



FONDAZIONE
CASA SERENA

CURE DOMICILIARI (C-DOM)

Carta dei servizi

Rev. 2 del 14/07/2026



CENNI STORICI

Il complesso immobiliare della Residenza Sanitaria Assistenziale è stato realizzato nei primi anni '60 dell'Opera Nazionale Pensionati d'Italia (O.N.P.I.) come Casa Albergo per anziani autosufficienti restaurando pressoché totalmente la preesistente Villa Sommi-Picenardi, già Brembati.

Il nucleo originario, costituito dalla villa e da due avancorpi, fu probabilmente edificato tra il XVII e il XVIII secolo, sull'area dove sorgeva l'antico castello già documentato nel 1072. Il complesso, destinato ad attività assistenziale, è divenuto proprietà della Regione Lombardia nel 1979, che ne ha affidato la gestione al Comune di Brembate di Sopra. Nel corso degli anni '90 la stessa Regione ha finanziato l'intervento di ristrutturazione della proprietà, finalizzato all'adeguamento ai nuovi standard strutturati previsti per il funzionamento.

La totale ristrutturazione dell'edificio si è conclusa nel 2003.

Il 3 dicembre 1998 la Regione Lombardia, settore demaniale, ha assegnato gratuitamente la proprietà dell'intero immobile al Comune di Brembate di Sopra.

LA FONDAZIONE CASA SERENA ETS

La Fondazione Casa Serena ETS di Brembate di Sopra ha sede in un complesso immobiliare, RSA di Brembate di Sopra, realizzato nei primi anni 60 che ha affiancato la preesistente Villa Sommi-Picenardi già Brembati, probabilmente edificata tra il XVII e il XVIII secolo.

La Fondazione non ha scopo di lucro e persegue esclusivamente fini di solidarietà sociale e di pubblica utilità nei settori dell'assistenza sociale e sociosanitaria. Si propone di curare e provvedere all'assistenza sanitaria e psicologica degli anziani e, più in generale, delle persone in situazione di svantaggio e fragilità a causa delle proprie condizioni di malattia, disabilità, solitudine, abbandono o disagio economico, anche mediante la gestione di apposite strutture aventi il medesimo fine.

La Fondazione svolge le proprie finalità nell'ambito territoriale della Regione Lombardia, senza operare distinzioni di origine etnica, cultura, religione, sesso, condizione economica e sociale.

La Fondazione Promuove il rispetto della persona nella sua globalità, della libertà individuale e dell'autonomia degli ospiti, favorendo le relazioni interpersonali, quelle con la famiglia e con la comunità locale.

L'attività istituzionale della Fondazione è rappresentata dalla gestione di servizi sanitario-assistenziali, residenziali, semi residenziali e domiciliari (residenza sanitaria assistenziale - casa di riposo - centro diurno integrato - assistenza domiciliare sociosanitaria ecc.), a beneficio delle persone in situazione di svantaggio.

I SERVIZI EROGATI DELLA FONDAZIONE

La struttura eroga i seguenti servizi:

- Accoglienza residenziale per 200 persone di cui 15 in un reparto specializzato per malati di Alzheimer per persone affette da demenze
- Cure intermedie
- Ricoveri solventi nel limite di 7 posti letto
- Centro Diurno Integrato

- Cure Domiciliari (CDOM)
- Unità di Cure Palliative domiciliari (UCP-Dom)
- RSA Aperta
- Prestazioni di fisioterapia per utenti esterni (non convenzionate)
- Ambulatori specialistici (non convenzionati) di:
 - Fisioterapia

PRINCIPI BASE DEL SERVIZIO DI C-DOM

- Il rispetto della persona, della sua dignità, della sua riservatezza e delle sue esigenze individuali;
- L'attenzione ad una giusta comunicazione che permetta di avere le corrette informazioni per partecipare attivamente al processo di cura;
- Il rispetto della dignità e delle convinzioni personali, senza alcuna discriminazione di età, sesso, razza, lingua, condizione sociale, religione ed opinione politica;
- Il diritto ad una cura adeguata e personalizzata in base alle esigenze emerse e concordate nel PAI;
- Il lavoro di gruppo, che per tutti gli operatori si concretizza nella condivisione del progetto assistenziale e nella sua realizzazione;
- 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'équipe delle principali problematiche assistenziali.

