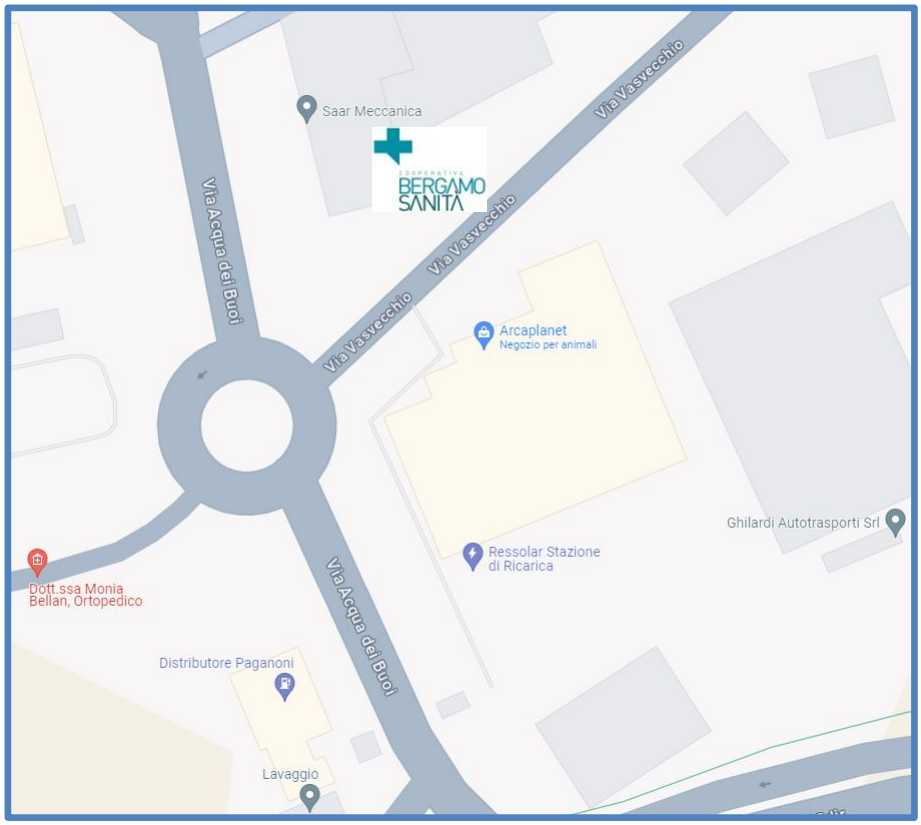
Unità di offerta territoriale accreditata da Regione Lombardia
delibera n. 633 e n. 634 del 24/07/2024

Bergamo Sanità Cooperativa sociale

Sede Organizzativa e Operativa: Via Vasvecchio n° 1/C, 24027 **Nembro** (Bg)
Segreteria: **035521838 int. 3**
e-mail del servizio: adi@bergamosanita.it
Sito web: www.bergamosanita.it
Legalmail: bergamosanita@legalmail.it



La sede è raggiungibile attraverso i mezzi pubblici:

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

AGGIORNATA AL 25/02/2026

Gentile Utente,

l'opuscolo che Le viene presentato costituisce la "Carta Dei Servizi" del Servizio di Cure Domiciliari (C-DOM) e Unità Cure Palliative - Domiciliari (UCP-DOM) 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 quanto possibile per comprendere le Sue esigenze e garantirLe prestazioni sanitarie, sociosanitarie e assistenziali appropriate. Qualora ritenesse necessario ricevere ulteriori precisazioni, è a Sua disposizione l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.).

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

Il presidente

Stefano Ghilardi

SOMMARIO

1. DESCRIZIONE DELL'ENTE GESTORE 4
2. OBIETTIVI DEL SERVIZIO C-DOM E UCP-DOM 4
3. DISTRETTI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO 5
4. DESTINATARI 5
5. Criteri di accesso al servizio C-DOM E UCP-DOM 5
6. MODALITA' DI ATTIVAZIONE 5
7. MODALITA' DI EROGAZIONE 6
8. PRESA IN CARICO 8
9. Visita domiciliare di accoglienza 9
10. ORARI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO C-DOM/UCP-DOM E REPERIBILITA' TELEFONICA 10
11. TEMPI DI ATTIVAZIONE 11
12. PRESTAZIONI OFFERTE 11
13. VISITE MEDICHE SPECIALISTICHE A DOMICILIO PER OVER 65 PER I SERVIZI C-DOM/UCP-DOM/RSA A PERTA 12
14. OPERATORI COINVOLTI SERVIZIO C-DOM E UCP-DOM 13
15. MODALITA' DI DIMISSIONE DELL'UTENTE SERVIZIO C-DOM E UCP-DOM 14
16. GESTIONE DOCUMENTAZIONE SANITARIA SERVIZIO C-DOM/UCP-DOM E RISPETTO DELLA PRIVACY 15
17. ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA/AMMINISTRATIVA SERVIZIO C-DOM E UCP-DOM 16
18. COPERTURA ASSICURATIVA SERVIZIO C-DOM E UCP-DOM 16
19. UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO – VALUTAZIONE DEL LIVELLO DI QUALITA' SERVIZIO C-DOM E UCP-DOM – in allegato i questionari di riferimento e il modulo encomi/reclami 16
20. DIFFUSIONE DEI DATI SERVIZIO C-DOM E UCP-DOM 17

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 C-DOM E UCP-DOM

L'assistenza domiciliare ha come obiettivi:
- la stabilizzazione del quadro clinico;
- la stabilizzazione del quadro clinico della persona a seguito di dimissione ospedaliera;
- garantire la continuità dell'assistenza tra sistema sanitario, sociosanitario e sociale;
- il miglioramento della qualità della vita quotidiana e il rallentamento del declino funzionale;
- la prevenzione dell'utilizzo inappropriato o intempestivo dell'ospedalizzazione o di setting residenziali territoriali;
- prevenire/limitare il deterioramento della persona in condizione di fragilità, rispondendo ad una logica di prevenzione del carico di cronicità/fragilità e di inclusione della persona attraverso il sostegno al suo mantenimento nel proprio contesto di vita.

