FONDAZIONE "DON AMBROGIO CACCIAMATTA – FRATELLI GUERINI ONLUS"
Residenza Sanitaria Assistenziale – Iseo
Palestra Riabilitativa – Iseo
Casa Albergo "La Baroncina" – Monticelli Brusati
Centro Diurno Integrato "M. Cavalli Bendiscioli"– Passirano
ADI – UCP-DOM –Rsa Aperta

SERVIZIO UNITA' DI CURE PALLIATIVE DOMICILIARI

CARTA DEI SERVIZI

1. Descrizione dell'unità di offerta

L' unità di cure palliative domiciliari (UCP-Dom) eroga assistenza domiciliare di cure palliative a favore di persone affette da patologie ad andamento cronico ed evolutivo per le quali non esistono terapie o, se esistono, sono inadeguate o inefficaci ai fini della stabilizzazione della malattia, dei sintomi o di un prolungamento significativo della vita.
L'assistenza domiciliare di cure palliative prevede la presa in carico della persona malata ed il supporto della sua famiglia e di chi lo assiste da parte dell'equipe di Cure Palliative, composta da medico, infermiere, psicologo, operatore sociosanitario e fisioterapista.
Il servizio si occupa inoltre della fornitura di farmaci e dispositivi medici necessari all' assistenza secondo quanto stabilito dalla DGR 5918/2016.
Le cure palliative domiciliari sono un servizio previsto dal LEA Livelli essenziali di assistenza pensato per i bisogni di salute anche complessi delle persone fragili.
Tali cure vengono erogate anche dall' unità di cure Palliative Domiciliari di fondazione Cacciamatta e garantiscono in funzione della complessità dei bisogni e delle differenti intensità assistenziali, sia degli interventi di base coordinati dal Medico di Medicina Generale sia interventi di equipe specialistiche multidisciplinari.

Lo scopo delle Cure Palliative Domiciliari è quello di fornire al malato tutte le terapie che

si rendano necessarie al mutare del quadro clinico, garantendo nello stesso tempo la miglior qualità della vita possibile, cercando di evitare ricoveri ospedalieri che non possano migliorare il decorso clinico della malattia e consentendo di ottenere, rimanendo nel contesto familiare, un supporto alla fragilità, scegliendo liberamente le modalità e gli erogatori dell'assistenza di cui ha bisogno.

La Fondazione Don Ambrogio Cacciamatta – Fratelli Guerini partecipa alla rete di servizi di Cure Domiciliari e concorre alla sua realizzazione nel territorio di appartenenza, anche per la specifica collaborazione già in atto con il servizio C-Dom, in osservanza dei decreti autorizzativi emanati dalla ATS Brescia.

Corre l'obbligo segnalare che il Consiglio di Amministrazione dell'Ente Cacciamatta è composto da sette Comuni, tra cui, in area bresciana, Corte Franca, Iseo, Monticelli Brusati e Passirano, tutticompresi nell'ambito territoriale della ASST di Franciacorta; per precise disposizioni testamentarie la mission della Fondazione Cacciamatta è l'assistenza sociosanitaria alle persone residenti nei Comuni citati.

2. Condizioni che danno diritto all' accesso

La legge 38 del 15 marzo 2010 tutela il diritto del cittadino ad accedere gratuitamente alle Cure Palliative e alla Terapia del Dolore: il servizio sanitario nazionale garantisce la loro erogazione sia nell'ambito delle reti di Cure Palliative Domiciliari che l'assistenza in Hospice.

Le cure palliative sono un diritto di ogni cittadino al quale sia stata diagnosticata una malattia a evoluzione progressiva e infausta, non soltanto di natura oncologica.

Le cure palliative sono la cura attiva e globale prestata al paziente quando la malattia non risponde più alle terapie aventi come scopo la guarigione. In questa sfera rientrano tutte le azioni tese a controllare il dolore e gli altri sintomi, i problemi psicologici, sociali e spirituali di una persona. Le cure palliative hanno carattere interdisciplinare e coinvolgono il paziente, la sua famiglia e la comunità in generale.

Il loro scopo non è quello di accelerare o differire la morte, ma quello di preservare la migliore qualità di vita possibile ed accompagnare paziente e familiari nel percorso di malattia.

