedire alla FMG o consegnare in busta chiusa ad un operatore. 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. L'accesso alla documentazione potrà avvenire entro 24 ore dalla richiesta. Per il rilascio della documentazione



Il direttore sanitario provvederà entro dieci giorni dalla data della richiesta. Per il rilascio della copia della documentazione 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 24 per patologie con alto grado di intensità assistenziale o prestazioni richieste urgenti; Entro 48 ore patologie con medio grado di intensità assistenziale; Entro 72 ore per patologie con basso grado di intensità assistenziale
	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	Corsi e convegni ECM proposti a tutti gli operatori e collaboratori.



Sistema Socio 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'accezione 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

E' 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

Allegati:

- 1) Modulo per la segnalazione dei reclami, osservazioni o apprezzamenti;
- 2) Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente e del caregiver.

Ultimo aggiornamento: 19 settembre 2019

Il Direttore Sanitario

dr. Angelo Mainini