L'Assistenza Domiciliare si colloca quindi nella rete di servizi sociosanitari volti a garantire alle persone, in condizione di fragilità, prestazioni sociosanitarie integrate "a domicilio", anche in contesti di residenzialità individuale/collettiva, alternativa alla propria casa, eletti dalla persona a dimora abituale.
Recarsi al domicilio dell'utente costituisce un indispensabile atto educativo nei confronti dell'utente e del suo caregiver, in relazione al suo stato di malattia, ad un'adeguata gestione della stessa e alla relativa accettazione.
Le prestazioni del servizio C-DOM 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 è accreditata dalla Regione Lombardia per erogare il servizio di C-DOM e UCP-DOM in tutti i Distretti di Bergamo e provincia.

4. DESTINATARI

C-DOM:
Il servizio di Cure Domiciliari è rivolto a persone che, secondo il DPCM 12 gennaio 2017, "*rispondono ai bisogni di persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità, con patologie in atto o esiti delle stesse*", a cui vengono "*garantiti percorsi assistenziali costituiti dall'insieme organizzato di trattamenti medici, riabilitativi, infermieristici e di aiuto infermieristico."*

UCP-DOM:
L'Unità di Cure Palliative Domiciliari eroga Cure Domiciliari 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.

5. CRITERI DI ACCESSO AL SERVIZIO C-DOM E UCP-DOM

Le CD di base e le CD integrate (ADI), così come le UCP-DOM si rivolgono a persone residenti in Regione Lombardia e cittadini non residenti in Lombardia (nel rispetto delle normative vigenti e della presenza dei requisiti), di qualunque età, che necessitano di cure domiciliari. Per accedere al servizio devono essere presenti le seguenti condizioni:
- bisogni sanitari e sociosanitari gestibili al domicilio;
- non autosufficienza, parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- impossibilità a deambulare e non trasportabilità, con i comuni mezzi, presso I servizi ambulatoriali territoriali;
- presenza di una rete familiare formale e/o informale di supporto;
- caratteristiche abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza.

Il rientro al domicilio e la contestuale attivazione di assistenza domiciliare in un percorso di dimissione protetta si rivolge a soggetti fragili, caratterizzati dalla presenza di una situazione di non autosufficienza parziale o totale di carattere temporaneo o definitivo e/o da una condizione di non deambulabilità e di non trasportabilità che soddisfano precisi criteri di eleggibilità alla dimissione "protetta".

6. MODALITA' DI ATTIVAZIONE

C-DOM:
Le richieste di attivazione del servizio, presso il punto unico di accesso, sono presentate dalla persona, dalla sua famiglia o da altre figure o servizi professionali abilitati: MMG/PDF, infermieri di famiglia, reparti ospedalieri, servizi di PS, centrali di dimissione protetta, servizi di degenza ospedaliera o extra-ospedaliera (cure intermedie,

ospedali di comunità). È previsto anche l'accesso diretto alla Casa della Comunità (CdC) (per le cure domiciliari integrate).
L'attivazione delle cure domiciliari avviene con prescrizione del MMG/PDF su ricettario regionale per utenti che necessitano di assistenza/riabilitazione e non possono recarsi presso strutture sanitarie poiché impossibilitati a spostarsi dal domicilio con i comuni mezzi di trasporto.

La prescrizione deve indicare:
 la diagnosi di patologia o di condizione;
 i bisogni o le motivazioni della richiesta di attivazione delle CD, con modalità differenziate per le CD erogabili in forma di percorsi standardizzati e per l'ADI integrata.

È richiesta la ricetta medica solo per:
- le prestazioni delle analisi laboratoriali (la ricetta contiene, infatti, l'elenco degli esami da eseguire);
- il percorso "Trattamento terapeutici", con l'indicazione da parte del Medico delle informazioni necessarie all'erogazione (farmaci ed eventuali presidi necessari).

Non è necessario che la ricetta contenga informazioni relative ai requisiti/trasportabilità/deambulabilità, [*cfr* PERCORSO PER L'ATTUAZIONE DELLE CURE DOMICILIARI -PGACD01/02- ATS BERGAMO]

Nelle ipotesi in cui il MMG/PLS non possa procedere a tale compilazione, ferma restando in capo allo stesso la prescrizione sulla ricetta, vi provvede l'EVM (Ente di Valutazione Multidimensionale) del distretto ai fini della formulazione del Progetto individuale (PI).
Se la richiesta avviene a cura di figure diverse dal MMG/PDF della persona, il Distretto (CdC) trasmette la necessaria comunicazione e la relativa documentazione al MMG/PDF.

Il MMG/PDF compila la scheda unica di triage nell'ambito del sistema di gestione digitale del territorio, trasmettendola, attraverso il sistema stesso, al Distretto di residenza o di domicilio dell'assistito.

UCP-DOM:
Per le UCP-DOM, l'attivazione avviene, oltre che secondo le modalità per le C-DOM, anche:
- Dal Medico Palliativista per utenti 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 polo territoriale dell'ASST di residenza dell'utente.
- Segnalazione dei servizi sociali.

7. MODALITA' DI EROGAZIONE

C-DOM:
Ricevuta dal MMG/PLS la prescrizione di C-DOM di base e la scheda unica di triage, l'EVM del distretto procede, in prospettiva nell'ambito del sistema digitale del territorio, alla stesura del progetto individuale in risposta al bisogno valutato.
Inoltre, l'EVM del distretto, procede alla verifica dei criteri di accesso e di eventuali incompatibilità, ai fini dell'ammissione al servizio di cure domiciliari/ADI, secondo i seguenti livelli e strumenti:

 Valutazione di primo livello: effettuata in occasione di ogni primo contatto a chi esprime la domanda/richiesta di cure domiciliari.
 VMD (Valutazione Multi Dimensionale) di secondo livello: utile per orientare risposte complesse a bisogni complessi.

L'art. 22 del DPCM 12 gennaio 2017 articola le risposte assistenziali domiciliari in differenti livelli di intensità e complessità assistenziale, individuati a partire dalla Valutazione multidimensionale (VMD).

