

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

IL CENTRO DON ORIONE DI BERGAMO	3
VISION	5
CODICE ETICO	5
PRINCIPI e VALORI	6
GOVERNANCE	7
LE UNITA' D'OFFERTA	8
RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE E NUCLEO DEDICATO A PAZIENTI IN STATO VEGETATIVO (RSA/SV)	9
RIABILITAZIONE/CURE INTERMEDIE	14
RIABILITAZIONE AMBULATORIALE (ex art. 25 e ex art. 26)	20
RIABILITAZIONE DOMICILIARE (ex art. 26)	22
I SERVIZI TERRITORIALI	24
CURE DOMICILIARI (C.Dom)	24
CURE PALLIATIVE DOMICILIARI (CPDom)	28
R.S.A. APERTA	32
SERVIZI POLIAMBULATORIALI	35
MEDICINA DELLO SPORT	41
SERVIZI GENERALI	42
INFORMAZIONI UTILI	45
VISITE ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA	45
OGGETTI E STRUMENTI PERSONALI E DI VALORE	45
RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI	46
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)	46
RISERVATEZZA	47
CONSENSO INFORMATO	47
PRIVACY	47
TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E TUTELA DELLA RISERVATEZZA	48
DIRITTI DELL'UTENTE	49
CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO	49
CARTA EUROPEA DEI DIRITTI E DELLE RESPONSABILITA' DEGLI ANZIANI BISOGNOSI DI ASSISTENZA E DI CURE A LUNGO TERMINE	51
CARTA DEI DIRITTI DEI MORENTI	52
QUESTIONARIO DI GRADIMENTO	53
MODULO SEGNALAZIONI	53
COME RAGGIUNGERCI	55

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.

La struttura 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 i servizi di assistenza e cura secondo un **modello organizzativo orientato alla persona**, che integra la dimensione sanitaria, assistenziale, relazionale e spirituale, promuovendo il benessere e la qualità di vita degli ospiti nel rispetto del carisma dell'Opera.

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. Tale presenza rappresenta un supporto prezioso sia nell'accompagnamento assistenziale sia nell'ascolto e nel sostegno spirituale, anche nelle fasi di maggiore fragilità e nel fine vita.

Gli ospiti che desiderano ricevere un'assistenza religiosa personale possono rivolgersi direttamente ai religiosi presenti nella struttura. Le celebrazioni liturgiche e i momenti di preghiera sono aperti anche ai familiari e alle persone esterne che desiderano parteciparvi.

La multidisciplinarietà degli interventi consente di garantire una presa in carico personalizzata, attraverso una valutazione multidimensionale dei bisogni, la definizione di un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) e la condivisione di un progetto di vita orientato alla valorizzazione delle capacità, delle preferenze e delle aspettative della persona. L'ascolto, il rispetto della dignità e l'attenzione ai bisogni di ciascun ospite

rappresentano principi guida che orientano quotidianamente l'attività assistenziale.

La qualità del servizio è sostenuta dal costante confronto tra gli operatori, la Direzione della Casa e la Direzione Sanitaria, attraverso riunioni periodiche finalizzate al coordinamento delle attività, alla condivisione delle decisioni organizzative e alla gestione delle criticità. A ciò si affianca un programma di formazione continua volto a promuovere la cultura della presa in carico centrata sulla persona e il miglioramento della qualità di vita degli ospiti, favorendo una presa in carico competente, rispettosa della dignità della persona e coerente con i valori di accoglienza e prossimità che caratterizzano l'Opera di don Orione

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

In tutte le Unità d'Offerta si garantisce l'applicazione di procedure approvate dal Responsabile Sanitario, definite nel rispetto delle linee guida e delle normative internazionali, nazionali, regionali e della Provincia Religiosa. Tali procedure, redatte sulla base dei criteri **EBN** (*Evidence Based Nursing*) ed **EBM** (*Evidence Based Medicine*), sono periodicamente revisionate e formano oggetto di costante formazione e comunicazione con tutto il personale interessato.

MISSION

Il Centro Don Orione è una realtà sociosanitaria che opera al servizio della persona, offrendo percorsi di prevenzione, diagnosi, cura, riabilitazione e assistenza, in risposta ai bisogni espressi dal territorio e dalla comunità.

In coerenza con il carisma di San Luigi Orione e con le finalità della Provincia Religiosa, il Centro promuove una presa in carico globale della persona, ponendo al centro la dignità, il rispetto dell'unicità di ciascuno, la qualità della vita e il mantenimento della migliore autonomia possibile.

