

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ASST Cremona

Cure Domiciliari e Cure Domiciliari Integrate



CARTA DEI SERVIZI

Cremona, 11 settembre 2025

Sommario

Mission	1
Cure Domiciliari e Cure Domiciliari Integrate.....	1
I Destinatari	1
Come attivare il Servizio	1
Che cosa fare	2
I tempi di avvio dell'assistenza.....	2
Quali servizi eroghiamo	2
Criteri di dimissione	2
Le caratteristiche del Servizio di Cure Domiciliari/Cure Domiciliari Integrate.....	2
Gli operatori coinvolti	2
Come lavoriamo.....	3
Quanto costa il Servizio	3
Verifica del grado di soddisfazione dell'utente.....	3
Gestione reclami/encomi	3
Diritti delle persone assistite	3
Modalità di accesso agli atti	3
Sedi e contatti per l'attivazione del Servizio CDOM	3

Mission

L'**Azienda Sociosanitaria Territoriale di Cremona** persegue i fini istituzionali di tutela e promozione della salute degli individui e della collettività. In sinergia con tutti gli altri soggetti erogatori del sistema - di diritto pubblico e privato - concorre all'erogazione dei **livelli essenziali di assistenza (LEA)** e di eventuali servizi aggiuntivi definiti dalla Regione Lombardia. Operando secondo la logica di presa in carico della persona, garantisce la massima accessibilità e libertà di scelta, l'equità delle prestazioni e l'ottimizzazione delle risorse, promuovendo l'integrazione e il raccordo istituzionale con le istituzioni sanitarie, gli enti locali e il mondo del volontariato.

Nello specifico la **Struttura Complessa dei Servizi per la Domiciliarità**, a cui fa capo l'erogazione dei **Servizi di Cure Domiciliari e Cure Domiciliari Integrate** di ASST di Cremona, si impegna a fornire un qualificato servizio di **assistenza domiciliare** al fine di mantenere e migliorare lo stato di salute dei cittadini, di qualunque età, in condizioni di fragilità ed affetti da malattie croniche o acute trattabili al domicilio, nonché con compromissione dell'autonomia, favorendone la permanenza nel proprio contesto di vita. Si pone inoltre l'obiettivo di mantenere e/o sviluppare l'autonomia dell'assistito, anche attraverso l'educazione e l'addestramento di familiari o caregiver, e la valorizzazione delle loro **capacità assistenziali**.

Cure Domiciliari/Cure Domiciliari Integrate

Le Cure Domiciliari/Cure Domiciliari Integrate (CD/CDI) si collocano nella rete dei servizi facenti capo alla Struttura Complessa dei Servizi per la Domiciliarità di ASST Cremona, volti a garantire **prestazioni sanitarie e sociosanitarie a domicilio a persone in condizioni di fragilità** e con impossibilità o notevole difficoltà a fruire, fuori dal proprio ambiente di vita, delle cure necessarie. Le prestazioni sono assicurate da personale qualificato e si aggiungono, ma non si sostituiscono all'assistenza già garantita dai familiari e/o loro collaboratori. Le Cure Domiciliari sono pertanto finalizzate ad assicurare all'assistito ed al familiare/caregiver un supporto con i seguenti obiettivi:

- garantire la **continuità dell'assistenza** tra sistema sanitario, sociosanitario e sociale, anche a seguito di dimissione ospedaliera;
- miglioramento della **qualità della vita** quotidiana e il rallentamento del declino funzionale, sostenendo il mantenimento dell'assistito nel proprio ambiente di vita il più a lungo possibile;
- prevenzione dell'**utilizzo inappropriato** o intempestivo dell'ospedalizzazione o di setting residenziali territoriali;
- valorizzare le **capacità di cura dei familiari e delle persone che collaborano nell'assistenza** anche attraverso momenti di educazione e di addestramento.

