

Gentile Utente,

La ringraziamo per aver scelto la nostra struttura per il servizio di *CP-DOM*

- La nostra **segreteria** è attiva per segnalazioni o reclami da lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.30 e dalle ore 13.30 alle ore 17.00 e il sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00. Tel. **035 611055 Interno 2** – segreteria@rsaponte.it
- Il servizio di **assistenza infermieristica** è attivo sette giorni su sette, dalle ore 8.00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì, e dalle ore 8.00 alle ore 15.00 il sabato e i festivi, in ragione della risposta al bisogno collegata al Piano Assistenziale Individualizzato.
- Il servizio di **reperibilità** è attivo 7 giorni su 7, 24 ore su 24, solo al numero **339 4930758**
- Il **Responsabile Medico Sanitario** del servizio è il dott. Fulvio Menghini.
- Il **Care Manager/Responsabile Infermieristico** è la sig.ra Anna Arzuffi **cell. 339 4930758** – anna.arzuffi@rsaponte.it

La nostra sede operativa si trova in Via Matteotti, 5 a Ponte San Pietro (BG), è facilmente raggiungibile sia attraverso i mezzi pubblici che in auto.

In autobus: linea urbana 8 in primis

In treno: dalla ferrovia Bergamo Lecco la cui stazione è confinante con il parco della Casa.

In auto: percorrendo l'autostrada A4 provenendo da est (Brescia) l'uscita consigliata è Dalmine, mentre provenendo da ovest (Milano) l'uscita è quella di Capriate.

INDICE

La storia della Fondazione	pag. 3
Ambito territoriale di intervento	pag. 4
Il servizio offerto dalle CP-DOM: Modalità di erogazione delle prestazioni A chi è rivolto e criteri/condizioni di accesso	pag. 4
Modalità di presa in carico e dimissione	pag. 4
Gli operatori e l'organizzazione del servizio	pag. 6
I costi del servizio	pag. 7
Modalità di accesso alla documentazione sociosanitaria	pag. 7
I diritti dei cittadini e delle persone assistite	pag. 7
Ufficio Pubblica Tutela e Ufficio Relazioni con il Pubblico	pag. 8
Valutazione del servizio Segnalazioni disservizi, reclami e osservazioni	pag. 9
Questionario di soddisfazione	pag. 11
Modulo osservazioni, reclami e segnalazioni disservizi	pag. 14
Dove siamo	pag. 16

LA STORIA DELLA FONDAZIONE

La Fondazione Casa di Riposo di Ponte San Pietro Onlus ha veramente una storia importante.

L'idea iniziale è nata da un comune sentire della proprietà e delle maestranze di una grande azienda quale era, già all'inizio del secolo scorso, il Cotonificio Legler di Ponte San Pietro.

Infatti, con i fondi dei titolari e delle maestranze, che al tempo contavano oltre 2500 unità, nella seconda metà degli anni trenta, è stata costruita una residenza denominata "Casa di Riposo per Vecchi", destinata ad accogliere i lavoratori in pensione di vecchiaia del Comune di Ponte San Pietro, la cui amministrazione unitamente ad un gruppo di generosi privati cittadini aveva con sollecitudine offerto un importante contributo.

L'iniziativa ha riscosso da subito notevole apprezzamento e ciò trova conferma nel Regio Decreto del 21 novembre 1940, che gli attribuiva il riconoscimento di Ente Morale.

Sfortunatamente, durante il secondo conflitto mondiale, pesanti bombardamenti aerei, mirati ai vicini ponti ferroviari, hanno distrutto il complesso residenziale da poco costruito.

Nell'immediato dopoguerra, grazie al fatto di essere Ente Morale, il tutto è stato rapidamente ricostruito a spese dello Stato e riaperto all'esercizio il 1° Ottobre 1949.

