

CARTA DEI SERVIZI

CURE PALLIATIVE
DOMICILIARI



A CASA TUA

CURE DOMICILIARI



CARTA DEI SERVIZI

CURE PALLIATIVE DOMICILIARI

A CASA TUA S.R.L.

Sommario

1: A CASA TUA S.R.L.	3
1.1 Chi siamo	3
1.2 Cosa facciamo	3
1.3 La nostra Mission	3
2: Le Cure Palliative Domiciliari:	4
2.1: Definizione.....	4
2.2: A chi è destinata.....	5
2.3: Come si attiva.....	5
2.4: I livelli assistenziali	5
2.5: La presa in carico.....	6
2.6: Organizzazione del servizio	6
2.7: Costi per gli utenti	7
2.8: Rilevazione del grado di soddisfazione da parte di utenti, familiari ed operatori.....	8
2.9: Reclami.....	8
2.10 Tutela utenti.....	8
2.11: Informativa sulla Privacy.....	10
2.12: Dimissione e/o trasferimento ad altri servizi	10
2.13: Modalità di richiesta documentazione sanitaria.....	10
3: La nostra Centrale Organizzativa	11
4: Carta dei diritti e delle responsabilità degli assistiti	12



1: A CASA TUA S.R.L.

1.1 Chi siamo

A Casa Tua srl nasce dalla partnership tra la cooperativa OSA, il primo player nazionale nel settore dell'assistenza domiciliare sociosanitaria, e il Gruppo Over, primo operatore sul territorio italiano specializzato nella creazione di soluzioni e servizi abitativi per il benessere degli over 65.

La società ha mosso i suoi primi passi in Lombardia, cui è seguita un'espansione nelle Regioni del nord per garantire ai cittadini protocolli di cura adeguati alle loro necessità di salute, in una naturale integrazione tra servizi domiciliari e residenziali nonché di teleassistenza.

1.2 Cosa facciamo

A CASA TUA S.R.L. assicura ai propri assistiti prestazioni socio- sanitarie e specialistiche quale ente accreditato e contrattualizzato presso ATS Bergamo, ATS Brescia, ATS Città Metropolitana e ATS Brianza, garantendo il possesso di tutti i requisiti previsti dalla normativa regionale e il loro mantenimento nel tempo.

1.3 La nostra Mission

A CASA TUA S.R.L. ha lo scopo di erogare il Servizio di Cure Palliative Domiciliari attraverso la presa in carico globale del malato inguaribile e della sua famiglia per fornire risposte adeguate ai differenti bisogni.

Tutti i Servizi erogati da A CASA TUA S.R.L. rispettano il principio di uguaglianza dei diritti delle persone, che si fonda sull'articolo 3 della Costituzione, secondo il quale "tutti i Cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche". Il nostro obiettivo consiste nel non limitarci a rispondere ai bisogni, che sappiamo essere complessi e diversificati, in modo rigido e con un solo tipo di servizio, bensì nell'offrire una serie di risposte che siano il più possibile a "misura" per il Cittadino-Paziente.

A CASA TUA S.R.L. svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione. L'erogazione dei Servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell'organizzazione e nell'attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano le persone che fruiscono del Servizi.

2: Le Cure Palliative Domiciliari:

2.1: Definizione

Per Cure Palliative si intende *“l'insieme degli interventi terapeutici, diagnostici e assistenziali, rivolti sia alla persona malata sia al suo nucleo familiare, finalizzati alla cura attiva e totale dei pazienti la cui malattia di base, caratterizzata da un'inarrestabile evoluzione e da una prognosi infausta, non risponde più a trattamenti specifici”*. (Legge n.38/1 Art. 2-Definizioni)

Le Cure Palliative sono quindi quell'insieme di cure, non solo farmacologiche, volte a migliorare il più possibile la qualità della vita sia del malato in fase terminale.

La fase terminale è una condizione irreversibile in cui la malattia non risponde più alle terapie che hanno come scopo la guarigione ed è caratterizzata da una progressiva perdita di autonomia della persona e dal manifestarsi di disturbi (sintomi) sia fisici, ad esempio il dolore, che psichici. In queste condizioni, il controllo del dolore e degli altri disturbi, dei problemi psicologici, sociali e spirituali assume importanza primaria.