A. CD DI LIVELLO BASE E PERCORSI DOMICILIARI STANDARDIZZATI DI BASE

Sono costituite da prestazioni professionali in risposta a bisogni sanitari di bassa complessità, o comunque standardizzabili di tipo medico, infermieristico e/o riabilitativo, anche ripetuti nel tempo che non richiedono di norma integrazione sociosanitaria.
Sono interventi mono-professionali, spot o continuativi, che prevedono la (VMD) di primo livello effettuata attraverso la Scheda Unica di Triage dal polo territoriale del distretto (EVM).

* Risposte a bisogni prestazionali (mono professionali e/o mono prestazionali):

1. prelievi;
2. prestazionale generico;
3. percorso Trattamenti terapeutici (trattamenti infusionali, di fleboclisi);
3. percorso gestione Alvo;
4. percorso gestione Catetere;
5. percorso gestione Stomie;
6. percorso Lesioni (articolato in Lesioni A, Lesioni B, Lesioni C);
7. percorso Fisioterapia (articolato in Fisioterapia A, Fisioterapia B, Fisioterapia C, Fisioterapia D).

Nei casi di bisogni differenziati, anche se mono professionali, è richiesta l'attivazione dell'ADI integrata di 1°, 2° o 3° livello, indipendentemente dal valore della scheda unica di triage.

B. CD INTEGRATE (ADI) DI I, II, III LIVELLO E ALTA INTENSITA'

Sono costituite da prestazioni multidimensionali/multiprofessionali prevalentemente di tipo medico-infermieristico-assistenziale ovvero di tipo riabilitativo-assistenziale a favore di persone con patologie o condizioni funzionali che richiedono continuità assistenziale ed interventi programmati.
In particolare, rientrano in questo target:

- utenti che sviluppano un bisogno complesso in seguito ad un ricovero ospedaliero causato da un evento acuto (dimissione protetta);
- utenti che presentano un bisogno complesso a causa di un quadro clinico ad andamento cronico-evolutivo con un compenso labile ad elevato rischio d'instabilità;
- utenti con rilevanti fragilità psicosociali.

Richiedono la VMD e la definizione di un PAI o PRI (Piano Riabilitativo Individuale). La differenziazione per livelli di intensità assistenziale (I, II, III) è proporzionata al livello di complessità assistenziale.
Per questi livelli i servizi sanitari possono integrarsi con le prestazioni di assistenza sociale e di supporto alla famiglia, di competenza degli Enti Locali con l'obiettivo di sostenere la continuità delle cure, favorire i percorsi di dimissione protetta, impattando favorevolmente sulla durata delle degenze ospedaliere, sulla riduzione di ricoveri impropri e sul ricorso ad altri setting a maggiore intensità.

Gli utenti individuati in un livello di Alta Intensità presentano condizioni temporanee di particolare intensità assistenziale, che si caratterizza con più accessi quotidiani anche attraverso interventi multiprofessionali.

Ogni percorso identifica le indicazioni appropriate, la/le figure professionali di regola coinvolte, le risorse di regola necessarie, la durata del pacchetto, gli accessi minimi.

Tutti i percorsi comprendono:
- l'addestramento del familiare e l'informazione rispetto alle regole di vita e di attenzione correlate al processo oggetto del percorso;
- la valutazione del dolore con scala validata coerente con l'eventuale presenza di compromissione cognitiva;
- l'osservazione professionale di eventuali cambiamenti o variabili che possano suggerire la necessità di una rivalutazione o la proposta di passaggio a profili assistenziali a maggiore intensità o complessità.

UCP-DOM:
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/UCP-Dom 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.

8. PRESA IN CARICO

C-DOM:
La persona o la sua famiglia ricevono la comunicazione dell'avvenuta conclusione del processo e la lista dei possibili erogatori pubblici e privati attivi nel proprio territorio, disponibile e consultabile anche sul sito di ATS.; può quindi procedere alla propria libera scelta e comunicare tale decisione - anche per via telefonica o digitale – al Distretto e all'erogatore selezionato.

Dopo che l'assistito/caregiver ha individuato l'ente erogatore e sottoscritto il modulo "Scelta ente", la presa in carico si realizza con l'attivazione di un PI/PRI strutturato dall'equipe dell'EVM.
Solo successivamente, l'ASST coinvolge l'Ente Erogatore prescelto, ovvero, la Bergamo Sanità Cooperativa sociale, in qualità di ente erogatore, comunica la decisione dell'utente al Distretto . Nel caso di CD integrate, riceve dal distretto, in prospettiva attraverso il sistema digitale del territorio – i dati della VMD e il PI (obiettivi di cura, la tipologia degli interventi, la relativa durata, le figure professionali coinvolte e l'impegno assicurato dal caregiver familiare/informale).

E' rilevante sottolineare che, definito il bisogno, in relazione al processo di attivazione delle cure domiciliari, non devono essere richiesti alla persona o alla famiglia ulteriori adempimenti diversi dalla libera scelta dell'erogatore pubblico o privato effettuata dalla famiglia e comunicata all'EVM.

UCP-DOM:

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 utente 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:

- 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, e con la rete territoriale.

9. VISITA DOMICILIARE DI ACCOGLIENZA

C-DOM:

La Bergamo Sanità Cooperativa sociale, nella persona del care manager, punto di riferimento sia per l'utente sia per l'équipe, individua il case manager professionista di riferimento per l'assistito, la famiglia/caregiver e i servizi coinvolti, che provvederà a contattare l'utente/la famiglia dell'utente, per concordare data e fascia oraria in cui verrà effettuato il primo accesso, oltre che il MMG/PDF. La Bergamo Sanità predilige la continuità assistenziale, evitando, nel limite del possibile, repentini cambiamenti di personale. Il case manager, quindi, effettuerà:

- la prima valutazione domiciliare di attivazione del servizio per raccogliere le informazioni da inserire nel sistema digitale del territorio;
- verifica a domicilio della situazione complessiva della persona;
- definizione del PAI in linea con il protocollo definito per il percorso (qualora si tratti di un percorso di base standardizzato);
- applicazione del PAI, in condivisione con il medico curante, responsabile clinico dell'assistenza (in coerenza con quanto stabilito dall'art. 22 del DPCM 12 gennaio 2017), l'interessato/familiare/Amministratore di

sostegno/Tutore (e sottoscrizione), definendo, in coerenza con il PI, la pianificazione degli interventi appropriati, le prestazioni da erogare, le relative tempistiche e frequenze, gli operatori coinvolti e fornendo il materiale per le prestazioni individuate nel PAI presenti nell'allegato 1 DGR 6867/2022. Tutti gli altri materiali (prodotti da banco, altri prodotti e materiali non erogabili SSR o non previsti come requisito di accreditamento) sono a carico dell'utente. Resta inteso che la fornitura al cittadino dei presidi previsti nel Nomenclatore Tariffario delle Protesi (Allegato 5 al DPCM 12 gennaio 2017) è garantita dalle ASST;
Le prestazioni sono erogate da personale qualificato ed in possesso dei titoli professionali previsti dalla normativa e sono complementari e non sostitutive dell'attività del caregiver familiare/informale. E' previsto il coinvolgimento dei familiari/caregiver che, nel rispetto dei ruoli e delle competenze, previo training da parte degli operatori qualificati, possono diventare parte attiva del processo assistenziale;
- supervisione, mediante monitoraggio continuo, degli obiettivi assegnati, dei processi, della loro messa in rete, mantenendo i contatti con il MMG/PLS e l'EVM per le informazioni e gli aggiornamenti utili alla gestione dell'assistenza;
- rivalutazione e adeguamento continuo del progetto individuale, concordato anche con il MMG/PLS e l'EVM.

UCP-DOM:
Vedi paragrafo 8.

10. ORARI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO C-DOM/UCP-DOM E REPERIBILITA' TELEFONICA

La sede organizzativa e centrale operativa del servizio di cure domiciliari e cure palliative di Bergamo Sanità Società Cooperativa Sociale è ubicata in Via Vasvecchio 1/C - 24027 Nembro (Bg).

Il servizio di Cure Domiciliari è attivo per 5 giorni a settimana (da lunedì a venerdì) per le attività prestazionali o monoprofessionali; per 7 giorni settimanali per i percorsi che prevedono attività domiciliari integrate (in ragione della risposta al bisogno collegato ai Piani di Assistenza Individuali aperti) dalle ore 07.30 alle ore 16.00, per cui è garantita la continuità assistenziale.

L'Assistenza del servizio di Cure Palliative Domiciliari è programmata e articolata sette giorni su sette per 10 ore/die dal lunedì al venerdì e 6 ore/die il sabato e i festivi in ragione della risposta al bisogno collegata al PAI.

La segreteria del servizio di Cure Domiciliari e Cure Palliative di Bergamo Sanità Cooperativa sociale è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.00; risponde al numero telefonico 035521838 int. 3. In assenza dell'operatore, negli orari di chiusura dell'attività amministrativa, tutti i giorni è attivata la segreteria telefonica, al fine di accogliere i messaggi degli utenti.

Per gli utenti 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.

Il 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 e/o il Responsabile dei Servizi Territoriali è contattabile al numero 3403781187. E' tuttavia sempre raggiungibile la segreteria che fa da tramite.

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 di chiarimenti circa il servizio stesso.

In sede è presente il personale amministrativo, il Coordinatore Infermieristico delle Cure Domiciliari/Cure Palliative e/o il Responsabile dei Servizi Territoriali.

11. TEMPI DI ATTIVAZIONE

C-DOM:

La presa in carico (ossia il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del PAI) è garantita:

- entro 72 ore fatte salve eventuali necessità di continuità assistenziale da garantire in corso di dimissioni protette.
- anche successive alle 72 ore per prestazioni differibili a giudizio dell'inviante

UCP-DOM:

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

Per gli utenti che in seguito alla presa in carico manifestassero sintomatologia sospetta riconducibile a COVID, l'operatore effettuerà oltre a una valutazione dell'assistito, anche una valutazione socio-abitativa e una verifica delle conoscenze e integrazioni delle informazioni in merito alle modalità di trasmissione dell'infezione in raccordo con l'EVM.

In caso di situazione incompatibili con il corretto svolgimento dell'isolamento domiciliare, procede alla segnalazione al MMG che può proporre soluzioni alternative di isolamento extradomiciliare, d'intesa con ATS.

12. PRESTAZIONI OFFERTE

C-DOM:

I servizi che verranno erogati **gratuitamente** nell'ambito delle Cure Domiciliari sono i seguenti:

- Assistenza infermieristica: prevenzione e cura lesioni da decubito, medicazioni semplici e complesse di ferite post-traumatiche o dia altra natura, medicazioni ulcere vascolari, somministrazione della nutrizione parenterale/enterale, gestione cateteri venosi centrali e periferici, prelievi ematici venosi e/o di campioni biologici, 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 (specializzazione in geriatria/disciplina equipollente o medicina interna/disciplina equipollente, fisiatra/disciplina equipollente) o di altra specialità in conformità col Progetto individuale (PI).

- Assistenza di operatori delle professioni sanitarie della riabilitazione: rieducazione motoria, neuromotoria, fisioterapia respiratoria, applicazione piani riabilitativi, addestramento su utilizzo di presidi e ausili; attività nella prevenzione e nel trattamento riabilitativo delle patologie del linguaggio e della comunicazione in età evolutiva, adulta e geriatrica; attività nella prevenzione, cura e riabilitazione dei soggetti affetti da malattie e disordini fisici, psichici sia con disabilità temporanee che permanenti, utilizzando attività espressive, manuali-rappresentative, ludiche, della vita quotidiana; interventi riabilitativi ed educativi sui soggetti con disabilità psichica.

- Assistenza psicologica: colloqui di sostegno individuali e familiari, supporto psicologico

- Altre prestazioni di figure professionali necessarie a rispondere ai bisogni assistenziali individuati nei PI, PAI. In caso di tale evenienza si instaurerà un rapporto di collaborazione.

Nell'ambito dell'assistenza domiciliare integrata, se previsto all'interno del Progetto Individuale, sarà possibile erogare prestazioni in modalità di telemedicina quali:
1. visita medica di controllo (televisita)
2. colloquio psicologico utente/famiglia (teleassistenza)
3. trattamento di fisioterapia (teleriabilitazione)

UCP-DOM:
In aggiunta a quelle individuate per le C-DOM:

- Assistenza spirituale: colloqui di sostegno individuali e familiari, supporto spirituale.