Le attività del Centro si fondano sull'integrazione delle competenze sanitarie, sociosanitarie, assistenziali, riabilitative e relazionali, attraverso un approccio multidisciplinare orientato alla personalizzazione degli interventi. Accanto alle prestazioni sanitarie e assistenziali, il Centro promuove iniziative ricreative, culturali e di socializzazione, valorizzando il contributo del volontariato quale risorsa per favorire il benessere, le relazioni e l'inclusione delle persone assistite.

Il Centro Don Orione rivolge la propria attività a persone con differenti bisogni assistenziali e sanitari, garantendo risposte appropriate nei diversi ambiti di intervento, tra cui:

- persone anziane non autosufficienti, attraverso servizi residenziali (RSA) e domiciliari (RSA Aperta), con l'obiettivo di mantenere le capacità residue, sostenere l'autonomia e promuovere la qualità della vita;
- persone con disabilità o esiti di eventi traumatici o di patologie degenerative, mediante percorsi riabilitativi e Cure Intermedie finalizzati al recupero funzionale, al reinserimento sociale e al miglioramento della qualità della vita;
- persone in stato vegetativo, accolte in un nucleo dedicato che garantisce assistenza specialistica nel pieno rispetto della dignità della persona;
- persone affette da patologie croniche evolutive o in condizioni di terminalità, attraverso i servizi di Cure Domiciliari e Cure Palliative Domiciliari;

- sportivi e giovani, mediante l'attività di Medicina dello Sport, promuovendo la prevenzione e l'adozione di corretti stili di vita;
- cittadini che desiderano usufruire di prestazioni specialistiche ambulatoriali, erogate nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale o in regime privato, attraverso un percorso assistenziale improntato alla continuità delle cure e alla personalizzazione degli interventi.

Fedele al pensiero di San Luigi Orione, il Centro riconosce in ogni persona un valore unico e irripetibile e promuove una cultura della cura che integra competenza professionale, accoglienza, solidarietà e accompagnamento, con particolare attenzione alle persone più fragili.

VISION

La Vision del Centro Don Orione di Bergamo nasce dal patrimonio valoriale e dall'esempio di San Luigi Orione, che ha dedicato la propria vita al servizio delle persone più fragili, degli ultimi e di quanti vivono situazioni di bisogno e di sofferenza.

In continuità con il cammino tracciato dal proprio fondatore, l'Opera Don Orione si propone come punto di riferimento per la comunità, promuovendo una cultura della cura fondata sulla centralità della persona, sulla tutela della dignità umana e sull'accoglienza dei bisogni sanitari, sociosanitari e sociali.

La struttura persegue una visione di integrazione e collaborazione con le istituzioni e con la rete dei servizi del territorio, al fine di contribuire alla costruzione di percorsi assistenziali sempre più qualificati, personalizzati e orientati al benessere globale della persona, nelle sue dimensioni fisica, psicologica, relazionale e spirituale.

Attraverso il proprio operato, il Centro promuove inoltre la cultura della prevenzione, il rispetto della vita e della persona, valorizzando ogni individuo nella sua unicità e riconoscendone il valore e la dignità in ogni fase dell'esistenza.

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) 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

La Governance rappresenta l'insieme dei principi, delle regole, delle responsabilità, degli strumenti organizzativi e dei processi attraverso cui viene assicurato il governo della struttura, orientando le attività verso criteri di efficacia, efficienza, trasparenza e qualità dei servizi erogati.

