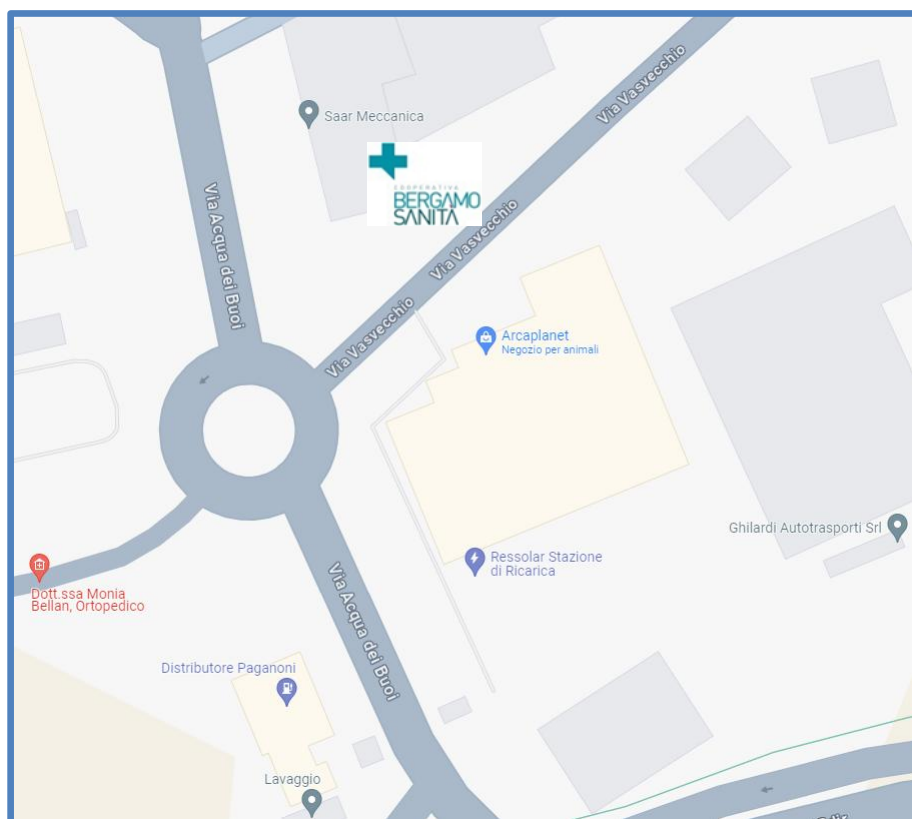


**CARTA DEI SERVIZI**

**SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE PER PERSONE ANZIANE, ADULTI IN DIFFICOLTA' E MINORI  
CON BISOGNI ASSISTENZIALI**

**Numeri utili di Bergamo Sanità**

Segreteria del Servizio di Assistenza Domiciliare 035 521838 int 3 - Reperibilità telefonica 333 7558774  
e-mail del Servizio: [sad@bergamosanita.it](mailto:sad@bergamosanita.it) Sito web: [www.bergamosanita.it](http://www.bergamosanita.it) Legalmail: [bergamosanita@legalmail.it](mailto:bergamosanita@legalmail.it)



La sede è  
raggiungibile  
attraverso i mezzi  
pubblici:

- T.E.B.: fermata  
Nembro -  
Camozzi
- Autobus S.a.b.:  
fermata  
Nembro/Viana

**CARTA DEI SERVIZI**

**Sommario**

1. DESCRIZIONE DELL'ENTE GESTORE .....	4
2. OBIETTIVI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE PER L'AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE E COORDINAMENTO DEI SERVIZI SOCIALI DEL TERRITORIO.....	4
3. COMUNI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO .....	4
4. DESTINATARI.....	4
5. MODALITA' DI ATTIVAZIONE .....	7
6. MODALITA' DI EROGAZIONE .....	7
7. ORARI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO E REPERIBILITA' TELEFONICA .....	7
8. MODALITA' DI MONITORAGGIO.....	8
9. PRESTAZIONI OFFERTE.....	8
10. OPERATORI COINVOLTI .....	10
11. MODALITA' DI DIMISSIONE DELL'UTENTE .....	10
12. GESTIONE DOCUMENTAZIONE SOCIO ASSISTENZIALE E RISPETTO DELLA PRIVACY .....	11
13. MODALITA' PER L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA/AMMINISTRATIVA .....	11
14. COPERTURA ASSICURATIVA .....	12
15. UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO – VALUTAZIONE DEL LIVELLO DI QUALITA' .....	12