- Assistente sociale: Supporta il malato e la sua famiglia per l'ottenimento dei diritti previsti dal sistema di assistenza nazionale e regionale.

- Volontariato: con formazione specifica in Cure Palliative

13. VISITE MEDICHE SPECIALISTICHE A DOMICILIO PER OVER 65 PER I SERVIZI C-DOM/UCP-DOM/RSA A PERTA

Regione Lombardia, con la DGR 5096/2025, promuove l'ampliamento dei servizi di assistenza specialistica direttamente a domicilio per cittadini over 65, in linea con i principi del PNRR che valorizzano la "Casa come primo luogo di cura". La misura prevede una fase sperimentale di erogazione di visite mediche specialistiche a

domicilio, affidata agli Enti già titolari di contratti di scopo ai sensi della DGR 4622/2025 (C-DOM, RSA Aperta e Cure Palliative domiciliari).

- **A CHI È RIVOLTA**

A persone over 65 con difficoltà a raggiungere ambulatori o strutture sanitarie, per condizioni cliniche, funzionali o cognitive che rendono necessario l'intervento al domicilio.

- **MODALITÀ DI ATTIVAZIONE**

L'attivazione avviene tramite il Medico di Assistenza Primaria, l'équipe ASST o il medico ospedaliero, nell'ambito delle Cure Domiciliari, RSA Aperta o Cure Palliative domiciliari.

- **ATTIVITÀ E PRESTAZIONI EROGATE**

Visite mediche specialistiche a domicilio, integrate nei percorsi assistenziali, per garantire continuità di cura, supportare la dimissione ospedaliera e migliorare l'accesso ai servizi.

- **COMPATIBILITÀ CON ALTRE MISURE/SERVIZI**

Il servizio è integrato con C-DOM, RSA Aperta e Cure Palliative domiciliari, in coordinamento con il Medico di Assistenza Primaria, evitando sovrapposizioni di intervento.

- **SPECIALITA' E AMBITI COINVOLTI**

Di seguito si riportano le specialità e i relativi ambiti territoriali di erogazione di Bergamo Sanità Cooperativa sociale:

ALL. 1

Regione Lombardia – ATS Bergamo

DGR N. XII / 5096 Seduta del 06/10/2025

CONSULENZA		ASST PAPA GIOVANNI XXXIII		BERGAMO EST			BEGAMO OVEST				UDO		
SPECIALITA'	SPECIALIZZAZIONE MEDICO	BERGAMO	VALLE BREMBANA E VALLE IMAGNA - VLLA D'ALME'	SERIATE E GRUMELLO DEL MONTE	VALLE CAVALLINA, MONTE BRONZONE BASSO E ALTO SEBINO	VALLE SERINA, VALLE SERIANA SUP. E VALLE DI SCALVE	MEDIA PIANURA - DALMINE	ISOLA BERGAMASCA E VALLE SAN MARTINO - PONTE SAN PIETRO	PIANURA OCCIDENTALE - TREVIGLIO	PIANURA ORIENTALE - ROMANO DI LOMBARDIA	C-DOM	UCP-DOM	RSA APERTA
GERIATRIA		X					X				X	X	X
MEDICINA INTERNA		X									X	X	X
NEFROLOGIA		X									X	X	X
VULNOLOGIA	GERIATRIA FISIATRIA						X				X	X	X
FISIATRIA							X				X	X	X
ORTOPEDIA		X									X	X	X
PALLIATIVISTA	ONCOLOGIA MEDICINA INTERNA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
NEUROLOGIA						X					X	X	X

14. OPERATORI COINVOLTI SERVIZIO C-DOM E UCP-DOM

Responsabile Sanitario Dottoressa Antonella Goisis

Care manager /Responsabile infermieristico - Coordinatore Dott.ssa Alessandra Negroni

C-DOM:
Per le Cure Domiciliari gli operatori individuati dalla normativa sono:

- Infermiere (case manager)
- Medico Fisiatra
- Medico Geriatra
- Medico palliativista
- Fisioterapista/Terapista occupazionale e della neuroriabilitazione/Logopedista
- Psicologo
- O.S.S.
- Dietista
- Specialisti in raccordo col Progetto (PI)
- Personale amministrativo

UCP-DOM:
Per l'UCP-DOM l'équipe è principalmente costituita da:
- Infermiere (case manager)
- Medico palliativista
- Psicologo/Assistente Spirituale
- Fisioterapista
- O.S.S.
- Assistente Sociale
- Volontari
- Personale amministrativo

Le figure professionali presenti possono essere coinvolte a seconda delle necessità individuate dal PAI e dal PI. Tutti gli operatori di Bergamo Sanità Cooperativa sociale sono in possesso di un tesserino di riconoscimento che obbligatoriamente devono esibire al domicilio dell'utente e quando sono in servizio.

15. MODALITA' DI DIMISSIONE DELL'UTENTE SERVIZIO C-DOM E UCP-DOM

La dimissione dell'utente C-DOM/ UCP-DOM può avvenire per i seguenti motivi:

- Guarigione/completamento del programma assistenziale
- Ricovero in struttura sanitaria o socio-sanitaria
- Trasferimento ad altro setting/tipologia assistenziale
- Cambio Distretto e/o dell'ente erogatore
- Rinuncia dell'utente
- Ricusazione dell'assistito da parte dell'Ente
- Decesso
- Altro

Considerata la DGR 3226/2020 può rendersi necessario, in base alle condizioni complessive (cliniche, funzionali e cognitive premorbose), alla prognosi, ai realistici benefici attesi di un intervento intensivo, il trasferimento presso altro setting assistenziale.
La valutazione deve essere condivisa con l'utente, quando possibile, con i familiari ovvero con il legale rappresentante e in conformità con le eventuali Direttive Anticipate di Trattamento dell'utente.

