

	<i>Protocollo Clinico Assistenziale</i>	5.13 AU	
	CARTA DEI SERVIZI C-DOM	<i>emissione</i> 26/02/2024	

Il CENTRO DI RADIOLOGIA E FISIOTERAPIA è una struttura polispecialistica, **accreditata e convenzionata con il SSN**, che fornisce servizi sociosanitari e trattamenti terapeutici di elevato livello e qualità. Nato nel 1984, il Centro si avvale di specialisti di ben conosciuta competenza ed esperienza nella branca della riabilitazione.

La Carta dei servizi è uno strumento con cui il CRF intende instaurare un dialogo con gli utenti del Servizio e i loro familiari, promuovendo l'informazione sui servizi e sugli standard di qualità garantiti, la tutela e la partecipazione. Le prestazioni erogate da CRF rispettano appieno i Principi Fondamentali previsti dalla normativa vigente

Principi Fondamentali

Il Centro di Radiologia e Fisioterapia eroga ai cittadini prestazioni sanitarie basate sui principi di:

- **eguaglianza** dei diritti nei rapporti con l'azienda e nell'accesso ai servizi, intesa come divieto di ogni discriminazione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche;
- **imparzialità**: obiettività e rispetto ispirano il comportamento del Centro e di tutti gli operatori nei confronti degli utenti;
- **continuità e regolarità** nell'erogazione dei servizi e delle prestazioni;
- **partecipazione dell'utente**: per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio; per favorire il diritto di accesso alle informazioni che riguardano l'utente; per garantire il diritto di formulare segnalazioni, suggerimenti per il miglioramento e per esprimere la propria valutazione circa la qualità del servizio ricevuto;
- **efficacia ed efficienza** nella soddisfazione dei bisogni e nell'utilizzo delle risorse;
- **libertà di scelta** come riconoscimento fondamentale del diritto del cittadino/utente, tutelato in ogni momento del percorso all'interno della struttura sanitaria.

FINALITÀ E OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Per Cure Domiciliari si intende un complesso di prestazioni mediche, infermieristiche, riabilitative e socio-assistenziali, rese a domicilio dell'ammalato, secondo piani individuali programmati di assistenza definiti con la partecipazione delle figure professionali interessate al singolo caso.

Il Medico curante/Pediatra è il punto di riferimento primario per le esigenze sanitarie della persona non autosufficiente e a lui competono le decisioni in ordine agli interventi terapeutici a domicilio.

L'obiettivo generale delle Cure Domiciliari è quello di favorire l'autonomia della persona non autosufficiente, mantenendola nel proprio ambiente di vita, facendosi carico del processo di recupero di tale autonomia e migliorando la disponibilità all'assistenza da parte dei familiari.

 CENTRO DI RADIOLOGIA E FISIOTERAPIA S.r.l.	<i>Protocollo Clinico Assistenziale</i>		5.13 AU
	CARTA DEI SERVIZI C-DOM		<i>emissione 26/02/2024</i>

Presenza del Direttore Sanitario

Il Direttore Sanitario è presente nei giorni di Lunedì, Martedì, Mercoledì, Giovedì e Venerdì; in sua assenza sarà presente un altro specialista radiologo in grado di sostituirla le funzioni.

DESTINATARI

Il Servizio C-DOM è rivolto a persone in situazione di fragilità caratterizzate dalla presenza di:

- una situazione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- una condizione di non deambulabilità e di non trasportabilità presso presidi sanitari ambulatoriali in grado di rispondere ai bisogni della persona;
- una rete familiare formale o informale di supporto;
- condizioni abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza, acquisite anche a seguito di azioni necessarie per il superamento di eventuali fattori ostativi.

Ambito territoriale

Il CRF eroga prestazioni CDOM in tutti i presidi Socio Sanitari Territoriali di Bergamo e Provincia:

Bergamo, Valle Imagna-Villa D'Almè, Valle Brembana, Dalmine, Isola Bergamasca, Romano di Lombardia, Treviglio, Alto Sebino-Lovere, Basso Sebino-Sarnico, Grumello, Seriate, Val Cavallina-Trescore, Val Seriana-Albino, Val Seriana Superiore e Val di Scalve-Clusone

Prestazioni Offerte

Le cure domiciliari assicurano assistenza sociosanitaria a domicilio, al fine di evitare o posticipare l'allontanamento della persona dal proprio ambiente domestico e familiare, per mezzo di prestazioni che supportano l'assistenza offerta dai familiari o da altre figure di riferimento.