Da allora per ben 50 anni, senza sostanziali modifiche, ha offerto la sua originale funzione che via via si è fatta però sempre meno adeguata alle crescenti necessità funzionali e dimensionali. Fortunatamente, a partire dall'anno 2000, inizia una nuova storia che, a fronte di preziosi contributi della Fondazione Cariplo e dell'Amministrazione Comunale, vede nel successivo decennio, sotto la sapiente guida della signora Nazarena Maffei, importanti interventi organizzativi e strutturali di ammodernamento e di vero e proprio ampliamento. Tali interventi hanno portato la nostra Casa ad essere l'eccellente Residenza Sanitaria Assistita che è oggi, con 85 posti accreditati più 3 autorizzati di sollievo, perfettamente rispondente alle normative regionali in materia e ai bisogni del territorio, ottenendo nel 2007 il riconoscimento di ONLUS.

La Fondazione ha attivato dal novembre 2004 il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata e dal 2006 gestisce il Centro Diurno Integrato.

IL SERVIZIO CP-DOM: AMBITO TERRITORIALE DI INTERVENTO

La Fondazione ha attivato dal mese di novembre 2004 il servizio di assistenza domiciliare integrata mettendo a disposizione dei cittadini del distretto dell'Isola Bergamasca la capacità professionale della propria équipe socio-sanitaria e assistenziale qualificata.

La Fondazione è accreditata con l'ATS per erogare il servizio CP-DOM nel Distretto ATS Bergamo Ovest.

IL SERVIZIO OFFERTO DALLA CP-DOM

MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

A CHI È RIVOLTO E CRITERI/CONDIZIONI DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

L'Unità di Cure Palliative Domiciliari eroga assistenza domiciliare a favore di persone affette da patologie ad andamento cronico 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.

Erogano prestazioni professionali di tipo medico, infermieristico, riabilitativo e psicologico, aiuto infermieristico, assistenza tutelare e sostegno spirituale.

L'équipe è formata da un Medico responsabile sanitario del servizio, un Responsabile Infermieristico/Care Manager, 3 Medici Palliativisti, un Medico Fisiatra, uno psicologo, un assistente sociale, un dietista, educatori professionali, fisioterapisti, infermieri, OSS e si rapporta col medico di base per il progetto di assistenza individuale (PAI).

MODALITÀ DI PRESA IN CARICO E DIMISSIONI

Il processo di presa in carico contempera le esigenze di:

- libertà di scelta della persona malata;
- parità tra i soggetti accreditati;
- accompagnamento della persona malata in un percorso di cura tempestivo e integrato.

La presa in carico prevede il coinvolgimento del MAP/PDF che può prendere parte

all'equipe assistenziale secondo quanto previsto dal PAI e ne è, comunque, informato e aggiornato. Il processo di presa in carico del malato e della sua famiglia è orientato a garantire al malato percorsi semplificati, tempestivi e flessibili.

La segnalazione e l'accesso alla Rete delle Cure Palliative avviene a seguito di:

- dimissione protetta dalla struttura di ricovero, a seguito della valutazione del medico palliativista della struttura stessa
- proposta di un medico specialista
- proposta del MAP/PDF
- accesso diretto da parte del paziente o del caregiver
- segnalazione dei servizi sociali

A seguito della segnalazione, entro 24 ore, viene effettuato un colloquio di valutazione con i familiari e, qualora ritenuto possibile, con il malato, per l'individuazione del più appropriato setting assistenziale.

L'eventuale avvio del percorso assistenziale prevede:

- la condivisione da parte del nucleo familiare, in particolare dal caregiver e, quando possibile, del malato, in base al livello di conoscenza e consapevolezza della diagnosi e prognosi di malattia
- l'individuazione all'interno dell'equipe, del personale sanitario (Referente clinico medico e infermiere) di riferimento per ogni paziente al fine di garantire la continuità del rapporto con l'assistito e la famiglia.

Entro 48 ore dal colloquio viene effettuata la prima visita dell'equipe al domicilio per la validazione dell'avvio del percorso e Valutazione multidimensionale, in grado di definire i bisogni globali della persona e della famiglia, il livello di gravità e di progressione della malattia.

Entro 72 ore dalla prima visita viene redatto un "Piano di assistenza individuale" (PAI) sulla base della valutazione multidimensionale.

