



ISTITUTO SUORE CAPPUCCINE  
DI MADRE RUBATTO

24128 BERGAMO- Via IV Novembre, 13

Tel: 035/2811647

Email: curedomiciliari@cdcsanfrancesco.it

Sistema Socio Sanitario  Regione  
Lombardia

# CURE PALLIATIVE DOMICILIARI SAN FRANCESCO



## CARTA DEI SERVIZI

Aggiornata e Revisionata in data 11/10/2024

---

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 Palliative Domiciliari**

La persona che nelle diverse fasi di progressione della malattia (sia cronica che a prognosi infausta) si trova a dover affrontare dolore fisico o altre problematiche, deve poter ricevere un'assistenza che allevi le sue sofferenze e, qualitativamente, sia portatrice di una profonda umanizzazione delle cure. Obiettivo fondamentale dell'UdO è favorire un percorso assistenziale umano e partecipato, in cui il malato non è visto come mero portatore di una patologia, ma come persona con i suoi sentimenti, le sue conoscenze, le sue credenze rispetto al proprio stato di salute e che, come tale, è posto al centro della cura, nella sua interezza fisica, psicologica e sociale.

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

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

---

## Cure Palliative Domiciliari “San Francesco”

### Dove operiamo?

Cure Palliative Domiciliari San Francesco opera nei Comuni della seguente Azienda Socio-Sanitaria 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, Biello, Bracca, Branzi, Brumano, Camerata Cornello, Capizzone, Carona, Cassiglio, Corna Imagna, Cornalba, Costa Serina, Costa Valle Imagna, Cusio, Dossena, Foppolo, Fuiplano 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. |

---

## PRESTAZIONI EROGATE

### Infermieristiche:

- prelievi ematici
- gestione alvo
- gestione catetere vescicale
- gestione stomie
- gestione SNG
- gestione PEG
- gestione pompa antalgica
- valutazione del dolore
- ridurre o eliminare fattori che intensificano il dolore
- medicazione lesioni/ferite di varia eziologia
- somministrazione della terapia intramuscolare
- somministrazione della terapia sottocutanea
- somministrazione della terapia endovenosa
- rilevazione parametri vitali
- gestione del catetere venoso centrale
- gestione della tracheotomia
- broncoaspirazione
- gestione del catetere venoso periferico
- gestione dell'eliminazione urinaria e fecale
- gestione dell'alimentazione artificiale parenterale
- gestione dell'alimentazione artificiale enterale
- educazione sanitaria
- bilancio idrico
- potenziamento della tosse

### Assistenziali:

- igiene personale/bagno
- mobilitazione passiva
- supporto alla famiglia
- addestramento assistito

### Specialistiche:

- visita palliatore e impostazione della terapia
- sostegno psicologico

### Altre figure coinvolte nei percorsi assistenziali:

- fisioterapista
- dietista
- assistente sociale

---

## **Chi ha diritto alle Cure Palliative Domiciliari**

Hanno diritto ad usufruire del servizio le persone residenti nell'ASST Papa Giovanni XXIII (distretti di Bergamo e Villa d'Almé/Valle Imagna/Val Brembana).

## **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 Palliative Domiciliari nel Presidio Socio-Sanitario di residenza.

## **Struttura organizzativa Cure Palliative Domiciliari "San Francesco"**

L'organico è composto dalle seguenti figure professionali:

- Medico Responsabile con funzione di Direttore
- Medico palliativista
- Infermiere con funzioni di coordinamento
- Infermieri
- Psicologo
- Fisioterapisti
- Operatori socio sanitari
- Assistente sociale
- Dietista

---

### **Chi richiede l'attivazione del servizio CP-dom?**

La necessità di attivazione del servizio può essere effettuata dal Medico di Medicina Generale (MMG), da un medico ospedaliero oppure direttamente dall'utente o da un suo caregiver.

### **MODALITÀ DI PRESA IN CARICO ed EROGAZIONE**

L'ente, una volta ricevuta la richiesta di attivazione del servizio, predispone entro 24 ore un colloquio di presa in carico e la prima visita di valutazione entro 48 ore dal colloquio: questo dà esito alla stesura del PAI, che deve avvenire entro 72 ore dalla prima visita.

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

### **MODALITÀ DI DIMISSIONE**

La dimissione dal servizio di Cure Palliative 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 CP-dom "S.Francesco", in modo da garantire la continuità assistenziale con il servizio che subentra nell'assistenza alla persona.

---

### **Fornitura farmaci, presidi e ausili**

L'ente garantisce ai propri assistiti la fornitura al domicilio di farmaci, dispositivi medici, presidi ed ausili previsti nello specifico elenco regionale (nota regionale prot. 21199 del 23/06/2017 "Seconde indicazioni operative").

Per la fornitura di protesica maggiore, gli operatori del servizio provvedono a dare tutte le informazioni necessarie riguardanti gli iter di richiesta da presentare alle ASST di appartenenza del singolo utente.

### **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.

## **MODALITÀ 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 CP-dom dal lunedì al venerdì dalle 11,30 alle 13,30, oppure facendone richiesta via mail scrivendo a [curedomiciliari@cdcsanfrancesco.it](mailto: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.

---

## **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 e 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.

## **QUALITÀ 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 Palliative 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.

---

## **ATTIVITÀ SANITARIA**

L'attività sanitaria del servizio CP-dom è attiva  
dal **lunedì al venerdì dalle 7:00 alle 17:00**  
**il sabato e la domenica dalle 8:00 alle 14:00**

### **Reperibilità sanitaria:**

Per gli assistiti in carico al servizio di Cure Palliative Domiciliari,  
l'operatore case manager garantisce reperibilità telefonica  
dal lunedì al venerdì dalle ore 7,00 alle ore 17,00;  
in caso di necessità, la reperibilità sanitaria  
è attiva 24 ore su 24 e 7 giorni su 7  
contattandoci al numero di telefono:

.....

---

## **I NOSTRI CONTATTI**

**TEL . 035.28 11 647**

**E-mail: [curedomiciliari@cdcsanfrancesco.it](mailto:curedomiciliari@cdcsanfrancesco.it)**

La segreteria CP-dom è contattabile con il seguente orario:

**DAL LUNEDÍ AL VENERDÍ 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 ore 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](mailto:urp@cdcsanfrancesco.it)**

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

E' inoltre possibile rivolgersi

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

ATS Bergamo: Tel. 035/385111 (int. 6) Mail: [urp@ats-bg.it](mailto:urp@ats-bg.it)

ASST PG23: Tel: 035/2675010 Mail: [urp@asst-pg23.it](mailto:urp@asst-pg23.it)

ASST Bergamo Ovest: Tel: 0363/424325 Mail: [urp@asst-bginvest.it](mailto:urp@asst-bginvest.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).