Le cure palliative sono state definite dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) come *“...un approccio che migliora la qualità della vita dei malati e delle loro famiglie che si trovano ad affrontare problematiche associate a malattie inguaribili, attraverso la prevenzione e il sollievo della sofferenza per mezzo di un'identificazione precoce e di un ottimale trattamento del dolore e di altre problematiche di natura fisica, psicologica, sociale e spirituale.”*

Le équipes di Cure Palliative erogano prestazioni professionali di tipo medico, infermieristico, riabilitativo e psicologico, aiuto infermieristico, assistenza tutelare e sostegno spirituale, accertamenti diagnostici, fornitura dei farmaci, dei dispositivi medici, presidi ed ausili previsti dal Piano di Assistenza Individuale (PAI), nonché dei preparati per nutrizione artificiale.

Diversi studi hanno ormai accertato l'efficacia di una presa in carico tempestiva del malato e della sua famiglia da parte della Rete di offerta locale di Cure Palliative al fine di:

- ridurre il carico sanitario, organizzativo ed economico, per la cura di patologie inguaribili;
- contenere il carico sociale per la famiglia e la collettività associato alle elevate necessità assistenziali di questa tipologia di malati;
- evitare ricoveri inappropriati e l'ospedalizzazione dei malati;
- evitare il ricorso improprio al Pronto Soccorso, anche attraverso la prevenzione di eventi acuti e la risposta assistenziale a possibili episodi critici.

Le Cure Palliative godono, rispetto ad altre discipline, di un vantaggio culturale e di esperienza; nascono infatti dal superamento dell'approccio specialistico tradizionale (disease-oriented), per focalizzarsi sul malato e sulla valutazione globale e multidisciplinare dei suoi problemi (person-oriented) per promuovere la dignità della persona e la qualità della vita, con particolare attenzione

per gli elementi soggettivi e le condizioni di fragilità sociale, familiare ed economica che si associano ai problemi clinici e assistenziali, nel principio dell'umanizzazione delle cure.

2.2: A chi è destinata

Le Cure Palliative domiciliari, si rivolgono a pazienti in fase terminale di ogni malattia cronica ed evolutiva, in primo luogo malattie oncologiche ma anche neurologiche, respiratorie, cardiologiche ed hanno lo scopo di dare al malato la massima qualità di vita possibile, nel rispetto della sua volontà, aiutandolo a vivere al meglio la fase terminale della malattia ed accompagnandolo verso una morte dignitosa.

2.3: Come si attiva

Il processo di attivazione Cure Palliative domiciliari prevede una segnalazione alla Rete Locale delle Cure Palliative di attivazione del servizio a seguito di:

- Dimissione protetta da struttura di ricovero
- Proposta di medico specialista
- Proposta del Medico di Assistenza Primaria o del Pediatra di Libera Scelta
- Accesso diretto da parte del paziente o caregiver
- Segnalazione dei servizi sociali
-

Il servizio erogato è gratuito in quanto totalmente a carico del Servizio Sanitario Nazionale.

2.4: I livelli assistenziali

Nel DPCM 12 gennaio 2017, di definizione ed aggiornamento dei livelli essenziali di assistenza (LEA) (31), sono state caratterizzate le cure palliative e la terapia del dolore, con un approccio orientato alla presa in carico e al percorso di cura, distinguendo gli interventi per livelli di complessità ed intensità assistenziale.

- **Cure palliative di base:** caratterizzate da complessità clinico assistenziale e dei bisogni variabile ma non elevata, per cui è richiesta una intensità assistenziale mediobassa; garantiscono un mix professionale che abbia almeno un accesso del medico palliativista ogni 10 giorni, garantendo un CIA superiore a 0,2 durante l'intero percorso di assistenza nel setting di base.
- **Cure palliative specialistiche:** caratterizzate da complessità clinico assistenziale e dei bisogni elevata/molto elevata per cui è richiesta una intensità assistenziale medioalta; garantiscono un mix professionale che abbia almeno due accessi del medico palliativista ogni 10 giorni, garantendo un CIA superiore/uguale a 0,5 durante l'intero percorso di assistenza nel setting specialistico.

