CARTA DEI SERVIZI – CURE DOMICILIARI (C-DOM) ASST MANTOVA

La Carta dei Servizi è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i servizi, i progetti e gli interventi che realizza e per dare informazioni sugli aspetti tecnico-organizzativi e gestionali, sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento.
È pensata, inoltre, per essere uno strumento che permetta ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, dell'erogazione dei servizi stessi.
La Carta dei Servizi delle **CURE DOMICILIARI C-DOM dell'ASST di Mantova costituisce uno strumento per fornire ai cittadini mantovani informazioni utili sul servizio C-DOM, sulle procedure per accedervi, sugli interventi e prestazioni specifici, sulle figure professionali che vi operano, sulle modalità di lavoro utilizzate, sui loro diritti.**

>> PRINCIPI FONDAMENTALI NELLO SVOLGIMENTO DEI SERVIZI

L'ASST, nello svolgimento dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari, ispira la propria attività al rispetto dei seguenti principi:

EGUAGLIANZA
I servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, a prescindere dal sesso, dalla razza, dalla lingua, dalle condizioni economiche e sociali, dalla religione, dalle opinioni politiche.

IMPARZIALITÀ
All'assistito sono garantite obiettività e giustizia.

RISERVATEZZA
All'assistito è garantita la tutela della riservatezza e della privacy.

CONTINUITÀ
I servizi sono erogati con regolarità senza soluzione di continuità e nel rispetto degli impegni concordati e programmati. Il servizio di Cure Domiciliari di ASST Mantova si adopera per assicurare la continuità nell'assistenza. Qualora dovesse verificarsi una interruzione del servizio per cause maggiori, essa si impegna a provvedere immediatamente al ripristino limitando il più possibile il disagio.

TRASPARENZA
Le modalità di gestione del Servizio sono suscettibili di monitoraggio, supervisione e controllo da parte degli interessati.

PARTECIPAZIONE
L'assistito ha la possibilità di produrre documenti, fornire informazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano e può compilare periodicamente appositi questionari per la valutazione della qualità percepita del servizio a lui erogato.

APPROPRIATEZZA
Tutti gli operatori, adeguatamente supportati e coordinati, perseguono obiettivi di cura ed assistenza efficaci per lo stato di salute degli assistiti ed il miglioramento della qualità della loro vita.

>> CURE DOMICILIARI ASST MANTOVA

CHI SIAMO
L'erogazione di CURE DOMICILIARI (C-DOM) rappresenta una scelta coerente per la soddisfazione di una domanda sanitaria e sociosanitaria locale e di consolidamento di continuità assistenziale tra l'ospedale e il territorio.

MISSION
Le C-DOM sono volte a garantire un'elevata qualità di vita alle persone fragili in condizioni di cronicità o di non autosufficienza temporanea o definitiva, mediante un'assistenza qualificata in collaborazione con la famiglia, il Medico di Assistenza Primaria (MAP) o Pediatra di Libera scelta (PLS) e i servizi territoriali.
Il servizio è garantito nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona con un progetto personalizzato condiviso dall'utente e dai suoi famigliari.
Il servizio è gratuito ed è garantito da personale qualificato che segue corsi di formazione permanente.

SEDE OPERATIVA
La sede organizzativa e operativa che funge da centrale operativa del servizio C-DOM è collocata la palazzina 10 dell'Ospedale di Mantova, Strada Lago Paiolo 10.
Tel. 0376 201938 e-mail: adi.mantova@asst-mantova.it

>> COME RAGGIUNGERCI

- visualizza la mappa in Google Maps
- planimetria ospedale di Mantova

>> CONTATTI

Sede organizzativa e operativa centrale	**Mantova**	tel. **0376 201938** e-mail: **adi.mantova@asst-mantova.it**
Sedi periferiche	**Asola**	tel. **0376 201938** e-mail**: adi.asola@asst-mantova.it**
	Goito	tel. **0376 201938**

		e-mail: adi.goito@asst-mantova.it
	Quistello	tel. **0376 201938** e-mail: adi.ostiglia@asst-mantova.it
	Suzzara	tel. **0376 201938** e-mail: adi.suzzara@asst-mantova.it
	Viadana	tel. **0376 201938** e-mail: adi.viadana@asst.mantova.it