**CARTA DEI SERVIZI**

Gentile Utente,

l'opuscolo che Le viene presentato costituisce la "Carta Dei Servizi" del SAD (Servizio Assistenza Domiciliare) offerto dalla Bergamo Sanità Cooperativa sociale.

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 dei servizi erogati
- alla libera scelta dell'ente erogatore di servizi
- alla verifica della conformità del servizio erogato con quanto dichiarato

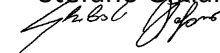
A Lei e ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno della nostra organizzazione.

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 Albino.

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

Il presidente

Stefano Ghilardi



	<b>MODULO</b>	Mod. 3.7.460 <b>Ed. 01 Rev. 01</b> del 20/08/2024 Pag. 4 di 12
<b>CARTA DEI SERVIZI</b>		

### 1. DESCRIZIONE DELL'ENTE GESTORE

Bergamo Sanità Cooperativa sociale, con Sede Organizzativa e Operativa in via Vasvecchio 1/C – 24027 Nembro (BG), è stata fondata nel luglio 2010.

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

- Servizio di Cure Domiciliari (C-DOM) e Unità di Cure Palliative Domiciliari (UCP-DOM) accreditata dall'ATS di Bergamo per l'erogazione delle prestazioni dei voucher socio-sanitari, tra cui le cure domiciliari e le cure palliative.
- Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD), attraverso Società servizi socio sanitari Valle Seriana e Azienda speciale sociale Valle Brembana.
- Cure Domiciliari socio-assistenziali con il Servizio R.S.A. Aperta, presso l'Rsa Oasi e su incarico della Fondazione casa di riposo di Spirano (Spirano), della Casa di riposo Caprotti Zavaritt (Gorle).
- Terapie Non Farmacologiche (TNF) a sostegno delle famiglie che si prendono cura di persone affette dalla malattia di Alzheimer: interventi domiciliari, ambulatoriali privati e mediante voucher ad hoc e gestione di due caffè Alzheimer.
- 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.
- Centro Medico Polispecialistico privato, a Nembro, con 40 specialità mediche attive.

### 2. OBIETTIVI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE PER L'AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE E COORDINAMENTO DEI SERVIZI SOCIALI DEL TERRITORIO

Il SAD è un Servizio di cura dell'Utente e della sua famiglia, attraverso prestazioni di assistenza, igiene personale ed igiene dell'ambiente,

Le azioni e gli interventi del SAD sono finalizzati al benessere psicofisico della persona assistita ed allo sviluppo delle competenze di cura dei Caregivers (familiari, assistenti familiari, badanti, ...).

### 3. COMUNI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Bergamo Sanità Cooperativa sociale o.n.l.u.s. è accreditata in tutti i comuni dell'ambito territoriale Val Seriana e Servizi socio Socio Sanitari Val Seriana e Valle Brembana

### 4. DESTINATARI

La prestazione del Servizio SAD si rivolgono ad:

- **Anziani** - in condizioni di compromessa autonomia motoria, in condizioni di incapacità o parziale dipendenza nella cura di sé, in condizioni di lieve decadimento cognitivo.