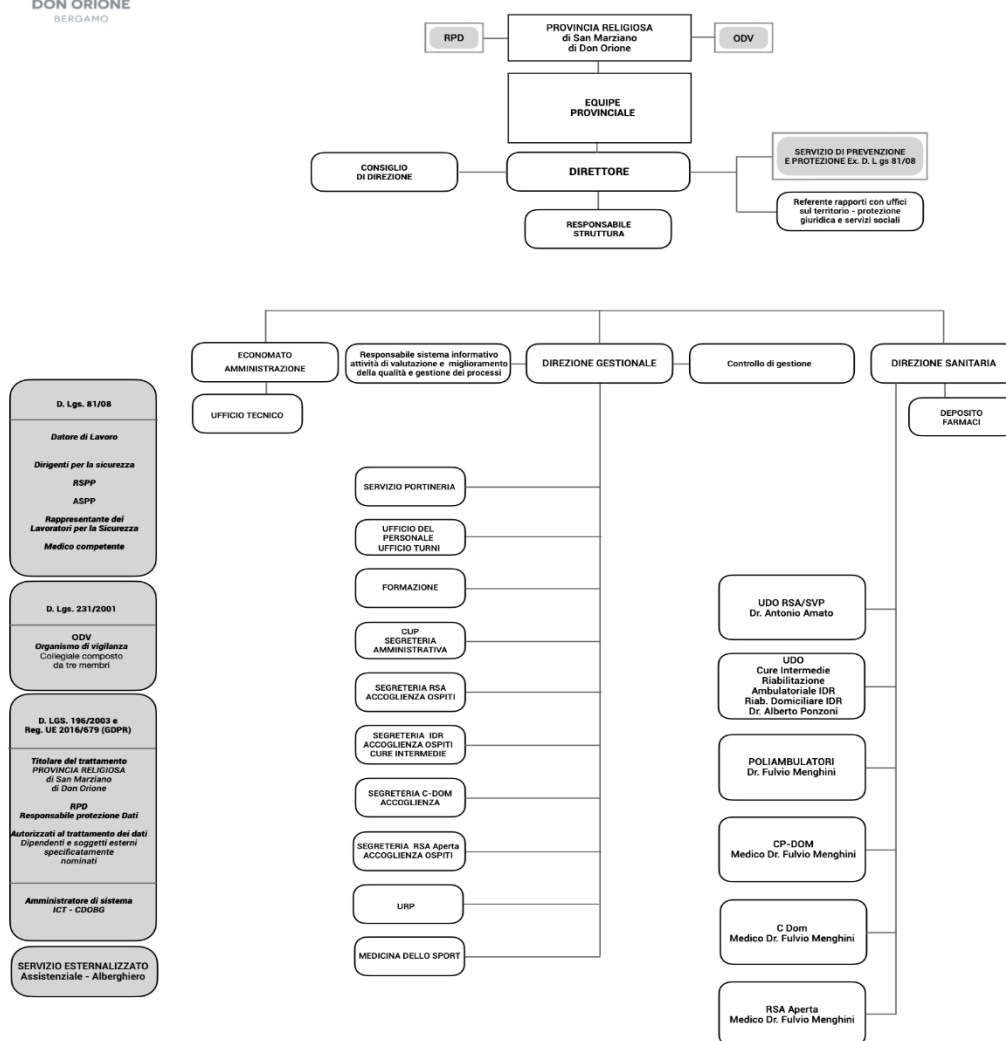
Il sistema di Governance definisce ruoli, funzioni e livelli di responsabilità, favorendo il coordinamento tra le diverse aree organizzative e garantendo un modello gestionale orientato alla centralità della persona, al miglioramento continuo e al rispetto delle disposizioni normative vigenti.

L'organizzazione della struttura è rappresentata nell'organigramma di seguito riportato, che evidenzia i principali livelli di responsabilità e le relazioni funzionali tra gli organi e le funzioni coinvolte.



ORGANIGRAMMA GENERALE

Approvato Dire.Gen. 23/07/2026



In ottemperanza a quanto previsto dal Decreto Legislativo 231/2001 in materia di responsabilità amministrativa degli enti, la Provincia Religiosa ha adottato un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOG) e ha affidato all'Organismo di Vigilanza il compito di verificarne il funzionamento, l'efficacia e il rispetto delle disposizioni in esso contenute.

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



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

Richiesta di ingresso e valutazione della domanda

L'accesso alla RSA avviene attraverso la presentazione della domanda di ingresso, disponibile presso la Segreteria della RSA oppure scaricabile dal sito istituzionale (www.donorione.bg.it). La Segreteria è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 15:00.

La domanda può essere consegnata direttamente negli orari di apertura oppure trasmessa tramite posta elettronica all'addetta amministrativa dedicata all'accoglienza in RSA e deve essere corredata dalla documentazione necessaria alla valutazione del bisogno assistenziale, sanitario e sociale della persona:

- scheda di valutazione sociale;
- scheda sanitaria;
- eventuale documentazione sanitaria specialistica;
- copia del documento di identità;
- copia della tessera sanitaria;
- eventuale certificazione di esenzione;
- copia della domanda di invalidità o del relativo verbale;
- copia del decreto di nomina di Tutore, Amministratore di Sostegno, Curatore o Procura, oppure attestazione dell'avvenuta richiesta qualora il procedimento sia in corso.

La documentazione presentata viene esaminata dall'équipe competente al fine di valutare l'appropriatezza dell'inserimento e definire la collocazione più adeguata rispetto ai bisogni della persona.

