

A photograph showing a caregiver in blue scrubs holding the hand of an elderly person wearing a white sweater. The caregiver is also holding a wooden cane. The background is a blurred indoor setting.

# **Guida ai Servizi di Assistenza Domiciliare e Cure Palliative**



**Istituti Ospedalieri  
Bergamaschi**

Gruppo San Donato



## Guida dei servizi CDOM e UCPDom

La Guida dei Servizi CDOM e UCPDom è consultabile anche sul sito web del Policlinico San Pietro all'indirizzo web: <https://www.grupposandonato.it/strutture/policlinico-san-pietro>

### FINALITÀ DEL SERVIZIO

Le Cure domiciliari hanno 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.

### PRESTAZIONI EROGATE

#### 1. Prestazioni infermieristiche

- prelievi del sangue;
- medicazioni di piaghe o ferite;
- sostituzione di cateteri vescicali;
- gestione di stomie;
- gestione di sondino naso gastrico;
- terapie infusionali;
- ulcere vascolari;
- enteroclistmi con eventuale svuotamento manuale fecalomi;
- gestione di cateteri venosi centrali o periferici;
- gestione incontinenza urinaria o fecale;
- somministrazione di nutrizione enterale o parenterale;
- assistenza ai malati terminali o complessi (pazienti in fase di fine vita in condizioni cliniche instabili) con somministrazione di endovenose intramuscolari sottocutanee;
- gestione pompe elastomeriche;
- ossigenoterapia;

#### 2. Prestazioni del personale ausiliario

- Cure igieniche alla persona con sollievo alla famiglia.
- Prevenzione con rilevazione di segni e sintomi di lesioni da decubito, aiuto nella deambulazione e nei cambi posturali, attività di sostegno alla personalità

#### 3. Prestazioni fisioterapiche

- Il medico fisiatra concorda un progetto riabilitativo individuale con il fisioterapista (riabilitazione neuromotoria e respiratoria).
- Affiancamento per l'utilizzo di presidi ed ausili

#### 4. Prestazioni mediche specialistiche

Consulenza di medici palliativisti, geriatri, nutrizionisti e fisiatri

#### 5. Sostegno psicologico

Al paziente in fase terminale ed alla sua famiglia, in accordo con il MAP ed il medico palliativista (colui che si occupa della terapia del dolore in fase terminale).



## Guida dei servizi CDOM e UCPDom

### 6. Telemedicina

In fase di adeguamento

### MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Il personale sanitario nei giorni concordati con il paziente ed il caregiver, contatta telefonicamente questi e li avvisa del suo arrivo.

Al domicilio del paziente il personale sanitario eroga le prestazioni indicate sul PAI, valuta lo stato clinico del paziente, l'aspetto emotivo e psicologico, l'assetto domestico e familiare, operando nel rispetto della dignità e delle condizioni biopsicofisiche, culturali, sociali e religiose dell'utenza.

Il personale sanitario si impegna a creare e promuovere una partnership con le persone assistite e i loro familiari per aiutarle a sviluppare le conoscenze e le competenze necessarie allo scopo di fare scelte e prendere conseguenti decisioni appropriate a uno stile di vita sano e a comportamenti positivi per la propria salute.

### MODALITA' DI ACCESSO E DI ATTIVAZIONE DELLE CURE DOMICILIARI

#### CDOM

Il servizio CDOM è accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale, pertanto l'erogazione è gratuita.

Il servizio viene attivato dal medico curante in presenza di un bisogno sanitario di pertinenza infermieristica, riabilitativa o specialistica (terapia del dolore e sostegno psicologico).

La richiesta di prestazioni di Cure Domiciliari attivata dal Medico di base (MAP), viene inoltrata al distretto ASST di appartenenza. La richiesta contiene una sintetica valutazione clinica e la motivazione dell'attivazione del servizio, oltre ad eventuali richieste per interventi specialistici. L'ASST di appartenenza effettua valutazioni multidimensionali

Il paziente ha il diritto di scegliere chiunque voglia tra gli Enti accreditati preposti.