Il servizio di Cure Domiciliari dà rilievo alla valorizzazione e al sostegno del ruolo della famiglia, garantendo l'attività educativa di formazione e addestramento, necessaria ai familiari/caregiver per la gestione della persona assistita a domicilio, formalizzata mediante la firma del diario assistenziale. La persona assistita partecipa al processo di cura mediante momenti formalizzati nel PAI e registrati nel diario assistenziale.

CURE DOMICILIARI

Le Cure Domiciliari (C-DOM) è rivolta a persone in situazione di fragilità, senza limitazioni di età o di reddito, caratterizzate dalla presenza di:

- una situazione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- una condizione di impossibilità alla deambulazione e di non trasportabilità presso i presidi sanitari ambulatoriali.

Il C-DOM garantisce al paziente i servizi di cura e di riabilitazione, al proprio domicilio, al fine di migliorare la qualità di vita dell'utente e della sua famiglia. Nell'erogazione del servizio è fondamentale la presenza di un caregiver familiare (persona che se ne prende cura quotidianamente) al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati dal piano di assistenza individuale (PAI) che viene concordato e condiviso anche con il Medico di Assistenza Primaria (medico di base).

Il C-DOM ha l'obiettivo di affiancare, sostenere, fornire consulenza tecnica e tutelare le famiglie che manifestano difficoltà ad accudire le persone che vengono dimesse dall'ospedale o che si aggravano al domicilio.

L'ÉQUIPE

L'équipe del Servizio Cure Domiciliari della Fondazione Casa Serena ETS, i cui operatori sono riconoscibili tramite cartellino identificativo, è composta da:

- medici specialista in geriatria, fisiatria e cure palliative
- infermieri
- infermiera esperta nel trattamento delle lesioni da decubito
- ausiliari dell'assistenza
- operatori socio assistenziali
- fisioterapisti
- psicologi
- educatore professionale
- dietista

I SERVIZI EROGATI DALLE C-DOM

È un servizio totalmente gratuito erogato al domicilio dell'utente senza distinzione d'età e comprende:

- assistenza infermieristica
- cure igieniche parziali o totali
- trattamenti di fisiochinesiterapia
- terapia del dolore
- prelievi ematochimici

Le prestazioni mediche, infermieristiche, riabilitative e socioassistenziali sono erogate in forma integrata secondo piani di assistenza individuali programmati e definiti dall'équipe.

Nell'ambito dell'Cure Domiciliari possono essere forniti al domicilio a cura dell'ASST di riferimento tutti i presidi necessari come da nomenclatore tariffario: letti, carrozzine, materassi antidecubito, materiale per l'incontinenza.

REQUISITI PER L'ACCESSO

Le Cure Domiciliari si rivolgono a persone residenti in Regione Lombardia, di qualunque età, che necessitano di Cure Domiciliari. Per accedere al servizio devono essere presenti le seguenti condizioni:

- bisogni sanitari e sociosanitari gestibili al domicilio;
- non autosufficienza, parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- impossibilità a deambulare e non trasportabilità, con i comuni mezzi, presso i servizi ambulatoriali territoriali;
- presenza di una rete familiare formale e/o informale di supporto;
- caratteristiche abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La presa in carico (ossia il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del PAI) viene garantita entro 72 ore fatte salve eventuali necessità di continuità assistenziale da garantire in corso di dimissioni protette. L'avvio dell'assistenza, fatti salvo i casi urgenti, è garantita entro 2 giorni dall'elaborazione del

PAI. Per la riabilitazione di mantenimento è garantita la presa in carico programmata entro 7 giorni.

