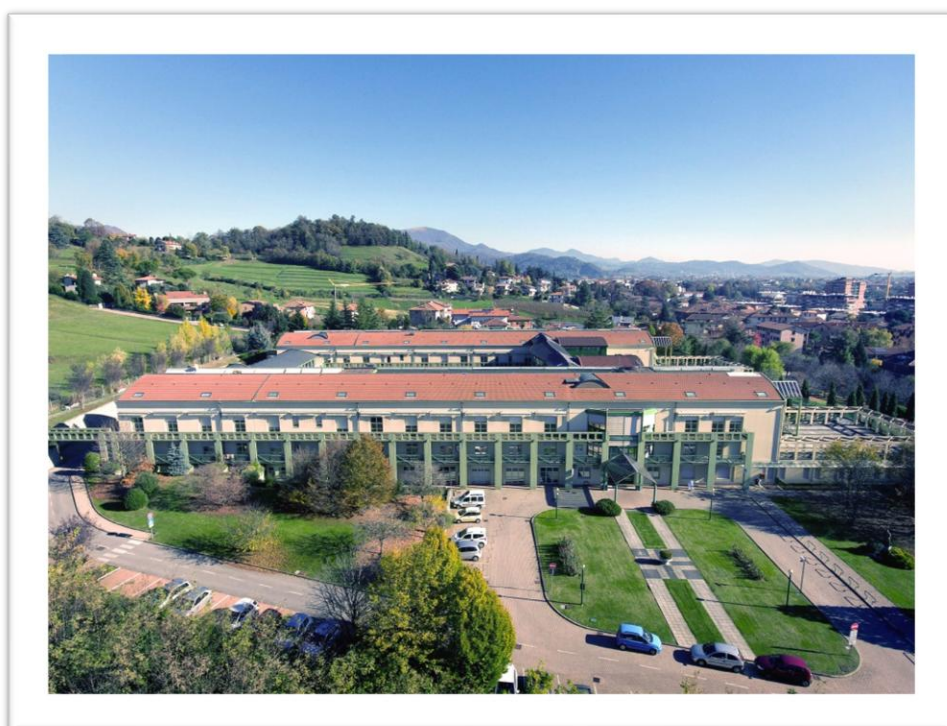


Provincia Religiosa di San Marziano di Don Orione



CENTRO DON ORIONE

BERGAMO



Carta dei Servizi

Questo documento rappresenta l'impegno che il Centro Don Orione di Bergamo si assume verso gli abitanti della casa e verso tutte le persone che accedono ai suoi servizi.

È al Santo Luigi Orione che si ispira, facendo propria l'attenzione verso l'uomo ... egli si è lasciato solo e sempre condurre dalla logica serrata dell'Amore! Amore immenso e totale a Dio, e Amore ugualmente assoluto all'uomo, a tutto l'uomo, anima e corpo, e a tutti gli uomini, piccoli e grandi, ricchi e poveri, umili e sapienti, santi e peccatori, con particolare bontà e tenerezza verso i sofferenti, gli emarginati, i disperati.

Così annunciava il suo programma di azione:

*“La nostra politica è la carità grande e divina che fa del bene a tutti.  
Sia la nostra politica quella del Pater Noster”.*

*Il Direttore della Casa*



*“Fare del bene a tutti, del male mai a nessuno”  
(San Luigi Orione)*

# SOMMARIO

<b>IL CENTRO DON ORIONE DI BERGAMO</b> .....	3
<b>MISSION</b> .....	4
<b>VISION</b> .....	5
<b>CODICE ETICO</b> .....	5
<b>PRINCIPI e VALORI</b> .....	5
<b>GOVERNANCE</b> .....	7
<b>LE UNITA' D'OFFERTA</b> .....	8
<b>RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE E NUCLEO DEDICATO A PAZIENTI IN STATO VEGETATIVO (RSA/SV)</b> .....	9
<b>RIABILITAZIONE/CURE INTERMEDIE</b> .....	13
RIABILITAZIONE AMBULATORIALE (ex art. 25 e ex art. 26) .....	17
RIABILITAZIONE DOMICILIARE (ex art. 26).....	19
<b>I SERVIZI TERRITORIALI</b> .....	21
<b>CURE DOMICILIARI (C.Dom)</b> .....	21
<b>CURE PALLIATIVE DOMICILIARI (CPDom)</b> .....	24
<b>R.S.A. APERTA</b> .....	27
<b>SERVIZI POLIAMBULATORIALI</b> .....	30
<b>MEDICINA DELLO SPORT</b> .....	36
<b>SERVIZI GENERALI</b> .....	37
<b>INFORMAZIONI UTILI</b> .....	40
VISITE ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA.....	40
RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI .....	40
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP).....	41
RISERVATEZZA.....	42
CONSENSO INFORMATO .....	42
PRIVACY.....	42
TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E TUTELA DELLA RISERVATEZZA .....	42
<b>DIRITTI DELL'UTENTE</b> .....	44
CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO .....	44
CARTA EUROPEA DEI DIRITTI E DELLE RESPONSABILITA' DEGLI ANZIANI BISOGNOSI DI ASSISTENZA E DI CURE A LUNGO TERMINE .....	46
CARTA DEI DIRITTI DEI MORENTI .....	47
<b>QUESTIONARIO DI GRADIMENTO</b> .....	48
<b>MODULO SEGNALAZIONI</b> .....	49
<b>COME RAGGIUNGERCI</b> .....	50

## IL CENTRO DON ORIONE DI BERGAMO

Il Centro Don Orione di Bergamo, nasce nel 1988 grazie alla munificenza del Comm. Tito Legrenzi e all'interesse della Provincia Religiosa di San Marziano di Don Orione di sviluppare la propria attività sul territorio al fine di aumentare l'efficacia degli interventi di sussidiarietà già intrapresi in altre provincie italiane e nel mondo.

Nasce come Casa di Riposo e sviluppa successivamente un Istituto di Riabilitazione con letti di degenza dedicati ed un'attività ambulatoriale rivolta sia ai degenti che agli utenti esterni.

Un'area appositamente dedicata alla medicina dello sport è stata creata nel 1998.

Nel 2004 sono stati attivati il poliambulatorio e le Cure Domiciliari.

Unitamente al Piccolo Cottolengo don Orione di Milano, al Piccolo Cottolengo don Orione di Seregno ed al Pensionato don Orione di Fumo sono stati riconosciuti come ente unico gestore da Regione Lombardia con Decreto n. 1904 del 06.03.2014. Tutte le Unità d'Offerta del Centro Don Orione sono accreditate e contrattualizzate presso la Regione Lombardia.

Situato ai piedi delle colline bergamasche, si immerge in una vasta area verde.

La struttura è composta da quattro blocchi (o padiglioni) che formano una costruzione rettangolare che si sviluppa su quattro piani dotati di ampi spazi con grandi vetrate orientate a sud verso la città e a nord verso una lussureggiante collina.

I 222 posti di RSA e gli 84 di riabilitazione sono organizzati in camere a uno, due o quattro letti tutte con bagno privato attrezzato per disabili.

Ogni nucleo di degenza presenta: ambulatorio medico/infermieristico, tisaneria, bagno per il personale, bagno visitatori, locale guardaroba, bagno assistito attrezzato, sala da pranzo e soggiorno. I giardini esterni, le zone di intrattenimento, le palestre dedicate e l'area bar offrono all'Ospite ed ai suoi familiari un ambiente adeguato allo svolgimento della quotidianità dell'anziano, in relazione alle sue condizioni di salute.

Il Centro Don Orione di Bergamo organizza la vita sociale e le attività di assistenza e cura della persona seguendo un modello organizzativo di tipo comunitario, finalizzato non solo al soddisfacimento dei bisogni di base, ma anche alla promozione della qualità della vita e alla carismaticità dell'Opera, attraverso un approccio multidimensionale che coinvolge l'intera equipe di lavoro e la Comunità Religiosa.

**La presenza della Comunità religiosa, dei Figli della Divina Provvidenza di San Luigi Orione** garantisce l'assistenza religiosa agli ospiti, in collaborazione con le suore Loretane che collaborano direttamente con l'equipe socioassistenziale e sono costantemente presenti nelle unità operative sia per supporto strettamente assistenziale che per un supporto spirituale, anche nel fine vita.

Gli ospiti che desiderano ricevere assistenza religiosa personale possono rivolgersi al religioso direttamente. I momenti di preghiera sono aperti anche a coloro che non sono ospiti della struttura.

La multidisciplinarietà degli interventi assicura alle persone un approccio individualizzato che si evince dalla puntuale valutazione di ciascuno e dall'applicazione di piani assistenziali individualizzati e progetti di vita condivisi, intesi come costante e mai esaurito atteggiamento di ascolto e attenzione verso le persone fragili.

Incontri periodici tra il personale e la direzione della Casa, la direzione gestionale e sanitaria,

a carattere sia organizzativo che di gestione del problem solving, una formazione volta a porre l'attenzione sull'unicità della persona e sugli stili di qualità della vita, fanno sì che l'equipe venga costantemente sensibilizzata nel porre massima attenzione ai bisogni dell'ospite ed eroghi un servizio di buona qualità.

Farmaci e presidi necessari all'ospite sono disponibili e reperibili all'interno della struttura presso il deposito farmaceutico gestito da personale dedicato.

All'interno di tutte le Unità d'Offerta è garantita la presenza di **procedure** approvate dal responsabile sanitario, definite nel rispetto delle linee guida e delle indicazioni normative internazionali, nazionali, regionali, e della Provincia Religiosa, redatte sulla base dei criteri EBN (Evidence Based Nursing) ed EBM (Evidence Based Medicine), periodicamente riviste ed oggetto di formazione e comunicazione con il personale interessato

## MISSION

Il Centro Don Orione è un centro di riferimento sociosanitario con un'offerta variegata e multicentrica, scaturita dalle necessità palesate dal territorio e dai suoi cittadini. Si è gradualmente organizzato al fine di soddisfare sempre di più le esigenze di assistenza e di risposta diagnostico-terapeutica delle persone.

Il Centro, in linea con quanto previsto dallo statuto della Provincia Religiosa, orienta la propria attività al fine di migliorare la qualità della vita, lo sviluppo dell'autonomia e della dignità delle persone che vivono in condizione di disagio o di svantaggio, attraverso interventi di diagnosi, cura, assistenza e riabilitazione e l'erogazione di servizi residenziali, ambulatoriali e domiciliari. L'assistenza sanitaria, sociosanitaria e sociale perseguita è rafforzata da iniziative di carattere ricreativo, culturale e di tempo libero che coinvolgono anche il volontariato.

Nella fattispecie le attività del Centro Don Orione si rivolgono a:

- persone anziane non autosufficienti al fine di migliorare, e se possibile, risvegliare l'interesse, nell'ottica di rallentare il processo di involuzione delle funzioni cognitive e motorie sia in ambito residenziale (**RSA**) che domiciliare (**Misura RSA Aperta**)
- infortunati e disabili per eventi traumatici o su base organo-degenerativa, al fine di soddisfarne le specifiche esigenze di rieducazione, per l'ottenimento di un progressivo reinserimento nella vita sociale e comunque di un miglioramento percepibile della qualità della vita (**riabilitazione/Cure Intermedie**)
- persone in **stato vegetativo**, inserite in un nucleo specifico, specializzato nel rispondere alle esigenze di queste persone, nel rispetto della loro dignità.
- persone affette da malattie croniche e in condizioni di terminalità, attraverso il Servizio di **Cure Domiciliari** e di **Cure Palliative Domiciliari**
- sportivi e giovani (**Medicina dello Sport**) affinché per mezzo di buone abitudini di vita preservino il proprio stato di salute.
- tutti i cittadini che desiderino avviare un rapporto di assistenza il più personalizzato possibile con specialisti di fiducia, usufruendo di prestazioni erogate attraverso il SSN o in regime di privato agevolato (**Poliambulatorio**).

## VISION

La Vision è da ricondurre alla carità ed all'impegno che San Luigi Orione, fondatore dell'opera, ha espresso in vita al fine di aiutare i poveri ed i più bisognosi. Il Centro Don Orione di Bergamo prosegue nel solco tracciato dal suo fondatore e si pone come obiettivo generale la complementarità e la collaborazione con le strutture sociosanitarie e sanitarie presenti sul territorio della provincia di Bergamo, nell'incontrare e rispondere ai bisogni delle persone anziane, dei malati, dei portatori di disabilità, degli "ultimi", affinché ricevano le cure necessarie al raggiungimento del benessere fisico, psichico e spirituale. Si prefigge l'educazione alla prevenzione, al rispetto per la vita e per il proprio corpo, al rispetto della persona e della sua dignità.

## CODICE ETICO

Il Centro Don Orione ha adottato il proprio Codice Etico che viene distribuito a tutti i dipendenti, collaboratori, volontari, tirocinanti operanti all'interno della struttura.

Il Codice Etico è esposto nella bacheca posta all'ingresso della struttura e pubblicato sul sito internet ([www.donorione.bg.it](http://www.donorione.bg.it)) e sulla Intranet aziendale.

## PRINCIPI e VALORI

Il Centro Don Orione si prefigge il rispetto dei seguenti principi:

### **Eguaglianza e Imparzialità**

Prestazioni e servizi vengono erogati secondo regole di imparzialità a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni economiche

### **Centralità della persona**

Garantire, nell'erogazione delle prestazioni, la libertà e la dignità, lo sviluppo della personalità, il rispetto.

### **Qualità delle cure**

Prestare la massima attenzione alla qualità delle cure sviluppando un modello di assistenza interdisciplinare e di formazione del personale

### **Qualità della Vita**

Offrire un ambiente di vita gradevole, confortevole e fruibile da persone con autonomia e autosufficienza compromesse animando la giornata attraverso iniziative di carattere occupazionale/ culturale/ricreativo

### **Partecipazione**

Gli utenti possono accedere a tutte le informazioni ed ai diritti che lo riguardano e collaborare attivamente. Ogni osservazione, critica e/o proposta viene valutata come contributo al miglioramento del servizio

### **Efficienza ed Efficacia**

L'organizzazione delle attività viene pianificata in modo da migliorare l'efficienza delle prestazioni erogate, tenendo sempre presente che non sia però compromessa l'efficacia del servizio reso

**Continuità**

La programmazione dell'orario dei turni di servizio di tutto il personale garantisce la continuità del servizio erogato in relazione all'Unità d'offerta. È garantita la copertura delle 24 ore per tutta la residenzialità o degenza.