Ad ogni nuovo assistito è garantito l'intervento e l'avvio dell'CDOM prescelti dal medesimo, entro 24 ore per i casi critici (segnalati dal MAP con urgenza), entro 72 ore per tutti gli altri casi. A seguire, il Care Manager effettuerà la prima valutazione del caso

#### UCPDom

La richiesta di prestazioni per l'UCPDom viene attivata dal medico di base (MAP) che la inoltra al distretto ATS di appartenenza.

Altresì l'attivazione può essere richiesta dalla famiglia dell'assistito, presentando domanda presso il distretto ASST di appartenenza: il personale UCPDom contatterà il medico di base o il pediatra di riferimento del paziente.

Può essere inoltrata al distretto ATS di riferimento la "dimissione protetta" (già in uso nelle strutture di ricovero) dal medico ospedaliero che - in fase di dimissione e sulla base delle esigenze sanitarie rilevate- affida l'assistito alle cure dei servizi territoriali. Anche il medico palliativista può attivare l'assistenza domiciliare all'ASST di riferimento (sempre con la "dimissione protetta" già in uso nelle strutture ospedaliere).



## Guida dei servizi CDOM e UCPDom

Infine, l'attivazione è prerogativa anche dei servizi sociali, che possono trasmettere la segnalazione all'ASST di riferimento.

L'UCPDom garantisce:

- Colloquio di presa in carico entro 24 ore dalla segnalazione;
- 1° visita entro 48 ore dal colloquio (salvo esigenze familiari particolari)
- Redazione di un Piano Assistenziale Individuale, entro 72 ore dalla prima visita

### TARGET DI POPOLAZIONE ASSISTITA

Gli Istituti Ospedalieri Bergamaschi garantiscono le Cure Domiciliari alle persone residenti nei distretti nei quali sono accreditati, di qualunque età, che necessitano di cure al domicilio in quanto in situazione di fragilità. Per accedere al servizio devono essere presenti tutte le seguenti condizioni:

- condizione di non autosufficienza, di fragilità e patologie in atto o esiti delle stesse che necessitano di cure che possono essere effettuate solo a domicilio
- presenza di supporto familiare o informale
- consenso informato da parte della persona o della famiglia

### ORARI ATTIVITÀ AMMINISTRATIVA E CONTATTI

- **Segreteria del servizio** (sede operativa aperta al pubblico presso Policlinico San Pietro, via Carlo Forlanini, 15- Ponte San Pietro (BG):
  - Dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 17.30;
    - tel.: 035 604351
    - e-mail: adi.iob@grupposandonato.it
  - Dalle ore 17.30 alle ore 08.30-in mancanza del personale amministrativo- è possibile lasciare un messaggio in segreteria telefonica al numero 035 604351

### ORARI ATTIVITÀ SANITARIA E CONTATTI

- Gli Istituti Ospedalieri Bergamaschi garantiscono l'attività sanitaria 5 giorni a settimana (da lunedì a venerdì) dalle ore 08.00 alle ore 18.00, per i percorsi che prevedono solo attività prestazionali o monoprofessionali; 7 giorni settimanali dalle ore 08.00 alle ore 18.00 per i percorsi che prevedono attività domiciliari integrate.

- **Reperibilità**

Pronta disponibilità all'utenza al numero 340 9910120

- 7 giorni su 7 dalle 08:00 alle 18:00 (CDOM)
- 7 giorni su 7, 24 ore su 24 (UCPDom)

Il coordinatore infermieristico (care manager) è contattabile telefonicamente dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 16.00 al numero di telefono fornito alla famiglia.



## Guida dei servizi CDOM e UCPDom

### CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

Gli Istituti Ospedalieri Bergamaschi al fine di garantire, favorire e preservare i rapporti fiduciosi tra persone assistite ed operatori sanitari cercano di minimizzare la rotazione del personale per la durata della presa in carico.