2.5: La presa in carico

La A CASA TUA S.R.L. , a seguito della richiesta di attivazione dell'Unità di Cure Palliative Domiciliari:

- Effettua un primo colloquio di valutazione con i familiari, e qualora ritenuto possibile, con il paziente per l'individuazione del più appropriato setting assistenziale e per la verifica della sussistenza dei criteri di eleggibilità definiti dalla DGR 4610/2012. L'eventuale avvio del percorso assistenziale prevede la condivisione da parte del nucleo familiare, in particolare dal caregiver e, quando possibile, del malato, in base al livello di conoscenza e consapevolezza della diagnosi e prognosi di malattia e l'individuazione all'interno dell'equipe, del personale sanitario (Referente clinico medico e infermiere) di riferimento per ogni paziente al fine di garantire la continuità del rapporto con l'assistito e la famiglia.
- Prima visita/accesso dell'equipe al domicilio per la validazione dell'avvio del percorso e Valutazione multidimensionale (VMD), in capo ai soggetti erogatori o al medico palliativista dell'ospedale, in grado di definire i bisogni globali della persona e della famiglia/il livello di gravità e di progressione della malattia sulla base di criteri generali e specifici per patologia, attraverso strumenti validati adottati a livello della Rete Regionale
- Definizione di un "Piano di assistenza individuale" (PAI), da parte del medico palliativista (referente clinico) in condivisione con l'équipe multidisciplinare e multiprofessionale, sulla base della valutazione multidimensionale.

La presa in carico rispetta le seguenti tempistiche:

- Colloquio di presa in carico con i familiari (e se possibile con la persona malata) deve avvenire il prima possibile e, se necessario, 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 ogni famiglia viene individuato, all'interno dell'equipe, il personale sanitario (medico palliativista e infermiere case manager) di riferimento, al fine di garantire la continuità del rapporto con l'assistito e la famiglia.

Il FASAS, completo di tutte le sue parti è conservato al domicilio dell'utente, sino a conclusione dell'assistenza.

2.6: Organizzazione del servizio

Il servizio di Cure Palliative Domiciliari svolto da A CASA TUA S.R.L. prevede la presenza di una Centrale Operativa, all'interno del territorio dell'ATS Bergamo, quale punto di riferimento

permanente sia per l'assistito e la sua famiglia sia per gli altri attori coinvolti nel servizio (ATS, Distretti, MMG/PLS, operatori).

Presso la Centrale Operative è presente personale amministrativo e sanitario con ampia esperienza nel settore, organizzato per differenti territori di competenza. Oltre l'orario di apertura delle sedi operative, dalle 08.00 alle 20.00 365 giorni l'anno attivo un numero verde gratuito dove il nostro personale qualificato rispondere a tutte le domande ed esigenze del cittadino o del paziente stesso. Nei rimanenti orari è attiva una segreteria telefonica.

È comunque garantita una reperibilità telefonica sette giorni su sette h 24 con numeri di telefono dedicati, a seconda dei territori di afferenza, che saranno indicati dall'operatore al momento della presa in carico.

I Coordinatori d'area, in accordo con il Responsabile Sanitario, assicureranno il coordinamento di natura gestionale- organizzativa sulle attività assistenziali previste per tutti gli assistiti in carico.

Figure professionali a disposizione:

- Medico responsabile sanitario
- Medici palliativisti
- Infermieri Care Manager
- Infermieri Case Manager
- Fisioterapisti
- Operatori Socio Sanitari
- Psicologi
- Dietista in consulenza
- Assistente Sociale in consulenza
- Fisiatra in consulenza
- Educatore in consulenza
- Volontari con formazione specifica
- Responsabile URP
- Responsabile Sistema Informativo
- Responsabile Formazione e Aggiornamento del Personale
- Responsabile delle Attività di monitoraggio e miglioramento

2.7: Costi per gli utenti

Il Servizio di Cure Palliative Domiciliari è gratuito. Per le prestazioni domiciliari sono resi disponibili, senza oneri aggiuntivi a carico del SSN o dell'utente, beni sanitari e fornitura di farmaci come da seconde indicazioni operative per la riclassificazione delle unità di offerta cure palliative ai sensi della DGR n. 5918/16.

