



Carta dei Servizi **Cure Domiciliari (C-DOM)**

Edizione settembre 2023



Indice

Premessa.....	3
Cure Domiciliari (C-DOM).....	3
I destinatari.....	4
Come attivare il Servizio di Cure Domiciliari.....	4
I tempi di avvio dell'assistenza.....	5
Quali servizi eroghiamo.....	5
Criteri di dimissione.....	5
Le caratteristiche del Servizio di Cure Domiciliari.....	6
Gli operatori coinvolti.....	6
Come lavoriamo.....	7
Verifica della soddisfazione dell'utente	7
Segnalazioni, reclami ed encomi.....	7
Documentazione sociosanitaria.....	7
Sede e Contatti.....	8

Premessa

L'Ente erogatore Cure Domiciliari (C-Dom) ASST Bergamo Est, unità d'offerta 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 assistenza domiciliare. 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. Questa Carta dei Servizi contiene tutte le informazioni che riguardano l'organizzazione e il funzionamento dell'assistenza domiciliare assicurata dall'Ente Erogatore C-Dom di ASST Bergamo Est. Ciò affinché il cittadino possa con facilità individuare a chi rivolgersi, quali tipi di servizi e prestazioni vengono erogati e con quali modalità.

Cure Domiciliari (C-DOM)

Le Cure Domiciliari (C-DOM) si collocano nella rete dei servizi del territorio volti a garantire prestazioni sanitarie e socio-sanitarie a domicilio a persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità, con patologie in atto o esiti delle stesse, impossibilitate 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 alla famiglia e alla persona malata un reale supporto per:

- 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;
- garantire la permanenza dell'assistito nel suo ambiente di vita il più a lungo possibile.

I tempi di avvio dell'assistenza

- Le richieste prevedono la presa in carico entro 3 giorni lavorativi salvo necessità di continuità assistenziale da garantire in caso di dimissione protetta.
- Successivamente ai tre giorni per prestazioni differibili su parere del prescrittore.
- Nel caso in cui non sia possibile attivare l'assistenza perché si sia raggiunto il numero massimo di persone assistibili, il paziente sarà inserito in lista di attesa, dopo essere stato informato. Verrà orientato alla scelta di eventuale altro fornitore accreditato nel caso non sia possibile dare risposte in tempi congrui con le necessità assistenziali.

Quali servizi eroghiamo

Il servizio di Cure Domiciliari dell'Asst Bergamo Est eroga:

- Prestazioni occasionali o di Cure Domiciliari di base di singole figure professionali (prelievo ematico, somministrazione di terapie, gestione alvo, catetere vescicale, istomie)
- Assistenza domiciliare integrata erogata da un solo operatore (medicazioni e fisioterapia)
- Interventi erogati contemporaneamente da parte di più operatori tra quelli disponibili, in base a quanto definito nel Piano di Assistenza Individuale.

L'assistenza domiciliare viene erogata per almeno 49 ore alla settimana in ragione della risposta ai bisogni evidenziati nel P.A.I. nell'ottica della continuità delle cure e dell'assistenza.

I destinatari

Le Cure Domiciliari (C-Dom) si rivolgono a persone residenti in Regione Lombardia, domiciliate o residenti nel territorio di competenza, di qualunque età, che presentano le seguenti condizioni:

- hanno bisogni sanitari o socio-sanitari gestibili a domicilio;
- non sono autosufficienti, in modo parziale o totale, per un periodo di tempo limitato o permanente;
- hanno difficoltà/impossibilità a camminare e non possono essere accompagnate con i comuni mezzi presso gli ambulatori sanitari;
- hanno una rete di aiuti familiari, parentali, di supporto;
- hanno un ambiente di vita che consente di gestire l'assistenza necessaria, anche adeguando gli spazi e rimuovendo eventuali ostacoli o barriere.

Come attivare il Servizio di Cure Domiciliari

Il Servizio di Cure Domiciliari deve essere richiesto dal Medico di Medicina Generale/Pediatra di Libera Scelta e viene attivato a seguito di valutazione dei bisogni dell'utente da parte dell'équipe per la valutazione multidimensionale (EVM) del Distretto.

L'EVM, dopo aver effettuato la valutazione dei bisogni del paziente, assegna un profilo di cura e fornisce all'utente ed alla sua famiglia un elenco di enti accreditati all'erogazione del servizio.

Il cittadino e/o la famiglia che hanno scelto l'Ente Erogatore C-Dom di ASST Bergamo Est verranno contattati per concordare l'avvio dell'assistenza e la prima visita domiciliare.

Criteri di dimissione

La dimissione dal servizio di 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 altra unità di offerta viene assicurato il passaggio delle informazioni attraverso la consegna della scheda di dimissione/trasferimento compilata a cura del case manager.

Le caratteristiche del Servizio di Cure Domiciliari

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 previsti.

Gli operatori coinvolti nell'assistenza si integrano anche con il Medico di Medicina Generale/Pediatra di Libera Scelta dell'assistito e gli operatori del Servizio Sociale dei Comuni.

Gli operatori coinvolti

Per ogni utente sono attivati gli operatori previsti dal Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.), in funzione dei bisogni rilevati. Tutti gli operatori sono dotati di tesserino di riconoscimento.

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 concordato con l'utente e la sua famiglia o eventualmente il caregiver. Inoltre, ad ogni accesso, gli operatori compilano e firmano un diario delle prestazioni; anche questo modulo dovrà, di volta in volta, essere firmato dall'utente o 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.

Verifica della 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.

Segnalazioni, reclami ed encomi

È possibile presentare segnalazioni, reclami ed encomi:

- Telefonando al numero 035.306.1113
- Attraverso apposito modulo scaricabile dal sito www.asst-bergamoest.it - nella sezione Ufficio Relazioni con il Pubblico – inoltrandolo all'indirizzo mail scelta.trescore@asst-bergamoest.it.

Alle segnalazioni scritte verrà data risposta entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento.

Documentazione Sociosanitaria

Per informazioni circa la richiesta di rilascio della documentazione sociosanitaria relativa all'assistito:

- Contattare il numero 035.306.2421
- Inviare una mail all'indirizzo curedomiciliari@asst-bergamoest.it

Sede e Contatti

La sede organizzativa e operativa dell'Ente Erogatore C-DOM ASST Bergamo Est si colloca presso la **Casa della Comunità di Trescore Balneario, in via Ospedale n.38.**

La sede è raggiungibile con i seguenti mezzi pubblici:

Linee Bus (ARRIVA) presenti Fermata-Trescore - s.s.42 (ristorante tonale):

- LINEA C Bergamo – Lovere – Boario
- LINEA BS1 Sesto San Giovanni – Orio al Serio – Edolo – Ponte di Legno – Passo del Tonale
- LINEA E Bergamo – Grumello – Tavernola

Orari di apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.00.

Ricevimento telefonico:

Contattando il numero **035.306.2421**, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.00 (negli altri orari è attiva la segreteria telefonica).

E-mail:

curedomiciliari@asst-bergamoest.it