



CAREAPT SRL

Poliambulatorio di telemedicina

## CARTA DEI SERVIZI

La presente carta dei servizi è stata realizzata per fornire informazioni relative alla nostra organizzazione e alle sue finalità, oltre che informazioni relative ai programmi di telemedicina erogati: modalità di accesso, modalità di funzionamento e standard qualitativi.

Nella cura delle malattie croniche, la letteratura scientifica riconosce crescente importanza agli interventi non farmacologici e riabilitativi nel mettere sotto controllo la sintomatologia, prevenire le esacerbazioni, mantenere l'autonomia funzionale dei pazienti, abilitare il caregiver nei suoi compiti di assistenza, ridurre lo stress e migliorare la qualità di vita di entrambi.

Careapt si dedica allo sviluppo di programmi che utilizzano le tecnologie digitali per portare a domicilio e dare continuità agli interventi non farmacologici raccomandati nelle diverse patologie, mitigando gli impatti della malattia sulla qualità di vita dei pazienti e delle loro famiglie, per mantenere il più a lungo possibile autonomia funzionale e partecipazione alle attività rilevanti per la vita di queste persone.

Il presente documento, nella versione più aggiornata, è consultabile sui nostri siti web: [www.careaptitude.com](http://www.careaptitude.com); [www.parkinsoncare.com](http://www.parkinsoncare.com); [www.demedyacare.com](http://www.demedyacare.com)

Ultimo aggiornamento: Novembre 2024

- 1. L'AZIENDA 3**
  - A. CHI SIAMO 3
  - B. VISION & MISSION 3
  - C. PRINCIPI FONDAMENTALI 3
  - D. RISORSE UMANE 4
  - E. FORMAZIONE 4
  - F. LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' 4
  - G. DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI 5
  - H. CARTA D'IDENTITA' 5
- 2. IL MODELLO CAREAPT 5**
- 3. I NOSTRI SERVIZI IN TELEMEDICINA 7**
  - A. PARKINSONCARE 7
  - B. DEMEDYACARE 8
  - C. ALTRI SERVIZI 9

### A. CHI SIAMO

Careapt è una società fondata da Zcube, il Research Venture di Zambon. Careapt si dedica allo sviluppo di soluzioni integrate Hi-Tech/Hi-Touch con l'obiettivo di trasformare la cura delle malattie croniche in un'esperienza di relazione e attenzione alla persona.

Careapt è un poliambulatorio di neurologia e medicina interna autorizzato dall'ATS di Milano a svolgere attività di telemedicina. I programmi di telemedicina focalizzano in particolare la fase del percorso assistenziale che si svolge tra le mura domestiche, integrando nell'esperienza quotidiana della vita con la malattia diverse competenze specialistiche con l'obiettivo di migliorare la qualità di vita della persona malata e dei famigliari che se ne prendono cura.

Le soluzioni e i programmi di telemedicina sviluppati da Careapt si avvalgono di innovative tecnologie digitali che attraverso una piattaforma di medicina collaborativa consentono al case manager, supportato da un'équipe multidisciplinare, di coordinare e favorire l'integrazione dinamica del Team di cura del paziente e di dare continuità alla relazione terapeutica, accorciando le distanze tra pazienti e competenze sanitarie.

Crediamo nel valore della relazione umana e nel valore della dimensione *esperienziale* della cura. Gli utenti dei nostri servizi si relazionano sempre con dei professionisti reali, e sempre con gli stessi operatori, per favorire la costruzione di un rapporto di reciproca fiducia tra chi eroga il servizio e chi ne usufruisce, mettendo in primo piano l'esperienza della relazione di cura.

Consapevole del carattere innovativo del proprio modello di cura, Careapt promuove il dialogo con le istituzioni scientifiche nazionali e internazionali, attraverso diversi progetti di ricerca sia nell'ambito della telemedicina che dell'*integrated care*, che hanno prodotto numerose pubblicazioni su riviste scientifiche internazionali e comunicazioni a congressi nazionali e internazionali.

### B. VISION & MISSION

La missione di Careapt è **“trasformare la cura delle malattie croniche in un'esperienza di relazione e attenzione alla persona”**.

