



Servizio di Unità di Cure Palliative Domiciliari UCP-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

L' Unità di Cure Palliative Domiciliari (UCP-DOM)

- A chi è rivolto il Servizio
- L'attivazione del servizio
- Tempi e modi di attivazione
- Prestazioni offerte
- Modalità di dimissione dal Servizio

Meccanismi di Tutela e Verifica

Richiesta copia della documentazione

Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente/famiglia

Dove siamo

Ti Curo srl– 20010, Milano - CF/PI 11470680965 – Sede operativa via San Giovanni Bosco 1 – 24047, Treviglio. Telefono 3349419445
Indirizzo e-mail: servizidomiciliari@ticuro.info

Revisione settembre 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: la 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 Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) e Assistenza Domiciliare nel setting Cure Palliative (ADI-UCP-Dom) in regime di volontariato.

Unità di Cure Palliative Domiciliari (UCP-Dom)

A chi è rivolto il Servizio

L'assistenza erogata attraverso il setting "Cure Palliative" consiste in un complesso integrato di cure erogate da soggetti accreditati per le Cure Palliative. Sono coinvolte équipe multiprofessionali e multidisciplinari dedicate che erogano prestazioni professionali di tipo medico, infermieristico, riabilitativo, psicologico, di aiuto infermieristico (OSS) di assistenza tutelare e sostegno spirituale. Questa organizzazione viene definita, appunto, Unità di Cure Palliative Domiciliari (UCP-Dom). I piani di cura sono erogati a domicilio e prevedono un *"livello di base"* e un *"livello specialistico"* tra loro interdipendenti in funzione della stabilità-instabilità clinica e assistenziale.

Gli interventi dell'équipe specialistica multiprofessionale è rivolta a malati con bisogni complessi per i quali gli interventi di base sono inadeguati; richiedono un elevato livello di competenza e modalità di lavoro interdisciplinare. In relazione al livello di complessità, legato anche all'instabilità clinica e ai sintomi di difficile controllo, vanno garantite la continuità assistenziale e gli interventi programmati ed articolati sui sette giorni, definiti dal progetto di assistenza individuale.

L'attività erogata da UCP-Dom attraverso la Società TI CURO SRL ha come obiettivo principale un accompagnamento dignitoso della persona malata in un percorso di cura fino al fine vita secondo la volontà del paziente e dei famigliari. In particolare l'UCPDom si prefigge di:

- proseguire il processo di evoluzione del modello organizzativo della rete di cure palliative nel nostro territorio;
- attivare tutti gli strumenti di valutazione e identificazione di pazienti affetti da malattie in fase avanzata con bisogni di cure palliative come da DGR 1046/18
- promuovere e adottare PDTA specifici del paziente;
- garantire i livelli assistenziali riconosciuti nella DGR 1046/18
- promuovere e adottare le procedure necessarie al funzionamento della Rete Locale;
- favorire una presa in carico proattiva del malato in dimissione dalle Unità di offerta del Sistema sanitario
- favorire l'integrazione e promuovere l'equipe professionale e la componente di volontariato

L'attivazione del servizio

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

La presa in carico del paziente prevede il coinvolgimento del MMG/PLS che può prendere parte all'equipe assistenziale secondo quanto previsto dal PAI e ne è, comunque, informato e aggiornato. Il processo di presa in carico del malato e della sua famiglia è orientato a garantire al malato percorsi semplificati, tempestivi e flessibili e avviene attraverso un percorso specifico che prevede:

Segnalazione del paziente attraverso il sistema telematico o telefonico; la segnalazione può essere effettuata da:

- Rete Locale di Cure Palliative
- Reparto di ricovero attraverso la dimissione protetta

- Medico specialista
- MMG/PLS
- Paziente o caregiver attraverso l'accesso diretto
- Servizi sociali

Presa in carico entro 24 ore dalla segnalazione da parte dell'Unità Cure Palliative. La Società TI CURO SRL si impegna a rispettare i seguenti tempi di attivazione. A tal proposito è attivo il servizio di segreteria con servizio di front-office, anche telefonico da lunedì a venerdì.

Primo accesso con colloquio di presa in carico da parte del medico palliatore referente dell'area insieme al Case Manager dell'area.

Avvio del percorso assistenziale che prevede:

- la condivisione da parte del nucleo familiare, in particolare dal caregiver e, quando possibile, del malato, in base al livello di conoscenza e consapevolezza della diagnosi e prognosi di malattia;
- l'individuazione all'interno dell'équipe, del personale sanitario (Referente clinico medico e infermiere) di riferimento per ogni paziente al fine di garantire la continuità del rapporto con l'assistito e la famiglia;

Definizione del “Piano di Assistenza Individuale” (PAI) e del Progetto Individualizzato (PI), da parte del medico palliativista (referente clinico) in condivisione con l'équipe multidisciplinare e multiprofessionale, sulla base della valutazione multidimensionale.