I Destinatari

Il Servizio di Cure Domiciliari/Cure Domiciliari Integrate è rivolto agli **utenti residenti e domiciliati nel territorio di competenza dell'ASST di Cremona**, senza limitazioni di età e reddito, **che necessitano di prestazioni sanitarie e socioassistenziali al domicilio** con finalità di cura e di assistenza della persona e che presentano le seguenti caratteristiche:

- bisogni sanitari e sociosanitari **gestibili al domicilio**;
- una condizione di **non autosufficienza**, parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- una condizione di **non trasportabilità** presso presidi sanitari ambulatoriali con i comuni mezzi di trasporto;
- una **rete familiare di supporto** (presenza di un caregiver);
- **condizioni abitative che garantiscano** la praticabilità dell'**assistenza**, anche adeguando gli spazi e rimuovendo eventuali ostacoli o barriere.

Per i cittadini non residenti nel territorio di competenza dell'ASST di Cremona ma ivi domiciliati, l'attivazione avviene nel rispetto della normativa vigente in tema di compensazioni interregionali e, per i cittadini stranieri non iscritti al SSN, secondo le specifiche normative in materia.

Come attivare il Servizio

Il Servizio di Cure Domiciliari deve essere richiesto dal Medico/Pediatra di Famiglia e viene attivato a seguito di valutazione dei bisogni dell'utente da parte dell'équipe per la valutazione multidimensionale.

L'équipe:

- definisce il profilo di Cure Domiciliari più opportuno in accordo con l'utente e/o la famiglia;
- assegna un valore economico al profilo autorizzato;

- consegna un elenco di enti accreditati tra i quali il cittadino può scegliere quello che assicurerà l'assistenza.

L'Ente erogatore C-Dom di ASST Cremona si impegna ad assistere tutti gli utenti che ne richiederanno l'intervento.

Che cosa fare

Il cittadino e/o la famiglia che hanno scelto come Ente erogatore di Cure Domiciliari/Cure Domiciliari Integrate l'ASST Cremona **verranno contattati per concordare l'avvio dell'assistenza** e la prima valutazione domiciliare.

I tempi di avvio dell'assistenza

Le richieste di attivazione prevedono la presa in carico:

- **entro 3 giorni lavorativi** salvo, eventuale necessità di continuità assistenziale da garantire in caso di dimissione protetta;
- **successivamente ai 3 giorni** per prestazioni differibili su parere del prescrittore.

Quali servizi eroghiamo

I servizi erogabili, sono i seguenti:

- prestazioni occasionali o di breve durata (quali per es. il prelievo di sangue, la somministrazione di terapie, le medicazioni ecc.) di singole figure professionali;
- assistenza domiciliare pianificata, che comprende;
 - interventi erogati da un solo operatore (es. Fisioterapista, Infermiere, ecc.);
 - interventi erogati contemporaneamente da parte di più operatori tra quelli disponibili (Infermiere, Fisioterapista, Logopedista, Dietista, Educatore Professionale, Psicologo-Psicoterapeuta, Operatore Socio Sanitario, Geriatra, Fisiatra, Medico Palliativista) in base a quanto definito nel Piano di Assistenza Individuale.

Criteri di dimissione

La dimissione dal Servizio di Cure Domiciliari/Cure Domiciliari Integrate avviene in caso di:

- completamento del programma terapeutico/assistenziale;
- trasferimento dell'utente ad altro servizio/struttura;
- cambio di residenza/domicilio dell'utente al di fuori del territorio di riferimento;
- ricovero o sospensioni del PAI uguali o superiori a 15 giorni;
- decesso.

In caso di trasferimento dell'assistito ad altre unità di offerta viene assicurato il passaggio delle informazioni.

Le caratteristiche del Servizio di Cure Domiciliari/Cure Domiciliari Integrate

Le prestazioni sono garantite dopo la stesura di un **Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.)** che deve essere coerente con quanto emerso dalla valutazione dei bisogni.

Nel Piano Assistenziale Individuale, condiviso con l'assistito o con un familiare/caregiver, vengono indicati tutti gli interventi assistenziali previsti.

I PAI aperti con copertura dell'assistenza dalle ore 7:30 alle ore 19:30 e 7 giorni su 7, con distribuzione su: -5 giorni a settimana (dal lunedì al venerdì) per attività prestazionali o monoprofessionali;

-7 giorni settimanali per le attività integrate (in numero non inferiore a 49 ore settimanali di assistenza distribuita sui 7 giorni in ragione della risposta al bisogno collegato ai Piani di Assistenza Individuale aperti).

