



Servizio di Cure Domiciliari C-DOM

Servizio accreditato presso la Regione Lombardia
Area territoriale di
ATS di Bergamo
ATS della Città Metropolitana di Milano

Carta dei Servizi

SOCIETÀ TI CURO SRL

via San Giovanni Bosco 1
24047 Treviglio (BG)
Telefono 3349419445
e-mail: servizidomiciliari@ticuro.info

*“Una persona
che ha cura di un’altra
rappresenta
Il più grande valore della vita”*

JIM ROHN

*“Per tenere qualcosa
devi averne cura;
per averne cura
devi capire
di che tipo di cura
ha bisogno”*

DOROTHY PARKER

Sommario

Premessa

La Mission

Le Cure Domiciliari

- A chi sono rivolte
- Come avviene l'attivazione del Servizio
- Le prestazioni offerte
- Modalità di dimissione
- Le prestazioni private
- Diritti e doveri dei pazienti e loro famigliari

Meccanismi di Tutela e Verifica

Richiesta copia della documentazione

Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente e
della sua famiglia

Dove siamo

*Ti Curo srl Via G. Galilei 33 Santo Stefano Ticino – 20010, Milano - CF/PI
11470680965 – Sede operativa via San Giovanni Bosco 1 – 24047, Treviglio.*

Telefono 3423262676

. Indirizzo e-mail: servizidomiciliari@ticuro.info

Febbraio 2025

Premessa

La Società TI CURO SRL opera sul territorio della Regione Lombardia e ha per scopo:

- la promozione dei servizi alla persona;
- l'attivazione di progetti, programmi, attività, servizi volti ad offrire pari opportunità a persone fragili;
- la diffusione su scala locale della cultura dell'integrazione e della solidarietà;
- la promozione di azioni dirette alla salvaguardia dell'ambiente, delle risorse, dello sviluppo sostenibile, della qualificazione urbana;
- la promozione di azioni per la creazione, il sostegno e la qualificazione dei soggetti operanti nel terzo settore.

La Mission

La Società TI CURO SRL parte dall'assunto che il cliente non è solo il titolare di diritti o creditore di servizi, ma è una persona che sviluppa la propria identità umana e sociale in nuovi rapporti e relazioni interpersonali, in un servizio strutturato in funzione dei suoi bisogni psico-fisici e relazionali.

A tal proposito si sottolineano i principi fondamentali di:

- **eguaglianza:** l'erogazione dei servizi è improntata al principio di uguaglianza dei diritti della persona, indipendentemente dal sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche;
- **partecipazione:** si realizza attraverso un efficace sistema di informazione circa le prestazioni erogate e sulle modalità di accesso; l'attuazione di progetti per adeguare le proprie strutture e le proprie prestazioni alle esigenze

- della persona; la rilevazione del livello di gradimento dell’utenza rispetto alle prestazioni ricevute;
- **diritto di scelta:** ci impegniamo ad erogare i nostri servizi offrendo ai nostri clienti la più ampia opportunità di scelta per il soddisfacimento delle proprie esigenze;
 - **imparzialità e continuità:** ci impegniamo a garantire l’assoluta imparzialità nell’erogazione delle prestazioni fornite, in relazione sia ai modi che ai tempi.

La Società TI CURO SRL si impegna, altresì, a far di tutto per ridurre al minimo i possibili disagi derivanti da circostanze occasionali e per garantire la continuità dell’assistenza; efficacia ed efficienza: le procedure organizzative adottate tendono all’erogazione dei servizi il più possibile rispondenti alle esigenze delle persone. L’aggiornamento periodico del personale e delle attrezzature utilizzate costituiscono gli strumenti volti a garantire la costante crescita professionale del personale e il livello di qualità delle prestazioni. L’attenzione rivolta al cliente costituisce pertanto il nostro impegno prioritario al fine di favorire lo sviluppo di un rapporto sempre più diretto e familiare.