2.8: Rilevazione del grado di soddisfazione da parte di utenti, familiari ed operatori

L'ascolto dell'utente e il suo inserimento in alcuni processi decisionali riguardanti l'offerta socio-sanitaria, rappresenta, un aspetto fondamentale nell'orientare l'offerta stessa dei servizi verso le reali esigenze. Per il raggiungimento di tale obiettivo è necessario, pertanto, l'utilizzo di strumenti di rilevazione della qualità attesa e percepita dall'utenza. Per tale verifica A CASA TUA S.R.L. proporrà agli utenti e/o ai loro familiari un questionario di rilevazione della soddisfazione del servizio reso, composto da una serie di item strutturati finalizzati ad indagare i principali processi in cui l'utente è direttamente coinvolto e di fornire elementi utili per poter attivare eventuali azioni di miglioramento, in relazione all'organizzazione, alla qualità della prestazione resa e agli operatori interessati.

La A CASA TUA S.R.L. propone periodicamente anche ai propri operatori un questionario di valutazione del proprio grado di gratificazione e soddisfazione del lavoro svolto. Si intendono indagare diversi items che distinguono l'organizzazione, l'ambiente di lavoro, la comunicazione interna, la soddisfazione del lavoro e gestione delle risorse umane.

2.9: Reclami

Gli assistiti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni o reclami in riferimento a disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitano la fruibilità delle prestazioni.

I reclami possono essere presentati mediante:

- Comunicazione telefonica o via fax alla Centrale Operativa e/o alla Direzione Sanitaria;
- Indirizzo e-mail reclami@acasatuasrl.it;
- Lettera in carta semplice inviata presso gli uffici della Direzione sanitaria

A CASA TUA S.R.L. provvede con intervento risolutorio immediato per situazioni di particolare criticità e, negli altri casi, si impegna a rispondere entro 25 giorni dalla data di presentazione del reclamo.

2.10 Tutela utenti

L'assistito/familiare o tutore nei casi in cui ritengano negata o limitata la fruibilità delle prestazioni o dell'offerta possono rivolgersi a:

- ATS Bergamo:

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico potrà essere contattato, scaricando ed inviando l'apposito modulo per posta o via mail all'indirizzo:

· urp@ats-bg.it

· protocollo@pec.ats-bg.it

Il reclamo, presentato in forma scritta, sarà oggetto di valutazione solo se completo di dati anagrafici corretti e leggibili e accompagnato da copia di documento di identità. Per ulteriori informazioni l'ufficio è contattabile telefonicamente al numero verde 800.44.77.22 nei seguenti giorni e orari:

Lunedì	dalle ore 9.00 alle ore 13.00
Martedì	dalle ore 14.30 alle ore 16.30
Mercoledì	dalle ore 9.00 alle ore 13.00
Giovedì	dalle ore 14.30 alle ore 16.30
Venerdì	dalle ore 9.00 alle ore 13.00

- ASST Bergamo Papa Giovanni XXXIII:

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico potrà essere contattato:

A mezzo posta: ASST Papa Giovanni XXIII Piazza O.M.S 1, 24127 Bergamo

Telefonicamente al numero: +39.035.2675010

Tramite e-mail: urp@asst-pg23.it

- ASST Bergamo EST:

L'Ufficio relazioni con il pubblico e comunicazione istituzionale potrà essere contattato:

Telefonicamente al numero: +39.035.306.3787

Via e-mail all'indirizzo: upt@asst-bergamoest.it

- ASST Bergamo OVEST c/o Ospedale di Treviglio-Caravaggio:

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico potrà essere contattato:

Telefonicamente al numero: +39.0363.424325

Via fax al numero: +39.0363.424529

Via e-mail all'indirizzo urp@asst-bginvest.it

- ASST Bergamo OVEST c/o Ospedale di Romano di Lombardia:

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico potrà essere contattato:

Telefonicamente al numero: +39.0363.990234

Via fax al numero: +39.0363.990209

Via e-mail all'indirizzo: urp_romano@asst-bginvest.it

- ATS Brescia:

L'Ufficio di Pubblica Tutela potrà essere contattato:

Sede: Viale Duca degli Abruzzi, 15 - Brescia

Telefonicamente al numero: +39.030.3838255

(dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 12.00)

Via e-mail all'indirizzo: ufficiopubblicatutela@ats-brescia.it

- ATS Città Metropolitana

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico potrà essere contattato:

Telefonicamente al numero: +39.0285781

Via e-mail all'indirizzo: coordinamentourp@ats-milano.it

- ATS Brianza

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico potrà essere contattato:

Telefonicamente al numero: +39.039.2384857

Via e-mail all'indirizzo: comunicazione@ats-brianza.it – info@ats-brianza.it

2.11: Informativa sulla Privacy

(ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento Europeo sulla protezione dei dati n. 679/2016 ("GDPR"))

I dati personali forniti sono raccolti e trattati per migliorare la qualità dei servizi offerti. Per dare riscontro alle segnalazioni degli Utenti e per eventuali indagini scientifiche. Il trattamento dei dati avverrà mediante l'utilizzo di strumenti elettronici, informatici e cartacei, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente.