Gli operatori coinvolti nell'assistenza avranno cura di integrare i propri interventi e di trasferire le informazioni utili anche al Medico di Assistenza Primaria/Pediatra di Libera Scelta dell'assistito e agli operatori del Servizio Sociale dei Comuni, qualora previsti, al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi assistenziali.

Gli operatori coinvolti

Il Responsabile Sanitario dell'Ente accreditato per le Cure Domiciliari/Cure Domiciliari Integrate dell'ASST Cremona **ha sede in Via San Sebastiano, 14 a Cremona (edificio A) - accesso da via Belgardino, 6** - presso la **Casa di Comunità di Cremona**.

I Coordinatori sanitari sono responsabili dell'organizzazione complessiva dell'assistenza (care manager).

Per ogni assistito sono attivati gli operatori previsti dal Piano assistenziale individuale, in funzione dei bisogni rilevati.

Tutti gli operatori sono dotati di tesserino di riconoscimento, ove sono riportati:

- l'appartenenza dell'operatore all'ASST di Cremona;
- la qualifica professionale (OSS, infermiere, etc.);
- il nome e cognome.

Come lavoriamo

Per ogni assistito preso in carico **viene compilato il P.A.I. entro le 72 ore dal primo accesso a domicilio**. Il piano assistenziale **viene condiviso e controfirmato** dall'utente/ familiare/caregiver. Inoltre, ad ogni accesso, gli operatori compilano e firmano un diario delle prestazioni; anche questo modulo dovrà, di volta in volta, essere controfirmato dall'utente/caregiver.

Il Piano e il diario resteranno a domicilio dell'assistito fino al termine del servizio.

Il consenso al trattamento dei dati verrà richiesto al momento dell'avvio dell'assistenza.

Quanto costa il Servizio

Il cittadino può usufruire **gratuitamente di tutte le prestazioni previste dal piano** di assistenza personalizzato.

Verifica del grado di soddisfazione dell'utente

All'utente, o al suo familiare, verrà richiesta la compilazione di un **questionario per la valutazione** del grado di soddisfazione rispetto al servizio fruito con la finalità di costruire, attraverso i suggerimenti forniti, un servizio sempre più appropriato ai bisogni delle persone prese in carico e di migliorare l'assistenza

Gestione reclami/encomi

È possibile presentare segnalazioni, reclami ed elogi presso le sedi territoriali di riferimento attraverso apposito modulo allegato e scaricabile dal sito all'indirizzo www.asst-cremona.it. (sezione Ufficio Relazioni con il Pubblico) dove si trovano i rispettivi recapiti.

Alle segnalazioni scritte verrà data risposta entro 30 giorni dal ricevimento.

Diritti delle persone assistite

Il riconoscimento dei diritti delle persone assistite è garantito dal **Codice etico-comportamentale dell'ASST di Cremona**, disponibile sul sito www.asst-cremona.it.

Modalità di accesso agli atti

La richiesta di rilascio della documentazione sociosanitaria relativa all'assistito può essere effettuata con apposito modulo scaricabile dal sito all'indirizzo www.asst-cremona.it (sezione informazioni e contatti > cartella clinica), ove sono presenti anche i riferimenti circa le sedi, le modalità di presentazione della richiesta ed i costi di rilascio di copia della documentazione.

La documentazione verrà messa a disposizione entro 30 giorni dalla richiesta.

Sedi e contatti per l'attivazione del Servizio CDOM

L'Ente Erogatore ASST Cremona ha sede a Cremona e a Casalmaggiore.

Sede di Cremona in Via San Sebastiano, 14 (edificio A) - accesso da via Belgiardino, 6 - presso la **Casa di Comunità di Cremona**.

Apertura al pubblico **dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 16:00**;

Telefono: 0372 408615

E-mail: amministrativi.fragilita@asst-cremona.it , valutazione.cdom@asst-cremona.it

Sede di Casalmaggiore in Piazza Garibaldi, 3, presso la **Casa di Comunità di Casalmaggiore**.

Telefono: 0375 284143

E-mail: curesociosanitarie.casal@asst-cremona.it

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ASST Cremona

www.asst-cremona.it



Ultimo aggiornamento: settembre 2025