La Società TI CURO SRL concretizza la sua “*mission*” in particolare attraverso l’erogazione di Cure Domiciliari sia nel setting di base (C_DOM) sia nel setting che comprende le Cure Palliative (UCP-DOM).

Le Cure Domiciliari

Le Cure Domiciliari (C-DOM) consistono in un insieme coordinato di attività sociosanitarie gratuite prestate al domicilio e dirette alla cura e/o riabilitazione della persona. Le Cure Domiciliari sono destinate a pazienti che si trovano in una condizione temporanea o permanente di non autosufficienza e che necessitano di cure erogabili a domicilio

A chi sono rivolte

Il servizio di Cure Domiciliari è rivolto a persone in condizioni critiche, anziani fragili, disabili, persone parzialmente, totalmente o temporaneamente non autosufficienti (non trasportabili), persone che hanno bisogno di assistenza al proprio domicilio a causa di qualsiasi malattia acuta o cronica invalidante che sono impossibilitate a recarsi presso gli ambulatori.

È un servizio accreditato presso la Regione Lombardia e riguarda anche l'assistenza ai malati oncologici e alle persone con malattie degenerative.

Le Cure Domiciliari assicurano assistenza socio-sanitaria a domicilio, al fine di evitare o posticipare l'allontanamento della persona dal proprio ambiente domestico e familiare, per mezzo di prestazioni che supportano l'assistenza offerta dai familiari o da altre figure di riferimento.

L'attivazione del servizio

L'organizzazione interna dell'Unità di Offerta Cure Domiciliari della Società TI CURO SRL garantisce la tempestività della presa in carico e la continuità dei percorsi assistenziali nei diversi setting assistenziali.

Il Servizio di Cure Domiciliari è attivato dai Servizi territoriali COT O dal Medico di Famiglia (MAP) oppure dal Reparto Ospedaliero tramite dimissioni ospedaliere protette con l'invio della richiesta al distretto di competenza in base alla residenza della persona da assistere. Il distretto effettua una prima valutazione della richiesta e, se ritenuta appropriata, conferma l'attivazione del servizio.

Il paziente contatta la struttura accreditata da lui scelta e concorda l'attivazione del servizio.

Il professionista della Società TI CURO SRL si reca quindi a domicilio del paziente, valuta la situazione, in collaborazione con il Medico di Assistenza Primaria (MAP) e formula il piano di assistenza.

Tempi e modi di attivazione

La Società TI CURO SRL si impegna a rispettare i seguenti tempi di attivazione:

- 24 ore dopo la richiesta per patologia acuta;
- entro 3 giorni dalla richiesta per patologia cronica.

Il servizio C-DOM è attivo sul territorio:

- dal lunedì al venerdì dalle 07:30 alle 16:30;
- il sabato e la domenica dalle 09:00 alle 12:00;

L'ufficio è aperto al pubblico con i seguenti orari:
dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 16.00

Sede operativa e organizzativa:

via San Giovanni Bosco 1 – 24047, Treviglio.

Telefono 3349419445 . Indirizzo e-mail: servizidomiciliari@ticuro.info
nelle ore di chiusura uffici, è attiva la segreteria telefonica.

Durante l'orario di apertura al pubblico è possibile fissare appuntamenti per colloqui di approfondimento (anche a domicilio)

Il servizio C-DOM comprende diverse prestazioni a domicilio:

- Prestazioni estemporanee ovvero saltuarie a domicilio
- Prestazioni continuative erogate sulla base di profili assistenziali

Prestazioni offerte

ESTEMPORANEE

Sono prestazioni erogate a domicilio saltuariamente (occasionali):

- Prelievo di sangue gratuito pazienti con esenzione (ex IC 14) CO2 oppure in attesa ma con bisogno di accompagnamento, paziente temporaneamente non trasportabile, con indicata diagnosi;
- Posizionamento o sostituzione catetere vescicale e cistere a domicilio;

PRESTAZIONI CONTINUATIVE E PROGRAMMATE

In base all'intensità di assistenza necessaria vengono pianificati con il medico di base e l'infermiere degli accessi domiciliati distinti in Profili.