Il case manager della Bergamo Sanità Cooperativa sociale provvede alla chiusura del FASAS dell'utente, in accordo col MMG/PdF, avendo cura di controllare la conformità della compilazione; il care manager comunica la chiusura della presa in carico 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 scheda di dimissione infermieristica, quale documento di consegna agli operatori sanitari che accoglieranno l'utente presso il proprio servizio.
Il medico palliativista redigerà un diario dedicato per trasmettere le informazioni utili alla presa in carico dell'assistito presso il servizio subentrante.

16. GESTIONE DOCUMENTAZIONE SANITARIA SERVIZIO C-DOM/UCP-DOM E RISPETTO DELLA PRIVACY

I documenti sanitari veicolano dati personali, molti dei quali ascrivibili a categorie particolari: dati genetici, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona, convinzioni religiose o filosofiche, origine etnica.
Ai documenti – e ai fascicoli che li ricomprendono – si applicano pertanto le disposizioni poste a tutela dei dati personali dal Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati UE 2016-679 (GDPR), dal Dlgs 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali) e da altre norme di diverso rango - provvedimenti del Garante privacy, normativa di specifici ambiti (es. notizie e immagini di minori, ecc.).
Tutte le figure professionali sono tenute ad un comportamento etico e all'osservanza del codice deontologico nel rispetto della privacy dell'utente. Per la specifica si rimanda al modulo *"Informativa utente"*.
All'atto della presa in carico, previa informazione da parte del personale sanitario afferente al domicilio, in conformità anche al *REGOLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 27 aprile 2016,* la cartella Sanitaria denominata "FaSAS", strumento di lavoro per l'intera équipe che si occupa della gestione dell'utente al proprio domicilio e contiene tutti i documenti socio-sanitari relativi al progetto di cura dell'utente, deve contenere:

- la modulistica relativa alla tutela della privacy e al consenso informato per i singoli atti sanitari proposti e alla tutela della persona, se attivata;
- la modulistica relativa alla tutela giuridica della persona, se attivata;
- l'evidenza dell'avvenuta informazione e condivisione con l'assistito o l'avente titolo, con il familiare o il caregiver (Informative utente).

La conservazione del FaSAS che rimane al domicilio della persona, deve rispettare quanto previsto nel regolamento privacy; quindi l'utente e il caregiver, devono conoscere gli aspetti inerenti le regole previste.
I nostri operatori, ad ogni accesso, saranno tenuti alla compilazione di vari documenti che stazioneranno per tutta la durata del Voucher al Vostro domicilio, tra cui, principalmente il Piano di assistenza individuale, il Progetto e il Diario degli interventi domiciliari. I 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) o EVM.
È chiesta la collaborazione dell'utente o del caregiver per la conservazione della documentazione utilizzata a supporto delle prestazioni erogate, quale fonte sanitaria ufficiale.

17. ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA/AMMINISTRATIVA SERVIZIO C-DOM E UCP-DOM

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
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 …]*
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.

18. COPERTURA ASSICURATIVA SERVIZIO C-DOM E UCP-DOM

La Bergamo Sanità Cooperativa sociale è in possesso di idoneo contratto assicurativo per la Responsabilità Civile, a fronte di eventuali danni causati ad utenti ed a terzi nell'espletamento del servizio.

19. UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO – VALUTAZIONE DEL LIVELLO DI QUALITA' SERVIZIO C-DOM E UCP-DOM

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 – pec legalmail@bergamosanita.it

Ufficio di Pubblica Tutela (UPT)

L'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) è situato presso l'ATS di Bergamo, via Gallicciolì, 4 ed è aperto su appuntamento al numero: 035385296 o mediante mail: upt@ats-bg.it

20. DIFFUSIONE DEI DATI SERVIZIO C-DOM E UCP-DOM

L'anno 2025 è stato caratterizzato da un ulteriore incremento, rispetto all'anno precedente, 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 12 unità, garantendo qualità e attenzione verso l'utente e il suo nucleo familiare.
Il personale afferente al servizio C-DOM e UCP-DOM ha effettuato: 3 riunioni d'équipe; 3 incontri con la specialista in psicologia in presenza nel corso dell'anno 2025, oltre ad altri incontri in gruppi ristretti. Le risorse hanno seguito un percorso di formazione continua, tra cui aggiornamenti professionali (ad es. "Corso di Umanizzazione delle Cure e Comunicazione" tenuto dalle Dottoresse Antonella Goisis e Loretta Amaglio).

Si rileva, dalla somministrazione dei questionari di gradimento agli utenti/caregiver, sia del servizio C-Dom sia del servizio cure palliative, che le Cure Domiciliari erogate trovano pieno soddisfacimento nel rispetto della qualità e bisogni emergenti della popolazione: numerosi gli encomi ed i riconoscimenti.

C-DOM
Il carico assistenziale totale è stato di 1478 utenti su tutta la provincia. Nella fattispecie è stata erogata assistenza sanitaria e sociosanitaria a varie tipologie di profilazione degli utenti, individuati principalmente in 610 uomini e 868 donne, la cui età media è di 81,93 anni. Tra gli utenti sono stati assistiti 8 utenti pediatrici.

Le prestazioni maggiormente effettuate in C-Dom ordinaria sono state individuate in:
- Visita Domiciliare (23.944)
- Trasferimento competenze/educazione del caregiver/ colloqui/ nursing/addestramento (23.883)
- Medicazioni complesse (lesioni cutanee da pressione, vascolari, neoplastiche, post chirurgiche, post attiniche, ect..) (6.419)
- Medicazioni semplici (lesioni cutanee da pressione, vascolari, neoplastiche, post chirurgiche, post attiniche, ect..) (9.931)
- Fasciature semplici, bendaggi, bendaggi adesivo elastici (8.923)
- Gestione cateterismo urinario comprese le derivazioni urinarie (2.063)
- Terapia infusionale SC e EV (1.618)
- Prelievo ematico (2.106)

UCP-DOM

In UCP-DOM sono stati presi in carico 340 utenti, di cui 158 con profilo UCP-Dom base e 182 con profilo UCP-Dom specialistico, per un totale di 37.268 accessi di cui:

- 31.728 infermieristici;
- 4.613 palliativistici;
- 394 socioassistenziali;
- 168 psicologici;
- 365 fisioterapici

per una media di 38 minuti ad accesso.

