



Carta dei Servizi
Servizio di Cure Domiciliari (C-DOM)
ASST Papa Giovanni XXIII





Indice

PREMESSA E MISSION	3
OBIETTIVI	3
CURE DOMICILIARI (C-DOM)	4
INFORMAZIONI GENERALI	4
AMBITO TERRITORIALE DI INTERVENTO.....	4
DESTINATARI DEL SERVIZIO	4
COME ATTIVARE LE CURE DOMICILIARI?	5
GLI OPERATORI COINVOLTI	5
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	7
SEDE	7
LA PRESA IN CARICO	8
CRITERI DI DIMISSIONE.....	8
CONTINUITÀ ASSISTENZIALE.....	9
COSTI PER GLI UTENTI	9
RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI/CAREGIVER	9
RECLAMI ED ENCOMI.....	10
MODALITÀ DI RICHIESTA DOCUMENTAZIONE SANITARIA	10
COME RAGGIUNGERE LE SEDI DEL SERVIZIO CURE DOMICILIARI	10
SEDE MATTEO ROTA.....	10
SEDE DI ZOGNO	11



PREMESSA E MISSION

L'obiettivo primario di questa Carta dei Servizi, redatta a seguito dell'entrata in vigore della DGR 6867/2022 del 02/08/2022, documento tecnico deliberato da Regione Lombardia per l'evoluzione dell'Assistenza Domiciliare, è quello di rendere noto ai terzi il Servizio Cure Domiciliari dell'ASST Papa Giovanni XXIII, basato sull'applicazione dei requisiti di Legge

L'assistenza domiciliare si colloca nella rete dei servizi sociosanitari e ha lo scopo di garantire alle persone in condizione di fragilità prestazioni sociosanitarie "integrate" e "a domicilio", anche in contesti di residenzialità individuale/collettiva, alternativa alla propria casa, eletti dalla persona a dimora abituale.

Questa Carta dei Servizi contiene tutte le informazioni che riguardano l'organizzazione e il funzionamento dell'assistenza domiciliare assicurata dal Servizio Cure Domiciliari (C-DOM) di ASST Papa Giovanni XXIII.

Il Servizio di Cure Domiciliari (C-DOM) nasce presso la ASST Papa Giovanni XXIII a settembre 2023 su indicazione di Regione Lombardia dalla quale è accreditata, concorre al mantenimento e al miglioramento dello stato di salute dei cittadini in condizioni di fragilità e compromessi nell'autonomia attraverso un qualificato servizio di cure domiciliari. Favorisce la permanenza nel proprio contesto di vita di persone di qualunque età, affette da patologie croniche o acute trattabili a domicilio. Persegue, inoltre, l'obiettivo di mantenere e/o sviluppare l'autonomia dell'assistito, anche attraverso l'educazione e l'addestramento di familiari o collaboratori (caregiver) e la valorizzazione delle loro capacità assistenziali, promuovendo la conoscenza delle pratiche di cura.

Il Servizio C-DOM ha come mission la tutela della persona fragile e della sua famiglia, nel percorso nella rete dei servizi sociosanitari ambulatoriali, domiciliari, semiresidenziali e residenziali attraverso:

- l'Integrazione tra professionisti sia sanitari sia sociali.
- gli interventi al domicilio delle persone applicando modelli innovativi di assistenza integrata, sanitaria e sociale.
- la collaborazione con i Distretti nei quali è inserita

OBIETTIVI

Le Cure Domiciliari sono un servizio erogato direttamente al domicilio della persona che include, a seconda dei casi, prestazioni mediche, infermieristiche, riabilitative, socio-assistenziali e di supporto psicologico ed educativo.

È finalizzata ad assicurare un supporto per:

- Favorire il benessere e la cura della persona in condizione di temporanea o definitiva fragilità
- Stabilizzare il quadro clinico della persona a seguito di dimissione ospedaliera
- Garantire la continuità dell'assistenza tra sistema sanitario, sociosanitario e sociale
- Sostenere la famiglia e i caregiver nel percorso di cura



CURE DOMICILIARI (C-DOM)

Le Cure Domiciliari (C-DOM) si collocano nella rete dei servizi volti a garantire prestazioni sanitarie e socio-sanitarie a domicilio a persone in condizioni di fragilità e impossibilità 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 famigliari e/o loro collaboratori.