L'inserimento nella lista d'attesa avviene tenendo conto della complessità sanitaria, del bisogno assistenziale, della continuità delle cure, della situazione sociale e della fragilità della rete familiare e territoriale di riferimento. La valutazione considera inoltre la compatibilità delle condizioni della persona con l'organizzazione delle diverse unità di degenza e con le caratteristiche assistenziali dei nuclei presenti.

L'addetta dedicata all'accoglienza fornisce agli interessati e ai familiari tutte le informazioni relative ai servizi della RSA, rispondendo alle eventuali richieste e, su richiesta, accompagnando la persona e i familiari nella visita degli ambienti della struttura.

Accoglienza e inserimento dell'ospite

Quando si rende disponibile un posto letto compatibile con le esigenze della persona, il familiare o il referente indicato viene contattato dall'addetta amministrativa all'accoglienza per concordare tempi e modalità di ingresso.

Al momento dell'arrivo, l'ospite e i familiari vengono accolti presso la reception e accompagnati presso l'unità di degenza assegnata.

Il percorso di accoglienza prevede:

1. Accoglienza amministrativa

Apertura del fascicolo informatizzato, raccolta della documentazione, compilazione della modulistica prevista e sottoscrizione del contratto di ingresso.

2. Accoglienza sanitaria e assistenziale

Raccolta dei dati anamnestici, valutazione medica e infermieristica, rilevazione dei parametri vitali, esecuzione dell'ECG, visita medica, definizione della terapia farmacologica ed eventuale programmazione di visite specialistiche ed esami. L'ospite viene inoltre valutato dal fisioterapista di reparto.

3. Conoscenza dell'ambiente e delle persone di riferimento

Presentazione dell'ospite all'équipe assistenziale, al personale di riferimento e ai religiosi presenti nella struttura.

4. Inserimento nella vita della RSA

Accompagnamento nella camera assegnata e presentazione degli spazi comuni e delle attività della struttura.

5. Condivisione del percorso assistenziale

Colloquio programmato con l'ospite e/o il caregiver da parte della coordinatrice di reparto e dell'équipe socioeducativa, finalizzato alla conoscenza della storia personale, delle abitudini, delle esigenze e delle aspettative della persona con il fine di definire il PAI/Progetto di vita provvisorio da condividere con l'équipe.

Il piano assistenziale definitivo viene predisposto entro il primo mese dall'ingresso.

Dimissione dell'ospite

La dimissione dalla RSA può avvenire per scelta dell'ospite, dei familiari o nei casi previsti dal contratto di ingresso.

Qualora la dimissione sia disposta dalla struttura, essa viene effettuata in forma assistita e protetta, garantendo la predisposizione della documentazione necessaria e la continuità del percorso di cura e assistenza.

Nel caso in cui l'obbligato o i familiari dell'ospite non provvedano alla definizione del percorso successivo, la struttura provvede a informare il Comune di residenza e gli altri servizi territoriali competenti, al fine di favorire una presa in carico adeguata.

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'équipe 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.

Organizzazione della giornata e attività quotidiane

La giornata in RSA è organizzata con l'obiettivo di garantire a ogni ospite un ritmo di vita rispettoso delle proprie abitudini, dei propri bisogni e delle proprie capacità. Le attività assistenziali e sanitarie si integrano con momenti di riposo, relazione e socializzazione, favorendo un ambiente accogliente nel quale ogni persona possa sentirsi accompagnata e valorizzata.

La programmazione quotidiana prevede interventi personalizzati e attività educativo-ricreative rivolte agli ospiti che desiderano parteciparvi o che possono trarne beneficio. Tali proposte sono pensate per stimolare le capacità residue, mantenere le relazioni sociali e favorire il benessere psicofisico della persona.

Il servizio di animazione promuove momenti di incontro, intrattenimento e partecipazione, aperti a tutti gli ospiti, anche attraverso la collaborazione del gruppo volontari, che contribuisce ad arricchire la vita comunitaria della struttura.

La giornata comprende inoltre momenti dedicati alla cura della persona, alla convivialità dei pasti e alla condivisione della vita quotidiana.