Di prassi, ad ogni paziente viene assegnato un Case Manager.

Non è contemplata l'alternanza o la rotazione del personale sanitario se non in caso di ferie o imprevisto o impossibilità.

Il Care Manager si occuperà di contattare telefonicamente i caregiver e/o i pazienti per raggiungerli circa la sostituzione momentanea, fornire il nominativo ed il recapito dell'operatore sostituito e rassicurarli relativamente all'adeguatezza dell'assistenza.

Per garantire la continuità assistenziale, in caso di cambio ente gestore o trasferimento presso struttura sanitaria, il Case Manager provvederà alla compilazione della lettera di dimissione infermieristica che, il paziente o il caregiver, forniranno al personale sanitario.

### SEGNALAZIONI E RECLAMI

I pazienti e i familiari che lamentino reclami in merito all'attività svolta dal personale o che desiderino inviare consigli e suggerimenti, potranno:

- rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il pubblico:
  - di persona dal Lunedì al Venerdì con orario 8.30-12.30 / 13.30-17.00, piano D, Policlinico San Pietro
  - telefonicamente al 035 604500 dal Lunedì al Venerdì con orario 8.30-12.30 / 13.30-17.00
  - inviando un'email all'indirizzo [urp.psp@grupposandonato.it](mailto:urp.psp@grupposandonato.it)
  - tramite compilazione del modulo "segnalazioni- suggerimenti- reclami", reperibile sul sito all'indirizzo [www.grupposandonato.it/strutture/policlinico-san-pietro/ufficio-relazioni-pubblico](http://www.grupposandonato.it/strutture/policlinico-san-pietro/ufficio-relazioni-pubblico) e in allegato alla presente Guida. Il modulo potrà essere consegnato di persona all'URP, inviato tramite email o consegnato al personale di servizio al domicilio in forma anonima che lo farà pervenire all'ufficio competente. L'Ufficio Relazioni con il pubblico si impegna a fornire riscontro finale all'utente entro 13 giorni lavorativi.
- Contattare il Care Manager al n. 340 9910120
- Presentarsi di persona presso la sede delle Cure Domiciliari dal Lunedì al Venerdì con orario 8.30-17.30, piano 1, Policlinico San Pietro
- Contattare la Direzione Sanitaria al n. 035 604331
- Contattare il distretto ASST di appartenenza:
  - o ASST BERGAMO: 035.267.6495
  - o ASST ISOLA BERGAMASCA: 035.603.351 - 035.603.247
  - o ASST DALMINE: 035.378.119 - 035.378.943
  - o ASST TREVIGLIO: 0363.590.913
  - o ATS BERGAMO SEGRETERIA ADI: 035.385.242
- Contattare la sede di ATS di Bergamo:
  - o Via Francesco Galliccioli, 4, 24121 Bergamo BG, tel.: 035 385111

### PRESA IN CARICO DELL'UTENTE

Il coordinatore del servizio di assistenza domiciliare (sia in caso di CDOM che UCPDom) verifica personalmente i bisogni assistenziali del paziente stabilendo il numero di accessi utili a soddisfare i



## Guida dei servizi CDOM e UCPDom

bisogni di cura e assegnando, a seconda della complessità assistenziale, tutte le figure professionali necessarie, nel rispetto di quanto stabilito dalla normativa vigente. Inoltre imposta il **F**ascicolo **S**ociosanitario e **A**ssistenziale, predispose e lascia al domicilio la documentazione per l'assistenza e il Diario Assistenziale (che sarà ritirato al termine del periodo di assistenza). All'atto della presa in carico, previa informazione da parte del personale sanitario al domicilio, viene redatto il modulo di consenso informato per la tutela della riservatezza dei dati (parte finale della cartella infermieristica, che è inclusa nel FASAS ed è conservata in archivio presso la sede dell'ente accreditato). Il Diario Assistenziale, data anche la sua valenza di documento legale, viene compilato dagli operatori coinvolti nel PAI, ad ogni accesso, indicando data, ora e firma dell'operatore. Il Diario Assistenziale è custodito al domicilio del paziente, il caregiver è tenuto alla controfirma della documentazione sanitaria. La visione della documentazione sanitaria, viene resa disponibile anche a eventuali consultazioni del MMG/ PLS o del personale ATS in visita al domicilio del paziente.

