

CARTA DEI SERVIZI C-DOM

Cure Domiciliari

Aggiornamento del 01/01/2024

L'ORGANIZZAZIONE

Nato da un'esperienza territoriale di volontariato nel 1969, il Melo si costituisce in Cooperativa di solidarietà sociale nel 1980 con il nome di Centro di Cooperazione Sociale, divenendo successivamente Onlus con D.L. del 4/12/97.

Il Melo (la cui denominazione è ora **IL MELO ONLUS - Società Cooperativa Sociale**) opera da oltre trentacinque anni nell'ambito dei servizi sociosanitari e culturali destinati alle persone anziane attraverso attività di ricerca, progettazione e sperimentazione di modelli socioassistenziali innovativi che negli anni hanno conseguito apprezzamento e riconoscimenti in ambito nazionale ed europeo.

POLIFUNZIONALITÀ E SERVIZI

Il **Centro polifunzionale** di Gallarate attualmente offre in un'unica sede un'articolata gamma di servizi nel settore residenziale protetto, sanitario-riabilitativo, socio-animativo e culturale.

La **struttura residenziale** è dotata di 144 posti-letto articolati secondo le diverse esigenze logistiche dei Residenti, con una gradazione che va dal **mini-alloggio** autonomo per anziani autosufficienti al **bilocale della R.S.A.**, fino agli spazi a **protezione speciale dei nuclei Alzheimer**, integrati ed arricchiti da aree verdi ed un grande giardino d'inverno, laboratori ed atelier occupazionali, sale bar, video e teatro, ambulatori e palestre, oltre agli spazi dedicati ai due frequentatissimi Centri Diurni Integrati dedicati all'accoglienza diurna. Di nuova attivazione Il Melo **Campus**, co-housing per anziani autosufficienti inserito nella sperimentazione delle Residenzialità *leggere*; e ulteriore apertura al territorio con il servizio di **RSA Aperta**.

L'area sanitaria offre servizi medici ed infermieristici di base, un poliambulatorio specialistico ed un settore riabilitativo fisiokinesiterapico, aperti quotidianamente all'utenza territoriale.

Il Melo è accreditato con l'ASL della provincia di Varese per **le Cure Domiciliari (C-DOM)** per prestazioni infermieristiche e fisioterapiche.

Il settore dell'animazione sociale è gestito dall'**agenzia animativa** interna che progetta e realizza proposte animative durante l'intera giornata con attività differenziate nei diversi nuclei, comprendenti anche il CDI, il CAMPUS e la RSA APERTA. Nelle attività sono compresi momenti ludico-ricreativi, di intrattenimento, laboratori di manualità e stimolazione sensoriale, pet activity, attività intergenerazionali, laboratori musicali, laboratori culturali, uscite sul territorio e vacanze estive, eventi straordinari festivi.

Il **Centro Culturale** (Università del Melo) con i suoi 300 iscritti frequentanti quotidianamente i circa 30 corsi e laboratori allestiti nelle sale-conferenze, aule didattiche, teatro, sale concerti, atelier e palestre rappresenta da un trentennio un riferimento stabile per l'utenza anziana territoriale e progressivamente sempre più anche per gli adulti e i giovani coinvolti nelle quattro aree di offerta: didattica, attivazione fisica, galleria-atelier di arti visive, music-hall.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Il servizio di Cure Domiciliari si rivolge a persone residenti in Regione Lombardia, di qualunque età, che necessitano di cure domiciliari. Per accedere al servizio devono essere presenti le seguenti condizioni:

- Bisogni sanitari e sociosanitari gestibili al domicilio;
- Non autosufficienza, parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- Impossibilità a deambulare e non trasportabilità, con i comuni mezzi, presso i servizi ambulatoriali territoriali;
- Presenza di una rete familiare formale e/o informale di supporto;
- Caratteristiche abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza.

CRITERI DI PRESA IN CARICO E DIMISSIONI

Chi ha necessità di attivare il servizio C-DOM si deve rivolgere al Medico di Medicina Generale (o al Pediatra di Libera Scelta) il quale valuterà l'appropriatezza del servizio e compilerà con ricetta rossa la richiesta di prestazione necessaria in regime di Cure Domiciliari.

L'Utente si recherà con il modulo presso gli Uffici del Distretto ASST di competenza, i cui addetti provvederanno a stendere il triage o una VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE e assegneranno al Paziente un profilo di cura in conformità alle necessità assistenziali.