**Creatività**

Attraverso la ricerca continua di nuovi stimoli e nuove unità d'offerta in linea con i tempi

**Integrazione nella rete dei servizi sociosanitari del territorio**

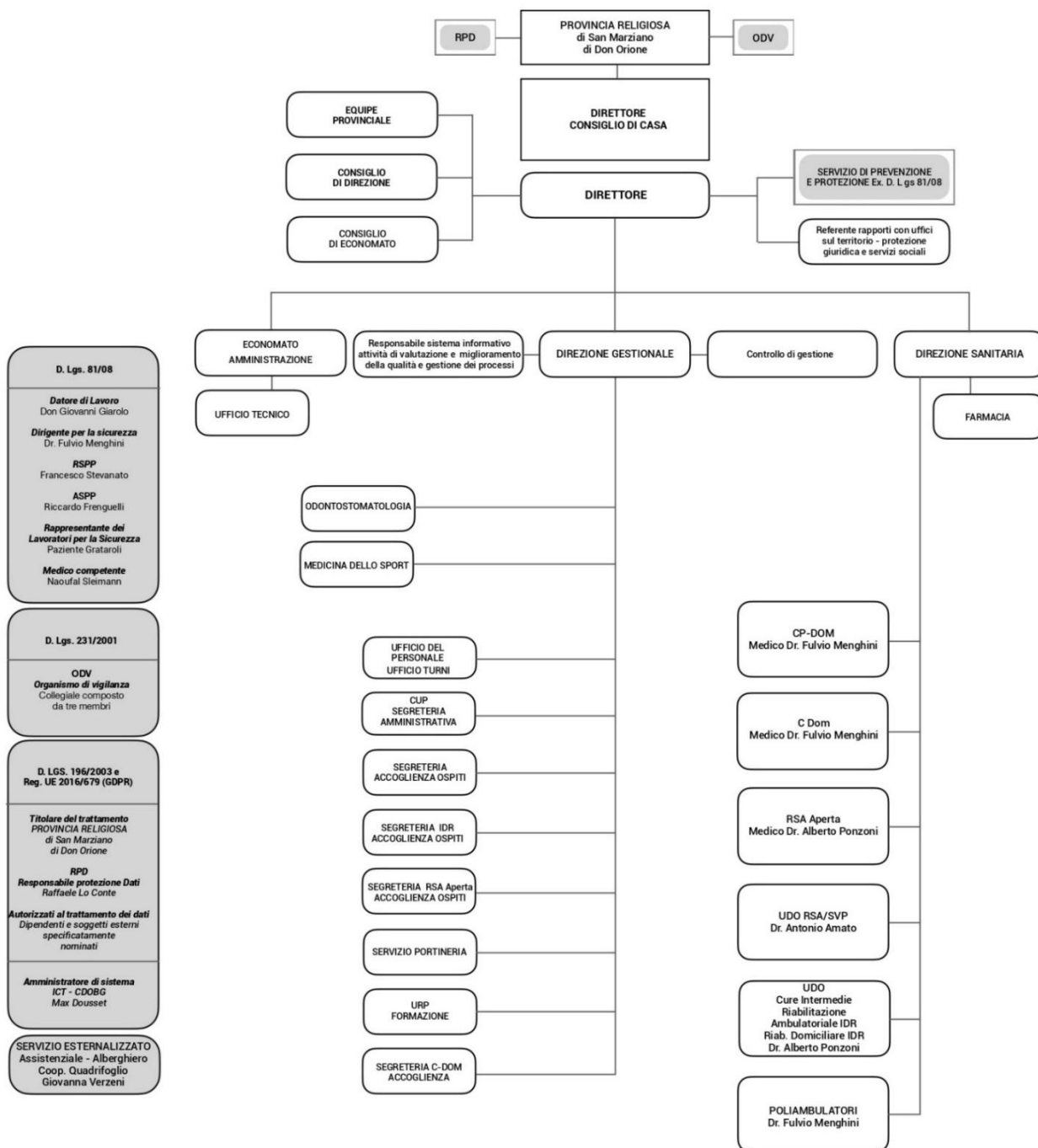
Ricercando e sviluppando forme di collaborazione con i servizi sociali e sanitari del territorio, attraverso risposte integrate e coordinate ai bisogni della persona anziana

**Partecipazione e volontariato**

Valorizzare le associazioni di volontariato, coinvolgendole nelle attività della casa nel rispetto dei regolamenti

# GOVERNANCE

Con il termine Governance si intende l'insieme dei principi, delle regole, delle procedure e dei poteri che riguardano il controllo gestionale e le relative modalità di esercizio, al fine di garantire la gestione efficace ed efficiente del Centro.



In ottemperanza alle disposizioni di cui al d.lgs. 231/01 in materia di responsabilità amministrativa delle società, la Provincia Religiosa affida all'organismo di Vigilanza il compito di monitorare il funzionamento del proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOG).



## LE UNITA' D'OFFERTA

**IL CENTRO DON ORIONE DI BERGAMO (CDO)** appartiene alla Provincia Religiosa di San Marziano di Don Orione, con sede legale in Via Caterina da Forlì 19, 20146 Milano. È un ente per l'assistenza sociosanitaria integrata, ubicato a Bergamo in Via Don Luigi Orione n° 6. Il CDO si articola nelle seguenti Unità di Offerta (UDO):

- **Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) e nucleo dedicato ai pazienti in Stato Vegetativo**
- **Riabilitazione/Cure Intermedie ex IdR**
- **C.DOM** (Cure Domiciliari)
- **CP DOM** (Cure Palliative Domiciliari)
- **R.S.A. Aperta** e **Misura B1**
- **Ambulatori polispecialistici**
- **Medicina dello Sport (Bergamo Sport Studi)** nel seminterrato, con accesso diretto nell'ala sud della struttura

**All'interno della struttura, è attivo un Punto Prelievi Synlab** autorizzato.

# RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE E NUCLEO DEDICATO A PAZIENTI IN STATO VEGETATIVO (RSA/SV)

E-mail: [rsa@donorione.bg.it](mailto:rsa@donorione.bg.it)



Il Centro propone servizi di residenzialità accogliendo ospiti geriatrici non o parzialmente autosufficienti, 24 ore su 24

## A chi si rivolge

La RSA del Centro Don Orione dispone di 222 posti letto accreditati per l'accoglienza di persone anziane di età superiore ai 65 anni, non autosufficienti e/o bisognose di trattamenti sanitari, assistenziali e di recupero funzionale continui, di questi, 12 posti letto accolgono persone in stato vegetativo (SV).

Il ricovero in RSA è generalmente di tipo definitivo.

## Prestazioni erogate

- Valutazione a 360° della persona per l'elaborazione di un Piano di Assistenza personalizzato.
- Attività sanitarie
- Servizio alla persona come supporto nelle attività di vita quotidiana (igiene personale, cura dell'abbigliamento, assunzione del cibo, ecc.)
- Fisioterapia volta al mantenimento delle capacità motorie
- Attività educative e di animazione di gruppo o individuali volte a contenere il decadimento psico-fisico e il rischio di isolamento.

## Modalità di accesso, accoglienza e dimissione

Per accedere alla RSA è necessario compilare la domanda d'accesso, scaricabile dal sito [www.donorione.bg.it](http://www.donorione.bg.it) o ritirabile presso la Segreteria della RSA, aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 15:00.

L'istanza va consegnata negli orari di ufficio o trasmessa via mail all'addetta amministrativa dedicata all'accoglienza nella RSA e deve essere corredata dei seguenti documenti:

- Scheda valutazione sociale
- Scheda sanitaria
- Copie di eventuale altra documentazione medica specialistica
- Copia carta d'identità
- Copia della tessera sanitaria
- Copia di eventuale esenzione
- Copia inoltro domanda o verbale di invalidità
- Copia del decreto di Nomina Tutore/Amministratore di sostegno/curatore/procura o inoltro richiesta se in corso

La documentazione viene valutata e conseguentemente inserita in una lista d'attesa gestita considerando la complessità sanitaria e la garanzia della continuità assistenziale, nonché la fragilità della rete sociale in cui vive la persona per la quale viene fatta richiesta di ricovero.

La lista viene anche definita sulla base delle compatibilità delle condizioni di fragilità dell'ospite con l'organizzazione delle unità di degenza e del case-mix dell'unità stessa.

L'addetta amministrativa dedicata all'accoglienza fornisce tutte le informazioni riguardanti la RSA e risponde ai quesiti del soggetto interessato e/o dei suoi familiari. Se il candidato/familiari lo richiedono, verranno accompagnati a visitare la struttura.

Quando si renderà disponibile il posto letto, il familiare di riferimento viene contattato dall'addetta amministrativa all'accoglienza per definire le modalità ed i tempi di accesso alla struttura.

All'arrivo l'ospite ed i familiari si presentano alla reception della struttura e indirizzati all'amministrativa addetta all'accoglienza che li accompagnerà presso il reparto assegnato.

L'accoglienza prevede quattro fasi:

- 1) Accoglienza amministrativa per l'apertura del fascicolo informatizzato, compilazione della modulistica e sottoscrizione del contratto di ingresso.
- 2) Accoglienza in reparto dove si procede con la raccolta anamnestica medica ed infermieristica, la rilevazione dei parametri vitali, l'esecuzione dell'ECG, la visita medica con esame obiettivo, la prescrizione della terapia farmacologica e la richiesta di eventuali visite specialistiche ed esami di laboratorio. L'ospite viene quindi valutato dal fisioterapista di reparto.
- 3) Presentazione dell'ospite all'equipe, conoscenza del personale di riferimento e dei religiosi
- 4) Accompagnamento nella camera di degenza assegnata e presentazione degli spazi comuni.
- 5) Colloquio con ospite e/o care-giver da parte dell'Assistente Sociale e dell'equipe socioeducativa.

L'eventuale dimissione può avvenire per scelta dell'Ospite o in tutti i casi previsti dal contratto di ingresso.

In caso di recesso del contratto da parte del Centro la dimissione dell'Ospite avverrà in ogni caso in forma assistita e protetta e corredata dalla documentazione atta ad assicurare la continuità delle cure. Ove l'Obbligato o i familiari dell'Ospite non provvedano, la Struttura

darà informativa al Comune di residenza dell'Ospite e alle altre istituzioni territoriali competenti.

### Equipe assistenziale RSA

- Medico di reparto
- Coordinatrice di reparto
- Infermieri
- Operatori Socio Sanitari (OSS)
- Ausiliari Socio-Assistenziali (ASA)
- Fisioterapisti
- Animatore/educatori
- Religiose e religiosi
- Assistente sociale

Il servizio può inoltre avvalersi delle prestazioni di:

- psicologa/neuropsicologa
- logopedista
- nutrizionista
- consulenze specialistiche
- servizio di telecardiologia

L'equipe infermieristico-assistenziale garantisce assistenza durante tutte le 24 ore della giornata.

Il servizio medico è garantito dalla presenza in struttura dei professionisti dalle ore 08.00 alle ore 20.00 dal lunedì al venerdì.

Sabato e domenica è garantita la reperibilità attiva in struttura h.24.

Dalle ore 20.00 alle ore 08.00 da lunedì a venerdì è garantita la reperibilità con arrivo in struttura entro i 30 minuti dalla chiamata.

I colloqui con i medici sono su appuntamento.

### La giornata tipo in RSA

Le diverse attività pianificate nella giornata cercano, per quanto possibile, di incontrare le esigenze di ogni singolo ospite. Le attività sanitarie e assistenziali sono intervallate da momenti di riposo e da attività educativo/ricreative dedicate alle persone che lo gradiscono o possono trarne beneficio.

Il servizio di animazione organizza momenti di aggregazione ed intrattenimento, aperti a tutti coloro che desiderano partecipare, anche in collaborazione con il gruppo volontari.

La colazione viene servita tra le 08:00 e le 09:30, il pranzo alle ore 11:45 per le persone affette da disfagia ed alle 12:15 per tutti gli altri ospiti, la cena è invece distribuita a partire dalle 18:15.

Nel corso della giornata sono previsti diversi momenti dedicati alla preghiera: la mattina alle 09:15, alle 10:30 viene recitata la S. Messa e alle 17:00 è previsto invece il Santo Rosario.

## Tariffario

- |   |                |
|---|----------------|
| <input type="checkbox"/> Camera doppia    | € 65,00/giorno |
| <input type="checkbox"/> Camera singola   | € 76,00/giorno |
| <input type="checkbox"/> Camera quadrupla | € 60,00/giorno |

Apposita certificazione viene rilasciata annualmente all'ospite ai fini fiscali (ex\_DGR n.26316/1987).

La retta giornaliera comprende i seguenti servizi e prestazioni:

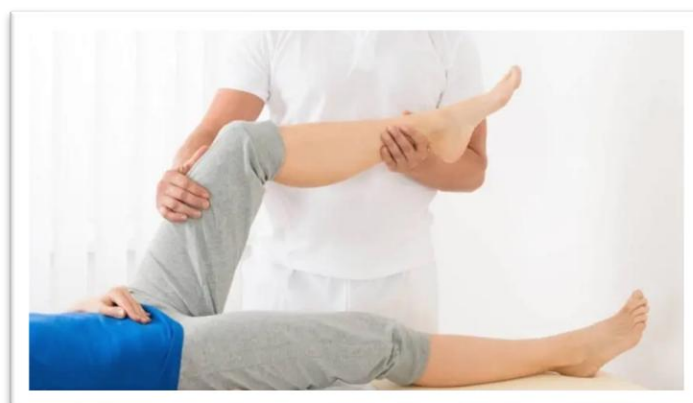
- servizio alberghiero
- risposta ai bisogni di base (igiene, alimentazione, idratazione, evacuazione, mobilitazione, ecc.)
- risposta ai bisogni di salute, secondo pianificazione assistenziale (valutazione medica, assistenza infermieristica h. 24, esami ematici e strumentali, prevenzione e trattamento delle lesioni, controllo parametri vitali, somministrazione terapie, infusioni, emotrasfusioni, gestione stomie, gestione catetere vescicale, gestione dietetica e nutrizione sia enterale che parenterale, gestione prevenzione malattie infettive, gestione vaccinale, terapia del dolore, ecc.)
- risposta ai bisogni animativi-educativi (proposta di attività educative e di intrattenimento diversificate sulla base del progetto di vita della persona)
- stimolazione e miglioramento delle capacità residue fisiche e cognitive
- fisioterapia di gruppo
- assistenza Religiosa, per la risposta ai bisogni spirituali della persona
- assistenza psicologica su valutazione medica
- accompagnamento al fine vita

**NON** sono compresi nella retta:

- trasporto in ambulanza in strutture ospedaliere per esami diagnostici o visite specialistiche e/o in altre strutture o domicilio
- alcune prestazioni specialistiche
- il servizio di lavanderia
- servizio bar o con distributori automatici
- telefonate
- cure estetiche, pedicure curativa e ogni altro servizio non espressamente citato
- parrucchiera/barbiere

# RIABILITAZIONE/CURE INTERMEDIE

E-mail: [idr@donorione.bg.it](mailto:idr@donorione.bg.it)



Nel reparto di Riabilitazione/Cure intermedie (ex IdR) vengono ricoverati pazienti adulti affetti da patologie motorie che necessitano di trattamenti riabilitativi, in particolare:

- pazienti con perdita dell'autonomia a seguito di patologia acuta degli apparati neurologico, muscolo-scheletrico, con condizione clinica stabilizzata e suscettibilità di recupero;
- pazienti sottoposti ad interventi elettivi di sostituzione protesica articolare, con perdita transitoria dell'autonomia, che non possono effettuare il trattamento riabilitativo in regime ambulatoriale presso le strutture convenzionate.