3. Criteri di presa in carico e dimissione dell'utente

La richiesta di ammissione al servizio può essere presentata dai Reparti Ospedalieri (dimissioni protette), MMG/PLS, o direttamente dal cittadino, ciò garantisce l'accesso da parte di chiunque abbia necessità.

La domanda deve essere effettuata attraverso l'invio di un modulo apposito, disponibile presso MMG/ reparto/UVM, che prevede la valutazione da parte di un medico dei criteri di idoneità alle Cure Palliative (Sub-allegato E). La richiesta di colloquio viene effettuata caricando il modulo di segnalazione nell' applicativo BRITO (software di rete per le cure palliative). Durante il colloquio il medico palliativista rivaluta i criteri di accesso al servizio di Cure Palliative e determina il livello assistenziale del servizio (Base o Specialistico) compilando i Sub-allegati E ed F previsti dalla normativa regionale.

L' Attivazione del servizio avrà luogo con la presa in carico dell'utente entro i termini (colloquio con paziente e familiare il prima possibile e comunque al massimo entro 24 ore); prima visita entro 48 ore dal colloquio e redazione PAI entro 72 ore dalla prima visita (salvo esigenze di particolare urgenza segnalate)

Lo staff della struttura e il personale di segreteria sono disponibili a fornire tutte le informazioni relative alla struttura, alle procedure di accesso, alla documentazione necessaria al numero: 030-9840709 int 5

Le cure palliative domiciliari sono erogate a carico del sistema sanitario e quindi non comportano alcun costo per la persona malata e per la sua famiglia. Non è però possibile erogare questa assistenza domiciliare a tutti i tipi di malati ed in ogni stadio della malattia: esistono infatti dei requisiti che devono essere soddisfatti.

In primo luogo, l'abitazione del malato deve rispondere a determinati criteri di abitabilità che rendano possibile questo servizio.
Per poter poi portare avanti questo percorso si rende necessaria la compresenza di diverse figure caratterizzata da una forte sinergia tra:

- Familiare di riferimento (caregiver)
- Equipe sanitaria (medici, infermieri, psicologi…)
- Rete familiare di supporto e/o rete di volontariato

La valutazione delle condizioni e dei requisiti per iniziare/ proseguire un percorso di assistenza individuale domiciliare rimane sempre in capo all' equipe di cure palliative.
Il bisogno di assistenza viene esaminato tramite specifiche scale di valutazione multiprofessionali che consentano la presa in carico della persona in tutte le sue necessità attraverso la definizione di un Piano di Assistenza individuale (PAI)

4. Modalità di erogazione delle prestazioni e delle attività previste

Gli interventi garantiti sono quelli previsti dalla DGR n. 5918/2016.

Tutto il personale in servizio per le Cure Palliative è dotato di cartellino di riconoscimento riportante nome, cognome, figura professionale dell'operatore".

Per mantenere un alto livello della qualità delle prestazioni professionali:

- Il personale attivo, per i dovuti aggiornamenti, dovrà periodicamente partecipare a corsi di formazione specifici, eventualmente promossi dalla Fondazione stessa, nel rispetto delle indicazioni della "educazione continua in medicina –ECM-".
- Presenza di protocolli approvati dal Responsabile Sanitario Medico della Struttura dell'Ente erogatore, definiti nel rispetto delle linee guida e delle normative internazionali, nazionali e regionali, redatti in base ai criteri EBN (Evidence Based Nursing) ed EBM (Evidence Based Medicine), periodicamente rivisti ed oggetto di diffusione/confronto documentato con il personale operante in ambito C-Dom e UCP DOM.
- Presenza di protocolli, approvati e convalidati dal Responsabile Sanitario Medico, per il monitoraggio ed il trattamento dei sintomi inerenti alle cure palliative e la terapia del dolore in rispetto della normativae delle linee guida regionali e nazionali.