L'attività sanitaria è garantita 5 giorni a settimana (dal lunedì al venerdì) per attività prestazionali o mono professionali, oppure 7 giorni a settimana per le attività domiciliari integrate e comunque un numero non inferiore a 42 ore/settimana di assistenza distribuita sui 7 giorni in ragione della risposta al bisogno collegato ai PAI personalizzati e concordati con l'assistito.

Il C-DOM è un servizio totalmente gratuito.

AMBITI TERRITORIALI DI INTERVENTO

La R.S.A. di Brembate di Sopra è accreditata dalla ATS per l'assistenza domiciliare nel distretto della Valle Brembana e Valle Imagna - Villa D'Almè e nel distretto dell'Isola Bergamasca e Valle San Martino – Ponte San Pietro. Possono accedere ai servizi (attraverso le COT di distretto) soltanto gli abitanti dei comuni nei due distretti.

MODALITÀ DI ATTIVAZIONE: AMMISSIONE E DIMISSIONI

Il Medico di base fa richiesta di attivazione dei servizi di C-DOM con una richiesta alla COT. L'attivazione dei servizi è possibile solo in presenza di bisogni infermieristici, riabilitativi o specialistici. L'utente in possesso del voucher socio-sanitario, che avrà fatto richiesta del Servizio di Assistenza Domiciliare della RSA di Brembate di Sopra concorderà direttamente col Coordinatore infermieristico l'orario per la visita di 1° accesso. Viene contattato contestualmente il Medico di base dell'assistito per comunicare il primo accesso. Il MAP sarà aggiornato e contattato periodicamente dall'IP titolare dell'assistenza del servizio.

Durante il primo incontro:

- Si prenderà visione della documentazione sanitaria disponibile e, contando sulla collaborazione dell'interessato e dei familiari, saranno acquisite le informazioni che possono aiutare ad erogare una opportuna assistenza personalizzata;
- Si definirà il piano di assistenza individuale – PAI;
- Si consegnerà fascicolo socioassistenziale e sanitario aggiornato, carta dei servizi, numeri di telefono degli operatori coinvolti, elenco numeri della continuità assistenziale e informativa rispetto al questionario di Customer Satisfaction che potrà essere fruibile per la compilazione una volta terminate le prestazioni o semestralmente.

La persona assistita e i familiari/caregiver sono coinvolti nella definizione del PAI.

È previsto il coinvolgimento degli specialisti di riferimento in relazione a quanto stabilito nel Piani di Assistenza Individuale.

Il PAI viene inviato al COT che ne verifica l'appropriatezza e garantisce l'ammissione dell'utente al servizio C-DOM.

Un diario con le prestazioni effettuate viene compilato al domicilio dagli operatori. La dimissione dell'utente può avvenire per le seguenti motivazioni:

- Raggiungimento degli obiettivi del PAI;
- Recesso del contratto da parte di uno dei soggetti;
- Decesso dell'utente;

Al momento della dimissione, se necessario, viene compilata e consegnata alla

famiglia una relazione infermieristica per garantire la continuità assistenziale.

GRADO DI SODDISFAZIONE E PARTECIPAZIONE

La soddisfazione dei soggetti coinvolti nel processo di erogazione di un servizio, che esprime e misura il loro gradimento o malcontento, rappresenta uno dei più importanti indicatori della qualità del servizio stesso. Per questo motivo abbiamo adottato degli strumenti operativi che, attraverso la collaborazione di utenti, familiari e operatori, possano offrirci informazioni utili per migliorare sempre più la qualità assistenziale offerta.

Viene incentivata la funzione propositiva degli operatori della Residenza che dalla loro attività quotidiana traggono spunto per osservazioni e miglioramenti. È prevista la rilevazione dello stato di benessere organizzativo

Colloqui

Per qualsiasi tipo di problema o richiesta colloqui con i medici i familiari possono rivolgersi ai Responsabili delle Unità Operative o al Coordinatore dei Servizi Assistenziali.