Gli interventi SAD con persone che presentano questa tipologia di bisogni si articolano prevalentemente nel:

## CARTA DEI SERVIZI

- garantire la sicurezza dell'anziano, in accordo con la famiglia, per garantire la sua incolumità fisica (contenere il rischio di cadute, controllo della funzionalità dei presidi e delle apparecchiature, se presenti, per mantenere sicuro l'ambiente di vita);
- garantire interventi di stimolazione cognitiva e relazionale (cura della comunicazione verbale adeguata all'anziano, proposta di argomenti di attualità su cui confrontarsi ricavare ove possibile spazi di interazione, cura della comunicazione non verbale);
- garantire interventi con l'anziano incontinente, utilizzando misure di prevenzione delle lesioni e delle infezioni;
- favorire interventi di corretta mobilizzazione dell'anziano, per prevenire le lesioni da pressione/decubito;
- contribuire al rallentamento del decadimento psico organico, tramite interventi di igiene alimentare, igiene della persona, igiene del sonno/riposo;
- assistenza all'anziano morente e sostegno alla famiglia nella gestione della perdita.

### ➤ Anziani in condizioni di medio o grave decadimento cognitivo

Gli interventi sopra elencati vengono integrati con:

- interventi di rallentamento del decadimento di facoltà residue cognitive (stimolazione cognitiva, attraverso attività semplici di supporto alla memoria prassica e procedurale, coinvolgendo sempre l'Utente nello svolgimento delle azioni quotidiane);
- garantire la sicurezza dell'anziano, in accordo con la famiglia, per garantire la sua incolumità fisica (contenere il rischio di cadute, controllo della funzionalità dei presidi e delle apparecchiature, se presenti, per mantenere sicuro l'ambiente di vita);
- applicazione delle **Terapie Non Farmacologiche a domicilio**, attraverso servizi di consulenza, formazione, supervisione, trattamento clinico finalizzato alla **diminuzione e contenimento dei diversi disturbi comportamentali ed al mantenimento delle capacità cognitive residue**;
- **sostegno ai familiari caregivers nell'elaborazione e nell'accettazione della malattia del loro familiare**, adeguato supporto e addestramento ai caregivers per la corretta gestione delle fasi di agitazione, ansia, angoscia o altri disturbi del comportamento;
- garantire la **sicurezza** di anziani che manifestano disturbi del comportamento, attraverso specifiche modalità di intervento atte a comprendere, gestire e contenere i disturbi stessi (attraverso interventi con le TNF, modalità di approccio Gentle Care, Validation Therapy, approccio capacitante di Pietro Vigorelli);
- favorire interventi, in stretta collaborazione con il caregiver, che **mettano in sicurezza** l'anziano nel suo ambiente domestico (adeguamento dell'ambiente, attraverso rimozione o spostamento di mobili o suppellettili inadeguati, rimozione di specchi e copertura di porte o finestre, qualora creino disturbi di ansia /angoscia o tentativi di fuga);
- **formazione e aggiornamento specifico del personale OSS** sulle metodologie di intervento con l'anziano demente.

**CARTA DEI SERVIZI**

➤ **Adulti in difficoltà con disturbo psichiatrico**

- il SAD garantisce interventi socio educativi per la gestione delle attività della vita quotidiana (pasto, organizzazione della giornata, igiene personale, pulizia dell'ambiente, riposo, ...); gli operatori OSS in Servizio sono supervisionati dalla Psicologa e dall'Educatore Professionale, in merito agli interventi con pazienti psichiatrici, con incontri a frequenza mensile;
- formazione degli operatori ad affrontare problematiche relazionali con la persona affetta da disturbi psichiatrici, avvalendosi della consulenza di esperti (Psicologo, Psichiatra);
- interventi atti a sviluppare o mantenere le capacità residue dell'Utente, con specifica attenzione ad attività occupazionali (preparazione pasti, riordino dell'ambiente, apparecchiare/sparecchiare la tavola, ...);
- interventi atti a mantenere o ripristinare i rapporti con la famiglia dell'Utente, al fine di condividere obiettivi e modalità dell'intervento.