Le Cure Domiciliari sono pertanto finalizzate ad assicurare alla famiglia e alla persona malata un reale supporto per:

- garantire la permanenza dell'assistito nel suo ambiente di vita il più a lungo possibile
- migliorare la qualità della vita quotidiana e favorire la continuità delle cure e dell'assistenza negli eventuali passaggi tra casa e ospedale e viceversa
- favorire, per quanto possibile, la stabilità delle condizioni di salute e il mantenimento dell'autonomia dell'assistito
- valorizzare le capacità di cura dei familiari e delle persone che collaborano nell'assistenza anche attraverso momenti di educazione e di addestramento.

INFORMAZIONI GENERALI

Ambito territoriale di intervento

Il servizio è erogato alle persone residenti nel Distretto di Bergamo e nel Distretto Valle Brembana, Valle Imagna e Villa D'Almè, inoltre:

- agli assistiti residenti nella Regione Lombardia, previa autorizzazione dell'ATS di provenienza
- agli assistiti residenti in altre Regioni, previa autorizzazione della ASL/USL della Regione di provenienza

Destinatari del servizio

Il Servizio di Cure Domiciliare di base ed Integrata è rivolto a tutti le persone adulte o pediatriche che necessitano di cure socio sanitarie presso il proprio domicilio in quanto, in via temporanea o definitiva, impossibilitati ad accedere autonomamente ai servizi del territorio, con la presenza di una rete famigliare formale o informale di supporto.

Le C-DOM sono un servizio gratuito accreditato da Regione Lombardia, si realizzano in stretta collaborazione con il Medico di Assistenza Primaria che rimane il responsabile della cura.

Il Servizio adotta modalità operative per vigilare che il personale operi nel rispetto della dignità delle persone assistite tenendo conto delle differenti esigenze correlate ad età, genere, particolari condizioni di salute e di fragilità fisica e psicologica e anche delle specificità religiose e culturali.

Condizioni che danno diritto all'accesso e criteri di accoglienza della domanda

Requisiti generali:

- bisogni sanitari e sociosanitari gestibili al domicilio;
- non autosufficienza, parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;



- impossibilità a deambulare e non trasportabilità, con i comuni mezzi, presso i servizi ambulatoriali territoriali;
- presenza di una rete familiare formale e/o informale di supporto;
- caratteristiche abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza.

Il servizio Cure Domiciliari ASST Papa Giovanni XXIII eroga le seguenti prestazioni, a titolo esemplificativo e non esaustivo, gli interventi domiciliari assicurano cure infermieristiche (prelievi, medicazioni...), cure riabilitative (cicli di terapia), cura della persona (igiene della persona, spugnature a letto, bagno...), supporto educativo e psicologico, interventi di logopedia; sono realizzati secondo gli specifici profili di cura assegnati e modulati in base alle necessità dell'utente.

Come attivare le Cure Domiciliari?

L'attivazione delle cure domiciliari avviene con prescrizione del MMG/PLS o degli Specialisti a servizio del SSN su ricettario regionale e successiva autorizzazione a seguito di valutazione da parte dell'Équipe per la Valutazione Multidimensionale (EVM) del Distretto.

Se la proposta avviene a cura di figure diverse dal MMG/PLS della persona, il Distretto trasmette la necessaria comunicazione e la relativa documentazione al MMG/PLS.

Ricevuta dal MMG/PLS/specialista la prescrizione e la scheda unica di triage, l'EVM del distretto procede:

- Alla valutazione infermieristica, medica e sociale (multidimensionale)
- Autorizza il tipo di Cure Domiciliari più opportuno in accordo con l'utente e/o famiglia anche attraverso la stesura di un progetto individuale (PI)
- La persona o la sua famiglia ricevono quindi comunicazione dell'avvenuta conclusione del processo e la lista predisposta da ATS degli enti erogatori accreditati nel proprio territorio. La persona/famiglia può quindi procedere alla propria libera scelta e comunicare tale decisione, anche per via telefonica o digitale, al Distretto e all'erogatore selezionato.