Le cure domiciliari mirano a garantire interventi adeguati all'evolversi della situazione clinica e sociale, tramite il coinvolgimento di tutti gli attori (professionisti e familiari) che possono mettere a disposizione risorse e competenze in questo campo.

A seconda dei bisogni del paziente vengono attivate le seguenti prestazioni:

Assistenza Infermieristica: è erogata da Infermieri Professionali, in collaborazione con il Medico di famiglia, che svolgono le mansioni sanitarie proprie della professione: medicazioni, prelievi, evacuazioni, gestione cateteri vescicali, stomie, tracheotomie, PEG, gestione CVC e cateteri venosi periferici, gestione nutrizionale artificiale, somministrazione fluidoterapie, gestione pompe antalgiche ecc..

Fisioterapia: è erogata da Fisioterapisti che realizzano programmi terapeutici di riabilitazione motoria e respiratoria, addestrano all'utilizzo di protesi e ausili ne verificano l'efficacia, valutano le condizioni ambientali per abbattere le barriere architettoniche.

Cura della persona: è erogata da Ausiliari Socio Assistenziali (ASA) e Operatori Socio Sanitari (OSS) che si occupano della soddisfazione dei bisogni di base della persona quali l'igiene personale, la mobilitazione, la prevenzione dei decubiti e l'addestramento ai care giver il tutto in stretta collaborazione con gli infermieri.

Sostegno Psicologico: è erogato da Psicologi e Psicoterapeuti che garantiscono un supporto psicologico al paziente e all'equipe assistenziale.

Consulenza Medico-specialistica: è erogata da medici specialisti (geriatra, fisiatra..)

 CENTRO DI RADIOLOGIA E FISIOTERAPIA S.R.L.	<i>Protocollo Clinico Assistenziale</i>		5.13 AU
	CARTA DEI SERVIZI C-DOM		<i>emissione 26/02/2024</i>

I Profili Assistenziali

Le risposte assistenziali domiciliari sono articolate in differenti livelli di intensità e complessità assistenziale, individuati a partire dalla Valutazione multidimensionale (VMD). La VMD permette di identificare i bisogni e le risorse delle persone e definire Progetto individuali (PI), che guidano la scelta dei setting di cura più appropriati e la formulazione e implementazione dei Piani di assistenza individualizzati (PAI). La differenziazione per livelli di intensità assistenziale è proporzionata al livello di complessità assistenziale. Le CD vengono distinte in:

CD di livello base: costituite da prestazioni professionali in risposta a bisogni sanitari di bassa complessità di tipo medico, infermieristico e/o riabilitativo, anche ripetuti nel tempo; CD integrate di I, II e III livello: costituite da prestazioni professionali prevalentemente di tipo medico-infermieristico-assistenziale ovvero prevalentemente di tipo riabilitativo-assistenziale a favore di persone con patologie o condizioni funzionali che richiedono continuità assistenziale ed interventi programmati. Richiedono la VMD e la definizione di un PAI O PRI. Nel caso in cui l'utente/famiglia siano insoddisfatti dell'assistenza ricevuta sarà possibile revocare L'Ente Erogatore, procedendo ad una nuova scelta fra gli altri Enti accreditati.

Modalità di attivazione ed erogazione

Le richieste di attivazione di CD sono presentate dalla persona, dalla sua famiglia o da altre figure o servizi professionali abilitati: MMG/PLS, infermieri di famiglia, reparti ospedalieri, servizi di PS, centrali di dimissione protetta, servizi di degenza ospedaliera o extra-ospedaliera (cure intermedie, ospedali di comunità). Se la richiesta avviene a cura di figure diverse dal MMG/PLS della persona, il Distretto trasmette la necessaria comunicazione e la relativa documentazione al MMG/PLS. Ricevuta dal MMG/PLS la prescrizione di CD e la scheda unica di triage, l'EVM del distretto procede alla stesura del progetto individuale (PI). La persona o la sua famiglia ricevono quindi comunicazione dell'avvenuta conclusione del processo e la lista dei possibili erogatori nel proprio territorio. La persona/famiglia può quindi procedere alla propria libera scelta e comunicare tale decisione, al Distretto e all'erogatore selezionato.

Le richieste sono prese in carico entro 72 ore dalla ricezione della richiesta, entro 24 ore per urgenze segnalate dal medico o dalla struttura ospedaliera.