Scheda di segnalazione reclami e apprezzamenti

È possibile esporre una segnalazione (reclamo o apprezzamento) su qualsiasi servizio erogato dalla Fondazione disponibile sul sito, nella sezione contatti o compilando il modulo allegato alla presente Carta dei servizi. (Allegato 1), consegnandolo alla portineria della Fondazione oppure inviandolo alla mail di riferimento dell'Unità d'Offerta. La segnalazione verrà presa in carico ed analizzata fin fine di mettere in atto eventuali azioni correttive.

La risposta alla segnalazione/reclamo sarà fornita entro: 30 g.

Questionario di analisi del grado di soddisfazione di Ospiti e familiari

La Fondazione conduce annualmente l'analisi del grado di soddisfazione di Ospiti e familiari attraverso la distribuzione di un questionario cartacei o accedendo al seguente link: <https://fondazionecasaserena.it/qu3s10n4r10-be0rg4/>

Il questionario cartaceo è disponibile all'Allegato 2 del presente documento.

MODALITÀ DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

La modalità di accesso alla documentazione sanitaria è stata approvata il 22 aprile 2015 dal CDA con apposito Regolamento.

È possibile richiedere la cartella clinica dell'ospite, scaricando l'apposito modulo presente sul sito della Fondazione: www.fondazionecasaserena.it nella sezione "CONTATTI", cliccando sul link "RICHIESTA CARTELLA CLINICA" Tariffario per evasione richiesta cartella clinica, disponibile solo in formato cartaceo, è il seguente:

fino a 60 fogli		€ 20,00
da 61 fogli	a 200 fogli	€ 40,00
da 201 fogli	a 500 fogli	€ 70,00
da 501 fogli	a 700 fogli	€ 90,00

da 701 fogli	a 1000 fogli	€ 100,00
Oltre 1000 fogli		€ 150,00

La cartella sarà prodotta entro 7 giorni dalla ricezione del bonifico/attestazione del pagamento e comunque non prima di 15 giorni lavorativi dalla richiesta e non oltre 30 giorni lavorativi.

COME RAGGIUNGERCI

Con i mezzi privati

Da Bergamo: statale Briantea (SS n.342) per Lecco. Arrivati a Ponte San Pietro, imboccare la S.P n. 173 per Brembate di Sopra (5km)

Da Milano: autostrada A4 Milano– Venezia, uscita Capriate S. Gervasio, quindi prendere la statale per Ponte San Pietro e Brembate di Sopra.

Da Como– Lecco: statale Briantea per Bergamo, a Ponte San Pietro imboccare la S.P. n.173 per Brembate di Sopra (5km)

Con i mezzi pubblici

In Autobus:

- Bergamo/Palazzago/Almenno San Salvatore (fermata Brembate di Sopra-Chiesa)
- Bergamo/Villa d'Adda (fermata Brembate di Sopra—via Locatelli)

In Treno:

- Linea Milano Porta Garibaldi - Bergamo, fermata Ponte San Pietro
- Linea Lecco - Bergamo, fermata Ponte San Pietro e da Ponte San Pietro autobus

CONTATTI DEL SERVIZIO C-DOM

Attivazione del servizio C-DOM e prelievi a domicilio dalle 8.00 alle 18.00: cell 3939175474

Centralino della RSA: 035620120

- da lunedì a venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00
- sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00
- negli orari di chiusura è prevista la possibilità di accoglimento dei messaggi tramite segreteria telefonica attiva 24 ore su 24 – tel: 3939175474.

Apertura della sede al pubblico

- da lunedì a venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00
- su appuntamento

Sito: www.fondazioneecasaserena.it

PEC: fondcasaserena@pec.it

L'UFFICIO PUBBLICA TUTELA DELL'ATS (UPT)

In caso di inadempienza da parte della Fondazione Casa Serena ETS l'utente può rivolgersi all'Ufficio Pubblica tutela dell'ATS. Concretamente l'Ufficio di Pubblica Tutela dell'Ats: accoglie richieste, segnalazioni e reclami avanzati dal cittadino che ritenga leso un proprio diritto o abbia riscontrato problematiche riferibili ai Servizi dell'Ats, alle Case di Cura private, agli Ambulatori privati accreditati, alle strutture sociosanitarie per Anziani, Disabili...; accoglie proposte di miglioramento organizzativo e funzionale, presentandole alle Direzioni competenti per l'adozione degli eventuali provvedimenti.