Il Paziente sceglierà l'Ente Erogatore tra quelli presenti nella lista disponibile presso l'ASST e provvederà direttamente a contattarlo per l'attivazione del PAI e del relativo servizio.

Per i servizi di riabilitazione sarà necessaria la stesura da parte di un fisiatra prescrittore (solitamente ospedaliero) che stenderà un PIANO RIABILITATIVO INDIVIDUALE (PRI), oltre a quella del Medico di Medicina Generale.

Chi sceglie IL MELO come Ente Erogatore dovrà telefonare allo 0331/771880 oppure recarsi presso gli uffici negli orari di apertura, per la richiesta di attivazione del servizio. Con il caregiver l'ufficio concorderà le modalità di presa in carico (inizio prestazioni, giorni, orari etc.).

Le **dimissioni** sono previste a fine trattamento, raggiunti gli obiettivi di cura, oppure nel caso in cui un paziente volesse cambiare Ente Erogatore.

Il Melo si impegna a fornire tutta la documentazione sanitaria necessaria alla continuità della cura in caso di dimissioni per trasferimento ad altro Ente, nel caso in cui queste vengano richieste.

IL SERVIZIO DI CURE DOMICILIARI DE "IL MELO"

Il servizio di Cure Domiciliari è un settore specifico dell'operatività della Cooperativa.

Il servizio, reso da personale qualificato, è effettuato in convenzione con ATS INSUBRIA e punta alla crescita dei livelli qualitativi dell'assistenza alla persona con fragilità, in un'ottica di miglioramento continuo.

Il servizio C-DOM, prevede un "inquadramento" del paziente in una sorta di DRG per l'assistenza domiciliare suddivisa per livelli crescenti di intensità,

I LIVELLI DI ASSISTENZA ACCREDITATI

I livelli di assistenza accreditabili sono i seguenti:

DENOMINAZIONE ATTUALE	RICLASSIFICAZIONE 2023
PRELIEVO	CD BASE PRELIEVO
PRESTAZIONALE	CD BASE PRESTAZIONALE GENERICO
PRESTAZIONALE	TRATTAMENTI TERAPEUTICI
PRESTAZIONALE	CD BASE PERCORSO GESTIONE ALVO
PRESTAZIONALE	CD BASE PERCORSO GEST CATETERE
PRESTAZIONALE	CD BASE PERCORSO GEST STOMIE
PRESTAZIONALE	CD INTEGRATE PERCORSO LESIONI A
PROFILO 1	CD INTEGRATE PERCORSO LESIONI B
PROFILO 2	CD INTEGRATE PERCORSO LESIONI C
PRESTAZIONALE	CD BASE PERCORSO FISIOTERAPIA A
PROFILO 1	CD INTEGRATE PERCORSO FISIOTERAPIA
PROFILO 1	CD INTEGRATE PERCORSO FISIOTERAPIA
PROFILO 1	CD INTEGRATE PERCORSO FISIOTERAPIA
PROFILO 1	LIVELLO I
PROFILO 1	LIVELLO II
PROFILO 2	LIVELLO IIIA
PROFILO 3	LIVELLO IIIB
PROFILO 4	LIVELLO IIIC
Post acuta domiciliare	Alta Intensità

Il Melo è in grado di fornire tutti i livelli assistenziali accreditabili in quanto dispone di risorse umane professionalmente adeguate al soddisfacimento delle necessità sanitarie e riabilitative dei pazienti. È in fase di studio l'adozione di sistemi di **TELEMEDICINA** per visite da remoto.

TERRITORI DI ATTIVITA' de "IL MELO"

Il Melo opera in convenzione per l'assistenza domiciliare sui territori dei distretti di

GALLARATE

che comprende i seguenti Comuni:

- ALBIZZATE
- CAIRATE (nuovo inserimento sul Distretto di Gallarate)
- CASSANO MAGNAGO
- CAVARIA CON PREMEZZO

- GALLARATE
- JERAGO CON ORAGO
- OGGIONA S. STEFANO
- SAMARATE
- SOLBIATE ARNO

BUSTO ARSIZIO che comprende solo il Comune di Busto Arsizio

CASTELLANZA che comprende i Comuni di:

- FAGNANO OLONA
- GORLA MAGGIORE
- GORLA MINORE
- MARNATE
- OLGIATE OLONA
- SOLBIATE OLONA

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

Le prestazioni accreditate per il servizio convenzionato sono descritte in tabella:

INFERMIERISTICHE	FISIOTERAPICHE	MEDICHE
Profilo Professionale: INFERMIERE	Profilo Professionale: TERAPISTA DELLA RIABILITAZIONE	Medici Specialisti
Medicazioni generali e del Piede Diabetico	Kinesiterapia attiva	Visite generali
Prelievi sia occasionali che programmati	Kinesiterapia passiva	Visite specialistiche FISIATRICHE e GERIATRICHE
Terapie infusionali	Educazione ai passaggi	Manovre specialistiche
Cateterismi vescicali	Educazione sanitaria alla famiglia	
Gestione di sonde		
Clisteri evacuativi		
Educazione sanitaria		
Ogni altra mansione infermieristica prevista	Ogni altra mansione fisioterapica prevista	Ogni altra manovra medica prevista

SOCIALI e ASSISTENZIALI	SOCIALI e ASSISTENZIALI	SOCIALI
Profilo Professionale: OSS	Profilo Professionale: OSS	Profilo Professionale: OSS
- rilevazione dati sociali - supporto agli infermieri in sede di prima valutazione o accessi successivi - - assistenza alla cura e igiene della persona	Di supporto ad altre figure professionali per prima valutazione o per addestramento famigliari - assistenza alla cura e igiene della persona	Di supporto al Medico o all'infermiere se necessario

SOSTEGNO PSICOLOGICO	COORDINAMENTO A LIVELLO SOCIALE	SOCIALI
Profilo Professionale: PSICOLOGO	Profilo Professionale: EDUCATORE PROFESSIONALE	Profilo Professionale: OSS

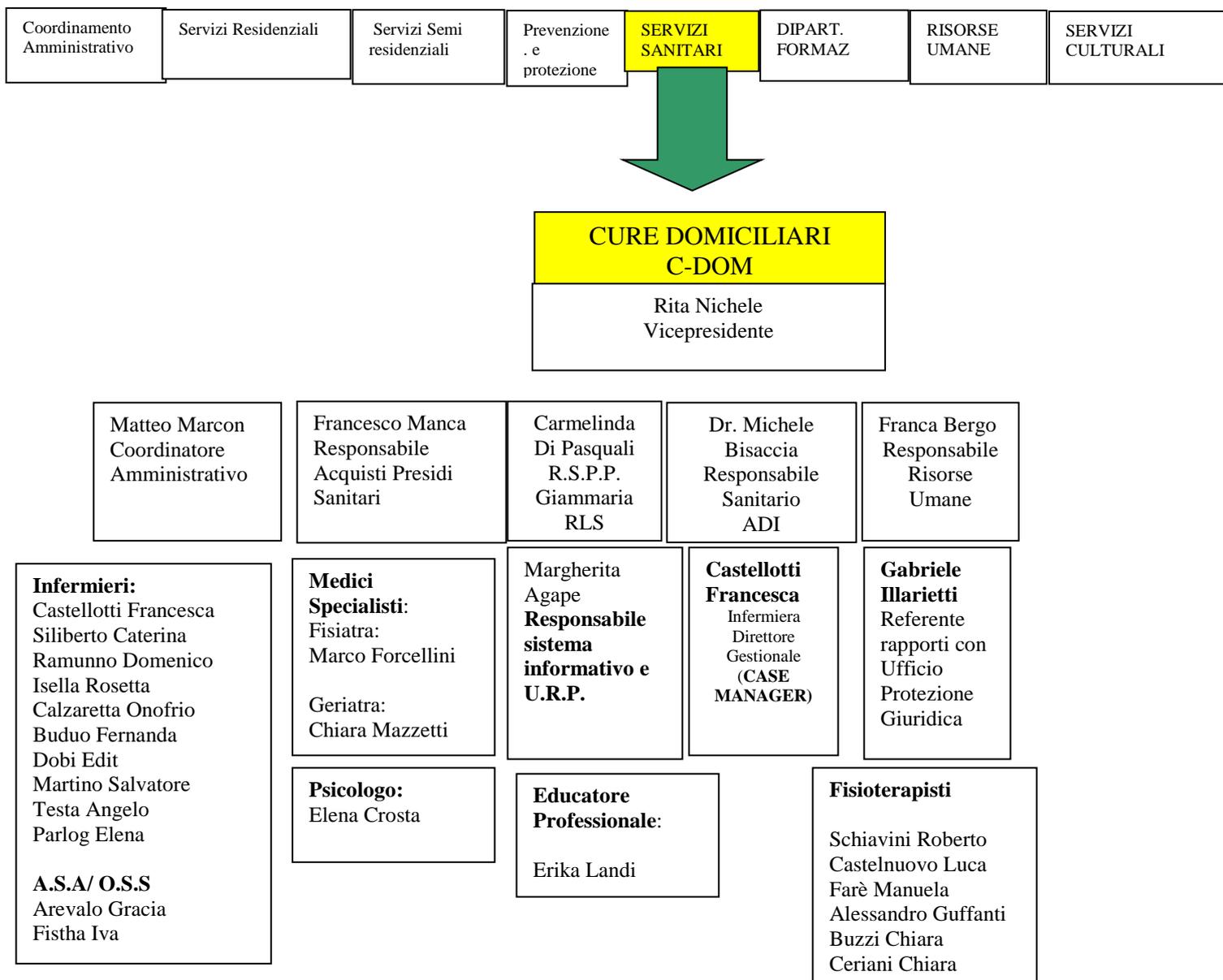
- Terapia di supporto ai pazienti e ai famigliari nelle situazioni più complesse	- Lettura e coordinamento della realtà sociale del Paziente in collaborazione con l'èquipe di riferimento	Di supporto al Medico se necessario
--	---	-------------------------------------

