



ISTITUTO SUORE CAPPUCCINE
DI MADRE RUBATTO

24128 BERGAMO- Via IV Novembre, 13
Tel: 035/2811647 Email:
curedomiciliari@cdcsanfrancesco.it

Sistema Sanitario  Regione
Lombardia

CURE DOMICILIARI SAN FRANCESCO



CARTA DEI SERVIZI

Aggiornata e Revisionata in data 10/01/2024

L'Istituto Suore Cappuccine di M. Rubatto, perseguendo nel tempo il proprio carisma, ha voluto iniziare questa nuova attività socio-sanitaria come parte integrante di un progetto assistenziale rivolto alle persone fragili e ammalate. Da più di 50 anni l'Istituto è presente nella comunità bergamasca, dapprima con la Casa di Cura San Francesco fondata nel 1956 e, in seguito, con la Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) fondata nel 1971.

Definizione e obiettivi del servizio di Cure Domiciliari

Le Cure Domiciliari (C-dom) sono costituite da un insieme di attività sanitarie e socio-sanitarie svolte da professionisti e da operatori qualificati al domicilio della persona che non può autonomamente muoversi dalla propria abitazione. La finalità principale è quella di consentire alla persona ammalata di essere curata adeguatamente senza lasciare, per periodi variabili o definitivamente, il proprio domicilio, le proprie abitudini, le proprie relazioni familiari e sociali. Le figure professionali coinvolte nel servizio sono infermieri, operatori socio-sanitari, fisioterapisti, oltre a figure specialistiche come il medico fisiatra, geriatra e lo psicologo.

C-dom ha anche fra gli obiettivi quello di aiutare la famiglia o le persone che si prendono cura (caregiver) a sorreggere il peso dell'assistenza; l'obiettivo dell'informazione, della formazione ed educazione all'assistenza diventa in tal modo uno degli obiettivi costanti di tutta l'attività professionale domiciliare.

Cure Domiciliari è un servizio gratuito per il cittadino che ne usufruisce ed il suo costo è sostenuto dall'ATS.

Cure Domiciliari “San Francesco”

1. Dove operiamo?

Cure Domiciliari San Francesco opera nei Comuni delle seguenti Aziende Socio-Sanitarie Territoriali:

ASST PAPA GIOVANNI XXIII:

Ambito territoriale	Comuni di pertinenza
Bergamo	Bergamo, Orio al Serio, Gorle, Ponteranica, Sorisole, Torre Boldone
Valle Brembana, Valle Imagna e Villa d'Almè	Algua, Alme', Almenno S. Bartolomeo, Almenno S. Salvatore, Averara, Barzana, Bedulita, Berbenno, Blello, Bracca, Branzi, Brumano, Camerata Cornello, Capizzone, Carona, Cassiglio, Corna Imagna, Cornalba, Costa Serina, Costa Valle Imagna, Cusio, Dossena, Foppolo, Fui piano Valle Imagna, Isola di Fondra, Lenna, Locatello, Mezzoldo, Moio de' Calvi, Olmo al Brembo, Oltre il Colle, Ornica, Paladina, Palazzago, Piazza Brembana, Piazzatorre, Piazzolo, Roncobello, Roncola, Rota Imagna, San Giovanni Bianco, San Pellegrino Terme, Santa Brigida, Sant'Omobono Terme, Sedrina, Serina, Strozza, Taleggio, Ubiale Clanezzo, Val Brembilla, Valbrembo, Valleve, Valnegrà, Valtorta, Vedeseta, Villa D'Almè, Zogno.

ASST BERGAMO OVEST:

Ambito territoriale	Comuni di pertinenza
Media Pianura - Dalmine	Azzano San Paolo, Boltiere, Ciserano, Comun Nuovo, Curno, Dalmine, Lallio, Levate, Mozzo, Osio Sopra, Osio Sotto, Stezzano, Treviolo, Urganano, Verdellino, Verdello, Zanica.
Isola Bergamasca, Valle S. Martino e Ponte S. Pietro	Ambivere, Bonate Sopra, Bonate Sotto, Bottanuco, Brembate, Brembate Sopra, Calusco d'Adda, Capriate San Gervasio, Caprino B.sco, Carvico, Chignolo d'Isola, Cisano B.sco, Filago, Madone, Mapello, Medolago, Ponte San Pietro, Pontida, Presezzo, Solza, Sotto il Monte, Suisio, Terno d'Isola, Torre de Busi, Villa d'Adda.