L'Ufficio può essere contattato direttamente di persona, preferibilmente su appuntamento, durante i seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00 dal lunedì al venerdì.

Per i distretti territorialmente competenti di Ponte San Pietro e Villa d'Almè, contattare i seguenti indirizzi e-mail:

- adi.valli@asst-pg23.it
- cot_pontesanpietro@asst-bgovest.it

Le segnalazioni, oltre che di persona, possono essere fatte telefonicamente al n. 035.385.296, oppure via mail al seguente indirizzo di posta elettronica upt@ats-bg.it

Si possono reperire ulteriori informazioni sul sito dell'ATS: www.ats-bg.it

Allegato 1

MC-100-01 Rev. 0

RAPPORTO DI NON CONFORMITA'



FONDAZIONE
CASA SERENA

☐ QUALITA'	☐ SALUTE e SICUREZZA SUL LAVORO
☐ NON CONFORMITA'	☐ RECLAMO

Descrizione della non conformità rilevata

Segnalatore	Data	Firma

Analisi delle possibili cause

La Direzione aziendale si impegnerà a fornire una risposta scritta entro 30 giorni dalla data di presentazione del Reclamo/Non Conformità.

Disposizioni per la risoluzione

Descrizione della possibile soluzione

Funzioni incaricate della risoluzione	Firma	Data chiusura prevista

Richiesta di azione correttiva → ☐ SI ☐ No | Numero

Chiusura Non Conformità ☐ SI ☐ NO

Firma

Data

Allegato 2

MO-180-02 Rev.3

QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE Servizi Domiciliari



È costante l'impegno della Fondazione Casa Serena Onlus a perseguire il miglioramento continuo dei servizi domiciliari offerti della nostra Struttura.

Anche quest'anno resta molto importante conoscere il Vostro giudizio circa i servizi offerti; questo ci aiuterà nell'individuare i miglioramenti necessari alla nostra organizzazione.

Vi saremo quindi grati se vorrete compilare il questionario ponendo una barretta sul grado di soddisfazione che ritenete adeguato. Le ricordiamo che, in ogni caso, il questionario è anonimo e nessuno verrà a sapere delle sue personali opinioni.

INFORMAZIONI GENERALI

1. Qual è l'età del suo familiare?
 - ☐ meno di 64 anni
 - ☐ 65 -74 anni
 - ☐ 75 -84 anni
 - ☐ 85 anni o più
2. ed il sesso?
 - ☐ Maschio
 - ☐ Femmina
3. A quale unità d'offerta appartiene il suo familiare?
 - ☐ RSA Aperta
 - ☐ Assistenza Domiciliare (C- Dom)
 - ☐ Servizio Assistenza Domiciliare - Privato
 - ☐ Unità Cure Palliative Domiciliari (UCP- Dom)
 - ☐ Altro _____
4. Tipologia di convivenza? *
 - ☐ Solo
 - ☐ Coniuge
 - ☐ Figli/o
 - ☐ Badante
 - ☐ Altro _____
5. Quale intervento è stato attivato?
 - ☐ Aiuto per l'igiene e la cura della persona
 - ☐ Supporto alla famiglia
 - ☐ Socializzazione, vita di relazione e integrazione con il territorio
 - ☐ Assistenza infermieristica
 - ☐ Assistenza Riabilitativa
 - ☐ Supporto psicologico
6. Quali operatori sono intervenuti nelle cure?
 - ☐ Medico specialista
 - ☐ Psicologo
 - ☐ Infermiere
 - ☐ Fisioterapista
 - ☐ Educatore
 - ☐ Operatore professionale per la cura/igiene personale (ASA o OSS)
 - ☐ Altro operatore (specificare) _____