Le prestazioni erogabili con i profili assegnati possono essere:

- Medicazione piaghe da decubito, ulcere cutanee e lesioni varie;
- Medicazioni colostomie e urostomie;
- Sostituzione e medicazione Peg;
- Idratazione con fleboterapia;
- Assistenza malati in area critica;
- Assistenza domiciliare al bambino complesso;
- Sostegno psicologico al malato e alla famiglia;

PRESTAZIONI FISIOTERAPICHE

Le prestazioni fisioterapiche a domicilio erogate dal servizio ADI, devono essere approvate e consentite dal distretto di competenza. I trattamenti di fisioterapia possono essere trattamenti di riabilitazione per patologie neonatali e post traumatiche e per malattie fragilizzanti.

PRESTAZIONI OFFERTE DALLE SEGUENTI FIGURE PROFESSIONALI

- Infermiere professionale
- Fisioterapista
- OSS (Operatore Socio Sanitario);
- ASA (Ausiliaria Socio Assistenziale) per l'igiene alla persona.

CONSULENZE SPECIALISTICHE

- Psicologo
- Fisiatra
- Geriatra
- Medico palliatore
- Chirurgo vascolare
- Dietista

Viene assicurata la continuità assistenziale in caso di ferie, malattia e/o assenza del personale assegnato al paziente stesso, sostituendo l'operatore assente con personale professionalmente qualificato

Modalità di dimissione dal Servizio

Il paziente può essere dimesso dal servizio C-Dom per risoluzione del problema sanitario o perché necessità di ulteriori interventi offerti da setting di cura diversi.

Le dimissioni saranno concordate sia con i familiari e/o il paziente stesso sia con il medico di base.

Quando il paziente viene dimesso dal servizio C-Dom la Società TI CURO SRL si impegna a trasmettere al COT di riferimento la comunicazione di dimissione con la collaborazione del Medico di Base del paziente. Se il paziente necessita di un altro setting di cura la Società TI CURO SRL si impegna a collaborare con il servizio di destinazione per agevolare il paziente e la sua famiglia.

TRASFERIMENTI INTERNI

Può essere necessario il trasferimento del paziente in C-DOM (assistenza domiciliare semplice) a UCP-Dom (Unità di cure palliative) per un cambiamento delle condizioni cliniche.

Il coordinatore del servizio in carico provvederà ad avvisare i referenti delle destinatarie e rilascerà all'utente o ai famigliari la relazione di dimissione (riportando stato salute, trattamenti effettuati, necessità di trattamenti successivi e altre informazioni utili).

Prestazioni private

La società TI CURO srl non effettua servizi e prestazioni private a pagamento . Per informazioni: telefono 3333672801

Diritti e doveri dei pazienti e dei loro famiglia

DIRITTI:

Diritto di essere supportato con professionalità ed attenzione nel pieno rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche politiche e religiose;

Diritto al rispetto del proprio ambiente di vita da parte degli operatori;

Diritto di essere tempestivamente informato relativamente a variazioni di orario settimanali, degli operatori, e relativamente ad altre variazioni nell'erogazione del servizio che potrebbero verificarsi;

Diritto di ottenere tutte le informazioni relative al servizio alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso a quest'ultimo;

Diritto alla riservatezza nel trattamento dei dati personali;

Diritto a formulare osservazioni e suggerimenti che possano migliorare la qualità del servizio;

Diritto a presentare reclami. Al cliente verrà tempestivamente comunicato l'esito del reclamo inoltrato;

Diritto ad essere periodicamente intervistato sul proprio grado di soddisfazione relativamente al servizio offerto dalla Fondazione;

DOVERI

Dovere di rispettare la dignità del personale presente;