>> ATTIVAZIONE DELLE CURE DOMICILIARI

CHI PUÒ RICHIEDERE L'ATTIVAZIONE DELL'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

In base alla DG.R. Regione Lombardi n. 6867 del 02.08.2022, le C-DOM sono rivolte a persone in situazione di fragilità, caratterizzate da:
-presenza di una condizione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
-presenza di una condizione di non deambulabilità;
-non trasportabilità presso presidi sanitari ambulatoriali in grado di rispondere ai bisogni della persona;
-presenza di un supporto nella rete familiare/parentale o informale;
-presenza di condizioni abitative che garantiscono la praticabilità dell'assistenza, acquisite anche a seguito di azioni necessarie per il superamento di eventuali fattori ostativi (esempio: abbattimento delle barriere architettoniche).

COME ATTIVARE IL SERVIZIO

L'attivazione del servizio può avvenire attraverso il Sistema di Gestione Digitale del Territorio (SGDT) o su richiesta in carta libera di:
- MAP/PLS
- Medico ospedaliero/struttura riabilitativa, a seguito di dimissione;
- Medico specialista ambulatoriale.

DOVE EFFETTUARE LA RICHIESTA DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

La richiesta avviene attraverso il portale SGDT, in alternativa può essere inviata alla Centrale Operativa Territoriale (COT) territorialmente competente.
La richiesta verrà valutata da un operatore dell'Equipe Valutazione Multidimensionale (EVM), e verrà effettuata una valutazione di primo livello attraverso la scheda triage. Se il triage risulta superiore o uguale a 3, l'équipe multiprofessionale effettuerà una visita domiciliare per poter stabilire il grado di complessità dei problemi presentati dal richiedente. Verrà quindi emesso un *titolo* corrispondente al livello di complessità e al costo delle prestazioni necessarie alla soddisfazione dei bisogni rilevati.

Il cittadino ha la possibilità di scegliere l'Ente erogatore accreditato di proprio gradimento, tra quelli presenti nell'elenco fornito dai valutatori, fra i quali è presente ADI ASST MANTOVA.

PROFILI DI CURA

I cittadini che accedono al servizio di Cure Domiciliari in base alla complessità della condizione clinica, assistenziale e sociale si distinguono in livelli di intensità di cure:

- pz con necessità di Cure domiciliari di base
- pz con necessità di Cure domiciliari integrate di tipo prestazionale occasionale o ciclico programmato.
- pz con necessità di Cure domiciliari integrate a media intensità integrate
- pz con necessità di Cure domiciliari integrate ad alta intensità

>> MODALITÀ ORGANIZZATIVE

L'area territoriale di erogazione delle attività di assistenza domiciliare rese in via diretta dal servizio C-DOM dell'ASST di Mantova si estende sull'intero territorio provinciale mediante una rete di operatori che possono contare su appoggi logistici situati nelle Case della Comunità (CdC) presenti nel territorio.
L'orario della segreteria, attiva presso la sede operativa centrale, prevede un'apertura settimanale su cinque giorni lavorativi, dalle ore 7.30 alle 15.00, con possibilità di accoglimento dei messaggi degli assistiti tramite segreteria telefonica negli orari di chiusura.
Per quanto attiene alle giornate di erogazione e fasce orarie giornaliere di copertura del servizio, attraverso la funzione di integrazione e di coordinamento degli operatori dislocati sul territorio esercitata dalla sede operativa centrale, viene garantito un numero non inferiore a 49 ore di assistenza domiciliare, distribuite su 7 giorni settimanali in ragione della risposta al bisogno collegato ai piani di assistenza individualizzati aperti, e la disponibilità di un servizio di reperibilità telefonica attivo per **7 giorni la settimana, disponibile dalle 8 alle 18.**

>> FIGURE PROFESSIONALI

Nell'ambito del servizio operano le seguenti figure professionali:

- Un responsabile sanitario medico con funzioni di organizzazione del servizio e di valutazione e miglioramento della qualità;
- Personale infermieristico dipendente di ruolo dell'ASST di Mantova;
- Terapisti della riabilitazione dipendenti di ruolo dell'ASST di Mantova;
- Psicologo ed educatori dipendenti di ruolo dell'ASST di Mantova
- Operatori OSS;

- Disponibilità di medici specialisti per visite specialistiche domiciliari, in funzione del bisogno delle persone in carico, come da indicazione DGR 5096/2025

>> PRESA IN CARICO

La presa in carico del paziente (ossia il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del PAI) **viene garantita entro 72 ore**, salvo urgenze segnalate dal medico o dalla struttura ospedaliera dimettente, che devono essere prese in carico entro 24 ore, **fatta esclusione per le prestazioni a carattere riabilitativo** eventualmente previste dal Piano di Assistenza Individuale (PAI), **le quali possono essere attivate anche successivamente alle 72 ore.**
L'ASST garantisce la continuità dell'assistenza al paziente con la reperibilità del personale infermieristico dotato di telefono cellulare aziendale attivo dalle 08.00 alle 18.00 tutti i giorni, sabato e domenica e tutti i festivi, in ottemperanza alle DGR 2986/2020 e 6867/2022.

Il servizio C-DOM garantisce una risposta personalizzata ai bisogni complessi di pazienti cronici e fragili. Particolare attenzione viene posta nella presa in carico di pazienti fragili con dimissioni protette, al fine di garantire la continuità assistenziale, in collaborazione con i Reparti Ospedalieri e con il servizio di Continuità delle Cure, per il tramite della COT.
In caso di **dimissioni ospedaliere** con richiesta urgente di attivazione di Cure Domiciliari da parte del medico ospedaliero, il servizio C-DOM ASST predispone un PAI di emergenza di 15 giorni di tipo prestazionale; in tale periodo l'ASST effettuerà la valutazione di secondo livello, definendo il profilo del titolo da attivare.
L'intervento si attiva in osservanza ai protocolli di continuità dell'assistenza e dimissioni protette e dalle strutture ospedaliere e riabilitative locali.
Il servizio garantisce l'integrazione degli interventi tra i diversi operatori ed il trasferimento delle informazioni, in particolare con il MMG/PLS dell'assistito, al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi assistenziali.
In tutti i casi il PAI deve individuare bisogni, problemi e propensioni degli utenti, nonché contenere obiettivi qualitativi e quantitativi, tempi di attuazione, frequenza degli interventi/azioni, indicatori di risultato e figure professionali coinvolte. In caso di profili prestazionali è prevista la definizione di un PAI semplificato.
Deve essere predisposto, condiviso e sottoscritto dall'équipe di cura di cui è figura centrale il MAP/PLS. Il paziente (o il suo tutore legale/amministratore di sostegno) sottoscriverà il PAI, oltre che per la presa in carico da parte dell'ente erogatore, anche per l'accettazione del piano assistenziale.

La presa in carico dell'assistito prevede l'adozione del fascicolo socioassistenziale e sanitario (FASAS) per la tenuta e l'aggiornamento delle informazioni sulla persona assistita, completo di:
- piano di assistenza individuale, aggiornato in relazione al variare dei bisogni, nel quale sono indicati tutti gli interventi assistenziali;

- diario assistenziale per la registrazione delle prestazioni erogate dai diversi operatori, datate e controfirmate dall'operatore e dall'assistito (o da suo tutore/amministratore di sostegno);
- consenso informato dell'assistito (o del tutore/amministratore di sostegno di quest'ultimo);
- questionario di gradimento.

Il piano di assistenza individuale ed il diario assistenziale rimangono presso il domicilio della persona assistita per l'intera durata della presa in carico, al fine di assicurare l'integrazione degli interventi ed il trasferimento reciproco delle informazioni per il raggiungimento degli obiettivi assistenziali. Eventuali sospensioni dell'intervento domiciliare, per ricoveri ospedalieri, dimissioni o recesso da parte dell'utente, vengono comunicate alla COT territorialmente competente e quindi alla EVM.
Circa una settimana prima della scadenza del titolo, la situazione viene rivalutata per decidere la prosecuzione del titolo o una variazione del profilo assegnato.
La persona assistita o un suo famigliare, in relazione al grado di soddisfazione nei confronti delle prestazioni ricevute, ha la possibilità **di segnalare disguidi e reclami dell'ASST,** come previsto nelle *procedure di tutela degli utenti*.
Inoltre, in forma anonima, vengono valutati i questionari di customer satisfaction, con l'obiettivo di migliorare il servizio C-DOM.

