

CARTA DEI SERVIZI

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA E UCP-DOM

Unità di offerta territoriale accreditata da Regione Lombardia con decreto n° 717 del 14/09/2017

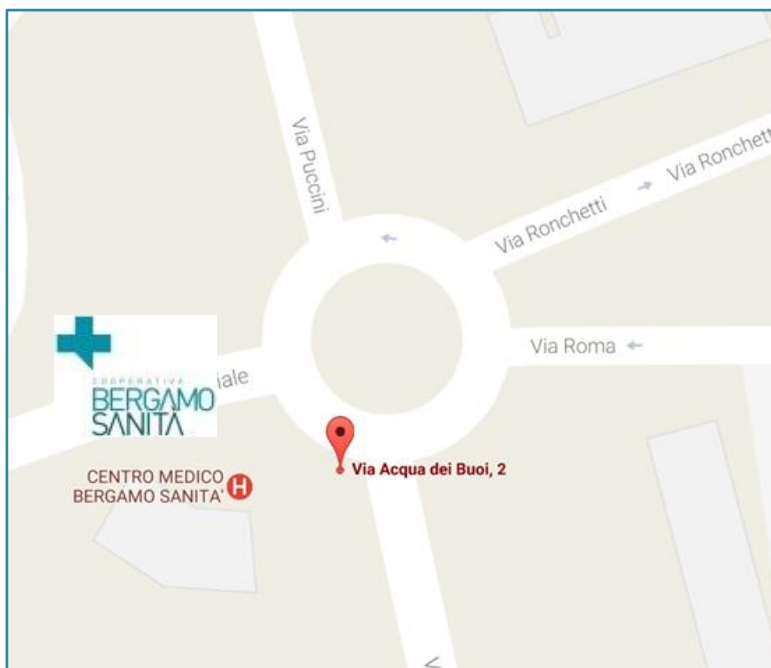
Riferimenti utili di Bergamo Sanità

Segreteria: **035521838 int. 3**

e-mail del servizio: adi@bergamosanita.it

Sito web: www.bergamosanita.it

Legalmail: bergamosanita@legalmail.it



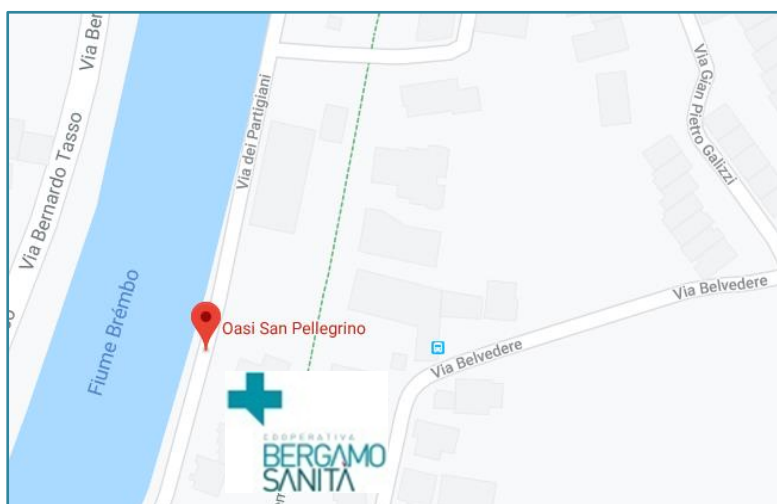
Sede Operativa Regionale

Via Roma n° 43/1
24027 **NEMBRO** (Bg)

La sede è raggiungibile attraverso i mezzi pubblici:

T.E.B. : fermata Nembro - Camozzi

Autobus S.a.b. : fermata Nembro/Viana



Sede operativa secondaria:

Via Partigiani, 16
24016 **SAN PELLEGRINO** (BG)

Carta dei servizi

Gentile Utente,

l'opuscolo che Le viene presentato costituisce la "Carta Dei Servizi" del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrato (ADI) e Unità Cure Palliative - Domiciliari (UCP-DOM) offerto dalla Bergamo Sanità Cooperativa sociale o.n.l.u.s.

Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere la nostra organizzazione, i servizi offerti e gli obiettivi che l'Ente persegue, al fine di rispondere in modo attento e mirato alle Sue Aspettative.

In particolare, si propone di:

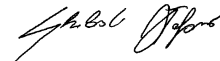
- rispondere al diritto del cittadino all'informazione ed alla trasparenza sui servizi erogati;
- rispondere al diritto del cittadino alla libera scelta dell'ente erogatore di servizi;
- rispondere al diritto del cittadino alla verifica della conformità del servizio erogato con quanto dichiarato.

A Lei e ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno della nostra organizzazione.

La invitiamo quindi ad offrirci i suoi consigli e a segnalarci eventuali carenze e/o disservizi: la nostra organizzazione farà tutto il possibile per comprendere le Sue esigenze e garantirLe prestazioni sanitarie, sociosanitarie e assistenziali adeguate. Qualora ritenesse necessario ricevere ulteriori precisazioni, è a Sua disposizione l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) che ha sede presso la sede operativa di Nembro.

RingraziandoLa per averci scelto Le saremo senza dubbio vicino con i nostri operatori, raggugliandoLa su quanto concerne l'erogazione del voucher socio-sanitario nelle sue diverse tipologie e sull'effettuazione delle prestazioni domiciliari.

Il presidente
Stefano Ghilardi



INDICE

1. Descrizione dell'ente	3
2. Obiettivi del servizio di assistenza domiciliare integrata.....	4
3. Distretti di erogazione del servizio.....	4
4. Destinatari.....	4
5. Modalità di attivazione.....	5
6. Modalità di erogazione.....	5
7. Orari di erogazione del servizio e reperibilità telefonica.....	6
8. Tempi di attivazione.....	6
9. Prestazioni offerte.....	6
10. Operatori coinvolti.....	7
11. Modalità di dimissione del paziente.....	7
12. Gestione documentazione sanitaria e rispetto privacy.....	8
13. Modalità di accesso alla documentazione socio sanitaria e amministrativa. ...	8
14. Copertura assicurativa.....	8
15. Ufficio relazioni con il pubblico – valutazione del livello di qualità.....	8
16. Diffusione dei dati.....	9
Ulteriori servizi a pagamento.....	10

Allegati:

allegato 1	Questionario di valutazione della soddisfazione del servizio assistenza domiciliare
allegato 2	Scheda U.R.P. segnalazione-scheda reclamo-encomio
allegato 3	Richiesta di accesso documentazione amministrativa

1. DESCRIZIONE DELL'ENTE GESTORE

Bergamo Sanità Cooperativa sociale o.n.l.u.s., con Sede Operativa Regionale in via Roma 43/1 Nembro, è stata fondata nel luglio 2010.

La Bergamo Sanità Cooperativa Sociale gestisce i seguenti servizi, attivi su tutto il territorio provinciale:

- Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) e UCP-DOM accreditata dall'ATS di Bergamo per l'erogazione delle prestazioni dei voucher socio-sanitari, i prelievi ematici e la raccolta di campioni biologici domiciliari, le cure pediatriche e le cure palliative.
- Centro Medico Polispecialistico privato a Nembro, con 40 specialità mediche attive.
- Cure Domiciliari socio-assistenziali con il Servizio R.S.A. Aperta su incarico della Fondazione casa di riposo di Spirano onlus (Spirano), della Casa di riposo Caprotti Zavaritt (Gorle), dell'Istituto Ospitale Magri (Urgnano).
- Prestazioni socio-sanitarie per il miglioramento della qualità della vita della persona/famiglia (adulti) o per la realizzazione di progetti che promuovono inserimento e inclusione sociale e per sostenere la famiglia attraverso interventi di sollievo e di supporto alle relazioni familiari (minori) mediante le specifiche Misure B1 e B2, a favore di persone con gravissima disabilità e in condizione di non autosufficienza e grave disabilità.
- Terapie Non Farmacologiche a sostegno delle famiglie che si prendono cura di persone affette dalla malattia di Alzheimer: interventi domiciliari ed ambulatoriali privati e mediante voucher ad hoc.
- Servizio di Assistenza Domiciliare, attraverso la Società Servizi Socio-Sanitari Val Seriana.
- RSA Oasi di San Pellegrino eroga servizi di tipo sanitario e socio-assistenziale ad anziani non più completamente autosufficienti che, pertanto, non possono più risiedere presso il proprio domicilio o presso le proprie famiglie.