In particolare, nella cura della cronicità, dove si prospetta una lunga convivenza del paziente con sintomi sempre meno controllabili farmacologicamente e un'autonomia declinante di cui sono spesso le famiglie a farsi carico, Careapt riconosce l'importanza di dare nel percorso clinico e assistenziale piena attenzione alla dimensione esperienziale delle cure e all'accoglienza dei vissuti di malattia delle persone malate e dei loro caregiver.

In coerenza con questa visione, Careapt utilizza la tecnologia come fattore abilitante una esperienza di cura caratterizzata da:

- Facilità di accesso agli operatori sanitari
- Continuità delle relazioni di cura tra operatori e utenti
- Sostenibilità economica dei programmi

## C. PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi e delle prestazioni da parte di Careapt avviene nel rispetto dei seguenti principi:

- **Eguaglianza:** nell'erogazione dei servizi di telemedicina nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, religione ed opinione politica.
- **Equità ed Imparzialità:** la nostra equipe multidisciplinare svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, ed imparzialità, nei confronti di tutti gli utenti sottoscrittori dei programmi di telemedicina.
- **Centralità della persona:** l'attività di Careapt è rispettosa dell'individuo e rispondente alle preferenze e ai bisogni dei singoli utenti, instaurando una vera alleanza terapeutica tra gli individui e i loro operatori sanitari, in cui le esigenze e le aspirazioni dell'individuo guidano le decisioni sanitarie e il modo in cui vengono misurati i risultati.
- **Efficienza ed efficacia:** I servizi di Careapt vengono erogati secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia nell'organizzazione e nell'attuazione dei piani di assistenza individuali.
- **Riservatezza:** Careapt garantisce ai propri utenti riservatezza e rispetto delle informazioni di cui viene a conoscenza durante le fasi di erogazione del servizio (tutela della privacy).

## D. RISORSE UMANE

La struttura di Careapt per l'organizzazione e l'erogazione dei servizi di teleassistenza e tele-riabilitazione occupazionale contempla un organico operativo composto dalle seguenti figure professionali:

- Direttore Sanitario
- Medici Specialisti Neurologi
- Medici Specialisti Geriatri
- Infermieri
- Terapisti occupazionali
- Psicologi
- Consulenti socioassistenziali
- Personale amministrativo
- Personale tecnico
- Consulenti legali
- Consulenti per i sistemi della qualità, privacy e sicurezza

## E. FORMAZIONE



Careapt coinvolge il personale in percorsi di aggiornamento continuo, tramite corsi di formazione, seminari e incontri specifici su temi di rilievo proposti a seguito di analisi dei fabbisogni e verifica sui servizi che offre, con l'obiettivo di migliorare continuamente l'offerta e la qualità dell'erogazione dei suoi programmi in telemedicina.

## F. LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA'

L'esplorazione regolare del punto di vista dell'utente circa i servizi erogati acquista nel modello di Careapt un ruolo fondamentale proprio in considerazione della visione che mette al centro del percorso di cura la dimensione esperienziale di pazienti e caregiver. A questo scopo Careapt pone particolare attenzione non solo al regolare rilevamento della soddisfazione degli utenti ma ha anche avviato un percorso di miglioramento continuo degli strumenti di rilevazione dell'esperienza degli utenti, attraverso lo sviluppo di questionari Patient & Caregiver Reported Experiences, che sono stati oggetto di pubblicazioni scientifiche e comunicazioni a diversi congressi internazionali. Tale percorso rappresenta l'elemento chiave dei programmi di innovazione e miglioramento continuo dei programmi proposti.

## G. DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI

Careapt ha la sua sede legale ed operativa a Bresso (MI).

Tuttavia, operando esclusivamente da remoto in telemedicina, non accogliamo utenti presso la nostra sede, ma li raggiungiamo noi in tutta Italia, attraverso la telemedicina.

**Per entrare in contatto con noi, per avere informazioni e chiarimenti su servizi e modalità di accesso o richiedere l'attivazione dei servizi:**

- **Telefono:** 02-21079997
- **Email:** [info@careaptitude.com](mailto:info@careaptitude.com);

## H. CARTA D'IDENTITA'

Careapt S.r.l.