La dimissione può avvenire per i seguenti motivi:

- stabilizzazione
- decesso
- ricovero in ospedale
- trasferimento in altra tipologia assistenziale

- cambio residenza/cambio distretto
- rinuncia utente
- cambio Ente Erogatore

La chiusura dell'assistenza deve avvenire segnalando con precisione in ADIWEB e nel diario clinico data e motivo di dimissione. L'Ente accreditato informa tutti gli attori coinvolti, in particolare il MAP/PDF e provvede a raccogliere il diario clinico e a conservarlo per eventuali successivi controlli da parte dell'ATS.

All'atto della dimissione è previsto il rilascio all'utente della relazione di dimissione, idonea a garantire e assicurare continuità delle cure.

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.

GLI OPERATORI

E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

L'equipe CP-DOM si incontra periodicamente per l'aggiornamento dei casi seguiti, supervisionata dal Direttore Sanitario della struttura in qualità di responsabile sanitario.

Attualmente sono previste le seguenti figure professionali:

- 7 infermieri
- 3 medici palliativisti
- 1 psicologo
- 1 fisiatra
- 1 fisioterapista + 2 al bisogno
- OSS (Personale Cooperativa Nuove Prospettive)
- 1 educatore professionale + al bisogno Personale Cooperativa Nuove Prospettive
- 1 dietista
- 1 assistente sociale

Gli operatori sono riconoscibili dal cartellino di riconoscimento che riporta il logo della Fondazione, il nome dell'operatore e la sua qualifica.

Gli operatori sono tenuti ad indossare tutti i presidi di protezione individuale (guanti, divise usa e getta, etc...) che ritengono idonei allo svolgimento delle

attività specifiche, compreso l'uso dei sollevatori qualora fossero a disposizione al domicilio.

I COSTI DEL SERVIZIO

I costi del servizio CP-DOM sono sostenuti quasi interamente dalla Regione e pagati dall'ATS di competenza attraverso l'erogazione di voucher rispondenti ai piani di assistenza individuale.

MODALITA' DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA

L'utenza può avere accesso alla documentazione amministrativa e sociosanitaria previa compilazione dell'apposito modulo da richiedere alla nostra segreteria (tel. 035/611055 int. 2 o mail segreteria@rsaponte.it).

La Fondazione, previa valutazione della richiesta, ha tempo trenta giorni dalla riconsegna dell'apposito modulo per soddisfare la richiesta dell'utenza.

La presa visione della documentazione è gratuita, invece il rilascio di copia cartacea è subordinato al rimborso dei costi di riproduzione:

Da 1 a 50 fogli	€ 25,00
Da 51 a 100 fogli	€ 50,00
Da 101 a 150 fogli	€ 75,00
Da 151 a 200 fogli	€ 100,00
Da 201 a 250 fogli	€ 125,00
Da 251 a 300 fogli	€ 150,00

DIRITTI DEI CITTADINI E DELLE PERSONE ASSISTITE

Ogni utente CP-DOM della Fondazione ha diritto:

- di essere curato ed assistito in modo appropriato e rispondente alle esigenze rilevate e concordate nel PAI;
- al rispetto della dignità e delle convinzioni personali, senza alcuna discriminazione di età, sesso, razza, lingua, condizione sociale, religione ed opinioni politiche;
- di ricevere le informazioni necessarie a partecipare in modo consapevole, attivo e sicuro al processo di cura;

- al rispetto della riservatezza nello svolgimento di prestazioni mediche ed assistenziali e nel trattamento dei dati personali;
- ad una appropriata valutazione e gestione del dolore;
- di esprimere il proprio parere sul servizio, attraverso le modalità messe a disposizione (es. questionario di gradimento dei servizi) e di rivolgersi al Responsabile del servizio qualora ritenga lesi i propri diritti.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO ASST BG OVEST

L'ASST Bergamo Ovest garantisce all'utenza la possibilità di formulare osservazioni, segnalazioni e sporgere reclami.