Presidi sanitari:

Il Melo Onlus fornisce i materiali necessari alla prestazione quando questi non siano prescrivibili dal Medico di Medicina Generale/Pediatra di libera scelta (MMG/PLS) e a carico del Servizio Sanitario Nazionale per il tramite dell'assistenza protesica.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

L'assistenza domiciliare è un settore di attività che fa parte di una complessa organizzazione aziendale che viene di seguito schematizzata:



CONTATTI

La sede del servizio di Cure Domiciliari è presso il MELO di Gallarate in via Magenta n. 3.

Gli uffici sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì con orario continuato dalle 9:00 alle 16:00.

Il servizio è attivo dalle ore 8:00 alle ore 15:00 per tutto l'arco della settimana.

La reperibilità telefonica è attiva dalle ore 9:00 alle ore 18:00 al n. 0331/771880 (in altri orari è attiva la segreteria telefonica).

Si può contattare il Melo anche:

- Via fax al n. 0331/775112;
- Via e-mail: adi@melo.it.

Sito web: www.melo.it

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI CURE DOMICILIARI e TEMPI DI INTERVENTO

Chi ha necessità di attivare il servizio C-DOM si deve rivolgere al Medico di Medicina Generale (o al Pediatra di Libera Scelta) il quale valuterà l'appropriatezza del servizio e compilerà con ricetta rossa la richiesta di prestazione necessaria in regime di Cure Domiciliari.

L'Utente si recherà con il modulo presso gli Uffici del Distretto ASST di competenza, i cui addetti provvederanno a stendere una VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE e assegneranno al Paziente un profilo di cura in conformità alle necessità assistenziali. Il Paziente sceglierà l'Ente Erogatore tra quelli presenti nella lista disponibile presso l'ASST e provvederà direttamente a contattarlo per l'attivazione del PAI e del relativo servizio.

Per i servizi di riabilitazione sarà necessaria la stesura da parte di un Fisiatra prescrittore (solitamente ospedaliero) che stenderà un PIANO RIABILITATIVO INDIVIDUALE (PRI), oltre a quella del Medico di Medicina Generale.

I tempi di attivazione sono conformi a quelli previsti nelle norme guida generali:

- Entro 72 ore dall'attivazione per richieste ordinarie – Profili di base;
- Entro 24 ore dall'attivazione per richieste a carattere di urgenza.

Tutti gli operatori si adopereranno per garantire durante lo svolgimento del proprio servizio i requisiti di

- Uguaglianza del trattamento;
- Imparzialità del trattamento;
- Rispetto della fede e delle credenze altrui;
- Trasparenza delle informazioni alla famiglia;
- Impegno a non effettuare accanimenti terapeutici ed assistenziali;
- Rispetto della legge sulla Privacy.

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

RECLAMI

Al fine di monitorare il livello di soddisfazione relativamente ai servizi prestati dai vari Operatori vengono distribuiti dei questionari da compilare, anche in forma anonima, a cura del Paziente o del suo familiare (MOD. S07P04 Q). Il risultato dei questionari viene analizzato ed utilizzato per il miglioramento continuo del servizio. Allegato alla presente modulo di reclamo Mod S08P02 a disposizione di tutti gli utenti del servizio. In caso di RECLAMI gli stessi saranno registrati dagli Operatori della Segreteria e gestiti secondo le procedure di Qualità adottate dal Melo Onlus entro il tempo massimo di giorni cinque.