➤ **Adulti con dipendenze patologiche** (tossicodipendenze, etilismo, ludopatie, disturbi del comportamento alimentare), in condizione di media o grave alterazione della struttura di personalità; in condizioni di compromessa autonomia motoria; in condizioni di incapacità nella cura di sé

- interventi atti a valorizzare e mantenere le capacità residue dell'Utente;
- interventi per la gestione delle attività di vita quotidiana (pasti, organizzazione della giornata, riposo, ...);
- formazione degli Operatori per far fronte in modo adeguato alle problematiche affettive ed emotive nella relazione con la persona affetta da dipendenza patologica, anche avvalendosi di esperti nelle diverse aree di dipendenza;
- mantenere costanti rapporti con la famiglia per condividere obiettivi e modalità di intervento.

➤ **Minori** con bisogni assistenziali, minori in condizione di disabilità congenite o acquisite; minori in situazioni familiari di fragilità

- garantire risposte integrate e personalizzate, rispondenti ai bisogni dei Minori Disabili, attraverso interventi in collaborazione con i Servizi sanitari (Neuropsichiatria per l'Infanzia e l'Adolescenza, Servizio ADI);
- interventi volti a favorire il mantenimento e/o lo sviluppo delle capacità relazionali, anche tramite il collegamento con l'esterno, l'affiancamento nei momenti di partecipazione ad iniziative socializzanti, riabilitative o di aggregazione secondo quanto previsto dal piano assistenziale Individualizzato;
- sostegno, ascolto del minore e dei suoi caregivers primari;
- contribuire alla tutela dei minori in condizioni di particolare criticità famiglia, attraverso il sostegno alla famiglia nelle competenze di cura e di inclusione familiare, la costruzione di contesti educativi facilitanti per lo sviluppo delle potenzialità individuali del minore;
- interventi in stretta collaborazione con il Servizio sociale di Tutela Minori, ove attivo.

 <p>COOPERATIVA BERGAMO SANITÀ</p>	<b>MODULO</b>	Mod. 3.7.460 <b>Ed. 01 Rev. 01</b> del 20/08/2024 Pag. 7 di 12
<b>CARTA DEI SERVIZI</b>		

## 5. MODALITA' DI ATTIVAZIONE

L'avvio del Servizio vede l'attivazione a carico dell'A.S. (Assistente Sociale) comunale, che provvede ad accogliere e valutare il bisogno dell'Utente e della sua famiglia, avviando le pratiche prestabilite. Predisporre la raccolta di dati e informazioni sull'Utente e la sua famiglia, esamina la documentazione prodotta dagli stessi ed istruisce quindi la Domanda di SAD.

L'Utente o un suo familiare di riferimento sceglie il soggetto accreditato, tra i diversi soggetti presenti nell'Elenco Unico di Ambito di soggetti accreditati per l'erogazione del SAD.

L'Assistente Sociale Comunale predisporre il Piano Assistenziale individualizzato (PAI), completo di dettagli anagrafici, di informazioni socio relazionali e di certificazione sanitaria ed il programma di ore settimanali di prestazione con il relativo costo e lo invia alla Società Servizi e al Coordinatore SAD di Bergamo Sanità tramite Mail.

I cittadini solventi potranno rivolgersi in modo autonomo a ciascun soggetto accreditato.

## 6. MODALITA' DI EROGAZIONE

Il Coordinatore SAD, programma entro 5 giorni la visita domiciliare presso la famiglia e in relazione al PAI emesso dalla Assistente Sociale concorda e pianifica gli interventi domiciliari.

Il giorno di avvio del Servizio dovrà essere in data non successiva al quindicesimo giorno di calendario dalla ricezione del primo PAI.

In caso di segnalazione urgente da parte del Servizio sociale, Bergamo Sanità concorderà una tempistica ridotta con il Servizio sociale comunale, sulla scorta di parametri concordati preventivamente (quali ad es. "rischio sociale", rischio sanitario, grave emarginazione sociale ...).