Le prestazioni maggiormente effettuate in UCP-Dom sono state individuate in:

- Visita Domiciliare (9.327)
- Trasferimento competenze/educazione del caregiver/ colloqui/ nursing/ addestramento (9.221)
- Controllo del dolore (6.991)
- Supporto psicologico equipes-pazinete-famiglia (1.968)
- Terapia infusionale SC e EV (1.159)
- Controllo dispnea (1.893)
- Terapie iniettive attraverso le diverse vie di somministrazione (525)

La Bergamo Sanità 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; nel 2025, sono stati 3 gli studenti, iscritti al terzo anno, che hanno avuto modo di essere inseriti nel contesto territoriale, effettuando il tirocinio in entrambi i servizi.

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO CURE DOMICILIARI

Gentile Signore/a,

è nostro dovere effettuare un'indagine sulla qualità da Lei percepita sui servizi domiciliari erogati dalla nostra struttura: la Sua collaborazione, mediante la compilazione di questo questionario, **rigorosamente anonimo**, ci è particolarmente preziosa al fine di poter meglio individuare e migliorare la qualità delle prestazioni erogate.

Qualora non possa compilarlo da solo/a, potrà avvalersi dell'aiuto di una persona di Sua fiducia che conosca bene i Suoi bisogni.

Il questionario, una volta compilato, dovrà essere restituito, in busta chiusa, alla sede della Bergamo Sanità in via Vasvecchio 1/C 24027 Nembro (BG).

La ringraziamo sin d'ora per la disponibilità e la collaborazione.

Il Presidente
Stefano Ghilardi

1. INFORMAZIONI GENERALI DELL'UTENTE

Età (in anni compiuti) _____ **Sesso** ☐ maschio ☐ femmina

Nazionalità ☐ italiana ☐ straniera

Scolarità ☐ nessuna ☐ scuola obbligo ☐ sc. Superiore ☐ laurea

2. Secondo Lei, le informazioni sulle prestazioni fornite dai diversi professionisti coinvolti nel Servizio di Cure Domiciliari (medico, infermiere, medico specialista, ecc....), sui tempi e sugli orari di visita sono state chiare?

Prestazioni: ☐ insufficiente ☐ sufficiente ☐ buono ☐ ottimo

Tempi: ☐ insufficiente ☐ sufficiente ☐ buono ☐ ottimo

Orari: ☐ insufficiente ☐ sufficiente ☐ buono ☐ ottimo

3. Quali sono gli operatori venuti al Suo domicilio?

☐ Infermiere

☐ Medico geriatra

☐ Medico fisiatra

☐ Fisioterapista

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO CURE DOMICILIARI

☐ OSS

☐ Psicologo

☐ Altro _____

4. Che tipo di prestazioni sono state effettuate da questi operatori?

_____

_____

_____

5. Gli operatori hanno rispettato la Sua riservatezza?

☐ insufficiente ☐ sufficiente ☐ buono ☐ ottimo

Se la sua risposta è stata per nulla o poco, precisi i motivi del mancato rispetto:

6. Metta una crocetta sull'atteggiamento tenuto dagli operatori:

Gentilezza	☐ insufficiente	☐ sufficiente	☐ buono	☐ ottimo
Danno sicurezza perché sanno sempre gestire la situazione	☐ insufficiente	☐ sufficiente	☐ buono	☐ ottimo
Sono capaci di trovare nuove soluzioni in caso di problemi	☐ insufficiente	☐ sufficiente	☐ buono	☐ ottimo
Attenzione alle Sue esigenze	☐ insufficiente	☐ sufficiente	☐ buono	☐ ottimo
Informazioni sulla situazione sanitaria	☐ insufficiente	☐ sufficiente	☐ buono	☐ ottimo
Comportamento adatto alle richieste effettuate	☐ insufficiente	☐ sufficiente	☐ buono	☐ ottimo
Sono affidabili nel rispetto degli orari	☐ insufficiente	☐ sufficiente	☐ buono	☐ ottimo
Sono capaci di stabilire buoni rapporti con il paziente e gli utenti	☐ insufficiente	☐ sufficiente	☐ buono	☐ ottimo

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO CURE DOMICILIARI

7. Dal punto di vista pratico come ha soddisfatto le Sue esigenze

L'infermiere	☐ insufficiente	☐ sufficiente	☐ buono	☐ ottimo
Il fisioterapista	☐ insufficiente	☐ sufficiente	☐ buono	☐ ottimo
Il medico	☐ insufficiente	☐ sufficiente	☐ buono	☐ ottimo
Lo psicologo	☐ insufficiente	☐ sufficiente	☐ buono	☐ ottimo
L'operatore OSS	☐ insufficiente	☐ sufficiente	☐ buono	☐ ottimo
Il dietista	☐ insufficiente	☐ sufficiente	☐ buono	☐ ottimo
.....	☐ insufficiente	☐ sufficiente	☐ buono	☐ ottimo
.....	☐ insufficiente	☐ sufficiente	☐ buono	☐ ottimo

8. Gli orari in cui hanno erogato il servizio a domicilio sono stati soddisfacenti?

☐ Sì ☐ No

Se la sua risposta è stata no, quale orario riterrebbe più adatto alle sue esigenze e per quale motivo?

_____

9. Ritiene soddisfacente la frequenza con cui gli operatori l'hanno assistita per erogare le prestazioni individuate dal piano di cura?

Si ☐ No ☐

Se no, perché?

_____

10. In caso di bisogno ritenuto urgente, gli operatori sono intervenuti tempestivamente?

Sì ☐ No ☐

Se si, chi è intervenuto?

_____

11. Ritiene che il Suo stato di salute sia migliorato dalla presa in carico?

Sì ☐ No ☐

Se no, perché?

_____

12. Si ritiene soddisfatto dell'assistenza domiciliare?

Sì ☐ No ☐

Se no, perché?

_____

13. Come valuta in generale la qualità del servizio erogato?

☐ insufficiente ☐ sufficiente ☐ buono ☐ ottimo

14. Ritiene che il Servizio di Cure Domiciliari l'abbia aiutata a gestire al meglio la Sua situazione?

Sì ☐ No ☐

Perché?