RIDUZIONE DEL TOURNOVER – CONTINUITA' DELLA CURA

Al fine di ridurre il tasso di turnover del personale dedicato e garantire così al paziente una continuità nella cura, Il Melo adotta strategie quali l'assunzione con contratti stabili degli Operatori principali quali Infermieri, Fisioterapisti, OSS e offre flessibilità nell'orario di lavoro tale da conciliare le esigenze tra lavoro e famiglia delle proprie lavoratrici madri.

CODICE ETICO e MODELLO ORGANIZZATIVO

Il Melo Onlus ha adottato in data 26/11/2010 il Codice Etico che sancisce i principi a cui la Cooperativa e tutti gli Operatori si devono attenere nello svolgimento del proprio lavoro. Il Codice Etico aggiornato è consultabile sul sito: www.melo.it e disponibile presso l'ufficio URP.

Il Melo Onlus ha adottato un sistema di controllo per la prevenzione dei reati in azienda attraverso un Modello Organizzativo ai sensi del D.Lgs 231/01.

PRIVACY

I dati acquisiti nel corso del servizio C-DOM sono trattati in modo informatico e cartaceo ai sensi della normativa GDPR regolamento UE 679 del 2016. Il responsabile del trattamento è IL MELO ONLUS ed è contattabile all'indirizzo info@melo.it

CONSENSO INFORMATO

Per poter accedere ai trattamenti infermieristici, riabilitativi, sociosanitari e specialistici previsti nel PAI, il Paziente o in sua vece l'Amministratore di Sostegno o il Tutore, devono rilasciare al Melo Onlus il consenso per ricevere le cure, in assenza del quali Il Melo non potrà procedere ad erogare le prestazioni.

INFORMATIVA SUI DIRITTI DEGLI ASSISTITI

L'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) è un ufficio autonomo ed indipendente istituito dalle Agenzie di Tutela della Salute (ATS) e definito dalla Regione Lombardia, con DGR n.10884 del 23 dicembre 2009, come lo strumento di tutela delle persone che intendono usufruire delle prestazioni erogate dai servizi delle ATS e delle strutture sanitarie private e sociosanitarie accreditate.

L'UPT interviene perché siano resi effettivi e fruibili i diritti degli utenti previsti dalla legislazione nazionale e regionale verificando, inoltre, che siano rispettate le condizioni stabilite nelle Carte di Servizi.

A tale scopo l'UPT:

- Verifica lo stato di implementazione, attuazione e diffusione delle Carte dei Servizi;

- Controlla i servizi e compie controlli sulle prestazioni erogate, per gli aspetti riguardanti l'informazione e l'umanizzazione delle prestazioni;
- Interviene affinché si realizzi un accesso informato ai servizi;
- È in stretto collegamento con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) di ATS e l'Ufficio di Protezione Giuridica (UPG).

Tutti i cittadini possono inoltrare reclami per segnalare disservizi, criticità o limitazioni nella fruizione delle prestazioni.

L'Ufficio di Pubblica Tutela ha sede in via Ottorino Rossi, 9 – 21100 Varese (VA).

Per richiedere l'intervento e/o un incontro con il Responsabile: tel.: 0332.277544, e-mail: pubblicatutela@ats-insubria.it. Riceve su appuntamento: è possibile lasciare un messaggio in segreteria telefonica.

Responsabile: Luca Croci

www.ats-insubria.it

Per l'**Accesso Civico**, garantito ai sensi dell'art. 5 D.Lgs. 33/2013, è possibile contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.). Non vengono richiesti costi per l'accesso alla documentazione sanitaria.

COME ACCEDERE AL MELO CON I MEZZI DI TRASPORTO

Il servizio di Cure Domiciliari del Melo è sito in via Magenta 3, 21013 – Gallarate (VA) ed è raggiungibile:

- In Treno:
Scendere alla Stazione FS di Gallarate e seguire le indicazioni per l'Ospedale;
- In Automobile:
Autostrada A8 Milano-Laghi, uscita Busto Arsizio, direzione Malpensa, prendere la 2^a uscita per Gallarate e seguire le indicazioni per l'Ospedale.