Nel rispetto della dimensione spirituale che caratterizza l'Opera Don Orione, durante la giornata vengono inoltre proposti momenti di preghiera celebrazione e raccoglimento

Vivere la quotidianità in RSA (Tabella sintetica)

orario	attività
Dalle 06:30	Inizio giro igiene e alzata
Dalle 08:00 alle 09.30	Colazione e avvio delle attività quotidiane secondo i ritmi e le necessità degli Ospiti
Ore 09:15	Momento di preghiera guidato dai religiosi della casa, trasmesso in filodiffusione
Ore 10:30	Celebrazione della Santa Messa
Mattino	Attività sanitarie, assistenziali, riabilitative ed educativo-ricreative programmate secondo i bisogni individuali ed il piano di assistenza individualizzato
Ore 11:45	Pranzo per gli ospiti con necessità dietetiche specifiche legate alla disfagia
Ore 12:15	Pranzo per gli altri Ospiti
13:00 – 15:00	Momento di riposo e di tranquillità o attività educative individuali secondo programmazione degli interventi descritti nel PAI/QdV
Pomeriggio	Attività di animazione, socializzazione, incontri e momenti di relazione anche con la collaborazione dei gruppi di Volontari
Ore 17:00	Recita del Santo Rosario per chi lo desidera
Ore 18:15 – 19:30	Cena
Sera	Attività di assistenza e accompagnamento al riposo notturno

Tariffario

- | | |
|---|----------------|
| ☐ Camera doppia | € 65,00/giorno |
| ☐ Camera singola | € 76,00/giorno |
| ☐ Camera quadrupla | € 60,00/giorno |

PROVINCIA RELIGIOSA SAN MARZIANO DI DON ORIONE
BANCA BPER
IBAN: IT84I0538711105000042556728

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

La retta giornaliera comprende i seguenti servizi e prestazioni:

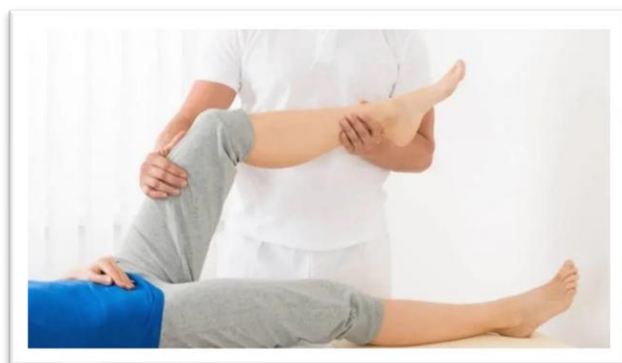
- servizio alberghiero
- risposta ai bisogni di base (igiene, alimentazione, idratazione, evacuazione, mobilitazione, ecc.)
- risposta ai bisogni di salute, secondo pianificazione assistenziale (valutazione medica, assistenza infermieristica h. 24, esami ematici e strumentali, prevenzione e trattamento 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



Il reparto di Riabilitazione/Cure Intermedie accoglie persone adulte che, a seguito di eventi acuti o interventi chirurgici, presentano una riduzione dell'autonomia e necessitano di un percorso riabilitativo finalizzato al recupero delle capacità funzionali e al miglioramento della qualità della vita.

Il servizio si rivolge in particolare a:

- persone che, a seguito di patologie acute di natura neurologica o muscolo-scheletrica, in condizioni cliniche stabilizzate e con potenzialità di recupero, necessitano di un percorso riabilitativo per il recupero delle abilità motorie e dell'autonomia nelle attività quotidiane;
- persone sottoposte a interventi programmati di sostituzione protesica articolare che, a causa della temporanea riduzione dell'autonomia, necessitano di un periodo di riabilitazione in regime di ricovero prima del rientro al domicilio e che non possono effettuare il percorso esclusivamente in ambito ambulatoriale.

Il servizio è organizzato nel rispetto dei requisiti strutturali, organizzativi e professionali previsti dalla normativa regionale vigente. Il ricovero è a carico del Servizio Sanitario Nazionale (SSN), secondo quanto previsto dalla normativa di riferimento.

Il percorso riabilitativo ha come obiettivo il raggiungimento del massimo livello di autonomia possibile, attraverso un intervento personalizzato che integra competenze mediche, infermieristiche, fisioterapiche e assistenziali.

Il progetto riabilitativo individuale prevede:

- trattamenti fisioterapici quotidiani finalizzati al recupero della mobilità, della funzionalità e delle capacità residue della persona;
- attività di educazione sanitaria e addestramento alle attività della vita quotidiana, per favorire una gestione autonoma e sicura del rientro a domicilio;
- coinvolgimento della famiglia e/o del caregiver, quale parte integrante del percorso di cura, per condividere strategie assistenziali e favorire la continuità assistenziale dopo la dimissione.