Dovere di informare tempestivamente il responsabile del servizio relativamente alla propria intenzione di rinunciare ai servizi ed alle prestazioni programmate al fine di evitare sprechi di tempi e risorse

Meccanismi di Tutela e Verifica

Nel caso i pazienti o i familiari abbiano l'esigenza di segnalare delle lamentele, delle disfunzioni o degli apprezzamenti, possono rivolgersi alla segreteria del servizio chiedendo di essere messi in contatto con la responsabile del servizio che procederà ad accogliere la lamentela e ad attuare tempestivamente gli interventi correttivi necessari (entro 48 ore dalla segnalazione) fornendo un ritorno immediato ai familiari e agli operatori. È anche possibile effettuare la segnalazione scritta compilando l'apposito modulo allegato alla Carta dei Servizi.

Segnalazioni e reclami possono essere inviati o esplicitati a:

- servizidomiciliari@ticuro.info
- alla responsabile del servizio cell. 3333672801
- nella cassetta apposita presso la sede della Società

Si informa, che vi è la possibilità per il cittadino di rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) di :

ASST HPGXXIII - telefono 035 2675010 mail: urp@asst-pg23.it

ASST Bergamo Ovest - telefono 0363 424325 mail: urp@asst-bgovest.it

ATS - telefono 800.447722 (da lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 13:00) mail: urp@ats-bg.it PEC protocollo@pec.ats-bg.it

Richiesta copia della documentazione

Nel caso in cui il cliente richieda copia della documentazione sanitaria di un assistito sono disponibili, presso la segreteria della Società TI CURO SRL, gli appositi moduli prestampati con i quali effettuare la richiesta. Entro sette giorni viene

preparata copia della documentazione. I diritti fissi di segreteria ammontano a € 15,00.

Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente/famiglia

In allegato alla carta dei servizi si forniscono:

- Il Questionario di gradimento del Servizio ricevuto: è uno strumento molto importante che aiuta ad offrire un servizio migliore e sempre più vicino alle esigenze delle persone che necessitano di cure domiciliari. La compilazione avviene in forma anonima e permette di garantire il continuo miglioramento del servizio offerto. Proprio per questo chiediamo all'utente e alla sua famiglia di dedicare qualche minuto per la sua compilazione e di riconsegnarlo.
- La Scheda di Segnalazione Apprezzamenti/Reclami: offre la possibilità di esprimere sia situazioni di disservizio ma anche aspetti positivi che l'utente vuole "raccontare". Anche questo è uno strumento per noi molto importante.
- Il Questionario e la scheda possono essere inviati via mail: servizidomiciliari@ticuro.info oppure lasciati nella cassetta apposita presso la sede della Società.

Dove siamo



*SOCIETÀ TI CURO SRL
via San Giovanni Bosco 1
24047 Treviglio (BG)
Telefono 3333672801 – 3279095033;
fax 023590477.
e-mail: ticurosrl@gmail.com*

Come raggiungerci

MEZZI PRIVATI

Da Bergamo

Autostrada A4 Uscita Capriate

Seguire ex strada Statale 525

Continuare su Strada Provinciale 142 in Direzione Via S. Giovanni Bosco, Treviglio

Da Milano Città Metropolitana

Via Alessandro Manzoni, Viale Bianca Maria, Corso Ventidue

Marzo, Viale Corsica... e Via Circonvallazione

Idroscalo/SP15b in direzione di SP14 a Novegro-Tregarezzo

Continuare su SP14. Guida da A35 fino a Casirate D'Adda.
Prendi l'uscita verso Treviglio da A35
SP11 in direzione di Via S. Giovanni Bosco a Treviglio

BUS

Da Bergamo

Stazione Autolinee – Piazzale Marconi
Indicazioni per Treviglio

Da Milano

Stazione Autolinee
Indicazioni per Treviglio

TRENO

Treni Regionali per Milano – Brescia - Venezia