Il servizio è conforme alla normativa Regionale sia per gli adeguamenti strutturali che di personale. Il ricovero è totalmente a carico del Servizio Sanitario Nazionale (SSN) secondo delibera 19883/2004.

L'obiettivo del ricovero è quello raggiungere nuovamente l'autonomia della persona attraverso:

- sedute quotidiane di fisioterapia (stimola il recupero motorio)
- educazione sanitaria sulle attività di vita quotidiana svolta in reparto

Tale obiettivo si esplica attraverso lo sviluppo di un piano riabilitativo individualizzato che tenga conto delle esigenze e delle capacità residue della persona e che coinvolga nel processo parenti e/o care-giver al fine di predisporre un rientro al domicilio sicuro ed efficace ed in linea con la continuità assistenziale.

## Modalità di accesso

L'accesso al reparto di Riabilitazione/Cure Intermedie (ex IdR) avviene attraverso due modalità:

- dalla struttura sanitaria di ricovero con prescrizione redatta sul mod. S2 emessa dallo specialista inviante
- dallo specialista fisiatra, previa richiesta del medico di medicina generale e dopo valutazione del paziente

Previo visione del modello S2 ed autorizzazione da parte del medico fisiatra responsabile del reparto, il paziente viene inserito in lista d'attesa e viene programmato il ricovero.

Hanno priorità d'ingresso i pazienti provenienti dal reparto per acuti ospedaliero, successivamente i pazienti provenienti dai reparti per sub acuti e/o riabilitazione ospedaliera per proseguimento della fisioterapia e, infine, i pazienti provenienti dal domicilio.

Per il ricovero sono richiesti i seguenti documenti:

- carta d'identità
- tessera sanitaria
- eventuale tessera di esenzione ticket
- impegnativa di ricovero
- piano terapeutico

**Per informazioni, contattare la segreteria  
al numero 035/348330 dalle ore 10.00 alle ore 13.00**

### Durata della Degenza

La durata della degenza (regolata da norme regionali) viene stabilita dai medici durante la visita all'ingresso in base alle condizioni generali del paziente, alla tipologia di patologia acuta e dalla fattiva sussistenza di obiettivi riabilitativi perseguibili.

Il piano di trattamento prevede una seduta di fisioterapia al giorno (da lunedì a venerdì per riabilitazione Generale Geriatrica e Mantenimento; da lunedì a sabato per Riabilitazione Specialistica).

I colloqui con i medici devono essere concordati con gli stessi via mail.

### Organizzazione ed Equipe

L'unità di Riabilitazione/Cure Intermedie è composta dalla seguente equipe:

- responsabile medico (fisiatra)
- medici di reparto
- coordinatrice infermieristica
- infermieri
- Operatori Socio Sanitari (O.S.S.)
- Ausiliari Socio-Assistenziali (ASA)
- fisioterapisti

L'assistenza infermieristica e assistenziale è garantita 24 ore su 24.

Il servizio di fisioterapia è garantito dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 17.00 ed il sabato mattina dalle ore 08.00 alle ore 13.00 per la riabilitazione specialistica.

Il servizio medico è assicurato dalla presenza di professionisti in struttura, dalle ore 08.00 alle ore 20.00, dal lunedì al venerdì. Il sabato e la domenica è garantita la reperibilità attiva in struttura.

Dalle ore 20.00 alle ore 08.00 da lunedì a venerdì, è prevista la reperibilità con arrivo in struttura entro i 30 minuti dalla chiamata.

Il servizio può inoltre avvalersi della consulenza della logopedista, della psicologa, dell'assistente sociale e dell'assistenza religiosa.

In caso di eventuali problematiche cliniche specifiche, il medico di reparto può richiedere la consulenza di specialisti quali: neurologo, ortopedico, cardiologo, urologo, dermatologo, palliatore e del servizio di telecardiologia.

### Prestazioni offerte

Le prestazioni offerte dal reparto sono le seguenti:

- servizio alberghiero
- assistenza sanitaria h24 di base (igiene, alimentazione, idratazione, evacuazione, mobilizzazione, ecc) e clinica (esami ematici e strumentali, se ritenuti necessari dal

- medico)
- assistenza infermieristica (prevenzione e trattamento delle lesioni, controllo parametri vitali, somministrazione terapie, infusioni, emotrasfusioni, gestione stomie, gestione catetere vescicale, gestione dietetica e nutrizione sia enterale che parenterale, gestione prevenzione malattie infettive, terapia del dolore, ecc.)
  - stesura del PRI in cui sono definiti gli obiettivi riabilitativi del paziente
  - formazione e addestramento del care-giver per il rientro a domicilio
  - risposta ai bisogni spirituali della persona
  - assistenza psicologica
  - sostegno sociale su richiesta

### La giornata tipo nel Centro di Riabilitazione

Dalle ore 07.00 alle ore 07.30 distribuzione della colazione e preparazione dei pazienti in base all'orario di palestra.

Ore 09.15 momento di preghiera comunitaria in filodiffusione.

Dalle ore 09.00 alle ore 12.00 sono previsti giri visita e sedute di fisioterapia.

Per chi lo desidera, alle ore 10.30 vi è la possibilità di partecipare alla S. Messa.

Dalle ore 12.30 alle ore 13.00 pranzo.

Nel pomeriggio fra le 13.00 e le ore 14.30 è previsto il riposo (anche a letto) o momento di relax nella propria stanza o in aree comuni. In tale momento è richiesto di osservare il silenzio nel rispetto di coloro che vogliono riposare.

La cena viene distribuita dalle ore 18.30 alle 19.00.

Dalle ore 19.30 i pazienti vengono preparati per il riposo notturno.

### Uscite dalla struttura

La necessità di eventuali permessi di uscita dalla struttura è regolata da apposita modulistica. Non è consentita la permanenza notturna fuori dal centro.

In caso di trasferimento e ricovero in ospedale, il paziente verrà automaticamente dimesso dalla nostra struttura e sarà possibile la sua riammissione solo dopo la presentazione di una nuova proposta riabilitativa, compilata dal fisiatra della struttura ospedaliera, qualora sussistano le condizioni per la ripresa del trattamento fisioterapico.

### Servizio di Ambulanza

Il trasporto in ambulanza è a carico del Centro per gli spostamenti relativi a visite richieste dai Medici del centro ed inerenti al percorso riabilitativo.

È a carico del paziente in caso di ingresso e dimissione dalla struttura e per tutti gli spostamenti inerenti a visite non richieste dai Medici del centro e non relative al percorso riabilitativo (es. visite di invalidità).

### Emissione certificazioni

Il medico di reparto può, su richiesta del paziente e/o dei familiari, rilasciare una relazione sanitaria utile per la domanda di invalidità, a carico del medico di base.

Inoltre, può compilare la relazione sanitaria per la richiesta di accesso in RSA.



## Dimissioni

Il tempo di degenza presso il reparto di Cure Intermedie ex IdR ha carattere di temporaneità, terminato il quale paziente viene dimesso.

L'orario di dimissione dal reparto tra le ore 09.30 e le ore 10.30.

Eventuali dimissioni anticipate vengono concordate con il medico di reparto solo per reali ed effettive necessità del paziente.

All'atto della dimissione viene rilasciata documentazione sanitaria attestante il percorso sanitario/riabilitativo fatto, il grado di autonomia raggiunto e la terapia consigliata a domicilio.

Dopo la dimissione, il paziente può richiedere copia della cartella clinica presentandosi presso la segreteria di reparto. (vedi Sezione Servizi Amministrativi a pag. 37).

La continuità assistenziale, a seconda del tipo di dimissione, viene garantita nel seguente modo:

### 1) RIENTRO A DOMICILIO

Se il paziente recupera completamente le abilità il rientro a domicilio può non richiedere alcun intervento di supporto, in caso contrario si può intervenire attraverso diverse modalità:

- a. Addestramento del care-giver (parente/badante) documentato su apposita scheda che prevede un periodo minimo di cinque giorni di affiancamento al personale al fine di apprendere tecniche e modalità di intervento adeguate alla problematica di salute del paziente
- b. Attivazione del servizio di riabilitazione domiciliare (per il proseguimento delle attività di recupero fisioterapico a domicilio, per quei pazienti che a seguito di un evento acuto, necessitano di ulteriore periodo riabilitativo e non hanno la possibilità di recarsi presso l'ambulatorio).
- c. Attivazione del servizio di riabilitazione ambulatoriale se il paziente ha la possibilità di farsi accompagnare presso l'ambulatorio del Centro. Si veda la descrizione del servizio nella sezione "Poliambulatorio".
- d. Attivazione dei servizi Sociali presenti sul territorio di appartenenza (come, ad esempio, il servizio di cure domiciliari (C.DOM), quello Comunale (SAD) e il servizio "RSA Aperta")

### 2) TRASFERIMENTO IN RSA O IN STRUTTURE DI SOLLIEVO

In questo caso, verrà rilasciata documentazione clinico-infermieristica in cui saranno dettagliati i bisogni fondamentali (medico/infermieristico-assistenziali) della persona e gli obiettivi raggiunti.

## RIABILITAZIONE AMBULATORIALE (ex art. 25 e ex art. 26)

Le prestazioni riabilitative sono erogate presso gli ambulatori del Centro Don Orione di Bergamo sia in regime convenzionato (ex art. 25 e ex art. 26) per chi ne ha diritto, sia in regime privato, da fisioterapisti e massofisioterapisti altamente qualificati che, in sinergia, seguono il percorso riabilitativo indicato dal medico specialista attraverso trattamenti riabilitativi personalizzati.

### Destinatari e criteri di accesso al servizio

Destinatari del servizio ambulatoriale possono essere:

- ✓ pazienti dimessi dal reparto di Cure Intermedie ex IdR della struttura che necessitano di proseguire il percorso riabilitativo, previo piano di trattamento predisposto dal fisiatra all'atto della dimissione dal reparto
- ✓ pazienti del territorio sia adulti che minori, con piano di trattamento predisposto da un fisiatra.
- ✓ pazienti del territorio sia adulti che minori, previa visita presso ambulatorio di fisioterapia e predisposizione di piano di trattamento.

a livello ambulatoriale, si attuano tre tipologie di intervento riabilitativo:

1. **Accesso in convenzione SSN ex art. 26:** rivolto a persone che necessitano di intervento riabilitativo finalizzato a prevenire il degrado funzionale in patologia cronica invalidante e minori (riabilitazione dell'età evolutiva). Si accede al servizio a seguito di visita fisiatrica/specialistica con emissione del modello S2, con definito il progetto riabilitativo individuale, sia che si tratti di adulti che di minori.
2. **Accesso in convenzione SSN ex art. 25:** rivolto a persone dimesse dalla degenza riabilitativa che necessitano di proseguire il trattamento per conseguire la restitutio funzionale ed a persone affette da disabilità, menomazione/disabilità segmentarie, semplici e complesse, di recente insorgenza e radicalmente modificabili a seguito di tempestivo intervento riabilitativo, le quali richiedono un Progetto Individuale e i relativi programmi attuativi con l'intervento di una o più professionalità.

Si accede al servizio attraverso una delle seguenti modalità:

- a) prescrizione riabilitativa emessa da uno specialista ortopedico o fisiatra fatta pervenire alla segreteria della riabilitazione unitamente a copia della documentazione sanitaria in possesso (es. lettera di dimissione ospedaliera/radiografie, ecc.)
  - b) i trattamenti vengono prescritti dal fisiatra a seguito della definizione di un progetto e di un programma riabilitativo individuale. L'impegnativa deve essere predisposta dai medici specialisti ambulatoriali convenzionati qualora la visita venisse effettuata in regime SSN.
3. **Accesso in regime privato:** il richiedente presenta la documentazione relativa alla visita fisiatrica erogata in regime privato o del S.S.R. o alla visita specialistica (es. ortopedico) allo sportello del CUP i cui operatori provvederanno a girarla trasmetterla al fisioterapista referente del servizio ambulatoriale e, qualora il paziente opti per il trattamento in regime privato, questi verrà inserito nell'apposita lista di attesa informatizzata.
- L'accesso privato può prevedere terapie singole o terapie di gruppo.
- In caso di prescrizione di **sola terapia fisica**, il paziente accede direttamente al servizio con prescrizione medico/specialistica. Le prenotazioni vengono effettuate direttamente dal referente della terapia fisica (tel. 035/348309)

## Prestazioni offerte

**Le principali prestazioni offerte con il SSN** (ex art. 25 e ex art. 26) sono:

Visita fisiatrica - Valutazione funzionale Globale o segmentaria - Valutazione manuale funzione muscolare, bilancio articolare - Rieducazione motoria motuoleso grave - Esercizi posturali- propriocettivi individuali - Training deambulatori e del passo - Mobilizzazione della colonna vertebrale - Mobilizzazione articolare - Massoterapia distrettuale /riflessogena – Ultrasuonoterapia - Massoterapia per drenaggio linfatico - Laserterapia antalgica - Risoluzione manuale di aderenze articolari - Rieducazione motoria pediatrica (ex art. 26).

## Prestazioni di terapia fisica offerte sia con SSN che in regime privato

Elettroanalgesia transcutanea (Tens, alto voltaggio) - elettroterapia antalgica diadinamica - elettroterapia di muscoli normo o denervati – magnetoterapia – pressoterapia.

## Principali prestazioni erogate principalmente in regime privato

Tutte le precedenti più: Visita fisiatrica - Rieducazione motoria/neuromotoria/post-chirurgica - Rieducazione motoria pediatrica - Rieducazione posturale globale: RPG - Rieducazione secondo McKenzie - Applicazione Kinesiotaping applicato a massoterapia e rieducazione - Trattamento osteopatico - Linfodrenaggio manuale (uno o più segmenti).