C.F. e Partita IVA: 10468410963

Sede Legale: Via Lillo del Duca 10 – 20091 Bresso (Milano)

Tel. 02-21079997

E-mail: [info@careaptitude.com](mailto:info@careaptitude.com)

Sito web: [www.careaptitude.com](http://www.careaptitude.com)

Pec: [careapt@legalmail.it](mailto:careapt@legalmail.it)

Legale Rappresentante	Dr. Marcello Marazzini
Direttore Generale	Dott.ssa Orientina Di Giovanni
Direttore Sanitario	Dott.ssa Francesca Mancini

## 2. IL MODELLO CAREAPT

Gli elementi su cui si basa il modello di presa in carico di Careapt sono:

- **Interventi non farmacologici**

Careapt utilizza la telemedicina per favorire l'integrazione nel percorso di cura delle malattie croniche e della fragilità di interventi non farmacologici e riabilitativi volti a promuovere nei pazienti e nei loro caregiver lo sviluppo di abilità di 'coping' in grado di mettere sotto controllo la sintomatologia, prevenire le esacerbazioni, mantenere l'autonomia funzionale dei pazienti, abilitare il caregiver nei suoi compiti di assistenza, ridurre lo stress e migliorare la qualità di vita di entrambi, garantendo anche ascolto, accoglienza e sostegno ai vissuti di malattia.

- **Interfaccia Umana**

Ad ogni utente (paziente e caregiver) viene dedicato un *care manager* esperto della malattia, che oltre ad operare come coordinatore del team multidisciplinare, rappresenta il referente degli utenti, garantendo continuità di relazione e accoglienza ai vissuti di malattia.

- **La tecnologia digitale**

Le nostre soluzioni si avvalgono di moderne tecnologie di *patient relationship management* e telemedicina che non solo permettono di restare in contatto con i pazienti e le loro famiglie nella dimensione della quotidianità, ma anche di guidare l'anamnesi e il triage della sintomatologia attraverso algoritmi digitali che integrano scale cliniche validate. I dati raccolti restano sempre accessibili per guidare le decisioni dell'équipe e possono essere condivisi con specialisti e medici di medicina generale del paziente. La tecnologia c'è, ma non si vede, perché l'interfaccia a contatto con l'utenza è sempre un operatore sanitario, il loro *care manager*.

- **Un'équipe multidisciplinare**

Sono diverse le dimensioni della vita del paziente che possono essere impattate dalla malattia, per questo è importante affrontarla secondo un approccio multidisciplinare in grado di fornire ai pazienti e alle loro famiglie tutte le competenze sanitarie necessarie ad impostare un programma olistico di riabilitazione, assistenza ed empowerment.

L'équipe Careapt prevede sempre un *care manager* che rappresenta il riferimento della famiglia (di solito un infermiere o un terapeuta occupazionale) supportato da un'équipe multidisciplinare che integra psicologi, neurologi e geriatri.

- **Valutazione multidimensionale**

Ogni programma di teleassistenza o teleriabilitazione prende avvio da una fase di ricognizione completa dei bisogni clinici e assistenziali dei pazienti e dei caregiver che prende in considerazione problemi di natura somatica, farmacologica, funzionale, ambientale e psico-sociale, che influenzano il benessere della persona malata e dei suoi caregiver.

- **L'approccio Behavioral Health**

Proprio come le terapie farmacologiche, anche gli interventi non farmacologici e riabilitativi richiedono aderenza e continuità per essere efficaci. Poiché consistono nell'introduzione di modifiche nell'ambiente domestico e in quello psico-sociale e soprattutto in cambiamenti nella propria routine, nello stile di vita e nello svolgimento di molte attività della vita quotidiana, che possono costituire fattori di rischio per la salute del paziente o risultare difficoltose per il caregiver, è necessario fornire sostegno e motivazione al cambiamento.

Si chiama *Behavioral Health* ed è un approccio innovativo che trasforma gli operatori sanitari in *coach*, i piani di assistenza in programmi di *empowerment* e pazienti e caregiver in protagonisti attivi della propria vita, mettendo in primo piano le loro scelte di salute e la loro domanda di qualità.

Gli operatori sanitari di Careapt non sono solo esperti negli interventi non farmacologici indicati nelle diverse patologie ma sono stati formati per promuoverne l'adozione da parte di pazienti e caregiver e favorirne l'aderenza nel tempo.