### **DIMISSIONI**

La dimissione del paziente può avvenire quindi per:

- guarigione
- ricovero presso strutture ospedaliere o altra struttura sanitaria;
- volontà del paziente o dei familiari (rinuncia all'assistenza domiciliare);
- decesso del paziente.
- cambio di residenza c/o altra città o distretto
- passaggio da un ente accreditato all'altro

Alla dimissione del paziente l'infermiere provvede alla chiusura della cartella del paziente avendo cura di controllare la conformità della compilazione e comunica, in accordo con il MAP la chiusura del PAI al presidio socio- sanitario territoriale dell'ASST. L'infermiere compila la lettera di dimissione per garantire adeguata continuità assistenziale in caso di cambio Ente erogatore o ricovero presso altra struttura sanitaria e fornire in ogni caso le indicazioni inerenti lo stato di salute del paziente

### **DESCRIZIONE DELL'UNITÀ D'OFFERTA**

In riferimento ai nostri valori ispiratori, Istituti Ospedalieri Bergamaschi intendono le Cure Domiciliari (C-DOM) come l'intervento attivo, a domicilio del paziente, di personale altamente specializzato (Infermieri, Terapisti della Riabilitazione, ASA – OSS, Psicologi, Medici specialisti quali Fisiatri, Geriatri, Terapisti del Dolore) secondo un piano di cura personalizzato PAI. Gli obiettivi sono pertanto l'erogazione di prestazioni nell'area Sanitaria (attività medica specialistica, assistenza infermieristica; riabilitazione funzionale) integrata, ove necessario, da prestazioni nell'area Socio-Assistenziale (assistenza e supporto nella mobilitazione ed igiene personale) volte al soddisfacimento dei bisogni assistenziali dell'utente, garantendo un grado elevato delle prestazioni nonché la continuità dell'assistenza socio-sanitaria degli utenti.



## Guida dei servizi CDOM e UCPDom

### COME RAGGIUNGERCI

- In auto (possibilità di ampio parcheggio comunale):
  - Da Bergamo: strada statale n. 342 Briantea, uscita Ponte San Pietro
  - Da Lecco: strada statale n. 342 Briantea, uscita Ponte San Pietro
  - Da Milano: autostrada A4 Milano- Venezia, uscita Dalmine, seguire le indicazioni per Ospedale Policlinico San Pietro
- In treno: fermata alla stazione di Ponte San Pietro, 10 minuti a piedi
- In autobus: bus n. 8 linea Bergamo (stazione ferroviaria) - Ponte San Pietro (capolinea di fronte all'Ospedale)

### DIRITTI DEL PAZIENTE

Ogni paziente che utilizza il servizio di Cure Domiciliari e, in generale le strutture degli Istituti Ospedalieri Bergamaschi, ha diritto:

- Ad essere assistito e curato in modo appropriato e continuativo.
- Al rispetto della dignità e delle convinzioni personali senza alcuna discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, condizione sociale ed opinioni politiche.
- A ricevere le necessarie informazioni per partecipare in modo attivo e consapevole al percorso di diagnosi e cura. Le informazioni devono riguardare le condizioni di salute, i benefici attesi e gli eventuali rischi del trattamento proposto nonché delle possibili alternative. Il paziente deve essere informato sulle possibili conseguenze del rifiuto totale e parziale delle cure proposte, di cui si assume la responsabilità, e sulle alternative terapeutiche.
- Al rispetto della riservatezza nello svolgimento di prestazioni mediche ed assistenziali e nel trattamento dei dati personali.
- Di vietare la divulgazione del ricovero e di informazioni sul suo stato di salute a persone diverse da quelle da lui stesso indicate.
- Ad una appropriata valutazione e gestione del dolore.