>> LE PRESTAZIONI DI RIABILITAZIONE A DOMICILIO RICOMPRESE NEL PAI

Di norma:
- possono essere attivate anche successivamente alle 72 ore;
- costituiscono il proseguimento di quanto realizzato nelle fasi precedenti quali, ad esempio, prestazioni di riabilitazione erogate in regime di ricovero, ecc.;
- sono erogabili solo se previste dal Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) elaborato dal medico specialista fisiatra;
- sono rivolte a persone impossibilitate ad accedere ai servizi ambulatoriali a causa di condizioni clinico-funzionali certificate dal medico specialista.

>> SOSPENSIONI-DIMISSIONI

Il paziente viene dimesso al raggiungimento degli obiettivi esplicitati nel PAI.
Il paziente, in qualsiasi momento, può:
- sospendere le cure comunicandolo direttamente al servizio C-DOM e alla sede territoriale di appartenenza;
- passare ad altra unità di offerta.

In qualsiasi caso C-DOM ASST si impegna a trasferire le informazioni sulle condizioni del paziente attraverso un'apposita scheda.

>> COSTI PER GLI UTENTI

Il servizio C-DOM è gratuito.

>> SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Il grado di soddisfazione degli utenti e dei loro famigliari si rileva dalla lettura del questionario di gradimento che viene somministrato tramite SMS. I risultati dei questionari sono alla base del riesame della direzione per il miglioramento continuo del servizio

>> LE PROCEDURE DI TUTELA DEGLI UTENTI

L'ASST è attenta a tutelare le persone assistite attraverso la possibilità di effettuare segnalazioni o di fornire suggerimenti.
Gli utenti possono presentare, presso la sede della Azienda Socio-Sanitaria Territoriale, reclami o segnalazioni mediante comunicazione telefonica, via fax e tramite posta elettronica.

>> MODALITÀ DI ACCESSO ALLE SEGNALAZIONI

ACCESSO DIRETTO

L'**Ufficio di Pubblica Tutela – UPT** è un organismo autonomo e indipendente che opera, al di fuori di ogni logica gerarchica, nell'interesse degli utenti che accedono ai servizi erogati dall'Azienda Socio Sanitaria Territoriale di Mantova.
L'obiettivo predominante dell'UPT è di **fornire il supporto ai cittadini, soprattutto quelli più fragili, per la tutela dei propri diritti, verificando che l'accesso alle prestazioni, rese dalle strutture aziendali, avvenga nel rispetto delle condizioni stabilite nelle carte dei servizi**.

L'ufficio, per l'esercizio delle sue funzioni, collabora con l'**Ufficio Relazioni con il Pubblico – URP** e le strutture sanitarie coinvolte nel processo delle istanze presentate.
La principale funzione dell'URP è **l'ascolto dell'esperienza del cittadino a contatto con i servizi di cura e salute** offerti dall'ASST.
URP sostiene la comunicazione da parte del cittadino a fronte di disservizi, o al contrario, di encomi rivolti a professionisti o processi aziendali.
In particolare, nel caso di disservizio percepito da parte dell'utenza, le operatrici URP garantiscono l'analisi del caso segnalato, l'approfondimento delle cause, nonché la possibilità di attivare un vero e proprio miglioramento organizzativo in collaborazione con la Direzione Medica di riferimento e le Strutture coinvolte, per avere una risposta dell'accaduto. In taluni casi URP e segnalante si incontrano, insieme ai professionisti coinvolti, per la discussione e risoluzione del caso.