Terapia Fisica: Massoterapia distrettuale, + terapia fisica o + trazioni – riflessogena – linfodrenaggio manuale uno o due segmenti – ultrasuono terapia sia in immersione che fisso, - radarterapia – laserterapia – laserterapia a puntale – terapie manuali – ionoforesi – infrarosso – trazioni su lettino sia cervicali che lombari – vacuumterapia – galvanoterapia – pressoterapia – Tecar.

**Fisioterapia di gruppo**: gruppo vertebrale – gruppo cervicale – gruppo scoliosi – rieducazione posturale adulto – rieducazione e rinforzo spalla – gruppo fisioterapia medica di ricondizionamento allo sforzo – over 70.

## **Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 19.00.**

Il servizio di terapia fisica è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 18.00.

I tempi di attesa sono variabili a seconda del numero di richieste di prestazioni.

Precedenza assoluta nella lista d'attesa è garantita a persone in fase post acuta a seguito di intervento chirurgico, ulteriore criterio è l'ordine di arrivo delle richieste.

Per Informazioni più dettagliate rivolgersi alla segreteria IDR dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 15.00 (tel. 035 348330)

## RIABILITAZIONE DOMICILIARE (ex art. 26)

La riabilitazione domiciliare si rivolge a:

1. pazienti dimessi dal reparto di riabilitazione del nostro Centro come prosecuzione dell'iter fisioterapeutico iniziato a garanzia della continuità assistenziale.
2. Pazienti dimessi da reparti per acuti ospedalieri che necessitano di percorso riabilitativo specific finalizzato al recupero delle capacità neuromotorie perse durante il ricovero ospedaliero (previa valutazione fisiatra - compilazione mod. S2)
3. Soggetti provenienti dal territorio, con disabilità conseguente ad evento acuto che per motivi clinici o socio ambientali non possono accedere alla riabilitazione in regime ambulatoriale, segnalati da prescrizioni fisiatriche specialistiche con mod. S2.

### Criteri di accesso al servizio

Si può accedere al servizio presentando alla segreteria della Riabilitazione il modello S2 unitamente all'impegnativa regionale e alla fotocopia della carta d'identità, tessera sanitaria ed eventuali esenzioni.

La richiesta verrà vagliata dal fisiatra della struttura che, controfirmandola, autorizza l'intervento.

Effettuata l'accettazione del paziente, il fisioterapista, incaricato entro 48 ore dalla ricezione della pratica, effettuerà la presa in carico previo accordo telefonico con la famiglia per definire giorno, ora e frequenza delle sedute: l'accesso al domicilio viene sempre contrattato con il paziente e/o il care giver sulla base delle necessità dello stesso. La fascia oraria va dalle ore 08.00 alle ore 19.00 dal lunedì al sabato

### Lista d'attesa

I tempi di attesa sono variabili a seconda del numero di richieste. Precedenza assoluta nella lista d'attesa è garantita a persone in fase post acuta a seguito di intervento chirurgico. Ulteriore criterio è l'ordine di arrivo delle richieste.

### Prestazioni previste a domicilio

Il fisioterapista assegnato metterà in atto le tecniche riabilitative specifiche per l'attuazione del progetto riabilitativo individuale e, nei casi in cui viene indicato, interventi di educazione/addestramento del care-giver/familiare per:

- Rieducazione motoria/neuromotoria/post-chirurgica
- Mobilizzazione articolare
- La movimentazione e la corretta gestione del paziente
- Training deambulatorio e del passo
- Esercizi posturali-propriocezionali
- Trattamenti per il recupero delle ADL
- Gestione degli ausili
- Gestione degli spazi a domicilio
- Educazione del care-giver/familiare nella gestione motoria del paziente

Inoltre, laddove indicato:

- effettuerà valutazioni ambientali volte all'individuazione e superamento delle barriere architettoniche
- farà valutazione protesica per la prescrizione di ausili necessari all'autonomia della persona e alla sua assistenza in ambito domiciliare.

Laddove il fisioterapista avesse necessità, ha la possibilità di raccordarsi immediatamente con l'Unità Operativa di Riabilitazione del Centro Don Orione e di consultarsi con i medici della struttura.

### Durata del trattamento

Il trattamento ha una durata di circa 45 minuti e varia a seconda delle prestazioni. La tipologia di prestazione ed il numero di sedute sono preventivamente definite nel programma riabilitativo individuale stilato dal fisiatra e nel progetto riabilitativo individuale.

### L'equipe

L'equipe interprofessionale e multiprofessionale per il governo dei bisogni è la seguente:

- fisiatra
- fisioterapisti
- al bisogno, servizi infermieristici domiciliari
- servizi sociali di base.

Tutte le figure professionali sono provviste di diploma di laurea conforme alle normative europee, sono iscritte all'albo/ordine di propria competenza e sono dotate di adeguata copertura assicurativa.

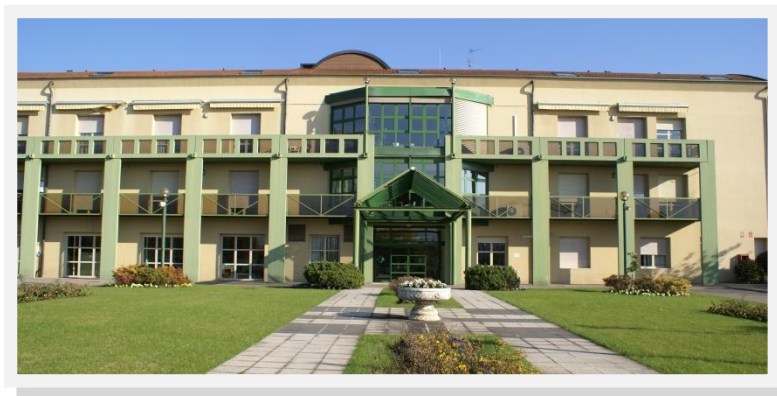
Alla persona richiedente il servizio di fisioterapia domiciliare viene assegnato un fisioterapista che la seguirà per tutto il periodo definito nel piano riabilitativo. Qualora, per una qualche evenienza, il fisioterapista dovesse assentarsi per un periodo lungo, il paziente verrà immediatamente contattato dal referente del servizio e verranno definite insieme le soluzioni alternative.

**Per Informazioni più dettagliate rivolgersi alla segreteria IDR dal lunedì al venerdì dalle ore 09 alle ore 15.00 (tel. 035 348330)**

# I SERVIZI TERRITORIALI

## CURE DOMICILIARI (C.Dom)

E-mail: [adi@donorione.bg.it](mailto:adi@donorione.bg.it)



Il servizio di Cure Domiciliari del Centro Don Orione di Bergamo è attivo dal 2003. Dal 2012 è Ente accreditato, autorizzato e contrattualizzato dalla Regione Lombardia (Decreto Regione Lombardia N° 8394 del 27/09/2012).

Le cure domiciliari consistono nell'erogazione di interventi finalizzati a favorire la permanenza delle persone con problemi sanitari-assistenziali nel loro ambiente di vita, evitando l'istituzionalizzazione e l'ospedalizzazione e consentendo loro una soddisfacente vita di relazione attraverso un complesso di prestazioni socioassistenziali e sanitarie.

### Territorio di competenza

*Attualmente il Centro Don Orione di Bergamo opera nei comuni afferenti agli Ambiti di BERGAMO – DALMINE – TREVIGLIO – SERIATE - GRUMELLO DEL MONTE*

### Sede operativa

L'organizzazione, il funzionamento complessivo del servizio ed i rapporti con i portatori d'interesse (pazienti, familiari, operatori, istituzioni, ecc.) ha sede presso il Centro Don Orione di Bergamo, sito in via Don Luigi Orione, 6.

La sede operativa è dotata di un front-office per la gestione delle richieste, delle segnalazioni e di eventuali reclami, di adeguati locali per la gestione amministrativa, organizzativa e del call center, di una sala per riunioni e colloqui con gli utenti che garantisce il rispetto della privacy e di servizi adeguati sia per il personale che per gli utenti.

### Informazioni utili, orari e contatti

È possibile fissare un appuntamento per un colloquio presso la sede o il domicilio tramite i seguenti contatti:

cell 3488692157      MAIL: [adi@donorione.bg.it](mailto:adi@donorione.bg.it)

La nostra segreteria è aperta al pubblico, con attività di front-office, da lunedì a venerdì dalle ore 08:00 alle ore 16:00. È anche possibile fissare un appuntamento tramite il seguente contatto telefonico: 035348374. Negli orari di chiusura è prevista una segreteria telefonica per la registrazione di messaggi vocali.

Il servizio di assistenza infermieristica è attivo 7 giorni su 7 dalle ore 8:00 alle ore 18:00 in ragione della risposta al bisogno collegata al piano assistenziale individualizzato.

Il numero di telefono del servizio di reperibilità, attivo tutti i giorni dalle ore 08:00 alle ore 18:00: 3488692157.

### [Il servizio offerto dalle Cure Domiciliari](#)

Il Servizio CDOM del Centro Don Orione assicura prestazioni medico specialistiche, infermieristiche, assistenziali e riabilitative a persone fragili, non autosufficienti e/o che necessitano di assistenza anche intensiva (persone affette da demenza, SLA, in stato vegetativo, ecc.).

Tali prestazioni sostengono e/o integrano al domicilio le presenze dei familiari e dei loro collaboratori, forniscono un supporto per migliorare la qualità di vita, stabilizzano il quadro clinico e garantiscono la continuità dell'assistenza.

Le cure erogate sono a carico del Servizio Sanitario Regionale.

### [Prestazioni erogate](#)

- Assistenza infermieristica: l'infermiere pianifica, esegue e valuta interventi quali prelievi, prevenzione, medicazione e trattamento delle lesioni da decubito, medicazione di ulcere e ferite cutanee, gestione della tracheostomia, posizionamento e gestione del catetere vescicale, esecuzione di enteroclisma, gestione della colostomia e dell'urostomia, fleboclisi, somministrazione di terapie intramuscolari e sottocutanee (nell'ambito dei piani di assistenza individuali), gestione della nutrizione artificiale, della PEG e del sondino nasogastrico, gestione del catetere venoso centrale e periferico, nonché controllo dei parametri vitali e dei sintomi.
- Consulenze medico-specialistiche: su prescrizione del medico di primaria assistenza (MAP) intervengono medici specialisti, quali il fisiatra, il geriatra, nonché il medico palliativista e lo psicologo.
- Assistenza riabilitativa: il medico specialista in Medicina Fisica e Riabilitativa redige un progetto riabilitativo che viene attuato dal fisioterapista.
- Assistenza sociosanitaria: l'infermiere, con la collaborazione degli OSS, supporta l'addestramento dell'utente e dei familiari all'esecuzione di interventi igienico-sanitari; l'OSS eroga l'assistenza sanitaria assistenziale come pianificata e valutata dall'infermiere.

### [Modalità di accesso alle Cure Domiciliari, presa in carico, dimissioni](#)

L'attivazione delle cure domiciliari avviene con prescrizione del MAP/PLS su ricettario regionale per utenti che necessitano di assistenza/riabilitazione che non possono recarsi presso strutture sanitarie poiché impossibilitati a spostarsi dal domicilio con i comuni mezzi di trasporto. Può essere attivata anche all'esito della dimissione ospedaliera.

Tale prescrizione dovrà essere inviata al Centro di Assistenza Domiciliare dell'Azienda Socio-Sanitaria Territoriale di riferimento (ASST) dove, in un secondo momento, i familiari

si recano per completare le pratiche burocratiche e confermare la scelta dell'Ente a cui affidarsi per l'erogazione dell'assistenza.

Successivamente contattano telefonicamente l'ufficio del Servizio CDOM del Centro Don Orione. L'operatore del Servizio accoglie la richiesta e programma il primo accesso al domicilio nell'arco di 72 ore dalla segnalazione e, per i casi urgenti, entro 24 ore.

La dimissione può avvenire per i seguenti motivi: guarigione, stabilizzazione, decesso, ricovero in ospedale superiore ai 15 gg, trasferimento in altra tipologia assistenziale, cambio residenza/cambio distretto, rinuncia utente, cambio Ente Erogatore.

Alla dimissione, il soggetto gestore mette a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso e i trattamenti prestati attraverso la lettera di dimissione.

Lo stesso garantisce la continuità d'assistenza orientando il percorso dell'utenza, tenuto conto della tipologia e della complessità assistenziale, verso i regimi assistenziali più appropriati (residenziale, semiresidenziale, ambulatoriale, CPDom, etc.).

### Procedure assistenziali

È garantita la presenza dei protocolli approvati dal Responsabile sanitario definiti nel rispetto delle linee guida e delle indicazioni normative internazionali, nazionali e regionali redatti sulla base dei criteri EBN (Evidence Based Nursing) ed EBM (Evidence Based Medicine), periodicamente rivisti ed oggetto di diffusione e confronto con il personale interessato.

### Rilascio copia documentazione sanitaria

Per ottenere il rilascio di una copia della documentazione sanitaria (a pagamento) occorre presentare domanda scritta all'Ufficio di Segreteria con servizio di front-office. (Si veda pag. 37 del presente fascicolo)

### Equipe assistenziale

L'equipe multiprofessionale è composta dai seguenti professionisti: medico geriatra, medico palliativista, medico fisiatra, psicologo, educatore, fisioterapista, infermiere, dietista, operatore sociosanitario.

### Diritti delle persone assistite

Ogni utente CDOM ha diritto:

- di essere curato e di essere assistito in modo appropriato e rispondente alle esigenze rilevate e concordate nel PAI;
- al rispetto della dignità e delle convenzioni personali, senza alcuna discriminazione di età, sesso, razza, lingua, condizione sociale, religione ed opinioni politiche;
- di ricevere le informazioni necessarie a partecipare in modo consapevole, attivo e sicuro al processo di cura;
- al rispetto della riservatezza nello svolgimento di prestazioni mediche ed assistenziali e nel trattamento dei dati personali;
- di esprimere il proprio parere sul servizio e di rivolgersi al responsabile del servizio qualora ritenga lesi i propri diritti.



## CURE PALLIATIVE DOMICILIARI (CPDom)

Il Servizio CPDom del Centro Don Orione assicura attraverso un'équipe multiprofessionale e multidisciplinare prestazioni di tipo medico, infermieristico, riabilitativo, psicologico, assistenziale, nonché assistenza tutelare e sostegno spirituale, alla persona in fase avanzata di malattia.

Le Cure Palliative Domiciliari erogano assistenza domiciliare 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 o di un prolungamento significativo della vita. Le CP non sono mirate solo al controllo dei sintomi fisici ma anche alla sofferenza psicologica, sociale e spirituale. L'obiettivo fondamentale delle Cure Palliative è il miglioramento della qualità della vita del malato e della sua famiglia.