COME VALUTA I SEGUENTI SERVIZI OFFERTI

1. Ritiene soddisfacente l'intervento degli operatori al domicilio rispetto ai suoi bisogni?
 - ☐ Più che soddisfatto
 - ☐ Soddisfatto
 - ☐ Poco soddisfatto
 - ☐ Per niente soddisfatto

MO-160-02 Rev.3

QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE

Servizi Domiciliari



Se per niente soddisfatto o poco soddisfatto, quale limite vede?

2. Si sente coinvolto dal personale nelle cure?
 - ☐ Più che soddisfatto
 - ☐ Soddisfatto
 - ☐ Poco soddisfatto
 - ☐ Per niente soddisfatto
3. È soddisfatto della presa incarico delle sue richieste al personale?
 - ☐ Più che soddisfatto
 - ☐ Soddisfatto
 - ☐ Poco soddisfatto
 - ☐ Per niente soddisfatto
4. Ritiene che siano state adottate tutte le misure di protezione adeguate alla prevenzione delle infezioni?
 - ☐ Più che soddisfatto
 - ☐ Soddisfatto
 - ☐ Poco soddisfatto
 - ☐ Per niente soddisfatto
5. Ritiene che il personale operi nel rispetto della dignità delle persone assistite tenendo conto delle esigenze correlate all'età, genere, condizioni di salute, fragilità fisica, psicologica e delle specificità religiose e culturali?
 - ☐ Più che soddisfatto
 - ☐ Soddisfatto
 - ☐ Poco soddisfatto
 - ☐ Per niente soddisfatto

COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI RELAZIONALI

6. Tutela riservatezza
 - ☐ Più che soddisfatto
 - ☐ Soddisfatto
 - ☐ Poco soddisfatto
 - ☐ Per niente soddisfatto
7. Rapporto con i coordinatori/responsabili
 - ☐ Più che soddisfatto
 - ☐ Soddisfatto
 - ☐ Poco soddisfatto
 - ☐ Per niente soddisfatto
8. Professionalità degli operatori
 - ☐ Più che soddisfatto
 - ☐ Soddisfatto
 - ☐ Poco soddisfatto
 - ☐ Per niente soddisfatto
9. Affidabilità degli operatori
 - ☐ Più che soddisfatto
 - ☐ Soddisfatto
 - ☐ Poco soddisfatto
 - ☐ Per niente soddisfatto
10. Attenzione ai bisogni
 - ☐ Più che soddisfatto
 - ☐ Soddisfatto
 - ☐ Poco soddisfatto
 - ☐ Per niente soddisfatto

MO-160-02 Rev.3

QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE

Servizi Domiciliari



11. Capacità degli operatori di trovare soluzioni

- ☐ Più che soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Per niente soddisfatto

PASSAGGI D'INFORMAZIONE

12. Le informazioni sul piano di assistenza sono state chiare?

- ☐ Più che soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Per niente soddisfatto

13. Le tempistiche di erogazione dei servizi sono state chiare?

- ☐ Più che soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Per niente soddisfatto

14. Gli orari di erogazione dei servizi sono chiari e rispettati?

- ☐ Più che soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Per niente soddisfatto

15. Si ritiene soddisfatto del Servizio che le è stato fornito?

- ☐ Più che soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Per niente soddisfatto

16. Ritiene che il Servizio l'abbia aiutata a gestire al meglio la Sua situazione?

- ☐ Più che soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Per niente soddisfatto

Il questionario è stato compilato da:

- ☐ Assistito
- ☐ Coniuge/Partner convivente
- ☐ Altro familiare/parente convivente
- ☐ Altro familiare/parente non convivente
- ☐ Badante
- ☐ Volontario
- ☐ Altra persona _____

Altre osservazioni e/o suggerimenti