- **Piano di teleassistenza individualizzato:**

A conclusione del percorso di valutazione multidimensionale, l'equipe multidisciplinare analizza tutte le evidenze cliniche e assistenziali raccolte ed elabora un piano di interventi di teleassistenza e/o teleriabilitazione occupazionale volto ad indirizzare i bisogni rilevati attraverso un progetto personalizzato che possa favorire la migliore condizione di salute e benessere raggiungibile per il paziente. Al termine di ogni piano, segue una fase di misurazione degli obiettivi raggiunti, tramite somministrazione di scale e questionari.

La nostra organizzazione opera ponendo particolare attenzione ai seguenti aspetti:

- **Vi accogliamo:** Accogliamo, orientiamo e garantiamo la riservatezza.
- **Ci presentiamo:** Il personale a contatto con l'utenza si presenta, chiarendo ruolo e competenze.
- **Ci impegniamo nella relazione:** Promuoviamo la costruzione di relazioni di fiducia e vicinanza.
- **Vi ascoltiamo:** Diamo valore all'ascolto attivo.
- **Informiamo:** Forniamo informazioni chiare e comprensibili.
- **Condividiamo:** Favoriamo la condivisione delle decisioni.
- **Personalizziamo:** Personalizziamo gli interventi in base alle esigenze soggettive di ogni persona.
- **Ci coordiniamo:** Assicuriamo il coordinamento interno dell'equipe multidisciplinare.
- **Vi accompagniamo:** Ci siamo quando c'è bisogno, assicurando la continuità del percorso di cura.
- **Siamo attenti alla qualità di vita:** Il focus è sempre sulla qualità della vita.

### 3. I NOSTRI SERVIZI IN TELEMEDICINA

Careapt ha sviluppato diversi programmi dedicati alla cronicità, con particolare riferimento alla non autosufficienza dell'anziano e alle malattie neurodegenerative quali Parkinson, Parkinsonismi e Demenze.

Caratteristiche comuni a tutti i programmi:

- **Presa in carico** (durata in relazione allo specifico pacchetto servizi acquistato)
- **Processo clinico di Valutazione Multidimensionale (VMD) effettuato sotto la supervisione di uno specialista** (neurologo o geriatra a seconda della patologia indice) – la VMD si differenzia nei diversi programmi prevedendo differenti strumenti di valutazione in funzione della patologia indice del paziente.
- **Piano di Teleassistenza Individuale (PTI)** finalizzato ad indirizzare i gap clinico-assistenziali individuati in fase di VMD tramite interventi di teleassistenza infermieristica, occupazionale o psicologica. Ogni PTI potrà richiedere un numero di interventi e di accessi programmati dall'equipe, variabile in funzione dei bisogni e degli obiettivi clinici individuati.



- **Rivalutazione periodica delle condizioni clinico-assistenziali** del paziente e del caregiver primario e l'avvio di un nuovo PTI in caso di riscontro di nuovi bisogni (in relazione al tipo di pacchetto acquistato).
- **Care Manager dedicato ad ogni famiglia**, accessibile ogni giorno feriale, dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 18 in modo illimitato e senza prenotazione.
- **Equipe multidisciplinare** dedicata (infermiere, terapeuta occupazionale, psicologo, neurologo e geriatra coordinatore) con compiti di elaborazione ed esecuzione del PTI e monitoraggio regolare delle condizioni cliniche del paziente e del burden del caregiver.

I contenuti clinici e le prestazioni specifiche dei diversi programmi sono di seguito riassunti.

## A. PARKINSONCARE

ParkinsonCare è un programma di teleassistenza infermieristica ed occupazionale specializzato nella gestione della sintomatologia del Parkinson. ParkinsonCare affianca le persone con **Parkinson e parkinsonismi** e i loro familiari nella vita quotidiana con la malattia, garantendo un sostegno esperto nell'affrontare la malattia senza che debbano spostarsi dal loro domicilio.