Le Cure Palliative domiciliari sono da attivare quando i sintomi fisici e psicologici generano sofferenze nel malato e nella famiglia. Una tempestiva attivazione permette un miglior controllo delle sofferenze e la costruzione di un più intenso rapporto di fiducia fra malato o i suoi familiari e l'équipe. Un'attivazione precoce consente anche un miglior accompagnamento del malato nel percorso di malattia e di terminalità.

### Sede operativa

L'organizzazione, il funzionamento complessivo del servizio ed i rapporti con i portatori d'interesse (pazienti, familiari, operatori, istituzioni, ecc.) a seguito dell'accordo quadro in essere dall'01/12/2023 al 31/12/2024, in via sperimentale per quanto di competenza, ha sede presso il Centro Don Orione di Bergamo, sito in via Don Luigi Orione, n.6.

### Informazioni utili, orari, contatti

È possibile fissare un appuntamento per un colloquio presso la sede o il domicilio tramite i seguenti contatti:

cell 3488692157 MAIL: [adi@donorione.bg.it](mailto:adi@donorione.bg.it)

La nostra segreteria è aperta al pubblico con attività di front office da lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.00. È anche possibile fissare un appuntamento tramite il seguente contatto: 035 348374. Negli orari di chiusura è prevista una segreteria telefonica per la registrazione di messaggi vocali.

Il servizio di assistenza infermieristica è attivo 7 giorni su 7, 24h/24h in ragione della risposta al bisogno collegata al piano assistenziale individualizzato.

Il numero di telefono del servizio di reperibilità è: **338 7142440**

### Modalità di accesso alle Cure Palliative Domiciliari, presa in carico e dimissione

#### Chi può attivare le Cure Palliative?

Chiunque può attivare le Cure Palliative:

- medici di famiglia
- specialisti ospedalieri

- familiari
- Assistenti Sociali
- uffici dell'ATS
- il paziente
- il palliativista

### Tempistiche della presa in carico

Il colloquio di presa in carico con i familiari (e se possibile con la persona malata) avviene quanto prima possibile e, comunque, entro le 24 ore dalla segnalazione nel caso di bisogni non differibili; nel caso di pazienti con bisogni differibili entro le 72 ore.

La prima visita avviene entro le 48 ore dal colloquio, salvo differenti esigenze espresse dalla famiglia, e viene redatto il PAI entro le 72 ore dalla prima visita.

### Colloquio di valutazione della segnalazione

Di norma viene effettuato presso la sede della struttura residenziale/CPDom oppure telefonicamente con i familiari e, qualora ritenuto possibile, con il malato per l'individuazione del setting assistenziale più appropriato e la verifica della sussistenza dei criteri di accesso al servizio.

### Avvio del percorso assistenziale

L'avvio del percorso assistenziale prevede:

- **prima visita/accesso dell'équipe a domicilio per la validazione dell'avvio del percorso e Valutazione multidimensionale (VMD)**, 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) e di un "Progetto di assistenza individuale"**, da parte del medico palliativista (referente clinico) in condivisione con il paziente, la famiglia e l'équipe multidisciplinare e multiprofessionale sulla base della valutazione multidimensionale.

Su segnalazione da parte dell'équipe la psicologa garantisce, in base alla lettura del bisogno, un servizio di supporto ai familiari.

La dimissione al servizio ha luogo al termine del percorso di cura e/o al raggiungimento degli obiettivi prefissati e/o in caso di decesso. Nel caso di trasferimento dell'utente in altre strutture protette (a seconda della complessità assistenziale) saranno messe a disposizione tutte le sue informazioni attraverso contatto telefonico e/o relazione di dimissione, garantendo così una continuità assistenziale.

### Operatori del servizio

L'équipe è composta da professionisti quali: medico palliativista, infermiere, psicologo, educatore, fisioterapista, dietista, operatore sociosanitario, assistente sociale, assistente spirituale e volontari. Il personale inviato a domicilio è in possesso di specifica qualifica professionale ed esperienza nel campo socio-sanitario-assistenziale. Nell'espletamento dei vari interventi opera in conformità a protocolli e programmi formalizzati. Gli operatori sono dotati di cartellino di identificazione; essi assicurano la totale riservatezza delle

informazioni circa fatti e/o circostanze relative all'assistito ed ai suoi familiari.

### Diritti delle persone assistite

Ogni utente CPDom ha diritto:

- di essere curato e di essere assistito in modo appropriato e rispondente alle esigenze rilevate e concordate nel PAI;
- al rispetto della dignità e delle convenzioni personali, senza alcuna discriminazione di età, sesso, razza, lingua, condizione sociale, religione ed opinioni politiche;
- di ricevere le informazioni necessarie a partecipare in modo consapevole, attivo e sicuro al processo di cura;
- al rispetto della riservatezza nello svolgimento di prestazioni mediche ed assistenziali e nel trattamento dei dati personali;
- di esprimere il proprio parere sul servizio e di rivolgersi al responsabile del servizio qualora ritenga lesi i propri diritti.

### Rilascio copia documentazione sanitaria

Per ottenere il rilascio di una copia della documentazione sanitaria (a pagamento) occorre presentare domanda scritta all'Ufficio di Segreteria con servizio di front-office. (vedi pag. 37 del presente fascicolo)

### Procedure assistenziali

È garantita la presenza dei protocolli previsti nell'allegato A della DGR 3541 del 30.05.2012 e della DGR 5918/16, approvati dal Responsabile sanitario definiti nel rispetto delle linee guida e delle indicazioni normative internazionali, nazionali e regionali redatti sulla base dei criteri EBN (Evidence Based Nursing) ed EBM (Evidence Based Medicine), periodicamente rivisti ed oggetto di diffusione e confronto con il personale interessato.

## R.S.A. APERTA



RSA aperta è una misura innovativa stanziata da Regione Lombardia a sostegno delle famiglie che, al domicilio, si prendono cura di anziani non autosufficienti riconosciuti invalidi civili al 100% o affetti da demenza certificata.

La misura si caratterizza per l'offerta di interventi di natura prioritariamente sociosanitaria. Attraverso interventi qualificati intende sostenere il mantenimento il più a lungo possibile delle capacità residue delle persone beneficiarie e rallentare, ove possibile, il decadimento delle diverse funzioni, evitando e/o ritardando il ricorso al ricovero definitivo in struttura.

La misura offre inoltre un sostegno al caregiver nell'espletamento delle attività di assistenza dallo stesso assistite. Il Centro Don Orione eroga questo servizio e si propone di raggiungere le famiglie in difficoltà al loro domicilio.

Gli interventi sono erogati da figure professionali qualificate che lavorano in equipe in una logica di presa in carico globale della persona fragile e della sua famiglia.

### [Chi può accedere alla misura R.S.A. Aperta](#)

La misura si rivolge a:

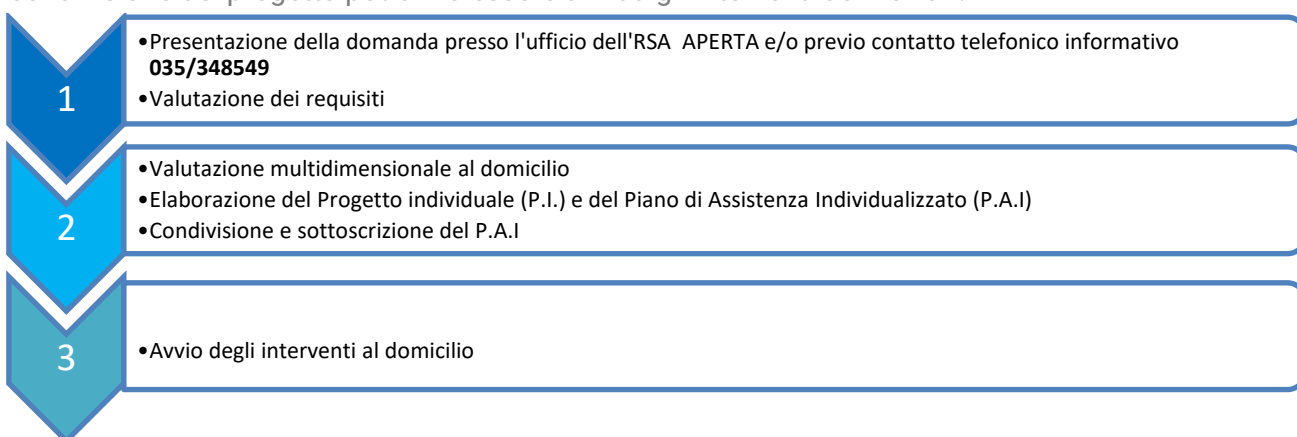
- PERSONE CON DEMENZA: presenza di certificazione rilasciata da medico specialista geriatra/ neurologo di strutture accreditate/ equipe ex UVA ora CDCD;
- ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI: età pari o superiore a 75 anni riconosciuti invalidi civili al 100% con un punteggio Barthel compreso tra 0-24.

In entrambi i casi, le persone devono disporre di almeno un caregiver familiare e/o professionale che presta assistenza nell'arco della giornata e della settimana. Il caregiver è il soggetto che si prende carico dei compiti di cura all'interno del nucleo familiare. Rappresenta il centro della rete familiare, ne sostiene il funzionamento e si occupa dei compiti di mediazione con il servizio.

### [Come si attiva](#)

Il cittadino interessato alla misura può presentare la domanda direttamente al Centro Don Orione, il quale entro 5 giorni verifica i requisiti di accesso e accerta la presenza di eventuali incompatibilità. A seguito della verifica dei requisiti di accesso alla misura si procederà a programmare una visita domiciliare per effettuare la valutazione multidimensionale. Sulla base dell'esito della valutazione l'equipe preposta redige il progetto individualizzato e di assistenza nel quale si evidenziano i bisogni, gli obiettivi, gli interventi utili indicando anche le figure professionali coinvolte e la durata della progettualità. La condivisione del PI

(progetto individualizzato) e del PAI (progetto di assistenza individualizzato) è condizione indispensabile per l'avvio della progettualità. A seguito del colloquio di sottoscrizione e condivisione del progetto potranno essere avviati gli interventi domiciliari.



### Incompatibilità

Risulta incompatibile la fruizione contemporanea di RSA APERTA e di altre misure e/o interventi regionali. A tal fine, il care-manager darà tutte le informazioni necessarie per verificare eventuali incompatibilità.

Il care-manager è la figura professionale individuata dal Centro Don Orione che cura il percorso della presa in carico a garanzia del monitoraggio periodico della progettualità. L'équipe della misura RSA APERTA del Centro Don Orione si raccorderà con i servizi sociali e i medici di medicina generale dei singoli beneficiari per garantire una presa in carico globale.

### Prestazioni erogate

A seguito della valutazione multidimensionale gli interventi erogati dal Centro Don Orione sono:

- interventi di stimolazione cognitiva: specifici e individualizzati per ogni singolo soggetto, basati su tecniche mirate e differenziate;
- interventi di consulenza alla famiglia per la gestione dei disturbi del comportamento: rivolti alla famiglia e finalizzati alla gestione del disturbo del comportamento della persona affetta da demenza;
- interventi di supporto psicologico al caregiver: erogabili preferibilmente presso la struttura e finalizzati a sostenere il caregiver nella gestione delle dinamiche relazionali con il paziente affetto da demenza;
- interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie: erogabili al domicilio, i profili specificatamente previsti sono fisioterapisti e OSS;
- interventi di mantenimento delle capacità residue: interventi con valenza preventiva diversificati in ambito educativo, psicomotorio, animativi finalizzati a conservare il più a lungo possibile le capacità/abilità personali;

- igiene personale completa: atto a garantire il benessere della persona e prevede il supporto al caregiver nell'espletamento dell'igiene completa;\_effettuato da ASA e OSS;
- interventi di sostegno in caso di disturbi del comportamento: erogabili al bisogno in relazione agli obiettivi e al progetto;
- interventi di riabilitazione motoria: erogabili al domicilio da fisioterapisti, valutati in relazione al bisogno e agli obiettivi del progetto;
- nursing: interventi finalizzati a sostenere il caregiver a adottare soluzioni atte alla gestione delle difficoltà legate all'assistenza quotidiana;
- interventi per problematiche di malnutrizione/disfagia: si tratta di interventi finalizzati ad aiutare i famigliari/caregiver a adottare le soluzioni atte alla gestione delle difficoltà legate alla malnutrizione e/disfagia;
- consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi: interventi volti ad aiutare la famiglia ad individuare soluzioni, adattando gli ambienti in funzione delle difficoltà/esigenze della persona affetta da demenza;
- consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative all'alimentazione: interventi volti ad aiutare la famiglia nella gestione di difficoltà legate all'alimentazione;
- consulenza alla famiglia per la gestione di problematiche specifiche relative all'igiene personale: interventi finalizzati ad aiutare il familiare/caregiver a adottare le soluzioni atte alla gestione di difficoltà legate all'igiene;
- interventi al domicilio occasionali e limitati nel tempo in sostituzione del caregiver: volti a favorire la permanenza al domicilio e supportare il caregiver in condizioni impreviste o occasionali.

### Orari di apertura del servizio

Le prestazioni al domicilio vengono effettuate dal lunedì alla domenica nella fascia oraria dalle ore 08.00 alle ore 18.00.

Eventuali deroghe a tale orario possono essere previste a seguito di valutazione da parte del coordinatore e comunque per situazioni di estrema eccezionalità.

### L'equipe di operatori

Il Centro Don Orione ha individuato un'equipe di professionisti dedicati alla RSA Aperta che settimanalmente si incontrano per monitorare e valutare le situazioni in carico al fine di garantire un efficiente servizio che abbia come obiettivo principale la cura ed il benessere della persona e della sua famiglia. Gli operatori dispongono di un tesserino di riconoscimento utile alla famiglia per individuare il ruolo e la provenienza.



# SERVIZI POLIAMBULATORIALI

E-mail: [segreteria.cup@donorione.bg.it](mailto:segreteria.cup@donorione.bg.it)

Il poliambulatorio del Centro Don Orione di Bergamo offre attività ambulatoriali medico specialistiche, un servizio odontoiatrico, esami diagnostici e attività riabilitative di qualità garantite da un gruppo di professionisti di esperienza ed è inserito in un contesto noto per avere come fondamento il benessere della persona a 360°.

Gli ambulatori offrono un'offerta variegata e multicentrica, nata dalle necessità palesate dal territorio e dai suoi cittadini ed è divenuto nel tempo un importante centro di riferimento.

La crescente domanda negli ultimi anni ha portato ad ampliare sempre di più l'offerta, nell'ottica di rispondere sempre più ai bisogni di salute del territorio.