## 7. ORARI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO E REPERIBILITA' TELEFONICA

La sede centrale operativa di BERGAMO SANITÀ' SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS e del servizio di assistenza domiciliare integrata è ubicata a Nembro, Via Vasvecchio 1/c – 24027 (Bg).

Il Servizio è erogato per 7 giorni settimanali su 7, dalle ore 7.00 alle ore 22.00.

Le richieste pervenute saranno organizzate in modo da garantire al personale OSS "moduli" di lavoro di tre/quattro ore consecutive per la mattina e due/tre ore consecutive per il pomeriggio/sera da considerarsi per "zona omogenea", al fine di conciliare le esigenze degli utenti con la sostenibilità organizzativa e personale degli operatori stessi.

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 con orario continuato risponde al numero telefonico 035 521838 int 4 (in mancanza dell'operatore è attivata la segreteria telefonica).

Il Coordinatore del Servizio, individuato dall'ente gestore è contattabile al numero telefonico 333 7558774 dal lunedì al venerdì dalle 7:30 alle 18:00.

	<b>MODULO</b>	Mod. 3.7.460 <b>Ed. 01 Rev. 01</b> del 20/08/2024 Pag. 8 di 12
<b>CARTA DEI SERVIZI</b>		

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.

## 8. MODALITA' DI MONITORAGGIO

**Modalità di monitoraggio:** durante la settimana, il Coordinatore riceve informazioni per l'adeguamento del programma settimanale dai Referenti Comunali, dai Familiari e dalle OSS e telefonano ai familiari/ utenti per comunicare le modifiche del programma settimanale.

Secondo l'**approccio di care management**, in uso per altre misure socio-assistenziali gestite da Bergamo Sanità (RSA Aperta/DGR 7769), è previsto che il Coordinatore SAD effettui una telefonata ad ogni Utente/Familiare, per monitorare l'andamento degli interventi, rilevare eventuali criticità, accogliere nuove esigenze emerse. La frequenza della telefonata varia in base alla valutazione iniziale:

**Leggero** = telefonata mensile; **Medio** = telefonata quindicinale; **Intensivo** = telefonata settimanale.

Il Coordinatore registra su apposita Scheda, inserita nel Fascicolo personale dell'Utente, l'esito delle telefonate e comunica all'Assistente Sociale con mail periodica le criticità prioritarie evidenziate per ogni Utente in carico.

## 9. PRESTAZIONI OFFERTE

Gli interventi e le prestazioni socio-assistenziali erogabili dal SAD integrano le attività della persona assistita e/o dei suoi familiari, non sostituendosi ne all'una ne agli altri.

Sono di seguito elencate, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, le attività assolve dal personale del SAD presso il contesto domiciliare della persona assistita, suddivise per aree di intervento:

### **Aiuto, cura e sostegno alla persona:**

- alzata mattutina e messa a letto;
- cura dell'igiene personale (bagno, toilette, ...);
- aiuto nella vestizione;
- aiuto nell'assunzione dei pasti;
- aiuto/sostegno per la corretta deambulazione e per il movimento di arti invalidi;
- aiuto nell'utilizzo di ausili sanitari;
- accorgimenti per una corretta posizione degli arti invalidi in condizione di riposo;
- mobilitazione della persona allettata ed utilizzo di ausili e protesi.

### **Aiuto nello svolgimento delle attività quotidiane per il governo della casa:**

- riordino del letto e della stanza;
- pulizia dei servizi e dei vani dell'alloggio di utilizzo dell'Utente con particolare cura della aerazione e illuminazione degli ambienti;
- cambio, lavaggio e stiratura della biancheria e del vestiario;
- preparazione dei pasti ed eventuale pulizia delle stoviglie;

**CARTA DEI SERVIZI**

- attivazione di risorse per eventuali interventi di ordinaria manutenzione dell'abitazione.

**Prestazioni igienico sanitarie di semplice attuazione:**

- controllo ed assistenza nell'assunzione di farmaci prescritti dal Medico;
- prevenzione e cure primarie delle piaghe da decubito;
- rilevazione della temperatura corporea;
- collegamento tra la persona assistita ed i servizi sanitari (contatti con i MAP per segnalazioni variazioni e/o anomalie delle condizioni di salute).