 CENTRO DI RADIOLOGIA E FISIOTERAPIA S.r.l.	<i>Protocollo Clinico Assistenziale</i>	5.13 AU	
	CARTA DEI SERVIZI C-DOM	<i>emissione 26/02/2024</i>	

Il CRF dispone la prima visita domiciliare e verifica a domicilio la situazione complessiva della persona, viene redatto il Piano Assistenziale Individuale (PAI), poi inviato al Distretto (EVM) per l'approvazione, che riporta, in coerenza con il PI, i profili professionali richiesti per l'erogazione delle prestazioni, la tipologia di prestazioni da erogare, frequenza e durata degli accessi e gli indicatori di esito rispetto agli obiettivi assistenziali definiti. Il Centro di Radiologia e Fisioterapia eroga il servizio:

- secondo le indicazioni del Piano di Assistenza Individuale (PAI)
- fornendo il materiale sanitario necessario per l'esecuzione delle prestazioni previste
- collaborando con il medico di base (MMG/PLS), oltre che con gli altri enti socio-sanitari presenti nella rete territoriale

Si provvede, inoltre, a definire il Care Manager della pratica, cioè l'operatore che, rispetto alle caratteristiche del caso, in coerenza con i bisogni rilevati e con il Progetto, assicuri la realizzazione degli interventi e il monitoraggio dell'intero processo assistenziale.

Il Care Manager fornirà un proprio recapito telefonico al quale sarà reperibile in caso di impreviste necessità sanitarie. Se durante lo svolgimento del percorso emergono necessità di livello superiore, anche di tipo sociale, è possibile proporre una rivalutazione del caso.

La durata del servizio è determinata sulla base dei tempi richiesti per la risoluzione dei bisogni rilevati. Al termine è rilasciata una relazione di dimissione contenente tutte le informazioni sullo stato di salute e sui trattamenti eseguiti. Si eseguono le dimissioni anche in caso di ricovero in una struttura ospedaliera, residenziale o per decesso del paziente.

Sono fornite anche tutte le informazioni, ai sensi della normativa vigente, relative al trattamento dei dati personali e Privacy, oltre che all'espressione del consenso informato alle cure.

Caratteristiche del servizio

Le **attività sanitarie** sopra descritte sono erogate:

- per 5 giorni settimanali (da lunedì a venerdì) per i percorsi che prevedono solo attività prestazionali di base
- per 7 giorni settimanali per percorsi che prevedono assistenza domiciliare integrata di I, II o III livello (un numero non inferiore a 49 ore settimanali, in ragione della risposta al bisogno collegato ai Piani di Assistenza Individuali aperti)

L'attività amministrativa si svolgerà dal Lunedì al Venerdì dalle 8 alle 18, il numero diretto è 388-7770856 - e-mail: idr@centroradiofisio.it

 CENTRO DI RADIOLOGIA E FISIOTERAPIA S.r.l.	<i>Protocollo Clinico Assistenziale</i>		5.13 AU
	CARTA DEI SERVIZI C-DOM		<i>emissione 26/02/2024</i>

Operatori che seguono il Servizio:

Il Servizio si compone di un'equipe multidisciplinare che collabora per mantenere uno standard qualitativo elevato e attento alle esigenze degli utenti e delle reti in cui sono inseriti. Le figure impegnate sono:

- **Case manager** che si occupa della programmazione delle attività sanitarie in raccordo con i medici di assistenza primaria e il personale del Distretto ATS (ha una funzione di supporto rispetto agli operatori ed è il riferimento per le famiglie)
- **infermieri**
- **fisioterapisti**
- **ASA/OSS**
- **Medici specialisti**
- **Psicologi**

Modalità di dimissione

Nel momento in cui il paziente ha raggiunto gli obiettivi del piano assistenziale, il Medico di Medicina Generale (MMG/ ASST), viene interpellato dal Care Manager per concordare la rivalutazione della situazione, finalizzata ad una eventuale dimissione.

Ricevute le indicazioni del MMG/ASST, insieme ai familiari ed al paziente, viene pianificata la dimissione, che può coincidere con la scadenza del profilo assistenziale assegnato.

In caso in cui il paziente in carico, per questioni cliniche, debba essere trasferito presso altra Unità di Offerta, l'infermiere, in raccordo con il MAP, e l'eventuale medico specialista, assicura la continuità assistenziale fino a trasferimento avvenuto.