## Prenotazione

È possibile prenotare visite ed esami sia in regime SSN sia in regime privato attraverso le seguenti modalità:

- presso lo sportello, da lunedì a venerdì dalle 07:30 alle 19:00 ed il sabato dalle 08:00 alle 13:00;
- per telefono al n.ro 035 348111 (seguendo le indicazioni della segreteria) dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 17:00;
- via e-mail all'indirizzo: [segreteria.cup@donorione.bg.it](mailto:segreteria.cup@donorione.bg.it).

Per le prestazioni con SSN è possibile contattare i servizi di GESTIONE PRENOTAZIONI definiti da Regione Lombardia.

Le prenotazioni private possono essere effettuate direttamente nell'apposita sezione "PRENOTA ONLINE" presente sul sito [www.donorione.bg.it](http://www.donorione.bg.it)

È attivo il servizio di SMS di promemoria che ricorda l'appuntamento 48 ore prima.

I trattamenti di fisioterapia vengono gestiti direttamente dal referente del servizio e fissati in base al progetto riabilitativo rilasciato dallo specialista interno o esterno alla struttura.

L'accesso ai trattamenti riabilitativi è possibile solo se inserito all'interno di un Progetto Riabilitativo Individuale prescritto da uno specialista ortopedico o fisiatra.

In caso di prescrizione di sola terapia fisica, il paziente accede al servizio con prescrizione medico/specialistica. Le prenotazioni vengono effettuate direttamente dal referente della terapia fisica.

In entrambi i casi, è necessario far pervenire al CUP una copia della documentazione sanitaria in possesso (es. lettera dimissione ospedaliera/radiografie, ecc.) di persona allo sportello o tramite e-mail all'indirizzo [segreteria.cup@donorione.bg.it](mailto:segreteria.cup@donorione.bg.it).

L'odontoiatria è dotata di un proprio CUP i cui sportelli sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 07:30 alle ore 20:00 ed il sabato su appuntamento dalle ore 08:00 alle ore 14:00.

Per informazioni e appuntamenti è necessario contattare il numero 035 348444.

## Accettazione

Il Centro Unico Prenotazioni (C.U.P) è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle ore 19.00 e il sabato dalle ore 08.00 alle ore 13.00.

Il giorno dell'appuntamento, l'utente si deve presentare allo sportello 30 minuti prima dell'orario concordato al momento della prenotazione, per completare le pratiche amministrative.

Le tariffe applicate alle prestazioni in regime SSN sono definite dal nomenclatore tariffario

vigente.

Le tariffe private sono pubblicate sul sito [www.donorione.bg.it](http://www.donorione.bg.it)

### Modalità di pagamento

È possibile effettuare i pagamenti mediante contanti, bancomat, carta di credito, assegno bancario e bonifico bancario.

### Ritiro referti

È possibile ritirare i referti tutti i giorni della settimana dalle ore 8:00 alle ore 20:00, presso la reception del Centro, ubicata all'ingresso principale della struttura, presentando il modulo di ritiro consegnato in fase di accettazione ed eventuale delega nel caso ci sia l'impossibilità al ritiro da parte del diretto interessato.

### Gestione delle disdette

In caso di rinuncia all'appuntamento, lo stesso deve essere disdetto almeno 48 ore prima, al fine di permettere al servizio di recuperare il posto e renderlo disponibile. La Struttura favorisce l'accessibilità ai servizi di disdetta prevedendo le seguenti modalità:

- tramite call center della portineria al n.ro 035 348111 (seguendo le indicazioni della segreteria) tutti i giorni dalle ore 08:00 alle ore 20:00;
- tramite CUP n.ro 035 348111 (seguendo le indicazioni della segreteria) dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 17:00;
- tramite e-mail all'indirizzo [segreteria.cup@donorionebg.it](mailto:segreteria.cup@donorionebg.it).

Nel poliambulatorio sono presenti numerose palestre per le attività di fisioterapia riabilitativa e ambulatori che accolgono le seguenti specialità:

- cardiologia
- chirurgia vascolare
- diagnostica per immagini (radiologia ed ecografia)
- neurologia
- reumatologia
- ginecologia
- endocrinologia
- medicina fisica e riabilitativa
- onde d'urto
- dermatologia
- urologia
- geriatria
- oculistica
- ortopedia
- otorinolaringoiatria
- odontoiatria

### Ambulatorio di Cardiologia

L'ambulatorio di cardiologia, utilizzando apparecchiature e tecniche non invasive, si occupa della diagnosi, cura e prevenzione delle principali malattie cardiovascolari.

Presso gli ambulatori di cardiologia del Centro opera un'equipe di specialisti altamente qualificati che offre le seguenti prestazioni, sia in regime convenzionato che privato, anche con tariffe agevolate e pacchetti dedicati:

- visita cardiologica (prima visita e controllo), anche pediatrica;



- elettrocardiogramma;
- test da sforzo con cicloergometro;
- ECG dinamico 24 ore (Holter cardiaco);
- monitoraggio ambulatorio delle 24 ore della pressione arteriosa (Holter pressorio);
- ecocardiogramma color doppler a riposo;
- ecodoppler vascolare e periferico.

### Ambulatorio di Diagnostica per Immagini

La diagnostica per immagini si riferisce a tutte quelle procedure che permettono di esaminare una precisa area del corpo, non visibile dall'esterno, attraverso delle immagini. Il servizio di diagnostica per immagini, grazie ad un'equipe di specialisti di grande esperienza ed alle tecniche impiegate, effettua le seguenti prestazioni, sia in regime convenzionato che privato con tariffe agevolate:

- Esami ecografici
- Esami radiologici
- Mammografia
- MOC (Mineralometria ossea Computerizzata DEXA)
- Ortopantomografia delle arcate dentarie (OPT) e teleradiografia cranio

### Ambulatorio di Dermatologia

La Dermatologia è una specialità che si occupa delle malattie della pelle e degli annessi cutanei come i capelli e le unghie per quanto riguarda diagnosi, trattamento e prevenzione. All'interno dell'ambulatorio che si svolge in forma privata si effettuano:

- Visita dermatologica
- Crioterapia
- Piccoli interventi di chirurgia dermatologica (asportazione nevi, cisti, lipomi, ecc.)

### Ambulatorio di Ginecologia

La ginecologia si occupa della salute della donna fin dalla fase adolescenziale attraverso le seguenti prestazioni:

- Visita ginecologica
- Ecografia transvaginale

Durante la visita è possibile su richiesta l'esecuzione del pap-test  
È un servizio effettuato solo in forma privata con tariffe agevolate.

### Ambulatorio di Urologia

L'urologia si occupa di prevenzione, diagnosi e cura delle principali patologie urinarie. Vengono eseguite visite specialistiche urologiche.

È un servizio effettuato solo in forma privata anche con tariffe agevolate.

### Ambulatorio di Geriatria

La geriatria è la branca della medicina interna che, al fine di ritardare il declino funzionale e cognitivo, preservare l'autosufficienza e la miglior qualità di vita possibile, ha per oggetto lo studio delle patologie dell'anziano fragile e le loro conseguenze disabilitanti.

Nel nostro ambulatorio si eseguono visite specialistiche geriatriche, solo in regime privato.

### Ambulatorio di Neurologia

La Neurologia è una branca della medicina che studia le patologie inerenti al Sistema Nervoso.

Nel nostro ambulatorio si eseguono le seguenti prestazioni sia in regime convenzionato che privato, anche con tariffe agevolate:

- visite neurologica (prima e di controllo)
- elettromiografia

### Ambulatorio di Oculistica

Presso il nostro Centro si eseguono visite oculistiche, anche pediatriche, attraverso cui lo specialista può determinare la presenza di eventuali fattori di rischio o patologie oculari (come degenerazione maculare o glaucoma).

### Ambulatorio di Ortopedia

L'ambulatorio di ortopedia valuta lo stato di salute dell'intero sistema muscolo-scheletrico (ossa, articolazioni, muscoli).

Si eseguono visite specialistiche ortopediche e infiltrazioni, solo in regime privato.

### Ambulatorio di Otorinolaringoiatria

L'ambulatorio di Otorinolaringoiatria si occupa di diagnosi e terapia di patologie a carico dell'orecchio, del naso, dei seni paranasali e del collo. Si eseguono visite specialistiche, esame audiometrico tonale e impedenzometria, solo in regime privato.

### Ambulatorio di Endocrinologia

L'endocrinologia è una branca della medicina che studia diverse patologie endocrine e metaboliche.

Si effettuano visite in regime privato per patologie tiroidee, osteoporosi, patologie del metabolismo osseo e delle paratiroidi, ipogonadismo, disfunzione erettile, infertilità, disordini dello sviluppo puberale, patologie ipofisarie e iperprolattinemia, ipertensione endocrina e patologie surrenaliche, diabete e obesità.

### Ambulatorio di Chirurgia Vascolare

La Chirurgia Vascolare è una branca della chirurgia che si occupa dei vasi del corpo: arterie e vene e consente, dopo l'acquisizione di informazioni tramite esami diagnostici, di predisporre trattamenti specifici al paziente affetto da patologie vascolari.

Si eseguono le seguenti prestazioni:

- Visita vascolare
- Ecocolor Doppler arterioso arti superiori e inferiori:
- Ecocolor Doppler venoso arti superiori e inferiori
- Eco-doppler TSA (tronchi sovra aortici)
- Ecocolor Doppler di grossi vasi addominali

Le prestazioni vengono eseguite sia in regime di SSN sia privato.

### Ambulatorio di Dermatologia

La reumatologia si occupa della diagnosi e della gestione di patologie reumatologiche.

Le visite vengono erogate solo in regime privato.

### Ambulatorio di Onde d'Urto

Il campo di applicazione della terapia con onde d'urto è rappresentato per la maggior parte dalle patologie muscolo-scheletriche a carico di tendini, muscoli e articolazioni sia per patologie croniche che acute.

Di recente sono state introdotte nella routine clinica della traumatologia dello sport per la cura anche del muscolo in caso di distrazioni, contratture, calcificazioni conseguenti a traumi.

Generalmente un ciclo di trattamento è costituito da tre somministrazioni erogate a distanza di una settimana l'una dall'altra.

Sono eseguite sia con SSN che in regime privato

### Ambulatorio di Fisiatria

Il servizio di fisiatria si rivolge anche a persone con patologie motorie/neuromotorie croniche, croniche riacutizzate e acute che necessitano di recuperare le funzioni del movimento e/o l'autonomia nelle attività della vita quotidiana, attraverso idonei percorsi riabilitativi integrati.

Le visite fisiatriche vengono erogate sia in regime SSN sia in regime privato, anche in età pediatrica.

A seguito di visita fisiatrica se ritenuto necessario viene rilasciato un progetto riabilitativo individuale.

### Riabilitazione Ambulatoriale

Le prestazioni riabilitative sono erogate presso gli ambulatori del Centro Don Orione di Bergamo sia in regime SSN sia in regime privato da Fisioterapisti e Massofisioterapisti altamente qualificati che, in sinergia, seguono il progetto riabilitativo indicato dal Medico specialista attraverso trattamenti riabilitativi personalizzati.

#### Le principali prestazioni offerte:

Visita fisiatrica – Valutazione funzionale globale o segmentaria – Valutazione manuale funzione muscolare, Bilancio articolare – Rieducazione motoria – Esercizi posturali – propriocettivi individuali – Training deambulatori e del passo – Mobilizzazione della colonna vertebrale – Mobilizzazione articolare – Massoterapia distrettuale/riflessogena – Ultrasuonoterapia – Massoterapia per drenaggio linfatico – Laserterapia antalgica – Risoluzione manuale di aderenze articolari – Rieducazione motoria pediatrica – Elettroanalgesia transcutanea (tens, altro voltaggio) – Magnetoterapia – Pressoterapia – Trattamento osteopatico – Linfodrenaggio manuale – Ultrasuonoterapia – Radarterapia – Laserterapia – Terapie manuali – Ionoforesi – Infrarosso – Trazioni su lettino sia cervicali che lombari – Vacuumterapia – Galvanoterapia – Pressoterapia – Tecarterapia – Fisioterapia di gruppo (Gruppo Vertebrale – Gruppo Cervicale – Gruppo Scoliosi – Rieducazione Posturale Adulto – Rieducazione e Rinforzo Spalla – Gruppo Fisioterapia Medica di Ricondizionamento allo sforzo – Over 70) – Rieducazione vestibolare – Rieducazione del pavimento pelvico – Baropodometria.

### Odontoiatria

Nel reparto odontoiatrico (accreditato con SSN Regione Lombardia) operano odontoiatri, igienisti, assistenti alla poltrona con grande esperienza e professionalità, che offrono prestazioni di alto livello avvalendosi di strumenti all'avanguardia e materiali di ottima

qualità.

Vengono offerti percorsi di cure dentarie a costi sostenibili, con piani di dilazione personalizzati.

Si effettuano trattamenti odontoiatrici rivolti a bambini, adolescenti, adulti e anziani.

È presente, inoltre, un'esperienza specifica per il trattamento di pazienti difficili e disabili.

Offriamo servizi di:

- Pedodonzia (odontoiatria pediatrica)
- Ortodonzia
- Igiene orale
- Sbiancamento al laser
- Endodonzia
- Conservativa
- Parodontologia con tecnologia laser
- Chirurgia orale
- Implantologia
- Protesica (fissa, mobile e su impianti)
- Visita gnatologica e posturale

### [Punto prelievi Synlab](#)

Presso il nostro Centro è attivo un punto prelievi Synlab, che offre i suoi servizi sia in regime convenzionato che privato.

Per ulteriori informazioni, è possibile consultare il sito [www.synlab.it](http://www.synlab.it).

È possibile, inoltre, contattare il numero 035 0740216, dalle 10:00 alle 12:00 o inviare una e-mail al seguente indirizzo: [bergamo.pp@synlab.it](mailto:bergamo.pp@synlab.it)

# MEDICINA DELLO SPORT



Il Centro di MEDICINA DELLO SPORT – DON ORIONE offre prestazioni cliniche all'atleta agonista e non, fornendo indicazioni per praticare l'attività sportiva in sicurezza, grazie alla competenza di un team di medici specializzati.

La politica del Centro consiste nell'eseguire una valutazione clinica approfondita, che va oltre il semplice rilascio dell'idoneità medico-sportiva, prestando particolare attenzione alla condizione di salute di ogni atleta.

Il team è composto da medici sportivi, tra cui tre cardiologi, e due medici per le visite non agonistiche con ECG basale, supportati da uno specialista per ogni esigenza: neurologo, otorino, oculista, ortopedico, fisioterapista sportivo ed esperti di diagnostica per immagini.