Il cittadino e/o la famiglia che scelgono Il Servizio di Cure Domiciliari della ASST Papa Giovanni XXIII per attivare l'assistenza debbono rivolgersi alle sedi territoriali di riferimento alla residenza.

Gli operatori coinvolti

Responsabile Servizio Cure Domiciliari

Responsabile sanitario medico del servizio dell'ASST Papa Giovanni XXIII è un medico specialista in geriatria con esperienza in gestione dei servizi sociosanitari territoriali. Si occupa di:

- coordinamento e responsabilità clinica;
- organizzazione del servizio;
- valutazione e miglioramento della qualità;
- mantenimento dei requisiti sanitari previsti;



- verifica della qualità degli interventi svolti e della corretta gestione (acquisizione, stoccaggio, distribuzione, utilizzo o manutenzione di tutto il materiale sanitario/presidi/attrezzature/apparecchiature, della sorveglianza sulla valutazione del personale e sulla documentazione sanitaria da questi redatta, della gestione del rischio clinico, della definizione delle modalità di comunicazione e raccordo con i medici di medicina generale e pediatri di libera scelta, nonché con gli specialisti di riferimento);
- gestione del rischio clinico;
- comunicazione e raccordo con i Medici di Assistenza Primaria e con gli specialisti di riferimento;
- continuità della presa in carico per tutta la durata dell'assistenza, coerentemente con il piano assistenziale, rapportandosi con la EVM;
- continuità dell'informazione;
- continuità gestionale;
- continuità relazionale, anche in caso di trasferimento o dimissione;
- continuità assistenziale in caso di urgenza o eventi imprevisti, in relazione alla tipologia e all'intensità assistenziale dell'utenza trattata.

Al fine dell'organizzazione del servizio, le competenze sono gestite in collaborazione con il Coordinatore infermieristico.

Coordinatore infermieristico

È responsabile della gestione dei servizi e in particolare del soddisfacimento delle esigenze espresse dagli utenti; coordina il personale, pianifica gli interventi, verifica la qualità dei servizi erogati, è referente per gli utenti, i familiari e i committenti; propone iniziative di formazione e aggiornamento per gli operatori. Supervisiona la corretta tenuta della documentazione.

Operatori e collaboratori

- infermieri, fisioterapisti e altri terapisti della riabilitazione, OSS e altre figure professionali attivabili in base al PAI
- psicologi
- medici
- impiegati area amministrativa/segreteria

Tutti gli operatori sono riconoscibili all'esterno da un apposito cartellino identificativo che riporta fotografia, nome, iniziale del cognome e profilo professionale, e logo ASST.

Responsabile Sanitario del Servizio Cure Domiciliari

Dr.ssa Silvia Ghidoni

Coordinatore infermieristico

Dr.ssa Chiara Trotta

**Coordinatore amministrativo**

Marco Antonio La Cioppa

Referente della formazioneDr.ssa Mariagiulia Vitalini (*ad interim*) e Dr.ssa Silvia Ghidoni**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio di Cure Domiciliari prevede la presenza di più sedi nel territorio di competenza della ASST Papa Giovanni XXIII

Sede

Sono previste 2 sedi:

- una Sede Organizzativa e Operativa presso il presidio Matteo Rota, Distretto di Bergamo;
- una Sede Operativa presso la Casa di Comunità di Zogno, Distretto Valle Brembana, Valle Imagna e Villa d'Almè.

Sede Organizzativa e Operativa

Si trova in via Giuseppe Garibaldi 13/15 presso il presidio Matteo Rota, collocata presso il padiglione "Mazzoleni" al primo piano, è aperta al pubblico negli orari di segreteria.