L'ufficio preposto è l'**Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)** che assicura:

- ai cittadini il diritto all'informazione relativa a servizi, attività e strutture;
- agli utenti l'accessibilità alle prestazioni erogate e la partecipazione al processo di miglioramento dei servizi.

URP - OSPEDALE DI TREVIGLIO-CARAVAGGIO

L'URP dell'Ospedale di Treviglio-Caravaggio è situato al piano rialzato, vicino agli uffici della Direzione Generale, ed è raggiungibile anche con ascensore.

Osserva il seguente orario di apertura:

- dal lunedì al giovedì dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle ore 14.00 alle 16.00;
- il venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00.

L'URP dell'ospedale di Treviglio-Caravaggio, oltre che direttamente, potrà essere contattato anche:

- telefonicamente al n.0363/424325
- via e-mail all'indirizzo urp@asst-bgove.it
- dal sito internet

URP – OSPEDALE DI ROMANO DI LOMBARDIA

L'URP dell'Ospedale di Romano di Lombardia è situato al 1° piano, presso gli uffici della Direzione Amministrativa, ed è raggiungibile anche con ascensore.

Osserva il seguente orario di apertura:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle 12.00 e dalle ore 14.00 alle 16.00.

L'URP dell'Ospedale di Romano di Lombardia, oltre che direttamente, potrà essere contattato anche:

- telefonicamente al n.0363/990234
- via e-mail all'indirizzo: urp@asst-bgovest.it
- dal sito internet

UFFICIO PUBBLICA TUTELA

Resp. Dott.ssa Chiara Casadio (Del. n° 918/2024)

L'Ufficio di Pubblica Tutela ha ruolo autonomo e indipendente di tutela e rappresentanza dei cittadini verso la ASST Bergamo Ovest; con responsabile non dipendente dal Servizio Sanitario.

Opera per affermare trasparenza e partecipazione, il miglioramento della qualità del servizio e dei rapporti tra cittadini e servizio sanitario con il primato della persona.

Ad esso possono rivolgersi, anche con segnalazioni, esposti e reclami, i cittadini, le Organizzazioni e gli Enti interessati ai temi trattati dall'Ufficio.

L'ufficio ha sede presso l'Ospedale di Romano di Lombardia ed è raggiungibile telefonicamente al Tel. 0363/990234 o via e-mail : uff_pubblicatutela@asst-bgovest.it

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO, SEGNALAZIONI DISSERVIZI, RECLAMI E OSSERVAZIONI

La nostra segreteria è attiva per segnalazioni o reclami da lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.30 e dalle ore 13.30 alle ore 17.00 e il sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00. Tel. 035 611055 Interno 2.

Gli utenti e i loro familiari possono sporgere reclamo per i disservizi eventualmente subiti nell'erogazione del servizio, possono inoltre fare osservazioni e proporre consigli per il miglioramento di quanto offerto.

A tal proposito la Fondazione mette a disposizione un modulo apposito, che una volta l'anno viene sottoposto all'attenzione del responsabile della Struttura e del Medico responsabile del servizio, per la rilevazione del grado di

soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio offerto, pertanto si chiede la cortese partecipazione nella compilazione e restituzione del questionario. I risultati di tale indagine vengono esposti nella bacheca all'ingresso della RSA una volta all'anno.

La Fondazione mette a disposizione anche un modulo per la rilevazione di eventuali reclami e la segnalazione di eventuali disservizi. La Fondazione si impegna a dare risposta entro un mese ad eventuali segnalazioni o reclami.



QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO UCP-DOM

Gentile Utente, Le chiediamo cortesemente di voler compilare in forma anonima il presente questionario che ci darà preziose informazioni sui Suoi bisogni e sulla qualità del servizio che Le abbiamo offerto.

