

 **SER.e N.A.**
Cooperativa Sociale

Carta dei servizi

Cure domiciliari (C-Dom)



CHI SIAMO

SER.e N.A. è una Cooperativa Sociale, senza finalità lucrative, che ha come scopo il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi.

La cooperativa intende realizzare i propri scopi sociali attraverso la gestione di servizi sociali orientati in via prioritaria, ma non esclusiva, ai bisogni di persone svantaggiate (anziani, minori, disabili, situazioni di svantaggio socio culturale, ecc.) proponendosi di ottenere per i soci continuità di lavoro, le migliori condizioni economiche, sociali e professionali, nonché di provvedere ad ogni forma di assistenza e di previdenza applicando i principi ed i metodi della cooperazione e della mutualità.

In particolare, vuole offrire servizi alla persona ed alle famiglie, con particolare attenzione per le fasce più deboli della popolazione quali: anziani, persone con disabilità, famiglie in difficoltà e persone escluse da condizioni "normali" di vita.

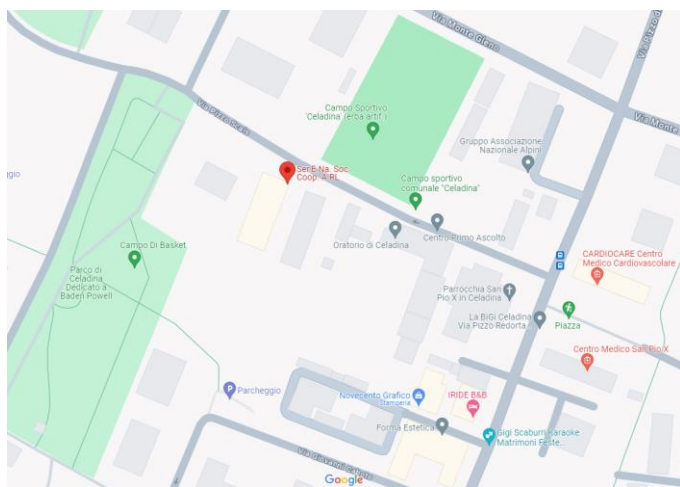
Gli obiettivi che si pone mirano sia a ridurre gli stati di emergenza sociale che a promuovere la persona umana a pieno titolo nella comunità, anche attraverso il coinvolgimento attivo e partecipato dei diversi portatori d'interessi del territorio.

La cooperativa SER.e N.A è presente sul territorio con un servizio strutturato di cure domiciliari, rivolto a tutte le categorie di persone che si trovano in condizioni di necessità sanitaria e che sono in possesso dei requisiti richiesti.

DOVE CI TROVIAMO

La sede della cooperativa SER.e N.A si trova a Bergamo,
via Pizzo Scais, 1/D.

Quartiere Celadina





CONDIZIONI CHE DANNO DIRITTO ALL'ATTIVAZIONE DELLE CURE DOMICILIARI

Il servizio delle cure domiciliare si rivolge a tutti i residenti in regione Lombardia di qualunque età che necessitano di cure domiciliari a causa di una situazione di fragilità.

Per non residenti che richiedono l'attivazione del servizio, bisogna essere in possesso del nulla osta del distretto di riferimento di residenza per procedere all'attivazione dell'assistenza domiciliare.

Per accedere al servizio bisogna essere in possesso delle seguenti condizioni:

- Bisogni sanitari e sociosanitari gestibili al domicilio
- Non autosufficienza, parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo
- Non deambulabilità e non trasportabilità
- Presenza di una rete familiare e informale di supporto
- Condizioni abitative che garantiscono la praticabilità dell'assistenza.

MODALITA' DI ATTIVAZIONE E PRESA IN CARICO

Per attivare il servizio delle cure domiciliare, il MAP o il Pediatra di Libera Scelta compila il modulo per la richiesta di apertura delle C-Dom che verrà inviata al Servizio Territoriale Valutazione Multidimensionale che contiene una sintetica valutazione clinica, le motivazioni relative alle necessità sanitarie del paziente, la scheda TRIAGE e l'eventuale richiesta di visita domiciliare specialistica.

Il distretto di riferimento esamina e valuta l'appropriatezza della richiesta, segnala all'ente scelto dall'utente tramite il portale in uso la richiesta completa dei dati anagrafici e clinici del richiedente.

La cooperativa SER,e N.A, contatta la persona di riferimento o l'utente stesso organizzando il primo accesso al domicilio, concordando giorno e l'orario, Verrà fornito il nome dell'operatore che sarà in possesso del cartellino di riconoscimento.

La cooperativa SER. E N.A

- Eroga il servizio di assistenza previsto dal Piano Assistenziale Individuale, definendo le prestazioni che verranno erogate, la cadenza degli accessi al domicilio e gli operatori coinvolti nell'assistenza
- Fornisce tutto il materiale sanitario necessario per l'esecuzione delle prestazioni previste
- Collabora con il medico di base, coinvolgendo laddove necessario anche la rete sociale.
- Collabora con i famigliari di riferimento nello svolgimento migliore dell'assistenza.

L'attivazione delle cure domiciliare può essere segnalata in fase di dimissione protetta dal medico ospedaliero, dimissioni inviate al MAP e al distretto di riferimento.



TEMPI DI ATTIVAZIONE

La presa in carico del paziente è prevista entro 72 ore dalla segnalazione salvo urgenze segnalate dal medico o dalla struttura ospedaliera che devono essere prese in carico entro 24-48 ore.