2.12: Dimissione e/o trasferimento ad altri servizi

All'atto della dimissione per trasferimento dell'utente in altra Unità di Offerta verrà rilasciata una relazione in cui saranno evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati in corso di servizio, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

2.13: Modalità di richiesta documentazione sanitaria

Qualsiasi documentazione sanitaria necessaria durante il periodo di presa in carico e dopo la dimissione, può essere richiesta compilando gli appositi moduli.

La documentazione, a richiesta dell'interessato, viene consegnata in copia, al costo di 15,00 euro, debitamente sottoscritta dal Responsabile Sanitario e può essere ritirata personalmente dall'utente



che ne ha fatto richiesta o essere ritirata da una persona delegata per iscritto (esibendo fotocopia del documento di identità) entro 10 giorni dalla richiesta.

3: La nostra Centrale Organizzativa

Centrale Organizzativa e Operativa CURE DOMICILIARI e CURE PALLIATIVE DOMICILIARI - ATS Bergamo (ASST PG XXIII, ASST Bergamo Est, ASST Bergamo Ovest), ATS Brescia (ASST Franciacorta), ATS Brianza (ASST Monza, ASST Vimercate), ATS Città Metropolitana (ASST Nord Milano, ASST Melegnano e della Martesana)

Via Taschetta 6, Osio Sotto (BG)

Tel. 800661899

E-mail: bergamo@acasatuasrl.it; brescia@acasatuasrl.it; brianza@acasatuasrl.it; milano@acasatuasrl.it



A CASA TUA
CURE DOMICILIARI



Aperta al pubblico, da lunedì a venerdì dalle ore 08.00 alle ore 17.00, orario continuato.

Sabato mattina dalle 8.30 alle 12.30.

Nei rimanenti orari è attiva la deviazione di chiamata al numero verde, dopo le ore 20 è attiva la reperibilità telefonica.

In Auto:

- Da Bergamo: statale Dalmine, uscita Osio Sotto
- Da Milano: autostrada A4 uscita Capriate San Gervasio, statale Bergamo – Osio Sotto
- Da Monza: direzione Trezzo d'Adda, proseguire statale per Brembate – Osio Sotto

[4: Carta dei diritti e delle responsabilità degli assistiti](#)

DIRITTI

Rispetto

L'assistito ha diritto di essere curato e assistito con premura e attenzione e nel rispetto della sua dignità umana.

Informazione

L'assistito ha diritto di ricevere informazioni complete e comprensibili in merito al proprio stato di salute, alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso ai servizi e alle relative competenze. In caso di interruzioni o disagi deve essere immediatamente informato sulle motivazioni e sulle alternative possibili. Lo stesso ha diritto, inoltre, ad identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura. A tal fine, tutto il personale ha ben visibile il nome e la qualifica.

Riservatezza

Il paziente ha diritto al rispetto della riservatezza. La conoscenza dello stato di salute del paziente è riservata al personale sanitario, che è tenuto al segreto professionale.

Reclami

L'assistito e i suoi familiari hanno il diritto di proporre reclami e segnalazioni su eventuali disfunzioni che debbono essere sollecitamente esaminati, e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

RESPONSABILITÀ

Collaborazione

L'assistito si impegna ad offrire la massima collaborazione agli operatori che prestano l'assistenza segnalando tempestivamente ogni situazione ambientale, sociale o personale che possa essere ritenuta fonte di rischio per la salute individuale o collettiva.

L'assistito è tenuto a controfirmare regolarmente il prospetto degli interventi effettuati presso il domicilio.

Informazione

L'assistito deve fornire informazioni complete e precise sulla sua salute.

L'assistito ha il dovere di informare tempestivamente sulla propria intenzione di rinunciare a cure e prestazioni programmate, perché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse.

Rispetto

Il paziente deve tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale degli operatori.

Osio Sotto, 01/04/2023