PRESTAZIONI EROGATE

Infermieristiche:

- Prelievi di sangue
- Somministrazione della terapia intramuscolare/endovenosa/sottocutanea
- Rilevazione parametri vitali
- Medicazioni di ulcere e piaghe
- Medicazione delle ferite chirurgiche/traumatologiche non guarite
- Gestione delle stomie
- Gestione del catetere venoso centrale
- Gestione del catetere vescicale
- Gestione dell'eliminazione urinaria e fecale
- Gestione del sondino naso-gastrico
- Gestione dell'alimentazione artificiale
- Addestramento del familiare ed educazione sanitaria

Assistenziali:

- Aiuto/Addestramento nell'igiene personale
- Aiuto/Addestramento nella mobilizzazione
- Aiuto tecnico all'Infermiere
- Aiuto nella deambulazione
- Addestramento del familiare ed educazione sanitaria

Riabilitative:

- Mobilizzazione passiva e attiva
- Trasferimenti posturali
- Rinforzo muscolare
- Deambulazione

Specialistiche:

- Consulenza del Fisiatra
- Consulenza del Geriatra
- Consulenza dello Psicologo

Chi ha diritto alle Cure Domiciliari

Hanno diritto ad usufruire del servizio C-dom, in modo completamente gratuito, gli utenti che presentano bisogni di tipo sanitario e sociosanitario al proprio domicilio a causa di una qualsiasi malattia acuta o cronica invalidante che sono impossibilitate a recarsi presso gli ambulatori.

Chi richiede l'attivazione del servizio C-dom?

L'attivazione viene effettuata dal Medico di Medicina Generale (MMG): il medico invierà al distretto ASST di competenza la prescrizione per l'apertura del servizio e la valutazione dei bisogni dell'assistito.

Chi sceglie l'ente erogatore delle prestazioni?

La scelta dell'Ente erogatore spetta all'utente e/o ai suoi familiari. La scelta avviene dopo la presa visione dell'elenco dei soggetti accreditati che svolgono attività di Cure Domiciliari nel Presidio Socio-Sanitario di residenza.

Struttura organizzativa Cure Domiciliari "San Francesco"

L'organico è composto dalle seguenti figure professionali:

- Medico Responsabile con funzione di Direttore
- Fisiatra
- Geriatra
- Psicologo
- Infermiere con funzioni di coordinamento
- Infermieri
- Fisioterapisti
- Operatori socio sanitari
- Educatore professionale

MODALITA' DI PRESA IN CARICO ed EROGAZIONE

L'Ente, una volta ricevuta la richiesta di attivazione, predispone la prima visita di valutazione e, in accordo con il medico di famiglia e l'ASST di competenza, eseguirà la prima visita domiciliare entro 72 ore (salvo diverse indicazioni da parte del MMG. La frequenza e le modalità di erogazione delle prestazioni saranno stabilite in base al Progetto Individuale definito dal distretto ASST e in accordo con l'utente e con il Medico di famiglia.

Per garantire la continuità assistenziale, in occasione di ogni presa in carico verrà individuato un case manager, ovvero un operatore di riferimento, a cui l'assistito e la sua famiglia possono rivolgersi per ogni necessità.

MODALITA' DI DIMISSIONE

La dimissione dal servizio di Cure Domiciliari avviene al raggiungimento degli obiettivi assistenziali stabiliti al momento della presa in carico, o in caso di ricovero prolungato, decesso o passaggio ad altra unità d'offerta, previa stesura di una relazione sul percorso assistenziale erogato da parte dell' ente C-dom S.Francesco, in modo da garantire la continuità assistenziale con il servizio che subentra nell'assistenza alla persona.

MODALITA' E TEMPISTICHE PER L' ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA

Il paziente ha la possibilità e il diritto di richiedere copia della documentazione sociosanitaria recandosi alla segreteria C-dom dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 12,00 e dalle 13,00 alle 16,00, oppure facendone richiesta via mail scrivendo a *curedomiciliari@cdcsanfrancesco.it*. La documentazione, previa richiesta scritta dell'apposito modulo, è rilasciata entro 7 giorni (30 giorni se presenti eventuali integrazioni) al costo di euro 25 euro.

QUALITA' DEL SERVIZIO

La qualità di un servizio è un diritto del cittadino che ne fruisce. Per garantire la qualità, ogni servizio dichiara su quali principi è organizzato e quali standard di funzionamento intende raggiungere. Cure Domiciliari "S. Francesco" risponde ai principi di accoglienza, accessibilità, partecipazione, competenza professionale, coordinamento delle attività, informazione all'utenza, comunicazione e personalizzazione dell'assistenza. Durante la presa in carico alla persona assistita sono consegnati un questionario per la rilevazione del gradimento del servizio ed un modulo per la segnalazione di eventuali reclami che verranno visionati e presi in esame entro sette giorni, dando riscontro all'utente in caso di necessità. I questionari di gradimento vengono analizzati annualmente ricavandone un report al fine di verificare l'indice di soddisfazione degli utenti ed individuare azioni migliorative per l'anno successivo.