### COSA OFFRE

- Supporto specialistico nell'identificazione e nel monitoraggio di sintomi e problematiche correlate all'evoluzione della patologia.
- Strategie personalizzate per garantire un migliore controllo della sintomatologia, e addestramento di ogni paziente/caregiver ad adottare le misure e lo stile di vita più appropriato alla propria condizione, con l'obiettivo di migliorarne la qualità di vita ed evitare costi sanitari inappropriati.
- Supporto nella preparazione della visita neurologica periodica con il proprio curante attraverso un colloquio guidato per aggiornare le condizioni cliniche del paziente e una sessione di coaching per focalizzare le principali problematiche cui intende dare priorità durante la visita con il proprio neurologo.
- Vigilanza sulla salute somatica dei pazienti, sui fattori di rischio della fragilità, sulla politerapia e sull'aderenza farmacologica.
- Vigilanza sulla resilienza del caregiver, tramite monitoraggio regolare del burden.

### COME OPERA

- Ad ogni paziente (o diade paziente e caregiver) viene dedicato un infermiere (*care manager*) specializzato in neuroscienze e *counselling* infermieristico. Sempre la stessa persona per la stessa famiglia, accessibile in modo illimitato, senza prenotazione, ogni giorno feriale dalle 9 alle 18.
- All'arruolamento del paziente/diade, viene effettuata una Valutazione Multidimensionale del paziente che include anamnesi prossima e remota della patologia indice e approfondimento della sintomatologia non motoria. In caso di non autosufficienza, viene effettuata una valutazione delle competenze assistenziali e del burden del caregiver primario. Al termine della valutazione, l'équipe elabora un Piano di Teleassistenza Individualizzato, erogato dal Care Manager e/o dai membri dell'équipe Multidisciplinare assegnata alla famiglia e che include: terapeuta occupazionale, psicologo, neurologo (supervisore).
- Rivalutazione semestrale della condizione clinico-assistenziale del paziente/diade da parte dell'équipe ed eventuale elaborazione di un nuovo PTI.
- Supporto nella preparazione della visita neurologica periodica con il proprio neurologo curante.
- Orientamento nell'attivazione dei servizi socio-sanitari del territorio a supporto della famiglia

## B. DEMEDYACARE

DemedyCare è un programma di teleassistenza infermieristica ed occupazionale specializzato nella gestione della sintomatologia e nell'assistenza alle persone con demenza. DemedyCare affianca le famiglie delle persone con **Demenza** nella vita quotidiana con la malattia, senza garantendo loro un sostegno esperto senza che debbano spostarsi dal loro domicilio.

### COSA OFFRE

- Sostegno esperto nell'impostazione dell'assistenza alle persone con Demenza nelle attività quotidiane, trasformandole in una risorsa terapeutica per mitigare disturbi comportamentali, migliorare la qualità di vita dei pazienti e della famiglia oltre che il senso di competenza e la resilienza del caregiver.
- Vigilanza sulla salute somatica dei pazienti, sui fattori di rischio della fragilità, sulla politerapia e sull'aderenza farmacologica
- Vigilanza sulla resilienza del caregiver, tramite monitoraggio regolare del burden.

### COME OPERA

- Ad ogni diade (paziente e caregiver) viene dedicato un terapeuta occupazionale (care manager) specializzato nella gestione delle demenze a domicilio. Sempre la stessa persona per la stessa famiglia, accessibile in modo illimitato, senza prenotazione e in pochi secondi, ogni giorno feriali dalle 9 alle 18.
- All'arruolamento della diade, viene effettuata una Valutazione Multidimensionale Geriatrica del paziente e del caregiver primario per identificare i gap clinico-assistenziali che vengono successivamente indirizzati tramite un Piano di Teleassistenza Individualizzato, erogato dal Care Manager e/o dai membri dell'équipe Multidisciplinare assegnata alla famiglia e che include: infermiere, psicologo, neurologo e geriatra (supervisore).
- Rivalutazione semestrale della condizione clinico-assistenziale della diade da parte dell'équipe ed eventuale elaborazione di un nuovo PTI
- Orientamento nell'attivazione dei socio-sanitari del territorio a supporto della famiglia (CDCD, SAD ecc.).

## C. ALTRI SERVIZI

- **TELEVISITA NEUROLOGICA**
- **TELEVISITA GERIATRICA**
- **SOSTEGNO PSICOLOGICO:** si tratta di un percorso appositamente studiato per affrontare momenti di crisi e di particolare tensione emotiva tanto per l'anziano che per il caregiver. Il programma prevede un ciclo di incontri con un terapeuta specializzato nei disturbi dell'umore dell'anziano e nel burnout del caregiver.