Carta dei servizi**2. OBIETTIVI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA E UCP-DOM**

L'Assistenza Domiciliare Integrata è una forma di assistenza multidisciplinare finalizzata a:

- evitare o ritardare l'ospedalizzazione impropria o il ricovero in strutture residenziali;
- migliorare la qualità di vita dell'utente e della sua famiglia;
- consentire la permanenza al proprio domicilio della persona fragile con parziale o totale disabilità.

Il ricovero ospedaliero spesso tende a produrre una cronicizzazione della condizione di malattia, penalizzando in tal modo l'emergere di un'autonomia residua del paziente; per tale motivo si ritiene che la gestione infermieristica, assistenziale e medica all'interno dell'ambiente familiare permetta un'ottimale ripresa delle funzioni ancora espletabili dal paziente stesso.

Recarsi al domicilio del paziente costituisce un indispensabile atto educativo nei confronti del paziente, in relazione al suo stato di malattia, alla corretta gestione della stessa e alla relativa accettazione.

Il servizio di assistenza domiciliare offre interventi di assistenza domiciliare di tipo infermieristico, fisioterapico, socio assistenziale, educativo, medico-specialistico e psicologico.

Le prestazioni del servizio ADI e UCP-DOM previste dal PAI (Piano di Assistenza Individuale) sono totalmente gratuite e vengono garantite indipendentemente dall'età e dal reddito.

3. DISTRETTI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La Bergamo Sanità Cooperativa sociale o.n.l.u.s. è accreditata dalla Regione Lombardia per erogare il servizio di A.D.I. in tutti i Presidi Socio Sanitari Territoriali (ex Distretti Socio Sanitari) di Bergamo e provincia.

- Bergamo
- Valle Imagna - Villa d'Almè
- Valle Brembana
- Dalmine
- Isola Bergamasca
- Romano di Lombardia
- Treviglio
- Alto Sebino - Lovere
- Basso Sebino - Sarnico
- Grumello
- Seriate
- Val cavallina - Trescore
- Val Seriana - Albino
- Val Seriana Superiore e Val di Scalve - Clusone

4. DESTINATARI

La prestazione del servizio A.D.I. sono rivolte a coloro che si trovano in condizioni di temporanea o permanente disabilità, ai malati di AIDS, ai pazienti oncologici terminali e/o pazienti critici, ai portatori di gravi fratture post-traumatiche, ai pazienti vasculopatici, al bambino "fragile"; più in generale, le persone che hanno bisogno di assistenza sanitaria, sociosanitaria e socioassistenziale al proprio domicilio a causa di una qualsiasi malattia acuta o cronica invalidante, che sono impossibilitate a recarsi presso gli ambulatori e per le persone dimesse dall'ospedale che hanno ancora bisogno di assistenza al proprio domicilio.

L'Unità di Cure Palliative Domiciliari (UCP-Dom) eroga assistenza domiciliare per le cure palliative a favore di persone affette da patologie ad andamento cronico ed evolutivo per le quali non esistono terapie o, se esistono, sono inadeguate o inefficaci ai fini della stabilizzazione della malattia o di un prolungamento significativo della vita.

Carta dei servizi**5. MODALITA' DI ATTIVAZIONE**

Le richieste di attivazione del servizio possono pervenire nel seguente modo:

- Dalle famiglie dell'assistito presentandosi presso il presidio sociosanitario territoriale dell'ASST (ex distretto ASL): il personale del servizio A.D.I. del Distretto provvederà a contattare il Medico di Medicina Generale (MMG) o il Pediatra di Famiglia (PdF).
- Dal Medico di Medicina Generale o dal Pediatra di Famiglia con la richiesta di attivazione del servizio A.D.I.
- Dal Medico Ospedaliero che in fase di dimissione del paziente, quando ritenuto necessario, sulla base di effettivi bisogni sanitari, affida l'assistito alle cure dei servizi territoriali, con il modello di dimissione programmata/protetta già in uso presso le strutture di ricovero; la richiesta deve essere trasmessa al presidio sociosanitario territoriale dell'ASST di residenza del paziente.