Ogni percorso viene costruito considerando le caratteristiche personali, le capacità residue, gli obiettivi condivisi e il contesto familiare e sociale della persona, con l'obiettivo di accompagnarla verso il miglior recupero funzionale possibile.

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 su richiesta del medico di reparto
- sostegno sociale su richiesta

Il percorso riabilitativo

Il percorso riabilitativo prende avvio dalla valutazione multidimensionale della persona, effettuata dall'équipe di reparto composta dal medico di reparto, dall'infermiere e dal fisioterapista, finalizzata alla definizione del Piano Individualizzato/Piano Assistenziale Individualizzato (PI/PAI). Tale strumento consente di delineare i bisogni complessivi della persona e di programmare gli interventi assistenziali e di cura più adeguati.

Il medico fisiatra, sulla base della valutazione clinica e funzionale, definisce il Progetto Riabilitativo Individuale (PRI), individuando gli obiettivi riabilitativi, le modalità di intervento e il percorso più appropriato in relazione alle condizioni della persona.

Il PI/PAI e il PRI vengono condivisi con l'équipe multidisciplinare, che collabora alla realizzazione del percorso attraverso interventi integrati di tipo medico, riabilitativo, assistenziale ed educativo. L'obiettivo è favorire il recupero delle capacità funzionali e il raggiungimento del massimo livello di autonomia possibile, valorizzando le capacità residue e le risorse della persona.

Durante il ricovero vengono monitorati i progressi raggiunti e, in relazione all'evoluzione

clinica e funzionale, gli obiettivi del percorso possono essere rivalutati e aggiornati. Particolare attenzione viene dedicata al recupero delle attività della vita quotidiana e alla preparazione di un rientro al domicilio sicuro e sostenibile.

Il coinvolgimento della famiglia e/o del caregiver rappresenta parte integrante del percorso, al fine di favorire la continuità assistenziale e accompagnare la persona nella fase successiva alla dimissione.

La giornata tipo nel Centro di Riabilitazione

La giornata in Riabilitazione/Cure Intermedie è organizzata in funzione del percorso riabilitativo individuale di ogni persona. I diversi momenti della giornata alternano attività sanitarie, trattamenti riabilitativi, momenti di riposo e occasioni di relazione, con l'obiettivo di favorire il recupero delle capacità funzionali e il raggiungimento del massimo livello di autonomia possibile.

Ogni attività viene programmata in relazione agli obiettivi definiti nel progetto riabilitativo individuale e alle condizioni cliniche della persona, favorendo una partecipazione attiva del paziente nel proprio percorso di cura.

La giornata si articola indicativamente nei seguenti momenti:

- **Dalle ore 07:00 alle ore 08:30:** colazione e preparazione della persona in relazione agli orari programmati per le attività riabilitative.
- **Dalle ore 09:00 alle ore 12:00:** svolgimento delle attività sanitarie e riabilitative, comprendenti le visite mediche, le valutazioni cliniche e le sedute quotidiane di fisioterapia.
- **Ore 09:15:** momento di preghiera comunitaria trasmesso in filodiffusione.
- **Ore 10:30:** possibilità di partecipare alla celebrazione della Santa Messa per le persone che lo desiderano.
- **Dalle ore 12:30 alle ore 13:00:** pranzo.
- **Dalle ore 13:00 alle ore 14:30:** momento dedicato al riposo e al recupero delle energie, in camera o negli spazi comuni, nel rispetto delle esigenze di tranquillità degli altri ospiti.
- **Pomeriggio:** prosecuzione delle attività previste dal progetto riabilitativo individuale, momenti di socializzazione con i parenti e con gli altri pazienti
- **Dalle ore 18:30 alle ore 19:00:** cena.
- **Dalle ore 19:30:** accompagnamento al riposo notturno e conclusione delle attività della giornata.

La quotidianità in Riabilitazione/Cure Intermedie rappresenta parte integrante del percorso di recupero: ogni momento, dalle attività terapeutiche alla gestione delle attività quotidiane, contribuisce a sostenere la persona nel recupero delle proprie capacità e nella preparazione al rientro nel proprio ambiente di vita.

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 fisiatria 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 fisiatrice - 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 fisiatrice - 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 13.00 e dalle ore 14.00 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 fisiatria - 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-proprioceettivi
- 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



Il servizio di Cure Domiciliari del Centro Don Orione di Bergamo nasce con l'obiettivo di garantire continuità di cura e assistenza alle persone fragili direttamente nel proprio ambiente di vita, riconoscendo la casa come luogo fondamentale di relazione, affetti e quotidianità.