Attività	Orario	Orario	
	Da lunedì a venerdì	Sabato e domenica	
Front-Office Segreteria/Amministrativa	8.00-12.00 13.00-15.00	chiuso	
infermieristica	07.00-19.00 Per attività prestazionali 8.00-15.42	Sabato 07.00-13.00	Domenica Pronta Disponibilità 8.00-20.00
Fisioterapista	8.00 -15.42	—	
OSS	7.00-13.00	7.00-13.00	SOLO SU PROGRAMMAZIONE
Mail	bergamo.curedomiciliari@asst-pg23.it		
Telefono	035-2676110 + segreteria telefonica	Fax 0352278627	
Segreteria telefonica	Negli orari di chiusura della segreteria		

Sede Operativa

Si trova presso la Casa di Comunità di Zogno in Piazza Bortolo Belotti 1, secondo piano. Per tale sede è aperto uno sportello di Front Office presso il piano terra dove si potrà essere consegnata la documentazione.



Attività	Orario Da lunedì a venerdì	Orario Sabato e domenica	
		Sabato	Domenica
infermieristica	07.00-19.00 Per attività prestazionali 8.00-15.42	Sabato 07.00-13.00	Domenica pronta Disponibilità 8.00-20.00
Fisioterapista	8.00 -15.42	—	
OSS	7.00-13.00	7.00-13.00	SOLO SU PROGRAMMAZIONE
Mail	zogno.curedomiciliari@asst-pg23.it		
Telefono	0345-545829 + segreteria telefonica		
Segreteria telefonica	Negli orari di chiusura della segreteria		

La presa in carico

A seguito della scelta della persona/caregiver, il Servizio C-DOM dispone la prima visita domiciliare per il colloquio e verifica a domicilio la situazione complessiva della persona, definendo il PAI con il coinvolgimento dei caregiver nella stesura dello stesso sulla base del PI. Successivamente, il PAI viene trasmesso al Distretto.

Attraverso i propri operatori il Servizio C-DOM garantisce l'erogazione dei servizi entro i tempi sotto indicati:

Entro 72 ore dal momento della ricezione della richiesta

I servizi erogabili, sono i seguenti:

- Prestazioni occasionali di breve durata (esempio i prelievi di sangue, la somministrazione di terapie, le medicazioni, ecc) di singole figure professionali
- Assistenza domiciliare integrata, che comprende: interventi erogati contemporaneamente da parte di più operatori tra quelli disponibili (Infermiere, Fisioterapista, Geriatra, Fisiatra, Psicologo, Educatore Professionale, Operatore Socio Sanitario, Dietista) in base a quanto definito nel Piano di Assistenza Individuale.

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

Criteri di dimissione

La dimissione dal Servizio Cure Domiciliari avviene:

- al completamento del programma assistenziale
- in caso di cambio di residenza del paziente al di fuori del territorio di



- riferimento
- in caso di ricovero o sospensioni del P.A.I. uguali o superiori ai 15 giorni
- per trasferimento ad altro servizio/struttura

In caso di trasferimento del paziente ad altre unità di offerta viene assicurato il passaggio delle informazioni attraverso la consegna della scheda di dimissione/trasferimento compilata a cura dell'operatore.

Qualora invece, alla scadenza del PAI si rilevasse la necessità di proseguire con il servizio, il coordinatore, in accordo con l'operatore di riferimento ed il medico di medicina generale/pediatra, procede alla richiesta di proroga presso l'EVM.

In caso di sospensione per ricovero, per periodi superiori a 15 giorni, la data di dimissione coincide con il ricovero ospedaliero. Pertanto, in caso di sospensione del PAI superiore a 15 giorni questo deve essere chiuso. Al termine dell'assistenza, oppure nel caso di un cambio di setting di cura, viene effettuata una relazione di dimissione che descrive il percorso assistenziale, al fine di garantire una corretta continuità assistenziale in caso di nuove o ulteriori necessità dell'assistito.