Sono garantiti programmi specifici per:

- Informazione, comunicazione e sostegno al paziente e familiari
- Accompagnamento e assistenza al lutto
- Audit clinico
- Sostegno psicologico agli operatori del servizio UCP DOM se segnalati bisogni specifici

- Formazione specifica equipe
- Reclutamento e valutazione operatori
- Eventuale collegamento del singolo Care manager con Associazioni di Volontariato se attive sul caso specifico

Composizione dell'Equipe

Le cure palliative vengono erogate da un'equipe multidisciplinare costituita da diverse figure professionali:

- 4 medici
- 1 coordinatore infermieristico
- 9 infermieri
- 6 operatori sociosanitari
- 2 psicologi
- 10 fisioterapisti

In funzione del PAI sono attivabili:

- Dietista
- Assistente sociale

Il **medico** si prende cura del malato occupandosi del controllo del dolore, dei sintomi correlati all'evoluzione della malattia che ha determinato la presa in carico del paziente, e di eventuali comorbilità, in collaborazione con il Medico di Medicina Generale/PLS e con specialisti di riferimento del paziente. Esegue valutazioni mediche e imposta il piano terapeutico concordandolo con il malato e i familiari. L'assistenza medica è prevista con reperibilità h24 tutti i giorni della settimana.

Il **Coordinatore Infermieristico** coordina l'assistenza e partecipa al buon funzionamento della stessa, gestisce i turni e i piani di lavoro del personale sanitario, si occupa dei rapporti con i distretti ASST e con le dimissioni protette, controlla le cartelle cliniche e segnala al responsabile sanitario eventuali incongruenze, si occupa degli ordini, della conservazione e della scadenza dei farmaci e dei presidi richiesti dal responsabile sanitario, in collaborazione con il Responsabile Sanitario redige i protocolli, gestisce eventuali segnalazioni degli utenti o del personale sanitario.

L'infermiere **case manager** nell' equipe coordina l'assistenza al malato, sostiene e informa il paziente e la famiglia e si occupa dell'educazione sanitaria, verifica che la terapia prescritta sia assunta in modo corretto e sia efficace. Gestisce il controllo dell'alvo e le medicazioni, si occupa di reperire accessi venosi o sottocutanei, segnala al medico eventuali problemi nell'efficacia o nella via di somministrazione dei farmaci, segnala l'insorgenza di nuovi sintomi, partecipa e supporta il paziente e la famiglia nei processi decisionali sul piano di cura proposti dall'equipe. È reperibile 24 ore dal lunedì alle 8 al sabato alle8, e a rotazione nei fine settimana

L' **OSS** si occupa del malato e dei familiari per quanto riguarda le necessità igienico-sanitarie e collabora con l'infermiere e con l'equipe all' attuazione del piano assistenziale.

Lo **psicologo** si occupa del vissuto del malato e dei familiari supportandoli nei momenti critici e nel percorso di malattia, partecipa alla discussione dei casi clinici con l'equipe, è

disponibile per colloqui programmati dall'equipe e su specifica richiesta del paziente e dei familiari.

Il **fisioterapista** applica in ambito palliativo tecniche e metodi riabilitativi per il trattamento delle varie patologie e dei sintomi ad esse correlate.

5. Orario di funzionamento dell'unità di offerta

È presente un servizio di segreteria (front office, anche telefonico) dalle 9 alle 17 dal lunedì al venerdì con presenza presso la sede del personale addetto (referente amministrativo e coordinatore infermieristico**)**

L' assistenza domiciliare programmata è articolata sette giorni su sette per 10 ore /die dal lunedì al venerdì e sei ore /die il sabato e i festivi (in ragione delle risposte al bisogno collegato al PAI)

Il numero delle visite effettuate nel corso della settimana da parte degli operatori è definito in base all' andamento delle condizioni cliniche e assistenziali della persona malata ed è rivalutato ad ogni variazione della situazione.

la continuità assistenziale è garantita in caso di urgenze o eventi imprevisti, in relazione alla tipologia e alla complessità assistenziale dell'utenza trattata.

Il servizio garantisce reperibilità 24 ore su 24 di medici ed infermieri, che potranno essere contattati tramite i numeri dedicati, forniti al momento della presa in carico.

È garantita la gestione di eventuali cambi del personale di riferimento.

Sono previste, con organizzazioni sociosanitarie che gestiscono Hospice con posti letto accreditati, convenzioni per garantire la copertura di bisogni assistenziali per le tipologie

di offerta non fornite dalla Fondazione Cacciamatta/Guerini ai sensi della D.G.R. 5918 (Hospice, Day-Hospice, Attività Ambulatoriale).