**Interventi finalizzati ad una re/integrazione dell'assistito nel proprio contesto sociale o del mantenimento di tale condizione:**

- accompagnamento dell'assistito nel disbrigo di attività quali: ritiro pensione, spese e disbrigo incombenze varie;
- accompagnamento per visite mediche presso strutture specialistiche o residenziali, su indicazione dell'Assistente Sociale;
- potenziamento e mantenimento delle risorse relazionali e di socializzazione sia individuali che comunitarie;
- supporto per l'inserimento in attività di socializzazione o aggregazione proposte nel territorio;
- ricerca della collaborazione di forme solidaristiche (vicini, volontari,..).

**Collaborazione alla realizzazione dei progetti personalizzati ed alla programmazione del Servizio:**

- attuazione del piano di lavoro di ogni assistito e verifica costante dell'attività;
- segnalazione al Servizio Sociale delle necessità di modifica o integrazione dell'intervento nonché della sua integrazione con altri servizi formali od informali;
- partecipazione alla programmazione del Servizio attraverso la conoscenza e la rilevazione dei bisogni degli assistiti e dei bisogni del Servizio;
- partecipazione ad incontri formativi;

**Prestazioni diverse e differenziate per il raggiungimento di obiettivi definiti nel PAI, di aiuto e supporto alla famiglia dell'assistito:**

- attuazione di interventi finalizzati a garantire aiuto e supporto ai familiari curanti sia per la gestione dell'assistito che per sollevarli dall'impegno di cura;
- attività di tutoring agli assistenti familiari "badanti" attraverso: informazione e formazione diretta, affiancamento in alcune attività specifiche (es. cura dell'igiene, preparazione e somministrazione pasti, individuazione ed interpretazione dei bisogni, ...); sostegno tecnico e monitoraggio dell'intervento;
- Il Soggetto accreditato si impegna altresì ad espletare a favore degli utenti tutto quanto ulteriormente offerto in sede di partecipazione all'Avviso pubblico.

## CARTA DEI SERVIZI

### 10. OPERATORI COINVOLTI

Nel S.A.D. operano le seguenti figure professionali:

- l'Assistente Sociale del Comune;
- il Coordinatore degli OSS dipendenti dall'ente accreditato (persona con esperienza e titoli idonei allo svolgimento della funzione);
- il personale operativo con specifica qualifica (OSS);
- altro personale aggiuntivo, nel rispetto delle norme di legge e delle eventuali indicazioni espresse nel progetto di Servizio presentato;
- terapeuta occupazionale;
- educatore professionale.

Per garantire uno stile di lavoro condiviso da tutta l'équipe e il mantenimento di un corretto rapporto professionale con gli utenti, si prevede l'abbinamento di più operatori OSS con il medesimo Utente.

L'operatore:

- esegue l'intervento come previsto nel PAI;
- osserva la situazione familiare e raccoglie tutte le informazioni utili al Servizio;
- verifica l'adeguatezza dell'ambiente in cui lavora;
- verifica sul campo la coerenza degli obiettivi del SAD con le esigenze portate dal nucleo familiare;
- riferisce al coordinatore e all'équipe quanto osservato, per l'eventuale adeguamento del PAI da parte dell'A.S. Comunale.

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 DELL'UTENTE

La chiusura o sospensione del SAD di norma è richiesta dall'Utente o segnalata dall'A.S. Comunale nel caso in cui vengano meno le condizioni che hanno determinato l'ammissione e nei casi in cui non venga rispettato l'accordo stipulato nel PAI /SAD. In casi particolari, il Coordinatore SAD può **proporre** e **motivare** la sospensione a mezzo comunicazione scritta, che si premurerà di inviare a mezzo Mail all'A.S., dopo aver raccolto le debite informazioni dagli Operatori OSS, valutato di persona la situazione tramite Visita Domiciliare. Situazioni in cui il Coordinatore non rileva la presenza delle sufficienti condizioni igienico sanitarie atte a garantire la Sicurezza del luogo di lavoro per gli operatori SAD saranno comunicate tempestivamente al Servizio sociale di residenza ed alla Società Servizi.