Su segnalazione da parte dell'équipe, **lo psicologo** garantisce, in base alla lettura del bisogno, un servizio di supporto al lutto per i familiari per un periodo limitato, con eventuale successivo affidamento ai servizi territoriali.

Tempi e modi di attivazione

Gli interventi sono programmati e articolati in base al PAI:

- 7 giorni su 7
- 10 ore/die da lunedì a venerdì
- 6 ore/die il sabato e festivi

È garantita la pronta disponibilità medica e infermieristica sulle 24 ore e l'intervento avviene in 30 minuti dalla segnalazione, anche per la necessità di fornire supporto alla famiglia e/o al caregiver in funzione del PAI.

La Pronta disponibilità è assicurata anche avvalendosi di sinergie formalmente definite con altri soggetti erogatori accreditati nell'ambito della Rete Locale di Cure Palliative.

L'ufficio è aperto **dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 16:00**.
Tel 3333672801 con segreteria telefonica attiva negli orari di chiusura.

Prestazioni offerte

L'attività di cura offerta attraverso la presa in carico è erogata da medici, infermieri, operatori socio assistenziali, specialisti e richiede interventi programmati in funzione del progetto di assistenza individuale e prevedono:

Prestazioni Sanitarie

Assistenza malati in area critica e/o in fase terminale;
Assistenza domiciliare al bambino complesso in cure palliative; Sostegno psicologico al malato e alla famiglia;

Prestazioni Fisioterapiche

Trattamenti di fisioterapia per persone in cure palliative;
Trattamenti di fisioterapia e riabilitazione per patologie neonatali e/o post traumatiche

Prestazioni Offerte Da Altre Figure Professionali

OSS (Operatore Socio Sanitario); **ASA** (Ausiliaria Socio Assistenziale) per l'igiene alla persona.

Consulenze Specialistiche

Psicologo, fisiatra, medico palliatore, chirurgo vascolare, dietista

Gli interventi di base garantiscono un approccio palliativo attraverso l'ottimale controllo dei sintomi e una adeguata comunicazione con il malato e la famiglia.

Modalità di dimissione dal Servizio

Il paziente può essere preso in carico inizialmente presso l'unità di offerta UCP-Dom. Una volta raggiunte le condizioni di stabilità, in accordo con il Medico Palliatore, il Medico di Medicina Generale e la famiglia è possibile valutare un trasferimento in ADI o in altro setting di cura.

Durante il periodo di assistenza in UCP DOM, la fragilità della famiglia e della persona assistita possono portare alla richiesta di trasferimento in hospice. Il Medico Palliatore, in accordo con il Medico di Medicina Generale, compila apposito modulo nel quel sono descritte le cure erogate fino alla data di dimissione, affinché possa avvenire il passaggio in tale strutture. Si lasciano, comunque, a disposizione della famiglia i numeri di telefono dell'operatore, del case-manager e del referente palliatore per qualsiasi necessità.

La dimissione può avvenire per decesso del paziente a domicilio.

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 famigliari 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:

- mail ticurosrl@gmail.com
- 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-bgvest.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.

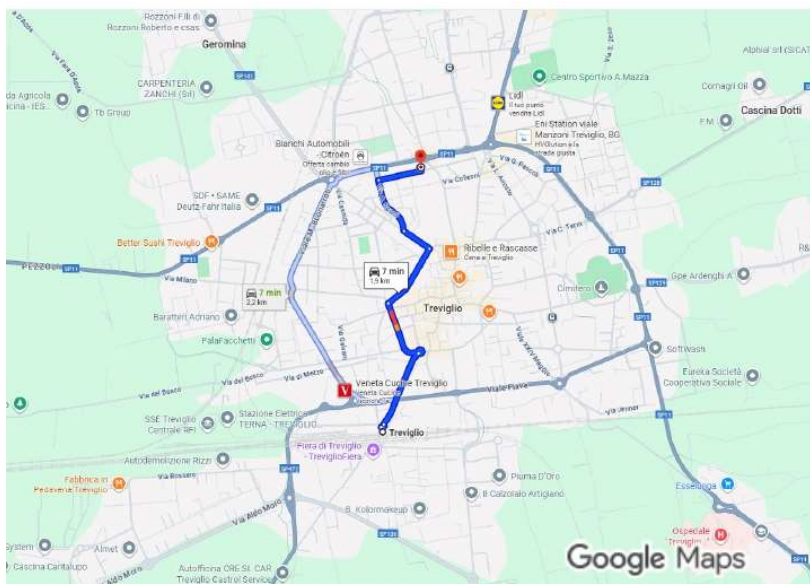
Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente/famiglia

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 Apprezzeramenti/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



Sede Ti curo srl via Portaluppi 25 Treviglio

Te. 3349419445

Mail servizidomiciliari@ticuro.info

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