Per le UCP-DOM, anche nei seguenti modi:

- Dal Medico Palliativista per pazienti afferenti alla Rete Locale Cure Palliative, con il modello di dimissione programmata/protetta già in uso presso le strutture di ricovero; la richiesta deve essere trasmessa al presidio sociosanitario territoriale dell'ASST di residenza del paziente.
- Segnalazione dei servizi sociali.

6. MODALITA' DI EROGAZIONE

Il Medico di Medicina Generale o il Pediatra di Famiglia compila il modulo per la richiesta di apertura delle "Cure Domiciliari"; il modulo è da far pervenire al presidio sociosanitario territoriale dell'ASST e deve contenere una sintetica valutazione clinica e le coerenti motivazioni relative alle necessità sanitarie del paziente e l'eventuale richiesta di consulenza specialistica.

Il Medico del presidio sociosanitario territoriale dell'ASST in seguito alla valutazione della richiesta di attivazione dell'ADI, conferma o meno il percorso ADI richiesto dal Medico di Medicina Generale o il Pediatra di Famiglia.

Gli operatori sanitari del presidio sociosanitario territoriale dell'ASST, dopo aver preso visione dell'Ente scelto dal paziente per l'erogazione dell'ADI, segnala al suddetto Ente, tramite il sistema telematico ADIWEB, la richiesta di ADI, completa di dettagli clinici ed anagrafici del richiedente.

La Bergamo Sanità Cooperativa sociale o.n.l.u.s., quindi, contatta la famiglia del paziente e comunica nome e recapito telefonico dell'operatore preposto a prestare l'assistenza e l'orario in cui verrà effettuato il primo accesso.

La Bergamo Sanità Cooperativa sociale o.n.l.u.s. eroga il servizio di assistenza previsto dal PAI; il PAI, che viene condiviso con il medico curante, definisce le prestazioni che verranno erogate e gli operatori coinvolti;

Per le UCP-DOM a seguito della segnalazione e accesso alla Rete delle Cure Palliative avviene:

. colloquio di valutazione della segnalazione, di norma effettuato presso la sede delle strutture residenziale/UCPDom accreditata, con i familiari e, qualora ritenuto possibile, con il malato, per l'individuazione del più appropriato setting assistenziale e la verifica della sussistenza dei criteri di eleggibilità definiti nella DGR n. 4610/2012.

L'eventuale avvio del percorso assistenziale prevede:

- la condivisione da parte del nucleo familiare, in particolare dal caregiver e, quando possibile, del malato, in base al livello di conoscenza e consapevolezza della diagnosi e prognosi di malattia
- l'individuazione all'interno dell'equipe, del personale sanitario (Referente clinico medico e infermiere) di riferimento per ogni paziente al fine di garantire la continuità del rapporto con l'assistito e la famiglia.
- prima visita/accesso dell'equipe al domicilio per la validazione dell'avvio del percorso e Valutazione multidimensionale (VMD), in capo ai soggetti erogatori o al medico palliativista dell'ospedale, in grado di definire i bisogni globali della persona e della famiglia/il livello di gravità e di progressione della malattia sulla base di criteri generali e specifici per patologia, attraverso strumenti validati adottati a livello della Rete Regionale.
- definizione di un "Piano di assistenza individuale" (PAI), da parte del medico palliativista (referente clinico) in condivisione con l'équipe multidisciplinare e multiprofessionale, sulla base della valutazione multidimensionale.
- su segnalazione da parte dell'equipe, lo psicologo garantisce, in base alla lettura del bisogno, un servizio di supporto al lutto per i familiari per un periodo limitato, con eventuale successivo affidamento ai servizi territoriali".

Bergamo Sanità Cooperativa sociale o.n.l.u.s.:

- fornisce il materiale per le prestazioni individuate nel PAI;
- fornisce il materiale necessario all'esecuzione di prelievi e materiale biologico e provvede al trasporto dello stesso presso i laboratori accreditati/convenzionati;
- collabora con il medico curante nel rispetto dei reciproci ruoli.