6. Raggiungibilità dell'unità d' offerta con i mezzi di trasporto

La sede degli Uffici per tutti i servizi territoriali (si veda apposita segnaletica) è ubicata presso La Residenza Assistenziale Sanitaria "Cacciamatta". La struttura è ubicata in Iseo via Per Rovato 13/D e raggiungibile con mezzi pubblici di trasporto (Treno Ferrovie Nord) e linea autobus SAIA. Per località sul lago di Iseo i battelli della omonima navigazione. In auto è raggiungibile con la S.S. "Sebina" n. 510 sull'asse stradale Brescia-Valle Camonica-uscita Iseo- e dalla S.S. di collegamento con Rovato (uscita Autostrada A4).

7. Informazioni su strumenti, modalità e tempi di valutazione del grado di soddisfazione degli utenti e del caregiver nonché per la rilevazione dei disservizi Strumenti e modalità atti a tutelare i diritti delle persone assistite

Per avere informazioni circa la rete dei servizi e le modalità di accesso agli stessi il cittadino potrà rivolgersi al Medico di Medicina Generale, al Distretto di appartenenza, alla Fondazione stessa. Per segnalare qualsiasi problema l'interessato o i suoi familiari possono rivolgersi direttamente all'operatore domiciliare, alla direzione della Fondazione, al coordinatore dei servizi territoriali.

Eventuali osservazioni o lamentele possono comunque essere sempre presentate al Direttore Generale della Fondazione Cacciamatta di Iseo, che funge da interfaccia con il pubblico; è previsto apposito modulo presente in ogni FASAS. Il Direttore si impegna a rispondere per iscritto, se richiesto, nel tempo massimo di una settimana.

Con cadenza annuale sono predisposti e somministrati agli utenti, ai familiari/ caregiver questionari tesi a rilevare il grado di soddisfazione della qualità del servizio erogato. Il C.D.A. è l'organo competente per analizzare le risultanze dei questionari resi e la presa in considerazione delle criticità emerse. Il CDA provvede a formalizzare opportuna deliberazione e ne cura la diffusione della rilevazione e delle azioni di miglioramento, pubblicandoli in bacheca aziendale.

Copia del questionario è allegata alla presente carta dei servizi e ne costituisce parte integrante; è altresì prevista una apposita sezione con la possibilità di segnalare criticità e/o osservazioni al servizio. La Direzione dovrà rispondere in forma scritta entro trenta giorni dal ricevimento.

8. Modalità e tempistiche per accesso alla documentazione sociosanitaria e per ottenerne il rilascio

Può sempre essere richiesta in ogni momento la documentazione in possesso della Fondazione con richiesta scritta da inviare alla Direzione Generale che provvederà alla consegna per quanto di competenza del servizio, con risposta entro trenta giorni dalla richiesta; nessun costo a carico del paziente o della sua famiglia.

9. Definizione delle indicazioni in caso di dimissione/ trasferimento ad altra struttura per assicurare la continuità delle cure

In caso di dimissionsociosanitarinto del paziente ad altra realtà assistenziale è previsto il rilascio all'utente della relazione di dimissione o della lettera di trasferimento a cura del medico di riferimento del paziente (in questo caso effettuando direttamente la segnalazione tramite il software BRITO alla struttura / ente di interesse) contenente ogni informazione

circa i trattamenti socio sanitari ricevuti e indicazioni utili per garantire la continuità assistenziale; non è previsto alcun onere per il paziente o ai familiari.

10. La filosofia del servizio

Questa "Carta dei servizi" attinente alle modalità operative del servizio cure domiciliari contiene i principi sui quali si basa la filosofia dell'Ente Cacciamatta che, nell'erogazione di tutti servizi, persegue i seguenti obiettivi:

Rispetto dei diritti dell'Anziano e, in generale, delle persone fragili.

Corretto utilizzo delle risorse economiche, umane e materiali.

Efficacia ed efficienza nell'erogazione dei servizi.

Razionalizzazione delle spese.

Realizzazione con altre realtà territoriali di una efficace Rete assistenziale che garantiscareperibilità medica e infermieristica oltre a strutture dedicate.

In tal senso recepisce il contenuto della *Carta dei diritti della persona anziana*, elaborata dalla Regione Lombardia in occasione dell'Anno Internazionale della persona anziana (1999), dall'analisi dei quali sono stati individuati i fattori di qualità che costituiscono le basi per un efficace controllo di gestione.