Attraverso interventi personalizzati e integrati, il servizio accompagna la persona e la famiglia nella gestione dei bisogni sanitari e assistenziali, favorendo il mantenimento delle autonomie residue, la qualità della vita e la permanenza al domicilio, quando possibile, in condizioni di sicurezza e appropriatezza.

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

Le Cure Domiciliari comprendono interventi sanitari, sociosanitari e assistenziali rivolti a persone che necessitano di supporto a causa di condizioni di fragilità, malattia o riduzione dell'autonomia. L'obiettivo è garantire una presa in carico globale della persona, evitando, quando possibile, ricoveri impropri o percorsi di istituzionalizzazione e favorendo una vita di relazione il più possibile serena e integrata nel proprio contesto familiare e sociale.

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

La sede operativa del servizio di Cure Domiciliari del Centro Don Orione di Bergamo rappresenta il punto di riferimento organizzativo e di coordinamento per tutte le attività rivolte alle persone assistite e alle loro famiglie.

Presso la sede, situata in via Don Luigi Orione, 6, vengono gestite le attività di programmazione, organizzazione e monitoraggio degli interventi domiciliari, nonché i rapporti con gli utenti, i familiari, gli operatori e gli enti del territorio coinvolti nella rete di cura.

La struttura dispone di un front-office dedicato all'accoglienza e alla gestione delle richieste, delle segnalazioni e degli eventuali reclami, oltre a spazi adeguati alle attività amministrative, organizzative e di coordinamento del servizio. Sono inoltre presenti ambienti dedicati agli incontri e ai colloqui con utenti e familiari, nel rispetto della riservatezza e della privacy, nonché spazi funzionali alle esigenze degli operatori e dell'organizzazione del servizio.

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

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 di Cure Domiciliari (CDOM) del Centro Don Orione garantisce una presa in carico personalizzata delle persone fragili attraverso un'équipe multiprofessionale che integra competenze mediche, infermieristiche, assistenziali e riabilitative.

Il servizio si rivolge a persone non autosufficienti, con patologie croniche, condizioni di fragilità o necessità assistenziali complesse, comprese persone affette da demenza, SLA, stati vegetativi o altre condizioni che richiedono interventi anche ad elevata intensità assistenziale.

Gli interventi domiciliari sono finalizzati a sostenere la permanenza della persona nel proprio ambiente di vita, integrando e supportando il ruolo dei familiari e dei caregiver, favorendo il mantenimento della qualità della vita, la stabilizzazione delle condizioni cliniche e la continuità del percorso assistenziale.

Le cure erogate sono a carico del Servizio Sanitario Regionale.

Prestazioni erogate

Gli interventi vengono definiti sulla base dei bisogni della persona e del progetto assistenziale individualizzato e possono comprendere:

- Assistenza infermieristica: L'assistenza infermieristica comprende la pianificazione, l'attuazione e la valutazione degli interventi necessari alla gestione delle condizioni cliniche della persona. Tra le principali attività rientrano: prelievi ematici, medicazioni semplici e avanzate, prevenzione e trattamento delle lesioni da pressione, gestione di ferite cutanee, tracheostomie, cateteri vescicali, stomie, terapie infusive, somministrazione di terapie secondo piano assistenziale, gestione della nutrizione artificiale, della PEG e del sondino naso-gastrico, gestione di accessi venosi centrali e periferici, monitoraggio dei parametri vitali e dei sintomi.
- Consulenze medico-specialistiche: Su prescrizione del medico di assistenza primaria (MAP), il servizio può attivare consulenze specialistiche, tra cui quelle del fisiatra, del geriatra, del medico palliativista e dello psicologo, in relazione ai bisogni della persona.
- Assistenza riabilitativa: L'intervento riabilitativo viene definito dal medico specialista in Medicina Fisica e Riabilitativa attraverso un progetto riabilitativo individuale e viene realizzato dal fisioterapista, con l'obiettivo di mantenere o recuperare le capacità funzionali residue e favorire la maggiore autonomia possibile
- Assistenza sociosanitaria: L'assistenza sociosanitaria viene garantita attraverso la collaborazione tra infermieri e operatori sociosanitari (OSS). L'infermiere pianifica e valuta gli interventi assistenziali, mentre l'OSS svolge le attività previste dal piano assistenziale e supporta la persona e i familiari nella gestione delle attività quotidiane e degli interventi di cura.