Il personale, altresì, chiede ai pazienti o al caregiver:

- di collaborare con il personale con cui entra in rapporto ed a rispettarlo;
- di facilitare il rispetto degli orari e dei tempi stabiliti;
- di avvisare telefonicamente il proprio operatore di riferimento di ogni eventualità che ostacoli l'erogazione del servizio;
- di non offrire alcun compenso al personale.



## Guida dei servizi CDOM e UCPDom

L'ente si impegna a garantire i diritti sopra citati a tutela delle persone assistite. Si impegna inoltre a fornire con completezza ed esattezza la documentazione oltre che a rilevare la qualità delle prestazioni erogate secondo gli standard aziendali previsti e procedure interne di controllo.

### **TRASFERIMENTO**

Qualora il paziente fosse ricoverato in ospedale, e si trasferisca in un altro distretto o venga dimesso, il coordinatore o l'infermiere referente prenderà contatti con la struttura per garantire la continuità delle cure. L'infermiere di riferimento redigerà lettera di dimissione con breve relazione del percorso assistenziale intrapreso, inclusa la terapia in corso ed eventuali schede legate alla nutrizione, alla terapia elastomerica in atto ed alle lesioni da decubito.

### **SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**

Al momento della presa in carico si consegna un questionario (M PRQ 10-16) per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti e dei caregiver rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite, da restituire all'infermiere referente. Attraverso la compilazione, il paziente può dare un giudizio sui vari aspetti dell'organizzazione con cui è entrato in contatto. I questionari compilati vengono periodicamente ritirati dal Coordinatore Infermieristico e consegnati all' URP, che li inserisce a sistema in un file elettronico. Questo può essere utilizzato anche per la rilevazione dei disservizi eventualmente integrato dal modulo "segnalazioni-suggerimenti-reclami" presente sul sito (vedi paragrafo "segnalazione reclami"). Il Care Manager resta comunque a disposizione dell'utenza, al numero fornito in occasione del primo accesso, per ogni eventuale disservizio o reclamo

### **ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO- SANITARIA**

Tutta la documentazione sanitaria può essere rilasciata agli utenti, che dovranno richiederla telefonando al numero 035 604214 attivo il lunedì, il mercoledì e il venerdì dalle 9:00 alle 13:00. Sarà richiesta la compilazione di un modulo (M PRQ 06-09, che si allega alla presente Guida) e copia di documento di riconoscimento che, insieme a copia del bonifico effettuato, sarà da spedire a [archivio.psp@grupposandonato.it](mailto:archivio.psp@grupposandonato.it), oppure tramite FAX allo 035 604424. Altrimenti è possibile recarsi personalmente al CUP per richiedere copia autenticata agli sportelli "Accettazione Ricovero" dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 12:00. Il modulo può anche essere scaricato dal sito al seguente indirizzo [Richiesta Documentazione Sanitaria | Policlinico San Pietro \(grupposandonato.it\)](#).

- Il costo della copia autentica rilasciata su supporto informatico (CD) è di € 26 + eventuali spese di spedizione di € 10,50;
- Il costo della copia autentica scaricabile on-line è di € 22
- Il costo della copia autentica in formato cartaceo della documentazione sanitaria è di € 45 + eventuali spese di spedizione di € 18;
- il costo della copia di altra documentazione è di €18 + eventuali spese di spedizione di 10,50 €





## Guida dei servizi CDOM e UCPDom

Sul modulo sono riportate le istruzioni per il pagamento e le modalità di ritiro e/o invio della medesima. La copia autenticata della documentazione sanitaria sarà disponibile per il ritiro entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta.

### **ALLEGATI**

Si consegna in allegato alla presente Guida informativa la seguente modulistica:

- modulo “segnalazioni- suggerimenti- reclami” M PRQ 10-02
- modulo richiesta accesso a documentazione sanitaria M PRQ 06-09
- questionario di soddisfazione dell’utenza M PRQ 10-16