Per gli atleti delle società in convenzione, sono previsti **sconti sulle prestazioni ambulatoriali ed odontoiatriche offerte dal Centro Don Orione**, oltre a tariffe preferenziali scontate per controlli cardiologici, ortopedici, fisioterapici e per esami di risonanza magnetica e RX.

L'obiettivo è fornire tutti i test di controllo senza lunghi tempi di attesa, consentendo così il rilascio dell'idoneità al termine della visita. In caso di eventuale sospensione dell'atleta, si garantisce la possibilità di avere esami di secondo livello tempestivi e scontati direttamente presso il Centro. Tra gli approfondimenti disponibili, ad esempio, ci sono Holter cardiaco, Holter pressorio ed Ecocardiocolordoppler.

Per qualsiasi necessità dell'atleta legata alla visita medico-sportiva o ad altre esigenze correlate, vengono proposte prestazioni facilitate e a prezzi vantaggiosi.

## Orari di apertura

Il Centro di Medicina dello Sport è dotato di un proprio CUP aperto al pubblico nei seguenti orari:

- DA MARZO A AGOSTO da lunedì a venerdì dalle ore 10.30 alle ore 18.30
- DA SETTEMBRE A FEBBRAIO da lunedì a venerdì dalle ore 08.00 alle ore 20.00; il sabato dalle ore 08.30 alle ore 12.3

Tutte le informazioni e le **prenotazioni** si possono ottenere presso lo sportello o con le seguenti modalità:

- inviando una mail all'indirizzo: [medicina.sport@donorione.bg.it](mailto:medicina.sport@donorione.bg.it)
- indirizzo Pec: [medicina.sport@pec.donorione.bg.it](mailto:medicina.sport@pec.donorione.bg.it)
- telefonicamente allo 035.348111 (Tasto 6)
- via WhatsApp al numero 338.2364997

Inoltre, si può consultare il sito [www.donorione.bg.it](http://www.donorione.bg.it) alla pagina dedicata.

# SERVIZI GENERALI

## RECEPTION

La reception è collocata all'ingresso principale della struttura ed è attiva in orario continuato dalle ore 06:30 alle ore 20:15.

Il personale addetto fornisce informazioni generali sui servizi attivi nella struttura e sulla presenza degli ospiti (laddove non sia richiesto anonimato); cura l'inoltro delle chiamate telefoniche provenienti dall'esterno per gli ospiti e per le figure professionali interessate.

## SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Il personale amministrativo favorisce il disbrigo delle pratiche amministrative relative agli Ospiti al momento dell'ingresso e durante tutta la Sua permanenza nella Casa. Si occupa della gestione delle rette, delle informazioni per l'accesso di nuovi utenti e della gestione amministrativa della struttura.

## RICHIESTA COPIA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Eventuale copia del Fascicolo Sanitario può essere richiesta alla segreteria compilando l'apposito modulo. La copia verrà rilasciata controfirmata dalla direzione sanitaria entro 20 giorni lavorativi.

Il duplicato della cartella clinica comporta il seguente addebito:

Fino a 10 pagine .....	Euro 5
Fino a 60 pagine .....	Euro 20
Ogni gruppo di 10 pagine (oltre le 60) .....	Euro 5 per gruppo fino ad un massimo di 150 euro + IVA + eventuale rilegatura

## SERVIZIO RISTORAZIONE

Il servizio è garantito dalla presenza di personale qualificato nella ristorazione all'interno del Centro Don Orione, assicurando la massima qualità nella preparazione e conservazione dei cibi, in conformità alle norme HACCP.

La scelta del menù tiene conto delle preferenze alimentari espresse dagli ospiti. Le esigenze dietetiche particolari (ad es. per diabetici, per edentuli, disfagici, ipo o ipercaloriche, ecc.) sono individuate dai medici di reparto che sottopongono i bisogni alimentari direttamente al personale dedicato.

Viene proposta colazione tradizionale o salata (caffè, caffelatte, the e fette biscottate, biscotti, pane, marmellata, miele e yogurt)

Per ogni pasto vengono garantite tre portate: primo piatto (pasta, riso, minestre o passato di verdura), secondo piatto con contorno (carne, pesce, salumi, formaggi e uova), frutta di stagione e dessert.

L'idratazione con acqua e bevande sia calde che fredde viene garantita più volte al giorno, ai pasti e nei momenti dedicati.

Il menù stagionale (primavera/estate/autunno/inverno) viene variato ogni settimana ed è esposto in tutte le mense.

Per gli ospiti con disfagia completa viene adottato un regime alimentare specifico.

## **BAR**

All'interno della struttura è operativo un BAR, aperto nei seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 07.00 alle ore 18.00;
- il sabato dalle ore 07.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle 18.00;
- la domenica dalle ore 15.00 alle ore 18.00;

ove, oltre alla colazione, è possibile consumare all'ora di pranzo panini, focacce, piadine, insalate e primi piatti caldi.

## **DISTRIBUTORI AUTOMATICI**

Distributori di bevande calde e fredde e/o snack sono dislocati in diverse aree della struttura.

## **POSTA**

Gli ospiti possono consegnare la posta da spedire alla reception. La posta in arrivo verrà recapitata al paziente qualora questi non fosse in grado di ritirarla personalmente.

## **TELEVISORE/RADIO**

In ogni reparto è a disposizione un televisore nella sala soggiorno comune.

È altresì possibile (laddove non già presenti) tenere in stanza televisore o radio proprie che dovranno essere installate dai manutentori.

Si dovrà assicurare il silenzio durante le ore di riposo diurno (dalle 13.00 alle 15.00) e notturno (dalle 22.00 alle 07.00); in tali orari è indispensabile utilizzare i dispositivi audiovisivi (es. cuffie) nel massimo rispetto della tranquillità degli ospiti.

## **GIORNALI E RIVISTE**

È possibile sottoscrivere abbonamenti a riviste o quotidiani, che si potranno ritirare direttamente alla reception.

## **SERVIZIO LAVANDERIA OSPITI**

Gli ospiti possono usufruire del servizio di lavanderia interno per il lavaggio della propria biancheria.

Il costo del servizio viene addebitato mensilmente e rientra nei servizi extra a pagamento con le seguenti tariffe:

Servizio lavanderia mensile € 87,00

Servizio lavanderia periodico € 4,00 al giorno per periodi non inferiori ai 15 giorni.

## SERVIZIO PARRUCCHIERE e PODOLOGO

Gli ospiti che lo desiderano, previa prenotazione all'amministrativa addetta all'accoglienza, possono usufruire del servizio di parrucchiere/e e podologo presenti in istituto una volta la settimana. Il servizio rientra negli extra a pagamento. I prezzi sono i seguenti:

SERVIZIO PARRUCCHIERA	Tariffario Ospiti RSA	Tariffario pazienti Riabilitazione
Piega	19,00	da 21,00
Taglio + piega	30,00	da 41,00
Solo taglio	20,00	da 30,00
Taglio uomo	15,00	da 21,00
Permanente	30,00	da 35,00
Colore	28,00	da 35,00
Trattamenti	5,00	da 15,00

TRATTAMENTO PODOLOGICO in base alla necessità del trattamento

## VOLONTARIATO

I volontari intervengono con funzioni di supporto, sostegno e compagnia a favore degli ospiti. Partecipano a corsi di formazione e di supervisione che vengono gestiti dall'equipe dei professionisti.

Il Centro Don Orione promuove e valorizza l'attività di volontariato e ha sottoscritto una convenzione con l'AVO (Associazione Volontariato Ospedaliero) nel rispetto delle Leggi nazionali e Regionali vigenti.

Per diventare volontari e far parte del gruppo si può chiamare il n.ro 035 2678053 nei giorni di lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 09.30 alle ore 11.00

**Tutti i volontari indossano il camice bordeaux e sono muniti di cartellino di riconoscimento**

Due sabati al mese è presente in struttura anche il gruppo volontari "Dutur Claun".

Periodicamente si avvicendano gruppi musicali e teatrali per l'intrattenimento pomeridiano degli ospiti.

Sono presenti in struttura anche i Volontari del Servizio Civile Universale, che affiancano gli educatori e l'animatrice nelle attività proposte agli ospiti.



# INFORMAZIONI UTILI

## VISITE ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA

In RSA le visite sono consentite dalle ore 08.00 alle ore 20.00

In Riabilitazione le visite sono consentite dal lunedì al venerdì dalle 15:30 alle 18:30

il sabato, la domenica e nei festivi

dalle 10:00 alle 12:00 e dalle 15:30 alle 18:30

La Direzione raccomanda a tutti il rispetto delle seguenti regole:

- igienizzazione frequente delle mani;
- evitare assembramenti;
- evitare schiamazzi all'interno dei reparti per rispetto della sensibilità degli ospiti;
- l'ingresso in struttura con automobile è consentito il giorno dell'ingresso del paziente, qualora l'ospite dovesse uscire dalla struttura accompagnato da un parente, ai parenti portatori di disabilità in possesso di cartellino "disabili" e, in caso di decesso, qualora la salma permanesse nella camera ardente della struttura.
- è assolutamente vietato parcheggiare al di fuori degli appositi spazi, al fine di permettere il movimento ai mezzi di soccorso.

Durante le visite mediche e quando il personale è impegnato nella cura degli ospiti, momento evidenziato dal sistema di segnalazione della presenza in camera, i visitatori non possono rimanere nelle stanze, a garanzia della privacy dell'assistito, ma possono attendere nelle aree comuni.

Qualora fosse necessario accedere all'interno della struttura nelle ore notturne (dalle ore 20 alle ore 08.00), previo accordo con il medico e la coordinatrice, è sufficiente suonare il campanello posto al lato sinistro del cancello di ingresso e fornire su richiesta le proprie generalità.

## RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Il personale è riconoscibile dal cartellino identificativo o, nel caso del personale sociosanitario, da etichetta sulla divisa riportante nome, cognome e professione.

La divisa è composta da pantalone e casacca con bordi profilati di diverso colore, secondo le professionalità.

Profilo azzurro = infermieri

Profilo verde = fisioterapisti

Profilo arancio = OSS

Pantalone bianco/blu e casacca azzurra/lilla = assistenti alla poltrona

Pantalone blu, felpa blu e t-shirt bianca = personale CDOM e CPDOM

Pantalone bianco e casacca violetta = educatori, assistente sociale e psicologa

Pantalone bianco e casacca azzurra = personale ausiliario di assistenza

Pantalone bianco e casacca gialla = ASA referenti

Pantalone e casacca verde chiaro = personale pulizia

Divisa bianca = personale addetto alla cucina

Casacca bordeaux = personale volontario

Il personale medico indossa pantalone e casacca o camice bianco, mentre gli specialisti in odontoiatria sono equipaggiati con pantaloni bianchi e casacche blu.

Il personale di servizio all'interno della struttura è facilmente identificabile grazie al tesserino dotato di foto riportante nome, cognome e la qualifica dello stesso.

## UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

Svolge un ruolo di riferimento al fine di favorire la conoscenza delle attività e delle prestazioni erogate dalla struttura, garantisce la raccolta delle istanze e raccoglie il grado di soddisfazione dell'utenza.

Alla reception sono disponibili i modelli per reclami e/o segnalazioni.

I **reclami** vengono raccolti dall'operatrice dell'U.R.P. che li condivide con il Legale della struttura il quale, entro le 24 ore, smisterà le segnalazioni ai responsabili delle U.d.O interessate per l'analisi della problematica rilevata e la messa in atto delle azioni di miglioramento.

Il Direttore o il Direttore Gestionale o Sanitario, in base al tipo di segnalazione pervenuta, risponderà a tutti i reclami recanti le generalità dell'ospite o dei familiari, in funzione della gravità e della complessità della non conformità rilevata, comunque entro 30 giorni dall'evento.

Tutte le segnalazioni, anche quelle "anonime", in quanto non recanti le generalità del segnalatore, vengono conservate in apposito faldone presso la Direzione gestionale.

I **questionari di soddisfazione** del servizio, per tutte le Unità d'Offerta sono presenti e compilabili sul sito del Centro Don Orione: [www.donorione.bg.it](http://www.donorione.bg.it) .

Annualmente viene fatta rilevazione della soddisfazione, mediante Customer Satisfaction distribuita a tutti gli ospiti degenti, mentre parenti e operatori vengono invitati, mediante avviso mail, a compilare i questionari online. L'elaborazione dei dati verrà effettuata nel mese di gennaio ed i risultati esposti nella bacheca all'ingresso della struttura.

I report delle customer, reclami e segnalazioni raccolti vengono conservati presso la Direzione Sanitaria per 2 anni e successivamente smaltiti. Reclami con richieste di provvedimenti e/o rimborsi vengono conservati per 5 anni.

È anche possibile consegnare le segnalazioni all'Ufficio U.R.P (Ufficio Relazioni Pubblico) dal martedì al giovedì dalle ore 13.00 alle ore 14.00, in altri orari solo previo appuntamento telefonando al n.ro 035/348531.

Si informa, che vi è la possibilità per il cittadino di contattare l'URP dell'ASST:

ASST HPGXXIII n. tel. 035 2675010 mail: [urp@asst-pg23.it](mailto:urp@asst-pg23.it)

ASTT Bergamo Est n. tel. 035 3063787 mail: [upt@asst-bergamoest.it](mailto:upt@asst-bergamoest.it)

ASTT Bergamo Ovest n. tel. 0363 424325 mail: [urp@asst-bgovest.it](mailto:urp@asst-bgovest.it)

L'Ufficio UTP dell'ATS può essere contattato di persona, preferibilmente su appuntamento, durante i seguenti orari:

dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00 dal lunedì al venerdì.

Le segnalazioni, oltre che di persona, possono essere fatte telefonicamente al numero verde: **035.385.296**, oppure via mail al seguente indirizzo di posta elettronica [upt@ats-bg.it](mailto:upt@ats-bg.it)

## RISERVATEZZA

Gli addetti al servizio sono tenuti al segreto professionale su tutto ciò che riguarda la situazione clinica e la sfera della vita privata degli ospiti. E' diritto dell'ospite chiedere che nessuna informazione venga data sul suo stato di salute.

Il personale non darà per telefono alcuna informazione sui pazienti ricoverati, salvo dietro esplicita autorizzazione scritta.

## CONSENSO INFORMATO

L'utente ha diritto ad essere informato dagli operatori sanitari, con un linguaggio a lui comprensibile, circa i rischi collegati a particolari pratiche sanitarie e quindi circa la possibilità di accettarle o meno in maniera consapevole.

Nel caso in cui sia necessario un intervento urgente, il medico agirà nell'interesse del malato a termini di legge anche senza consenso.