In caso di trasferimento definitivo o a lungo termine del paziente ad altra UO, viene compilato il Modulo di Dimissione e inviato alla unità d'offerta che accoglie il paziente.

Se il trasferimento è temporaneo o d'urgenza il personale sanitario potrà consultare il FASAS presso il domicilio dell'utente.

In caso di sospensione per ricovero, per periodi superiori a 15 giorni, la data di dimissione coincide con il ricovero ospedaliero. Pertanto, in caso di sospensione del PAI superiore a 15 giorni questo deve essere chiuso. Al termine dell'assistenza, oppure nel caso di un cambio di setting di cura, viene effettuata una relazione di dimissione che descrive il percorso assistenziale, al fine di garantire una corretta continuità assistenziale in caso di nuove o ulteriori necessità dell'assistito.

 CENTRO DI RADIOLOGIA E FISIOTERAPIA S.p.A.	<i>Protocollo Clinico Assistenziale</i>		5.13 AU
	CARTA DEI SERVIZI C-DOM		<i>emissione 26/02/2024</i>

Continuità Assistenziale

Il paziente preso in carico viene assegnato ad un'équipe assistenziale, mantenuta per tutta la durata del progetto individuale.

Ciò favorisce una migliore conoscenza del paziente e della rete familiare, normalmente si crea un rapporto di fiducia tra le parti, sviluppa empatia, aumenta l'aderenza alle indicazioni proposte dall'équipe assistenziale. Questi presupposti sono fondamentali per l'erogazione delle cure domiciliari, dove il paziente e la famiglia sono spesso in momenti di estrema fragilità.

I componenti di un'équipe assistenziale assegnati ad una persona, vengono mantenuti tali, salvo assenze impreviste o impossibilità alla programmazione. Nel caso si verificano impedimenti ed imprevisti quali assenza improvvisa del personale, malattia, rottura di mezzi di trasporto, al fine di garantire la continuità assistenziale e il minor disagio possibile ai pazienti ed alle famiglie, la Struttura ha previsto la seguente procedura (urgenze ed emergenze - imprevisti organizzativi) che permette di risolvere tempestivamente il problema. Nel caso venga sostituito il personale di riferimento per la famiglia, ne verrà data comunicazione tempestiva alla famiglia; i nominativi del nuovo personale di riferimento verranno indicati nella scheda "Composizione équipe" lasciata al domicilio.

 CENTRO DI RADIOLOGIA E FISIOTERAPIA S.R.L.	<i>Protocollo Clinico Assistenziale</i>		5.13 AU
	CARTA DEI SERVIZI C-DOM		<i>emissione 26/02/2024</i>

Pagamenti

In allegato alla carta dei servizi c'è il listino privato. Le cure Domiciliari rese da strutture accreditate sono gratuite.

Richiesta copia FaSAS

E' possibile avere copia del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSAS) tramite richiesta scritta da indirizzare al Direttore Sanitario della Struttura.

La documentazione sanitaria viene rilasciata entro 15 giorni lavorativi dalla data di presentazione della richiesta. Il costo relativo al rilascio della copia del FaSAS è a carico del richiedente, il costo è di 15,00 euro.

Dove siamo: accesso

Il centro è situato a Bergamo, in via Roma 28 Gorle-Bg.

L'accesso è possibile, con i mezzi pubblici (tramite le linee di bus 7 e 8, la cui fermata è a 200 metri) e con i mezzi propri grazie ai parcheggi interni e a quello esterno.

L'assenza di barriere architettoniche e l'ingresso attrezzato facilitano l'accesso ai portatori di handicap, alle ambulanze e ai mezzi di trasporto dedicati ai pazienti. LA struttura è aperta al Pubblico dalle 8 alle 19 dal lunedì al Venerdì. Il Sabato dalle 8 alle 13.

Consenso informato

Le norme di legge prevedono che il medico informi sempre il paziente sull'iter terapeutico cui deve essere sottoposto. Il paziente deve esprimere in maniera valida e consapevole il proprio consenso per l'effettuazione della prestazione. Il paziente, sottoscrivendo l'apposito modulo, comunica di essere stato correttamente informato sul tipo di trattamento necessario, sulle modalità di esecuzione, su eventuali rischi e complicanze insiti nella procedura proposta, sulle eventuali alternative terapeutiche e sulle possibili conseguenze in caso di rifiuto al trattamento proposto. Tale atto non comporta assolutamente alcuna diminuzione della responsabilità dei sanitari. Il consenso viene firmato dal paziente o dal care giver, fatta eccezione per i casi:

- di trattamento su minore per età (firmato dal genitore);
- di trattamento su persone incapaci di intendere e volere (firmato dal tutore legale).