Dimissioni per trasferimento ad altra struttura

Qualora l'utente, con un servizio C-DOM aperto, fosse trasferito in una struttura ospedaliera e/o RSA o presso altre unità d'offerta domiciliare, il coordinatore C-DOM si impegna a comunicare tempestivamente la variazione e a rendere disponibile, ove richiesta, tutta la documentazione sanitaria personale contenuta nel fascicolo assistenziale.

Continuità assistenziale

Il paziente preso in carico viene assegnato ad un'équipe assistenziale, mantenuta per tutta la durata del progetto individuale. Ciò favorisce una migliore conoscenza della persona e della rete familiare, normalmente si crea un rapporto di fiducia tra le parti.

I componenti di un'équipe assistenziale assegnati ad una persona, vengono mantenuti tali, salvo assenze impreviste o impossibilità alla programmazione o la domenica

Nel caso si verificassero impedimenti ed imprevisti quali assenza improvvisa del personale, malattia, rottura di mezzi di trasporto, al fine di garantire la continuità assistenziale e il minor disagio possibile ai pazienti ed alle famiglie, è stata redatta una apposita istruzione Operativa "gestione assenza Improvvisa del personale".

La continuità delle cure viene garantita 5 giorni a settimana (dal lunedì al venerdì) per attività prestazionali o mono professionali e 7 giorni settimanali per le attività integrate (un numero non inferiore a 49 ore settimanali di assistenza distribuita sui 7 giorni in ragione della risposta al bisogno collegato ai Piani di Assistenza Individuali aperti).

Costi per gli utenti

Il servizio di Cure Domiciliari è gratuito.

Rilevazione della soddisfazione degli utenti/caregiver

La valutazione della soddisfazione dell'utente è svolta tramite la somministrazione di un questionario finalizzato a rilevare il gradimento sui servizi erogati e sullo standard percepito di organizzazione ed efficienza. Lo strumento è somministrato a tutti gli Utenti del Servizio (vedi questionario in fondo al presente documento).



Reclami ed encomi

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) ha il compito di favorire il processo di comunicazione e d'informazione tra azienda e cittadini per garantire facilità di accesso ai servizi ospedalieri. Raccoglie encomi e segnali di disagio e insoddisfazione attraverso reclami che gli utenti possono presentare in forma verbale o scritta.

Per questi ultimi casi, l'ufficio, dopo svolgimento di adeguata istruttoria, risponde in forma scritta al cittadino entro 30 giorni.

Le segnalazioni e le richieste di informazioni possono essere inoltrate di persona o via telefono, fax o email.

A mezzo posta: ASST Papa Giovanni XXIII Piazza O.M.S 1, 24127 Bergamo

Tramite e-mail: urp@asst-pg23.it

Telefonicamente: 035.2675010

Modalità di richiesta documentazione sanitaria

La documentazione sanitaria può essere richiesta dalla persona/famiglia durante il periodo di presa in carico e dopo la dimissione, mediante:

- posta ordinaria: scrivendo a ASST Papa Giovanni XXIII, Ufficio Protocollo, piazza OMS 1, 24127 Bergamo
- posta elettronica all'indirizzo cups.cartellecliniche@asst-pg23.it
- posta certificata all'indirizzo ufficioprotocollo@pec.asst-pg23.it
- di persona al Cup Centrale dell'Ospedale Papa Giovanni di Bergamo, prenotando un appuntamento attraverso l'app SOLARIQ, scaricabile dalle piattaforme iOS, Android e Windows phone
- di persona all'Ospedale di San Giovanni Bianco da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 13 alle 15.

Se la richiesta viene fatta per posta ordinaria o per posta elettronica non certificata, la copia verrà consegnata esclusivamente in formato cartaceo e non digitale.

In tutti i casi devi inviare:

- l'apposito modulo di richiesta
- copia del documento di identità dell'intestatario e dell'avente diritto alla richiesta (se diverso dall'intestatario)
- copia del bonifico di pagamento della quota fissa su c/c bancario IBAN IT75 Z056 9611 1000 0000 8001 X73 (nella causale indicare "copia documentazione sanitaria + cognome e nome" del titolare della documentazione)..