I principi base del servizio domiciliare alla persona devono essere:

Il rispetto della persona, della sua dignità, della sua riservatezza e delle sue esigenze individuali;

L'attenzione alla comunicazione;

La personalizzazione dell'assistenza;

Il lavoro di gruppo, che per tutti gli operatori si concretizza nella condivisione del

progettoassistenziale e nella sua realizzazione;

Coordinamento con la rete locale delle cure palliative RLCP;

Lo sviluppo della professionalità di tutte le figure professionali, attraverso specifici momenti di aggiornamento, la socializzazione quotidiana delle esperienze e delle informazioni, l'approfondimento -nelle riunioni dell'equipe- delle principali problematiche assistenziali;

Il coinvolgimento dei familiari e, dove possibile, del volontariato;

La tutela della privacy dei pazienti e dei lavoratori;

Tutti gli operatori del servizio Cure Palliative sono tenuti alla massima riservatezza circa le informazioni riguardanti gli utenti, che possono essere fornite solo all'interessato ed ai più stretti familiari.

All'attivazione del servizio verrà richiesto all'interessato o, in sua vece, ai suoi familiari, il consenso al trattamento dei dati personali per le sole esigenze di funzionamento del servizio e per i rapporti con ATS e Regione (legge 675/1996).

Tutti i dipendenti e i collaboratori della Fondazione rispettano i dettami del d.lgs. 81/2008 e s.m.e.i. La Fondazione ha adottato un modello Organizzativo, comprensivo del Codice Etico ai sensi del D.lgs. n. 231/2001.

11. Trattamento dei dati personali

La Fondazione garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale secondo quanto disposto dal Regolamento Europeo UE 2016/679 e dal D.Lgs. 196/03modificato dal D.lgs. 101/2018, sulla protezione dei dati

personali.

A tal fine, al momento dell'ingresso in struttura, viene fornita completa informativa in cui vengono riportate le finalità e le modalità del trattamento dei dati personali e sensibili, e si richiede il consenso. È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante la degenza, alla diagnosi e alle terapie. In nessun caso verranno fornite informazioni telefoniche relative allo stato dell'ospite. I medici forniranno le informazioni sanitarie solo ai familiari o referenti indicati dall'Utente.

Non è consentito divulgare informazioni sulle condizioni di salute fisica e psichica dell'Ospite e di quella degli altri Ospiti dei quali si venisse casualmente a conoscenza.

La Fondazione rispetta i dettami della LEGGE 241 -90 ART. 22 E SEGUENTI E ART 15 LEGGE REGIONALE N.1 2012

Fermo restando i principi stabiliti dal Regolamento UE 679/2016, viene garantito il rispetto delle disposizioni in materia di accesso agli atti **da parte degli utenti e dei loro familiari** e da chiunque possa dimostrarne un interesse specifico secondo i dettami della normativa, di cui agli articoli 22 ss della L. 241/90 e agli arti 15 e ss. della legge Regionale 1/2012. Referente la Direzione Sanitaria che risponderà per iscritto entro 30 giorni senza costi di riproduzione.

1. Riferimenti organizzativi generali per il servizio UCP DOM

Sede di riferimento organizzativo generale	Fondazione don Ambrogio Cacciamatta onlus Via Per Rovato,13/d 25049 Iseo tel. 030.9840709 – fax 030.9840710 E-mail adi@cacciamattaiseo.it

Orari apertura uffici UCP DOM	Da lunedì a venerdì ore 9:00 – 17:00
Modalità di ricevimento delle chiamate	Telefono cellulare responsabile operativo- Care Manager ***(Oppure recapito Fondazione Cacciamatta 030.9840709)***
Referente operativo, Care Manager, interfaccia con UVM	Maura Belotti (Infermiere/ Coordinatore Servizio)
Case Manager	Infermiere responsabile della presa in carico
Referente amministrativo, interfaccia con ATS	Direttore della Fondazione o suo delegato amministrativo
Conservazione di documenti e materiale relativi agli Utenti trattati	Fascicolo sanitario, PAI e tutto quanto attenga all'utente UCP DOM viene conservato presso la
	segreteria della Fondazione Cacciamatta **a cura del Care Manager.**
Conservazione di documenti e materiale ATS	Deliberazioni, circolari, informative ATSafferenti al servizio UCP DOM saranno trasmesse alla segreteria della Fondazione Cacciamatta che provvederà ad eventuale inoltro,se necessario, e alla conservazione in apposito armadio chiuso a cura del Care Manager.

Iseo, 01 Gennaio 2026

Il Direttore Generale
Dott. Andrea Sciotti