Protezione della privacy

Il paziente ha diritto ad essere adeguatamente informato sulle analisi e le indagini sanitarie che lo coinvolgono e farne partecipi solo le persone espressamente indicate. Il personale del Centro è obbligato al segreto professionale e al rispetto della privacy: i dati personali dell'utente saranno trattati nel rispetto delle norme di legge previste.

 CENTRO DI RADIOLOGIA E FISIOTERAPIA S.p.A.	<i>Protocollo Clinico Assistenziale</i>		5.13 AU
	CARTA DEI SERVIZI C-DOM		<i>emissione 26/02/2024</i>

Rilevazione gradimento e Segnalazione reclami

Al fine di realizzare l'obiettivo primario di tutela del benessere fisico e psicologico del paziente, nonché di garantire standard assistenziali sempre elevati, la struttura adotta una serie di strumenti operativi, attraverso i quali è possibile manifestare il proprio grado di soddisfazione sul servizio offerto e dare comunicazione di eventuali disservizi o reclami:

- segnalazione telefonica 035-290623 ogni giorno dalle 10 alle 16 chiedendo dell'Ufficio URP o e-mail direttamente alla segreteria URP : segreteria@centroradiofisio.it
- utilizzo dell'apposita modulistica, consegnata dall'operatore in occasione del primo accesso:
 - questionario di gradimento
 - scheda segnalazioni/reclami

I moduli possono essere consegnati presso la segreteria C-Dom oppure all'operatore che accede al domicilio. È possibile compilarli in forma anonima oppure apporre la propria firma qualora si voglia ricevere un riscontro, che è assicurato entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento. Le osservazioni ed i reclami, verranno considerati con attenzione e utilizzati per migliorare la qualità del servizio. Di fronte ad ogni segnalazione, il Responsabile del servizio compirà un'indagine all'interno dell'organizzazione al fine di accertare la situazione segnalata. Se verrà riscontrato un disservizio verranno adottati i provvedimenti più opportuni. **I questionari di gradimento** sono utili per poter comprendere meglio le esigenze degli utenti e portare in seguito azioni di miglioramento. Viene fatta una rilevazione semestrale sulla qualità percepita, verrà fatto un grafico e a fine anno verrà stilata una relazione conclusiva

Meccanismi di tutela, partecipazione e verifica

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è a disposizione dei pazienti e dei loro familiari dalle ore 10 alle ore 16, dal lunedì al venerdì, Tel.035 290636 Cell. 388 7770856 per le informazioni relative alle prestazioni offerte.

L'Ufficio Reclami è aperto dalle ore 10 alle 16, dal lunedì al venerdì, per ricevere reclami verbali, scritti e telefonici, su eventuali disservizi, atti o comportamenti che abbiano limitato la possibilità di fruire delle prestazioni sanitarie. I reclami verranno presentati alla Direzione al fine di migliorare i rapporti con i pazienti. La risposta ai reclami verrà inviata per iscritto entro 5 giorni.

I reclami possono essere inoltrati anche alle URP delle ASST Bergamo Est (tel 035.306.3783 mail: urp@asst-bergamoest.it.) ASST Papa Giovanni XXIII (tel.035.267 5010 mail: urp@asst-pg23.it) e ASST Bergamo Ovest (tel.0363/424325 mail: urp@asst-bginvest.it)

L'Ufficio di Pubblica Tutela è a disposizione dei cittadini presso l'ATS (Azienda di Tutela della Salute) della provincia di Bergamo, in via Galliccioli 4 a Bergamo Tel. 800.447722 mail: urp@ats-bg.it . Il livello di soddisfazione degli utenti viene periodicamente rilevato e valutato dalla Direzione e dal Responsabile della Qualità, mediante la somministrazione del Questionario di gradimento.

 CENTRO DI RADIOLOGIA E FISIOTERAPIA S.p.A.	<i>Protocollo Clinico Assistenziale</i>		5.13 AU
	CARTA DEI SERVIZI C-DOM		<i>emissione 26/02/2024</i>

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.

Collaborazione

RESPONSABILITÀ

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.