In caso di ulteriori informazioni il numero telefonico dal lunedì al venerdì (esclusi festivi) dalle 13 alle 14 è 035.2674401

COME RAGGIUNGERE LE SEDI DEL SERVIZIO CURE DOMICILIARI

Sede Matteo Rota

IN AUTOBUS

Dalla sede di Via Garibaldi transitano gli autobus della [linea 9](#) e della [linea 2](#)



IN TRENO

La sede di Via Garibaldi dista dalla Stazione Ferroviaria circa 1 chilometro ed è collegata a quest'ultima dagli autobus della linea 2.

IN AUTOMOBILE

Dal Centro Città

Da Largo Porta Nuova, immettiti in Viale Roma; al secondo semaforo, gira a sinistra, prendendo Via Tasca. Il Presidio "Matteo Rota" si trova poco dopo la Rotonda dei Mille sulla destra.

Sede di Zogno

IN AUTOBUS

Zogno è servito dagli autobus SAB e Zani.

IN AUTOMOBILE

Zogno dista 16 km da Bergamo e si raggiunge percorrendo la Strada Statale 470 (SS470). Entrando nel centro paese e imboccando Via Cavour, Piazza Belotti si trova sulla destra.

**Questionario di Gradimento**

Gentile Signora/Signore,

Il Suo contributo è molto importante per poter migliorare i nostri servizi e rispondere sempre meglio alle esigenze dei pazienti.

La preghiamo di compilare il seguente questionario (in forma anonima) barrando la casella che meglio esprime il Suo giudizio. Se è “per niente soddisfatto” può barrare la casella 1; se “molto soddisfatto” la 7. Per giudizi intermedi scelga la casella che ritiene più adatta.

Grazie per la Sua collaborazione.

Data di compilazione: __/__/__: (gg\mm\aaaa)

QUANTO È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI ?

Per ciascun aspetto, è indicata una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 7 (molto soddisfatto). Le chiediamo, cortesemente, di barrare il numero che Le sembra più appropriato.

	Per niente soddisfatto				Molto soddisfatto			
	1	2	3	4	5	6	7	
Servizio di attivazione C-DOM (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia degli operatori amministrativi, informazioni ricevute)	1	2	3	4	5	6	7	
Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della attivazione	1	2	3	4	5	6	7	
Rispetto degli orari programmati con gli operatori delle Cure domiciliari	1	2	3	4	5	6	7	
Attenzione ricevuta dal personale Infermieristico	1	2	3	4	5	6	7	
Attenzione ricevuta Dal Fisioterapista	1	2	3	4	5	6	7	
Attenzione ricevuta Operatore Sociosanitario	1	2	3	4	5	6	7	
Attenzione ricevuta da altro.....	1	2	3	4	5	6	7	
Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute								
Attenzione ricevuta dal personale infermieristico (accuratezza, cortesia, informazioni)	1	2	3	4	5	6	7	
Rispetto della riservatezza personale	1	2	3	4	5	6	7	



		Per niente soddisfatto				Molto soddisfatto		
	COMPLESSIVAMENTE QUANTO È SODDISFATTO DEL NOSTRO SERVIZIO?	1	2	3	4	5	6	7

		Assolutamente no				Certamente sì		
	CONSIGLIEREBBE AD ALTRI QUESTA STRUTTURA?	1	2	3	4	5	6	7
	In caso di sue future necessità, pensa di rivolgersi nuovamente a questa struttura?	1	2	3	4	5	6	7

Sesso <input type="checkbox"/> maschio <input type="checkbox"/> femmina	Età □□□
Scolarità <input type="checkbox"/> nessuna <input type="checkbox"/> scuola obbligo <input type="checkbox"/> scuola superiore <input type="checkbox"/> laurea	Nazionalità <input type="checkbox"/> italiana <input type="checkbox"/> europea <input type="checkbox"/> extraeuropea
Stato civile:	Professione:

Ha eventuali suggerimenti e/o osservazioni in merito al servizio?