7. ORARI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO E REPERIBILITA' TELEFONICA

Il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata è attivo sette giorni su sette dalle ore 7,30 alle ore 16,00 garantendo la continuità assistenziale.

La segreteria del servizio di assistenza domiciliare di Bergamo Sanità Cooperativa sociale o.n.l.u.s. è aperta dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.00; risponde al numero telefonico **035521838 int. 3**. In mancanza dell'operatore è attivata la segreteria telefonica tutti i giorni (compreso sabato e domenica).

Coordinatore del servizio, individuato dall'ente gestore quale Care Manager, è contattabile al numero telefonico 3473829530 dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 15.00. In alternativa e/o sostituzione il delegato care manager è contattabile al numero 3420335246.

I recapiti telefonici sono a disposizione per problemi e comunicazioni di tutti gli utenti, sia di quelli già in carico sia di coloro che necessitano chiarimenti circa il servizio stesso.

Per i pazienti in cure palliative è garantita la reperibilità sanitaria (medica e/o infermieristica) sulle 24 ore dal lunedì alla domenica. Il numero viene comunicato alla famiglia al momento dell'attivazione del servizio.

8. TEMPI DI ATTIVAZIONE

La presa in carico del paziente avviene con la seguente tempistica dal ricevimento della segnalazione:

- Entro le prime 24 ore per i pazienti affetti da patologie acute
 - Entro 3 giorni per i pazienti affetti da patologie croniche
- La presa in carico per gli assistiti in UCP-DOM ha le seguenti tempistiche:
- colloquio di presa in carico con i familiari (e se possibile con la persona malata) il prima possibile e/o entro 24 ore dalla segnalazione
 - prima visita entro 48 ore dal colloquio, salvo differenti esigenze espresse dalla famiglia
 - redazione del PAI entro 72 ore dalla prima visita

9. PRESTAZIONI OFFERTE

I servizi che verranno erogati nell'ambito dell'assistenza domiciliare sono i seguenti:

- **Assistenza infermieristica:** Prevenzione e cura lesioni da decubito, medicazioni semplici e complesse di ferite post-traumatiche, medicazioni piaghe da decubito, medicazioni ulcere vascolari, somministrazione della nutrizione parenterale/enterale, gestione cateteri venosi centrali e periferici, prelievi ematici venosi, gestione cateterismo vescicale, gestione incontinenza urinaria e fecale, controllo parametri vitali, somministrazione terapie farmacologiche endovenose, intramuscolari e sottocutanee, pompe elastomeriche, gestione Ossigeno terapia, gestione tracheotomie, broncoaspirazione, gestione stomie, gestione PEG, gestione pompa infusionale, enteroclisma e svuotamento manuale fecalomi, addestramento Caregiver a tutte le tecniche infermieristiche e l'educazione sanitaria inerenti il PAI.
- **Prestazioni ausiliarie:** Cura dell'igiene personale, aiuto alla deambulazione, prevenzione delle piaghe da decubito, rilevazione segni e sintomi, trasferimento letto poltrona e viceversa, prevenzione danni terziari, accessi domiciliari in compresenza, rilevazione temperatura, attività dirette al sostegno della personalità.
- **Visite mediche specialistiche:** Medici Palliativisti, Medici specialisti in Geriatria, medici specialisti in Fisiatria.
- **Prestazioni educative:** osservazione e rilevazione risorse personali, mantenimento e potenziamento delle autonomie personali residue, attivazione risorse esterne, interventi di orientamento e sostegno nella relazione, attività di sostegno, terapia occupazionale, attività risocializzanti.
- **Assistenza fisioterapica:** Rieducazione motoria, neuromotoria, fisioterapia respiratoria, applicazione piani riabilitativi, addestramento su utilizzo di presidi e ausili.
- **Assistenza psicologica/spirituale:** Colloqui di sostegno individuali e familiari, supporto psicologico.
- **Volontariato:** con formazione specifica in Cure Palliative