ACCESSO TELEFONICO

Il cittadino tramite il telefono riceve direttamente la risposta all'informazione richiesta o al problema posto oppure sono fornite le indicazioni su altri possibili interlocutori. Si può inoltre fare una segnalazione telefonica: in questo caso saranno richiesti i dati personali, letta la normativa relativa al trattamento dei dati e successivamente verrà trasmessa risposta scritta.

SEDI	ORARI	CONTATTO
piano terra palazzina 9, Direzione Generale Ospedale Mantova	dal lunedì al venerdì 9.00 - 13.00 | 14.00 - 15.00	0376 201443
piano terra, Direzione Medica di Presidio Ospedale Asola	dal lunedì al mercoledì 9.00 - 13.00 | 14.00 - 15.00	0376 201443
piano I, Direzione Medica di Presidio Ospedale Pieve di Coriano	dal lunedì al venerdì 9.00 - 12.00	0386 717473
piano terra, Direzione Medica di Presidio Ospedale Bozzolo	dal lunedì al venerdì 9.00 - 12.00	0376 909265

ACCESSO ON LINE

È possibile inviare una segnalazione direttamente dal sito aziendale collegandosi a questo indirizzo: http://www.asst-mantova.it/ufficio-relazioni-con-il-pubblico

ACCESSO IN FORMA SCRITTA (POSTA) TRAMITE MODULO

Il cittadino può formulare autonomamente una segnalazione tramite il modulo consegnato al momento dell'attivazione del servizio. Il modulo può essere inviato tramite posta o a mezzo fax ad uno qualsiasi degli uffici URP dislocati sul territorio oppure imbucato direttamente nelle apposite cassette collocate presso le sedi dell'ASST.

>> TUTELA DELLA RISERVATEZZA

Tutti gli utenti hanno diritto alla protezione della propria privacy. Le misure adottate dalla Struttura sono chiare: la documentazione e i dati sono trattati con cura e le comunicazioni sono date a terzi solo se preventivamente autorizzati dall'interessato.
Il paziente riceve l'informativa sulla privacy con un linguaggio comprensibile e dettagliato ed inoltre firma il modulo del consenso informato in cui sono indicate le persone autorizzate. Nel caso in cui il paziente non fosse in grado fisicamente di firmare il modulo, ma in grado di esprimere la propria volontà, questo sarà firmato dall'operatore sanitario in qualità di pubblico ufficiale/incaricato di pubblico servizio (ad esempio l'infermiere o il fisioterapista che ha in carico il paziente stesso). La modalità è la stessa anche per la firma di tutti i consensi informati necessari.

>> IL FASCICOLO SOCIOSANITARIO ED ASSISTENZIALE

CONSERVAZIONE DEL FASCICOLO SOCIOSANITARIO ED ASSISTENZIALE

Ogni FaSAS chiuso viene conservato in apposito schedario o armadio con ante cieche e con chiusura a chiave.

ARCHIVIAZIONE DEL FASCICOLO SOCIOSANITARIO ED ASSISTENZIALE

Il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSAS) si conclude con la motivazione della dimissione e con la firma del Responsabile ADI dell'ASST di Mantova che ha in carico il paziente.
Prima dell'archiviazione tutti gli operatori si impegnano a garantire la completezza della documentazione, delle informazioni e degli aggiornamenti socio-sanitari nelle parti di loro competenza e nei tempi previsti dalle vigenti normative regionali.
Il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSAS), redatto e sottoscritto, viene archiviato secondo le procedure aziendali.
Il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario FaSAS, secondo quanto indicato nel Titolario / Massimario di scarto, rev. 4_ 2018 della Regione Lombardia deve essere conservato, unitamente ai relativi referti, per dieci anni.

RICHIESTA COPIA E RILASCIO DEL FASCICOLO SOCIOSANITARIO ED ASSISTENZIALE

Il FaSAS può essere richiesto in copia conforme all'originale dall'utente stesso o da un suo delegato tramite apposito modulo scaricabile dal sito dell'ASST di Mantova alla pagina Copia della cartella clinica, seguendo tutte le indicazione contenute, da inviare al seguente indirizzo: **adi.mantova@asst-mantova.it**

Documento aggiornato al 19.11.2026