## PRIVACY

Il Centro Don Orione tratta i dati personali e sensibili degli ospiti nel pieno rispetto del Regolamento Europeo 2016/679 GDPR in materia di protezione e trattamento dei dati personali, forniti o acquisiti attraverso certificazioni mediche nel corso di accertamento o visite o da altre fonti, saranno trattati nel rispetto del Codice sulla privacy e degli obblighi di riservatezza a cui è tenuta la struttura.

Tali dati, tra cui sono ricompresi i dati personali idonei a rilevare lo stato di salute, saranno oggetto di trattamento solo con il consenso dell'interessato.

## TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E TUTELA DELLA RISERVATEZZA

In materia di trattamento dei dati personali la Provincia Religiosa San Marziano di Don Orione e la sua Sede Locale Centro Don Orione di Bergamo, applica il Regolamento Europeo 2016/679 GDPR in materia di protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali degli Interessati (*ovvero le persone fisiche a cui i dati personali si riferiscono*).

Gli Ospiti/Utenti dei Servizi alla Persona erogati dal Centro Don Orione di Bergamo sono informati, in fase di accettazione, verbalmente e per iscritto attraverso la consegna del documento "*Informativa al Trattamento dei Dati Personali*", in cui sono anche esplicitati gli estremi di contatto dei referenti del Centro Don Orione di Bergamo, ed è loro richiesta la firma, in modo esplicito e volontario, del modulo "*Consenso al Trattamento dei Dati Personali*" propedeutico alla accettazione e fruizione dei Servizi erogati.

Tutti i Collaboratori del Centro Don Orione di Bergamo, sia dell'area amministrativa, sia sociosanitaria, sono stati opportunamente informati, formati e nominati al trattamento dei dati personali in ossequio al GDPR e sono tenuti all'applicazione dei principi di correttezza e liceità dei trattamenti, alla massima riservatezza ed all'applicazione delle regole

deontologiche della professione svolta nel rispetto dei diritti e della dignità degli Interessati. Nel caso di nuove o specifiche procedure diagnostiche e/o terapeutiche, che esulano dall'attività sanitaria di base, viene richiesto la firma di un opportuno modulo di "*Consenso alla Somministrazione della Cura*" direttamente all'Ospite/Utente se in grado di firmare oppure alla persona che ha firmato in precedenza in fase di accettazione il modulo di "*Consenso al Trattamento dei Dati Personali*".

I documenti qui citati fanno parte, quali allegati, della presente Carta dei Servizi e sono, inoltre, liberamente scaricabili dagli specifici collegamenti sul sito web istituzionale [www.donorione.bg.it](http://www.donorione.bg.it)

## DIRITTI DELL'UTENTE

### CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

Gli anziani costituiscono un patrimonio di valore inestimabile per la società perché in essi si identifica la memoria storica e culturale di una popolazione. La salvaguardia dell'anziano e della sua cultura comporta l'educazione della popolazione al rispetto di una serie di diritti.

La "Carta dei diritti della persona anziana", è documento redatto da una Commissione istituita dalla Regione Lombardia in occasione dell'Anno internazionale dell'anziano che, nell'intento dei suoi estensori, dovrà ispirare l'azione di istituzioni pubbliche, enti gestori di servizi, agenzie educative e di informazione, formazioni sociali e singoli cittadini.

### DIRITTI

#### **La persona anziana ha il diritto:**

di conservare la propria individualità e libertà;

di conservare le proprie credenze, opinioni e sentimenti, anche se essi appaiono anacronistici e in contrasto con quelli della maggior parte della popolazione e/o dell'ambiente umano di cui fa parte;

di conservare le proprie modalità di condotta, anche se esse appaiono anacronistiche e in contrasto con quelle della maggior parte della popolazione e/o dell'ambiente umano di cui fa parte;

di continuare a vivere nel proprio domicilio;

di essere accudita e curata, quando necessario, al proprio domicilio, giovandosi dei più aggiornati mezzi terapeutici;

di continuare a vivere con i propri famigliari;

di conservare relazioni con persone di ogni età;

di usufruire, se necessario, delle forme più aggiornate di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione;

di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e morale, ivi compresa l'omissione di interventi che possono migliorare le sue condizioni di vita e anche aumentare il desiderio e il piacere di vivere;

di essere messa in condizione di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche quando non è più totalmente autonoma e autosufficiente;

di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini e creatività.

## **DOVERI**

### **La società ha il dovere:**

di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, evitando nei suoi confronti interventi decisi solo in funzione della sua età anagrafica;

di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, sforzandosi di coglierne il significato nell'evoluzione di una cultura e di una popolazione;

di rispettare le modalità di condotta delle persone anziane, riconoscendo il loro valore ed evitando di "correggerle" o di deriderle;

di consentire ad ogni persona anziana di vivere nel proprio domicilio o, in caso di assoluta impossibilità, di usufruire di soluzioni nelle quali possa ritrovare alcuni aspetti dell'abitazione forzosamente abbandonata;

di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, riducendo gli eventuali periodi di ospedalizzazione e fornendo ogni trattamento ritenuto utile;

di favorire per quanto possibile la convivenza con i famigliari, sostenendo se necessario questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione;

di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire anche con la parte più giovane della popolazione;

di attuare nei riguardi degli anziani che presentano deficit, alterazioni o limitazioni funzionali ogni forma possibile di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione che coinvolga anche i suoi famigliari e gli operatori sociosanitari;

di contrastare nelle famiglie e nelle istituzioni ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani e di verificare che ad essi siano dedicati tutti gli interventi che possono attenuare la loro sofferenza e migliorare la loro condizione esistenziale;

di operare perché, anche nei casi fisicamente e/o psichicamente meno fortunati, siano potenziate le capacità residue di ogni persona e realizzato un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà;

di fornire ad ogni persona che invecchia la possibilità di conoscere e di attuare le proprie attitudini, così da poter continuare a realizzare sé stessa anche ad età avanzata, di metterla nelle condizioni di esprimere la propria emotività, fonte della creatività da cui trae energia l'invecchiamento, di farle mantenere e riconoscere il proprio valore, al limite anche soltanto affettivo.

**CARTA EUROPEA DEI DIRITTI E DELLE RESPONSABILITA' DEGLI ANZIANI BISOGNOSI DI ASSISTENZA E DI CURE A LUNGO TERMINE**  
NOVEMBRE 2010

- Art. 1 Diritto alla dignità, all'integrità fisica e mentale, alla libertà e alla sicurezza
- Art. 2 Diritto all'autodeterminazione
- Art. 3 Diritto alla privacy
- Art. 4 Diritto a cure appropriate e di alta qualità
- Art. 5 Diritto ad informazioni personalizzate, ai consigli e al consenso informato
- Art. 6 Diritto a continuare a ricevere comunicazioni, alla partecipazione alla vita sociale e alle attività culturali
- Art. 7 Diritto alla libertà di espressione e libertà di pensiero e di coscienza: valori, credo e convinzioni
- Art. 8 Diritto alle cure palliative e al sostegno, al rispetto e alla dignità nell'agonia e alla morte

**Per quanto riguarda l'articolo 8. Il Centro Don Orione partecipa al progetto dell'ATS di Bergamo: "RSA SENZA DOLORE".**

## CARTA DEI DIRITTI DEI MORENTI

Chi sta morendo ha diritto:

1. A essere considerato come persona sino alla morte
2. A essere informato sulle sue condizioni, se lo vuole
3. A non essere ingannato e a ricevere risposte veritiere
4. A partecipare alle decisioni che lo riguardano e al rispetto della sua volontà
5. Al sollievo del dolore e della sofferenza
6. A cure ed assistenza continue nell'ambiente continuo nell'ambiente desiderato
7. A non subire interventi che prolunghino il morire
8. A esprimere le sue emozioni
9. All'aiuto psicologico e al conforto spirituale, secondo le sue convinzioni e la sua fede
10. Alla vicinanza dei suoi cari
11. A non morire nell'isolamento e in solitudine
12. A morire in pace e con dignità



## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Gentile utente

Se ha usufruito di uno o più servizi presso il nostro Centro, la preghiamo di accedere al sito Internet: [www.donorione.bg.it](http://www.donorione.bg.it) entrare nella cartella “questionari di gradimento” e cliccare sul questionario di suo interesse: si aprirà direttamente la pagina nella quale potrà esprimere il suo giudizio.

I questionari inseriti sono:

- Servizi residenziali: questionario da compilare a cura dei parenti della RSA
- Servizi di riabilitazione
- Cure domiciliari
- Poliambulatori

La Sua opinione ci sarà molto gradita e ci aiuterà a migliorare sempre più i nostri servizi

Grazie!

La Direzione del Centro

## MODULO SEGNALAZIONI

POL-M011  
REV.0

Provincia Religiosa di San Marziano di don Orione  
CENTRO DON ORIONE - BERGAMO



Egregio Signore, Gentile Signora

il reclamo, oltre che un suo preciso diritto, costituisce per noi una importante occasione di miglioramento. Perciò la invitiamo ad utilizzare senza remore il presente strumento di comunicazione dei disagi che maggiormente la infastidiscono o eventuali encomi. Lo depositi presso l'apposito contenitore, all'ingresso della struttura. o lo invii alla seguente mail: [pierina.nodari@donorione.bg.it](mailto:pierina.nodari@donorione.bg.it)

Cordiali saluti.  
IL DIRETTORE

INFORMAZIONI GENERALI necessarie per le statistiche ATS												
DATA	__/__/__	CHI COMPILA		SCOLARITA				PROFESSIONE				
		UTENTE	FAMILIARE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Nessuna	<input type="checkbox"/> Elementare	<input type="checkbox"/> nessuna	<input type="checkbox"/> casalinga	<input type="checkbox"/> pensionato		
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Superiori	<input type="checkbox"/> Scuole Medie	<input type="checkbox"/> disoccupato	<input type="checkbox"/> operaio	<input type="checkbox"/>		
ETA' (utente) .....		SESSO (utente)		<input type="checkbox"/> M	<input type="checkbox"/> F	<input type="checkbox"/> università	<input type="checkbox"/> post universitaria	agricoltore/contadino				
								<input type="checkbox"/> impiegato	<input type="checkbox"/> dirigente	<input type="checkbox"/> libero		
								<input type="checkbox"/> insegnante	<input type="checkbox"/> dipendente pubblico			
SERVIZIO AMBULATORIALE												
RSA Rep. ....	Riabilitazione Degenze	CDOM	UCP Dom	RSA Aperta	Ambulatorio FISIOTERAP.	FISIATRIA	ONDE URTO	CARDIOLOGIA	RADIOLOGIA	ECOGRAFIA	ALTRO .....	ODONTOIATRIA
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE												
<input type="checkbox"/> RECLAMO <input type="checkbox"/> Encomio alla struttura <input type="checkbox"/> Encomio ad Operatori												
Firma _____												
GENERALITA' DEL COMPILATORE												
FACOLTATIVO: non è obbligatorio sottoscrivere le proprie generalità affinché venga presa in considerazione la segnalazione. I dati sono OBBLIGATORI qualora si desiderasse una risposta scritta												
COGNOME					NOME							

INDIRIZZO	Via	cap	Città
E-MAIL		TELEFONO	
<b>SPAZIO RISERVATO ALL' URP</b>			
Ricevuta in data ___/___/___	Interventi messi in atto		
<b>codice segnalazione</b> <input type="checkbox"/> diretta <input type="checkbox"/> postale <input type="checkbox"/> telefonica			
Archiviata con Allegati: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	La pratica viene chiusa in data ___/___/___		

## COME CONTATTARCI

CENTRO DON ORIONE  
Via Don Luigi Orione, 6  
24124 BERGAMO

Tel. 035/348111 – FAX: 035/0400180

E-mail: [info@donorione.bg.it](mailto:info@donorione.bg.it)

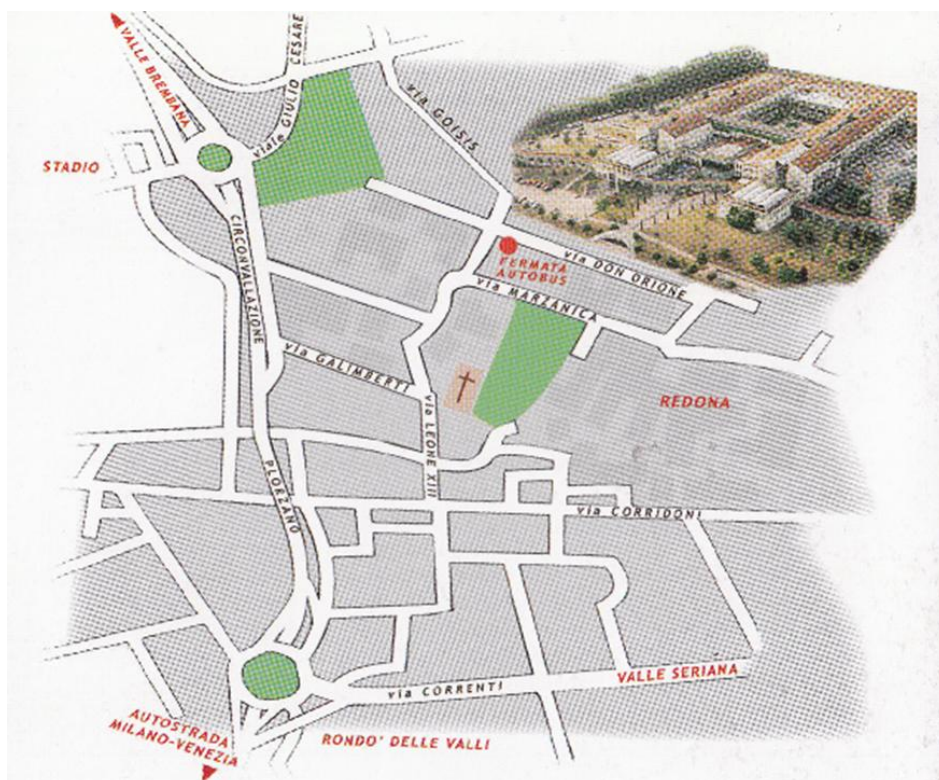
## COME RAGGIUNGERCI

Il Centro Don Orione si trova a Bergamo (zona Redona) in via Don Luigi Orione, 6.

Si raggiunge con il mezzo pubblico ATB linea **C** (autobus elettrico riconoscibile dal colore giallo) che ha capolinea a fianco del Centro stesso.

L'orario dei mezzi pubblici è reperibile in reception.

Provenendo invece dall'autostrada A4 Milano-Venezia si deve uscire al casello di Bergamo, seguire le indicazioni per la "Valle Brembana", un susseguirsi di indicazioni segnaletiche aiuteranno a completare il breve percorso mancante.



Revisione del 14/04/2025