10. OPERATORI COINVOLTI

Responsabile Sanitario ADI e UCP-DOM -Medico Geriatra- Dottor Magoni Giancarlo

Care manager /Responsabile infermieristico ADI e UCP-DOM Infermiere Coordinatore Dott.ssa Alessandra Negroni

Per l'ADI ordinaria gli operatori individuati dalla normativa sono:

- Infermiere (case manager)
- Medico Fisiatra
- Medico palliativista
- Fisioterapista
- Psicologo
- O.S.S./A.S.A.
- Educatore
- Assistente Sociale
- Dietista
- Personale amministrativo

Per l'UCP-DOM l'équipe è principalmente costituita da:

- Infermiere (case manager)
- Medico palliativista
- Psicologo/Assistente Spirituale
- O.S.S./A.S.A.
- Assistente Sociale
- Volontari

Le altre figure professionali presenti anche nell'ADI ordinaria, possono essere coinvolte a seconda delle necessità individuate dal PAI.

Tutti gli operatori di Bergamo Sanità Cooperativa sociale o.n.l.u.s. sono in possesso di un tesserino di riconoscimento che obbligatoriamente devono esibire al domicilio dell'utente e quando sono in servizio.

11. MODALITA' DI DIMISSIONE DEL PAZIENTE

La dimissione del paziente A.D.I. può avvenire per i seguenti motivi:

- Guarigione
- Ricovero in struttura sanitaria o socio-sanitaria
- Decesso
- Trasferimento definitivo
- Rinuncia paziente
- Termine ciclo
- Cambio Distretto
- Altro

L'operatore della Bergamo Sanità Cooperativa sociale o.n.l.u.s. provvede alla chiusura della cartella del paziente avendo cura di controllare la conformità della compilazione e comunica, in accordo col MMG/PdF, la chiusura del PAI al presidio sociosanitario territoriale dell'ASST.

Al fine di garantire la continuità assistenziale in caso di ricovero in struttura sanitaria o socio-sanitaria o trasferimento definitivo, l'infermiere redige la lettera di dimissione infermieristica, quale documento di consegna agli operatori sanitari che accoglieranno l'utente presso il proprio servizio.

12. GESTIONE DOCUMENTAZIONE SANITARIA E RISPETTO DELLA PRIVACY

La disciplina della tutela della riservatezza dell'individuo, in relazione al trattamento dei dati personale, è garantita dall'osservanza del GDPR Reg. EU 679/2016. Tutte le figure professionali sono tenute ad un comportamento etico e all'osservanza del codice deontologico nel rispetto della privacy dell'utente.

All'atto della presa in carico, previa informazione da parte del personale sanitario afferente al domicilio, si redige il modulo di consenso informato per la tutela della riservatezza dei dati personali.

Il Coordinatore e tutto il personale sanitario è responsabile della conservazione e della custodia della documentazione sanitaria, fino al momento della sua chiusura e archiviazione.

I nostri operatori saranno tenuti alla compilazione di vari documenti ogni qual volta si recheranno presso il Vostro domicilio. È chiesta la collaborazione dell'utente o di un familiare per la conservazione della documentazione utilizzata a supporto delle prestazioni erogate. La Cartella Sanitaria denominata "FaSAS" è lo strumento di lavoro per l'intera équipe che si occupa della gestione del paziente al proprio domicilio e contiene tutti i documenti socio-sanitari relativi al progetto di cura del paziente.

I documenti del fascicolo socio assistenziale e sanitario che stazioneranno per tutta la durata del Voucher al Vostro domicilio saranno principalmente:

- P.A.I.
- Diario degli interventi

Nel corso del periodo di erogazione delle prestazioni, tali documenti dovranno essere conservati con cura presso il domicilio dell'utente per consentirne la consultazione da parte del MMG/PdF e la verifica del requisito di appropriatezza da parte degli operatori dell'A.T.S. (ex ASL).

13. MODALITA' PER L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA/AMMINISTRATIVA

Nel rispetto delle previsioni normative e dei principi di trasparenza e imparzialità, Bergamo Sanità Cooperativa sociale o.n.l.u.s. garantisce il diritto di accesso alla documentazione socio-sanitaria per tutti coloro che abbiano interesse diretto per il documento per il quale è chiesto l'accesso. Il diritto di accesso può essere esercitato mediante la visione o l'estrazione di copia del documento di interesse. La richiesta di accesso agli atti e ai documenti può essere esercitata in via formale compilando l'apposito modulo (richiesta accesso documentazione amministrativa) e allegato n. 3 accompagnato da documento di identità in corso di validità.