Il SAD è inoltre sospeso:

- in caso di ricovero temporaneo dell'assistito in strutture sanitarie e/o socio-sanitarie;

**CARTA DEI SERVIZI**

- in caso di rinuncia espressa da parte dell'assistito o dei suoi familiari, previa sottoscrizione di apposita dichiarazione, senza che ciò faccia nascere alcun obbligo nei confronti dell'accreditato.

Il Servizio interrotto può essere riattivato con un altro accreditato, previa esplicita segnalazione al Servizio sociale che attiverà il Servizio domiciliare da parte del nuovo accreditato.

**12. GESTIONE DOCUMENTAZIONE SOCIO ASSISTENZIALE 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.

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 del caregiver per la conservazione della documentazione utilizzata a supporto delle prestazioni erogate, quale fonte sanitaria ufficiale. 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:

- diario degli interventi;
- griglia di rendicontazione.

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

L'utente e i familiari hanno la possibilità e il diritto di richiedere copia della documentazione socio sanitaria

-recandosi presso gli Uffici di Segreteria di Bergamo Sanità - Via Vasvecchio, 1/C -24027 – Nembro (Bg) dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 16:00

-tramite mail a [adi@bergamosanita.it](mailto:adi@bergamosanita.it)

E' necessario presentare o trasmettere i seguenti documenti:

1-modulo di richiesta compilato e firmato in tutte le sue parti

2-copia documento di identità in corso di validità

3-quietanza di avvenuto pagamento

La documentazione è rilasciata entro 30 giorni dalla consegna/trasmissione della richiesta al costo di euro 20,00 [ Bonifico IBAN IT 07 D 03069 09606 100000178135 – Causale: Richiesta documentazione sanitaria di ... ]

	<b>MODULO</b>	Mod. 3.7.460 <b>Ed. 01 Rev. 01</b> del 20/08/2024 Pag. 12 di 12
<b>CARTA DEI SERVIZI</b>		

Il ritiro della documentazione potrà avvenire esclusivamente brevi manu presso l'Ufficio di Segreteria di Bergamo Sanità - Via Vasvecchio, 1/C -24027 – Nembro (Bg) dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 16:00

Per ulteriori informazioni è possibile chiamare il numero 035.521838 (interno 3) negli orari sopra citati.

#### **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'**

Le attività principali espletate dall'URP di gestione servizi socio sanitari sono:

- ascolto, facilitazione dell'accesso da parte degli utenti ai servizi e alle prestazioni sanitarie della nostra cooperativa;
- corretta informazione inerente alle prestazioni fornite dalla cooperativa e modalità di fruibilità, garantendo i diritti riconosciuti dalla normativa vigente;
- rilevazione sistematica dei bisogni e del grado di soddisfazione dell'utenza in riferimento ai servizi erogati, mediante questionari ad hoc (pubblicati sul sito web) proposti dai servizi dell'Unità d'Offerta, per verificarne gli standard qualitativi.
- raccolta dei suggerimenti dell'utenza, effettuati telefonicamente, allo sportello o per via telematica, utili ad un continuo miglioramento delle prestazioni offerte
- ricezione e gestione dei reclami

Mediante il modulo dedicato (pubblicato sul sito web) è possibile esprimere encomi/lamentele/reclami/disservizi, indicando 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.

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](mailto:adi@bergamosanita.it) – [centromedico@bergamosanita.it](mailto:centromedico@bergamosanita.it) – pec [legalmail@bergamosanita.it](mailto:legalmail@bergamosanita.it)

#### **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: 035385296 o mediante mail: [upt@ats-bg.it](mailto:upt@ats-bg.it)