SERVIZI EROGATI

- **Assistenza infermieristica**
 - Prevenzione e cura lesioni da decubito, vascolari, piede diabetico e di altra natura
 - Medicazioni semplici e complesse utilizzando materiali ed approcci innovativi
 - Bendaggi semplici e complessi
 - Gestione cateteri venosi centrali, gestione stomie e tracheotomie, gestione peg/sng,
 - Gestione alvo, cateteri vescicali
 - Gestione nutrizione parenterale ed enterale
 - Prelievi ematici venosi
 - Somministrazione di terapie endovenose, intramuscolo e sottocute

- **Prestazioni ausiliare**
 - cura dell'igiene della persona
 - aiuto nella mobilizzazione e deambulazione
 - prevenzione delle lesioni da decubito
 - addestramento care giver

- **Visite mediche specialistiche**
 - medico palliativista
 - medico specialista fisiatra
 - medico specialista geriatra

- **Assistenza fisioterapica**
 - Rieducazione motoria
 - Fisioterapia respiratoria
 - Applicazioni piani riabilitativi
 - Addestramento sull'utilizzo di presidi ed ausili

- **Assistenza psicologica**
 - Colloqui individuali e familiari
 - Supporto psicologico

La cooperativa SER.e N.A eroga delle prestazioni in regime di libera professione con il seguente tariffario per prestazione:

| DESCRIZIONE | TARIFFA |
|---|---------|
| INFERMIERISTICI | |
| POSIZIONAMENTO CATETERE VESCICALE | 35 EURO |
| CLISTERE | 24 EURO |
| PRELIEVO | 18 EURO |
| TERAPIA ENDOVENA | 30 EURO |
| TERAPIA INTRAMUSCOLO | 15 EURO |
| MEDICAZIONE SEMPLICE | 25 EURO |
| MEDICAZIONE COMPLESSA | 35 EURO |
| BENDAGGIO SEMPLICE | 25 EURO |
| FKT | |
| SINGOLA SEDUTA | 45 EURO |
| ASSISTENZA SOCIO SANITARIA | |
| IGIENE COMPLETA ESEGUITA DA ASA/OSS | 20 EURO |

MODALITA' DI DIMISSIONE

La dimissione dell'utente dal servizio di cure domiciliare avviene con la chiusura del FASAS nel caso:

- Raggiungimento degli obiettivi definiti nel PAI
- In caso di cambio ente erogatore da parte dell'utente/familiare
- Per invio in altra unità di offerta
- Per sospensione del PAI superiore a 15 giorni
- Per rinuncia volontaria dell'utente/familiare
- Per decesso

L'operatore della cooperativa SER.e N.A provvede al controllo e al ritiro del FASAS dal domicilio dell'utente.

GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA E RISPETTO DELLA PRIVACY

La tutela della riservatezza dell'utente in relazione al trattamento dei dati personali è garantita dall'osservazione del CDPR 679/2016. Tutte le figure professionali coinvolte nell'assistenza all'utente sono tenute ad un comportamento etico e all'osservanza del codice deontologico nel rispetto della privacy. Il FASAS è lo strumento di lavoro per l'intera équipe che si occupa della gestione dell'utente. I dati contenuti nel FASAS sono a disposizione del MAP o dello specialista in caso di richiesta.

La documentazione sociosanitaria può essere richiesta dopo la chiusura dell'assistenza presso l'ufficio c-dom della cooperativa SER.e N.A.

DISTRETTI DI ACCREDITAMENTO DELLA COOPERATIVA SER.E.N.A.

- ASST BERGAMO EST: SERIATE E GRUMELLO DEL MONTE
- ASST BERGAMO: VALLE SERIANA, VALLE SERIANA SUPERIORE E VALLE DI SCALVE
- ASST BERGAMO OVEST: DALMINEE MEDIA PIANURA
- ASST BERGAMO OVEST: ISOLA BERGAMASCA EVALLE SAN MARTINO, PONTE SAN PIETRO
- ASST PAPA GIOVANNI XXIII- BERGAMO

ORARI DI APERTURA

Ufficio c-dom:

8.30-13.00

14.00-17.30

aperto al pubblico da lunedì a venerdì

Negli orari di chiusura è attivo un servizio di segreteria telefonica per la raccolta dei messaggi.

EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il servizio è garantito per 5 giorni a settimana (da lunedì a venerdì) per attività prestazionali o mono professionali

Per 7 giorni, numero di ore non inferiore a 49, per percorsi di profili domiciliari

Contatti cooperativa SER. e N.A

T. 3482354642 ufficio segreteria

T. 348 2755050 coordinatore infermieristico

MAIL adi@serenacoop.it

SEGNALAZIONE DEL LIVELLO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO

Il paziente o il familiare ha la possibilità di esprimere il grado di soddisfazione del servizio ricevuto tramite:

- segnalazione telefonica o tramite posta elettronica.
- lettera scritta consegnata alla segreteria C-DOM oppure direttamente all'operatore di riferimento.
- compilando in forma anonima il customer che viene consegnato al paziente/familiare unitamente al FASAS nel momento della presa in carico.

RECLAMI

I reclami possono essere:

- verbali tramite telefonata ai numeri di riferimento della cooperativa SER:e N.A.
- tramite posta elettronica.
- compilano apposita scheda di reclami e suggerimenti consegnata al paziente/familiare nel momento della presa in carico.