La richiesta deve sempre essere redatta per iscritto nel caso di documenti contenenti dati riservati e protetti dalla legge sulla privacy. La richiesta viene presentata all'Ufficio competente e la valutazione è effettuata a cura del Responsabile del procedimento ed evasa entro 30 giorni dalla richiesta.

Costo FASAS: € 20,00; tempo di consegna previsto: 15 giorni

14. COPERTURA ASSICURATIVA

La Bergamo Sanità Cooperativa sociale o.n.l.u.s. è in possesso di idoneo contratto assicurativo per la Responsabilità Civile, a fronte di eventuali danni causati a pazienti ed a terzi nell'espletamento del servizio.

15. UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO – VALUTAZIONE DEL LIVELLO DI QUALITA'

Il responsabile amministrativo viene individuato quale Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico. Il paziente o i suoi familiari hanno la possibilità di inoltrare disservizi di varia natura riscontrati durante l'erogazione delle prestazioni, o proporre migliorie e/o suggerimenti attraverso le seguenti modalità:

– rivolgendosi al responsabile del servizio che, nel corso di un colloquio anche telefonico, raccoglierà la segnalazione e metterà in atto un percorso di approfondimento sulla lamentela/suggerimento espresso dalla famiglia.

– compilando la scheda di segnalazione reclami, apprezzamenti o suggerimenti allegata alla presente Carta dei Servizi e consegnarla all'operatore dell'ufficio ADI. La segnalazione dovrà indicare la data il suggerimento o reclamo, nome e recapito del segnalante. Le risposte alla segnalazione potranno essere discusse con il segnalante solo qualora la segnalazione sia stata firmata e saranno dovute entro 30 giorni dalla data di ricevimento. (*Allegato 2*)

L'ufficio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 17.00.

L'Ufficio può essere contattato per telefono al n. 035521838 int. 3 o all'indirizzo di posta elettronica: adi@bergamosanita.it – centromedico@bergamosanita.it – pec legalmail@bergamosanita.it

– Compilazione del questionario di gradimento entro la chiusura del servizio da compilarsi in forma anonima (*allegato 1*)

Ufficio di Pubblica Tutela (UPT)

L'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) è situato presso l'ATS di Bergamo, via Galliccioli, 4 ed è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00 dalle 14.00 alle 16,00 al numero verde: 800447722 o mediante mail: upt@ats-bergamo.it

16. DIFFUSIONE DEI DATI

L'anno 2019 è stato caratterizzato da un ulteriore incremento, rispetto all'anno precedente, sia di utenti che hanno fruito del servizio A.D.I., sia di professionisti sanitari e sociosanitari impiegati nell'attività quotidiana.

Le risorse umane implementate su tutto il territorio provinciale, in regime libero professionale e di dipendenza, ha visto un aumento di 4 unità, tra cui infermieri, ASA/OSS, fisioterapisti, medici palliativisti, personale amministrativo, a dimostrazione del fatto che il personale opera con qualità e attenzione verso il paziente e il suo nucleo familiare.

Il personale afferente al servizio A.D.I. ha effettuato 12 riunioni d'équipe, e 12 incontri con le specialiste in psicologia nel corso dell'anno 2019, oltre ad altri incontri in gruppi ristretti. Le risorse hanno inoltre seguito un percorso di formazione continua, tra cui aggiornamenti professionali (ad es. "lesioni da pressione" e "cure palliative").

Il carico assistenziale totale è stato di 1.405 utenti su tutta la provincia. Nella fattispecie è stata erogata assistenza sanitaria e sociosanitaria a varie tipologie di profilazione degli utenti, individuati principalmente in 572 uomini ed 833 donne, la cui età media è di 82,0 anni. Tra gli utenti abbiamo assistito 2 pazienti pediatrici e 168 sono stati presi in carico nel servizio di A.D.I. cure palliative.