_____

15. Come valuta il personale? Ha operato nel rispetto della dignità della persona, tenendo conto delle sue esigenze in base all'età, al genere, alle condizioni di salute, di fragilità fisica e psicologica, religione e cultura?

☐ insufficiente ☐ sufficiente ☐ buono ☐ ottimo

16. Quali prestazioni vorrebbe che fossero offerte dal Servizio di Cure Domiciliari che ad oggi non sono erogate?

_____

17. Quali suggerimenti può offrire per migliorare il Servizio di Cure Domiciliari?

_____

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO CURE DOMICILIARI

18. HA COMPILATO IL QUESTIONARIO:

☐ Da solo

Insieme ad altri:

☐ Coniuge/Partner convivente

☐ altro famigliare parente/convivente _____
precisare il grado di parentela

☐ altro famigliare/parente NON convivente _____
precisare il grado di parentela

☐ badante

☐ vicino di casa

☐ volontario

☐ amico/a

☐ il Questionario è stato compilato dal Tutore/curatore/amministratore di sostegno della persona assistita

19. Ha altre cose da aggiungere? Ci sono cose per Lei poco soddisfacenti che vorrebbe segnalare?

_____

_____

_____

_____

_____

Data di compilazione _____ *Grazie per il tempo che ci ha dedicato*

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UCP-DOM

Data_____

N. Protocollo_____

Spett.le
Bergamo Sanità Soc. Coop. Sociale
Ufficio Relazione con il Pubblico

NOMINATIVO PERSONA CHE EFFETTUA SEGNALAZIONE: _____

INDIRIZZO: _____

TIPOLOGIA DI CONTATTO:

❑ Telefonico ❑ Scritto ❑ Diretto

❑ Segnalazione ❑ Reclamo ❑ Encomio

VERBALE DELLA COMUNICAZIONE:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

ISTRUTTORIA:

_____

_____

_____

_____

_____

INVIATO A:

Per commento o responsabilità

_____

Per conoscenza

_____

Presa visione RAQ_____

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UCP-DOM

Gentile Signore/a,

è nostro dovere effettuare un'indagine sulla qualità da Lei percepita sui servizi domiciliari erogati dalla nostra struttura: la Sua collaborazione, mediante la compilazione di questo questionario, **rigorosamente anonimo**, ci è particolarmente preziosa al fine di poter meglio individuare e migliorare la qualità delle prestazioni erogate.

Qualora non possa compilarlo da solo/a, potrà avvalersi dell'aiuto di una persona di Sua fiducia che conosca bene i Suoi bisogni.

Il questionario, una volta compilato, dovrà essere restituito, in busta chiusa, alla sede della Bergamo Sanità in via Vasvecchio 1/C 24027 Nembro (BG).

La ringraziamo sin d'ora per la disponibilità e la collaborazione.

Il Presidente
Stefano Ghilardi

0.0 INFORMAZIONI GENERALI DELL'UTENTE

Compilatore (1) familiare (2) colf (3) altro

Sesso (1) femmina (2) maschio

Età (in anni compiuti) _____

Nazionalità (1) italiana (2) comunitaria (3) extracomunitaria

Scolarità (1) nessuna (2) scuola obbligo (3) sc. Superiore (4) laurea

Professione (1) casalinga (2) operaio (3) impiegato (4) dirigente (5) pensionato
(6) artigiano (7) studente (8) disoccupato (10) altro _____

D.01 Come valuta l'accesso al servizio di cure palliative in quanto a cortesia e disponibilità?

1	scarso	2	sufficiente	3	discreto	4	buono	5	ottimo

D.02 Dopo quanti giorni è stato fissato il colloquio per avviare il programma di cure domiciliari?

1	oltre 15gg	2	tra 7 e 15 gg	3	tra 6 e 3 gg	4	meno di 3 gg

D.03 E' soddisfatto del tempo intercorso tra il primo colloquio e l'inizio del programma di assistenza domiciliare?

1	per nulla	2	poco	3	abbastanza	4	molto

D.04 Durante il periodo di cura era informato di quali erano gli operatori sanitari (medico e infermiere) dedicati alle cure del malato?

1	mai	2	sì, a volte	3	sì, spesso	4	sì, sempre

D.05 Come considera il rispetto della riservatezza personale (comunicazioni di informazioni riservate, svolgimento di azioni delicate da parte degli operatori, ecc.)?

1	scarso	2	sufficiente	3	discreto	4	buono	5	ottimo

D.06 Come valuta la frequenza delle visite domiciliari rispetto alle necessità del malato?

1	scarso	2	sufficiente	3	discreto	4	buono	5	ottimo

D.07 In caso di chiamata urgente, come valuta la tempestività di risposta da parte degli operatori di cure palliative?

1	scarso	2	sufficiente	3	discreto	4	buono	5	ottimo

D.08 E' soddisfatto delle informazioni fornite su come utilizzare a domicilio farmaci, presidi, protesi?

1	per nulla	2	poco	3	abbastanza	4	molto

D.09 E' soddisfatto delle informazioni e dei consigli ricevuti in merito a come alimentare, muovere, curare l'igiene personale, assistere il malato?

1	per nulla	2	poco	3	abbastanza	4	molto

D.10 Come ha valutato la modalità e i tempi di fornitura di carrozzine, materassi anti – decubito, ecc.?

1	scarso	2	sufficiente	3	discreto	4	buono	5	ottimo

D.11 E' rimasto soddisfatto delle modalità di prescrizione dei farmaci?

1	per nulla	2	poco	3	abbastanza	4	molto

D.12 Durante il periodo di assistenza domiciliare ha avuto necessità di ricorrere ad altri servizi di assistenza? Se si, quali (pronto soccorso, guardia medica, 112)?

1	112	2	guardia medica	3	pronto soccorso	4	no

D.13 Dal punto di vista dei rapporti umani è rimasto soddisfatto degli operatori del servizio di cure palliative domiciliari?

1	per nulla	2	poco	3	abbastanza	4	molto

D.14 In generale come valuta il servizio di cure domiciliari?

1	scarso	2	sufficiente	3	discreto	4	buono	5	ottimo

Data di compilazione _____

Grazie per il tempo che ci ha dedicato