Tutela della Privacy e dei Diritti degli Utenti

Tutte le prestazioni erogate al domicilio vengono registrate su apposita scheda che insieme al Piano di Assistenza Individualizzato ed a tutta la documentazione sanitaria costituisce il fascicolo sanitario. Ad ogni attivazione del servizio all'utente è invitato a sottoscrivere il consenso informato sulle prestazioni e sul trattamento dei dati personali.

Se non soddisfatti del servizio erogato è possibile rivolgersi al servizio segreteria, o al care manager del servizio, disponibile per colloquio previo appuntamento.

Modalità di riconoscimento degli operatori

Il personale sanitario che si recherà al vostro domicilio sarà provvisto di cartellino di riconoscimento, con foto identificativa, nominativo, e professione esercitata.

PRESTAZIONI IN SOLVENZA

Chi non rientra nei parametri sopra elencati può rivolgersi al servizio di Cure Domiciliari **S. Francesco per chiedere la prestazione al domicilio facendosi carico della spesa economica.**

TARIFFE delle prestazioni private

Il servizio offre inoltre, su richiesta dell'utente/caregiver, prestazioni in regime privatistico secondo le seguenti tariffe:

- Prelievo ematico: 22 Euro
- Esecuzione di clistere evacuativo: 30 Euro
- Sostituzione catetere vescicale: 30 Euro

ATTIVITA' SANITARIA

L'attività sanitaria del servizio C-dom è attiva
dal **lunedì al venerdì dalle 7:00 alle 16:00 per le cure di base e**
i profili standardizzati e anche
il sabato e la domenica dalle 8:00 alle 12:00
per i profili di cure Domiciliari Integrate

Reperibilità Telefonica Dedicata:

per i pazienti in carico al servizio di Cure Domiciliari,
il case manager garantisce reperibilità telefonica
dal lunedì al venerdì dalle ore 7,00 alle ore 17,00
per i percorsi di Cure Domiciliari di Base e i percorsi standardizzati;
la reperibilità è estesa anche
a sabato e domenica dalle ore 8,00 alle 12,00
per i percorsi che prevedono attività integrate,
in modo da fornire adeguata risposta ai bisogni dei propri assistiti.

.....

I NOSTRI CONTATTI

TEL . 035.28 11 647

E-mail: curedomiciliari@cdcsanfrancesco.it

La segreteria C-dom è contattabile dal lunedì al venerdì con il seguente orario:

DAL LUNEDI' AL VENERDI' dalle 7:00 alle 16:00

ORARIO CONTINUATO

(oltre tale orario è attivo il servizio di segreteria telefonica
al quale è possibile lasciare nome e numero per essere ricontattati)

**La sede del servizio è aperta al pubblico dal lunedì
al venerdì dalle 8,00 alle 12,00 e dalle 13,00 alle 16,00.**

E' inoltre possibile fissare appuntamenti per colloqui dedicati
sia presso la sede del servizio che al domicilio dell'utente.

PER EVENTUALI RECLAMI o SEGNALAZIONI

E' possibile compilare l'apposito modulo allegato
al presente documento e rivolgersi
all'**Ufficio Relazioni con il Pubblico aziendale**

Tel. **035.28.11.851**

E-mail: urp@cdcsanfrancesco.it

(sarà garantita risposta entro 15 giorni lavorativi dalla vostra segnalazione)

E' inoltre possibile rivolgersi

all' **Ufficio Relazioni con il Pubblico delle ASST di competenza**

ASST PG23: Tel: 035/2675010 Mail: urp@asst-pg23.it

ASST Bergamo Ovest: Tel: 0363/424325 Mail: urp@asst-bgove.it

I tempi di risposta

**secondo le normative regionali prevedono che
l'Ufficio Pubblica Tutela e gli Uffici Relazione con il Pubblico
delle ASST forniscano una risposta conclusiva
entro 30 giorni dalla segnalazione**

DOVE SIAMO:

Ci troviamo a Bergamo in via IV Novembre n°13,
l'ingresso è all'interno del parcheggio della Casa di Cura.

PER RAGGIUNGERCI:

Dall'autostrada A4 MI-VE con uscita a Bergamo.
Con l'autobus: ATB Linea C, con fermate in via IV Novembre, via XXIV
Maggio e via Mazzini.

PER PARCHEGGIARE:

Per agevolare i propri utenti vi è la disponibilità del
parcheggio interno a pagamento, adiacente alla struttura
(al cui interno si trova l'ingresso del servizio,
in via IV Novembre al civico 13).