Data compilazione del presente modulo: ____ \ ____ \ ____

Compilatore del modulo:

- ☐ Familiare
- ☐ Assistente
- ☐ Altro

Sesso compilatore:

- ☐ F
- ☐ M

Età compilatore: ____

Nazionalità compilatore:

- ☐ Italiana
- ☐ Comunitaria
- ☐ Extracomunitaria

Grado di istruzione compilatore:

- ☐ Nessuno
- ☐ Scuola dell'obbligo
- ☐ Scuola superiore
- ☐ Laurea

Professione compilatore:

- ☐ Casalingo/a
- ☐ Operaio/a
- ☐ Impiegato/a
- ☐ Dirigente
- ☐ Pensionato/a
- ☐ Artigiano
- ☐ Commerciante
- ☐ Studente
- ☐ Disoccupato
- ☐ Altro

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

- ☐ Scarso
- ☐ Sufficiente
- ☐ Discreto
- ☐ Buono
- ☐ Ottimo

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

- ☐ Oltre 15 giorni
- ☐ Tra 7 e 15 giorni
- ☐ Tra 3 e 6 giorni
- ☐ Meno di 3 giorni



FONDAZIONE
CASA DI RIPOSO
DI PONTE SAN PIETRO
ONLUS

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

- ☐ Per nulla
- ☐ Poco
- ☐ Abbastanza
- ☐ Molto

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

- ☐ Mai
- ☐ Sì, a volte
- ☐ Sì, spesso
- ☐ Sì, sempre

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

- ☐ Scarso
- ☐ Sufficiente
- ☐ Discreto
- ☐ Buono
- ☐ Ottimo

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

- ☐ Scarso
- ☐ Sufficiente
- ☐ Discreto
- ☐ Buono
- ☐ Ottimo

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

- ☐ Scarso
- ☐ Sufficiente
- ☐ Discreto
- ☐ Buono
- ☐ Ottimo

E' soddisfatto delle indicazioni fornite su come utilizzare a domicilio farmaci, presidi, protesi?

- ☐ Per nulla
- ☐ Poco
- ☐ Abbastanza
- ☐ Molto

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

- ☐ Per nulla
- ☐ Poco
- ☐ Abbastanza
- ☐ Molto

Come ha valutato la modalità e i tempi di fornitura di carrozzine, materassi anti-decubito, ecc?

- ☐ Scarso
- ☐ Sufficiente
- ☐ Discreto



- ☐ Buono
- ☐ Ottimo

E' rimasto soddisfatto delle modalità di prescrizione dei farmaci?

- ☐ Per nulla
- ☐ Poco
- ☐ Abbastanza
- ☐ Molto

Durante il periodo di assistenza domiciliare ha avuto necessità di ricorrere ad altri servizi di assistenza? Se sì quali?

- ☐ No
- ☐ 118
- ☐ Guardia medica
- ☐ Pronto soccorso

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

- ☐ Per nulla
- ☐ Poco
- ☐ Abbastanza
- ☐ Molto

In generale come valuta il servizio di cure domiciliari?

- ☐ Scarso
- ☐ Sufficiente
- ☐ Discreto
- ☐ Buono
- ☐ Ottimo

Grazie per la preziosa collaborazione.

Il Legale Rappresentante
Pietro Algeri



MODULO PER OSSERVAZIONI, RECLAMI E SEGNALAZIONE DISSERVIZI

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

APPREZZAMENTI

.....

.....

.....

.....

.....

DATA SEGNALAZIONE:

N.B. La risposta da parte della Fondazione verrà data entro il termine massimo di un mese.



DATA RICEZIONE:

AZIONI INTRAPRESE:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

DOVE SIAMO

La Segreteria della Fondazione si trova presso la Casa di Riposo a Ponte San Pietro, in via Matteotti 5 ed è situata nel cuore del paese vicino alla ferrovia. Entrando nell'edificio è posta al piano terra della Residenza A, all'interno dei locali dell'amministrazione.

È facilmente raggiungibile sia attraverso i mezzi pubblici sia in auto.

In autobus: linea urbana 8 in primis

In treno: dalla ferrovia Bergamo Lecco la cui stazione è confinante con il parco della Casa.

In auto: percorrendo l'autostrada A4 provenendo da est (Brescia) l'uscita consigliata è Dalmine, mentre provenendo da ovest (Milano) l'uscita è quella di Capriate.