Si rileva dalla somministrazione dei questionari di gradimento agli utenti/caregiver sia del servizio A.D.I. sia del servizio cure palliative che l'assistenza domiciliare erogata trova pieno soddisfacimento nel rispetto della qualità e bisogni emergenti della popolazione: numerosi gli encomi ed i riconoscimenti.

Le prestazioni maggiormente effettuate in ADI ordinaria sono state individuate in:

- Rilevazioni parametri vitali (22.252)
- Valutazione del dolore (11.057)
- Medicazioni lesioni da decubito (7.243)
- Fasciatura semplice (6.779)
- Medicazioni altre lesioni (6.704)
- Medicazioni lesioni vascolari (5.114)
- Educazione infermieristica assistito/caregiver (3.747)
- Monitoraggio siti a rischio infezione (3.714)

Per quanto concerne i pazienti afferenti al servizio di cure palliative, nel corso del 2019 ne sono stati presi in carico 125 con profilo UCP-Dom base e 78 con profilo UCP-Dom specialistico, per un totale di 4218 accessi di cui:

- 2985 infermieristici;
- 655 palliativistici;
- 433 socioassistenziali;
- 106 psicologici;
- 39 fisioterapici

per una media di 45 minuti ad accesso.

Il servizio A.D.I., inoltre, da giugno 2016 ha iniziato la collaborazione con l'Università degli studi di Milano Bicocca, Corso di Laurea in Infermieristica-Sezione di Corso ASST Papa Giovanni XXIII con lo stage di 11 studenti iscritti al terzo anno nell'anno 2019.

Carta dei servizi
ULTERIORI SERVIZI A PAGAMENTO

Bergamo Sanità Cooperativa sociale o.n.l.u.s può offrire servizi sociosanitari e sanitari domiciliari aggiuntivi a pagamento, se non erogabili tramite il Voucher. e su richiesta dalla famiglia.

<u>SERVIZI INFERMIERISTICI</u>	
Una somministrazione di medicinali prescritti dal medico curante o dallo specialista per via parenterale (sottocute, intramuscolo)	€ 12,00
Ciclo di iniezioni per via parenterale (sottocute, intramuscolo)	€ 10,00 cad.
Via endovenosa/fleboclisi SENZA SORVEGLIANZA	€ 28,00
Via endovenosa/fleboclisi CON SORVEGLIANZA	€ 35,00
Bendaggio semplice	€ 10,00
Medicazione semplice	€ 24,00
Medicazione complessa	€ 30,00
Medicazione + bendaggio	€ 34,00
Sostituzione e/o addestramento alla manutenzione e cura dei cateteri vescicali - SENZA CATETERE	€ 28,00
Sostituzione e/o addestramento alla manutenzione e cura dei cateteri vescicali	€ 35,00
Clisma per indagini diagnostiche	€ 33,00
Clisma con svuotamento manuale	€ 40,00
Consulenza infermieristica / addestramento caregiver costo orario	€ 26,00
Elettrocardiogramma esecuzione e refertazione	€ 40,00
<u>PRELIEVI DOMICILIARI di campioni biologici:</u>	
Prelievo estemporaneo (preaccettazione eseguita dagli utenti)	€ 25,00
Prelievo estemporaneo (preaccettazione eseguita dalla cooperativa)	€ 30,00
Prelievo TAO	€ 18,00
<u>SERVIZI FISIOTERAPICI</u>	
1 seduta di Linfodrenaggio manuale prest. di 45'	€ 45,00
1 seduta di Riabilitazione motoria prest. di 45'	€ 45,00
1 seduta di Rieducazione motoria prest. di 45'	€ 45,00
1 seduta di Fisioterapia respiratoria prest. di 45'	€ 45,00
<u>SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI</u>	
Igiene totale e parziale prestazioni di 60 minuti	€ 25,00
Movimentazione letto carrozzina e viceversa	€ 25,00
Assistenza diurna domiciliare/ospedaliera costo orario	€ 20,00
Esclusa iva 5% applicata secondo disposizioni art. 1, commi 960, 962 e 963 Legge 28/12/ 2015, n. 208	