Modalità di accesso alle Cure Domiciliari, presa in carico, dimissioni

L'attivazione del servizio di Cure Domiciliari avviene su richiesta del Medico di Assistenza Primaria (MAP) o del Pediatra di Libera Scelta (PLS), attraverso prescrizione su ricettario regionale, per le persone che necessitano di interventi assistenziali, sanitari o riabilitativi al proprio domicilio e che, per condizioni cliniche o di fragilità, non possono accedere autonomamente ai servizi ambulatoriali.

Il servizio può essere attivato anche a seguito di dimissione ospedaliera, al fine di garantire continuità assistenziale e accompagnare la persona nella fase successiva al rientro al domicilio.

La richiesta viene trasmessa al Centro di Assistenza Domiciliare (CeAD) dell'Azienda Socio-Sanitaria Territoriale (ASST) di riferimento, dove viene completata la procedura di attivazione e viene effettuata la scelta dell'Ente erogatore del servizio.

A seguito della scelta del Centro Don Orione quale soggetto erogatore, la famiglia o la persona interessata contatta l'ufficio del Servizio CDOM. L'équipe accoglie la segnalazione e programma il primo accesso domiciliare entro 72 ore dalla richiesta; nei casi classificati come urgenti, l'attivazione avviene entro 24 ore.

Il primo accesso rappresenta un momento fondamentale di conoscenza e valutazione, finalizzato alla definizione del percorso assistenziale più appropriato e alla pianificazione degli interventi in relazione ai bisogni della persona e del contesto familiare.

Procedure assistenziali

La qualità e la sicurezza degli interventi assistenziali e sanitari sono sostenute dall'applicazione di protocolli condivisi, elaborati dall'équipe multiprofessionale e approvati dal Responsabile Sanitario, in coerenza con le linee guida e le indicazioni normative nazionali, regionali e internazionali.

Tali strumenti sono sviluppati secondo i principi dell'Evidence Based Nursing (EBN) e dell'Evidence Based Medicine (EBM), integrando le migliori evidenze scientifiche disponibili con l'esperienza dei professionisti e con i bisogni delle persone assistite.

I protocolli vengono periodicamente revisionati, diffusi e condivisi con il personale attraverso momenti di confronto e formazione, al fine di promuovere interventi appropriati, sicuri e orientati al miglioramento continuo della qualità assistenziale.

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. 42 del presente fascicolo)

Equipe assistenziale

L'équipe 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 di Cure Palliative Domiciliari (CPDom) del Centro Don Orione garantisce una presa in carico globale della persona nella fase avanzata e progressiva di malattia, attraverso un'équipe multiprofessionale e multidisciplinare composta da medici, infermieri, fisioterapisti, psicologi, operatori assistenziali e altre figure professionali coinvolte nel percorso di cura.

L'intervento si rivolge a persone affette da patologie croniche, evolutive e inguaribili, per le quali i trattamenti finalizzati alla guarigione o al controllo della malattia non risultano più efficaci o appropriati. Le Cure Palliative non si limitano al controllo dei sintomi fisici, ma si prendono cura della persona nella sua globalità, affrontando anche i bisogni psicologici, sociali, relazionali e spirituali, nel rispetto dei valori, delle scelte e della dignità di ciascuno. L'obiettivo delle Cure Palliative è migliorare la qualità della vita della persona malata e della sua famiglia, attraverso un accompagnamento competente e rispettoso, volto al controllo della sofferenza, al mantenimento del benessere possibile e alla valorizzazione delle relazioni significative. Le Cure Palliative domiciliari sono da attivare quando i sintomi fisici e psicologici generano sofferenze nel malato e nella famiglia.

L'attivazione tempestiva del percorso permette una migliore gestione dei bisogni emergenti, favorisce la costruzione di una relazione di fiducia tra la persona assistita, i familiari e l'équipe e consente un accompagnamento più consapevole durante l'evoluzione della malattia, fino alle fasi più avanzate del percorso e nella terminalità.

Sede operativa

La sede operativa del Servizio di Cure Palliative Domiciliari del Centro Don Orione di Bergamo rappresenta il punto di riferimento organizzativo e di coordinamento delle attività rivolte alle persone assistite e alle loro famiglie.

A seguito dell'accordo quadro in essere dal 01/12/2023 al 31/12/2024, in via sperimentale per quanto di competenza, il servizio ha sede presso il Centro Don Orione di Bergamo, in via Don Luigi Orione, n. 6.

Dalla sede vengono coordinate le attività dell'équipe, la programmazione degli interventi domiciliari e i rapporti con le persone assistite, i familiari, i professionisti coinvolti e la rete dei servizi territoriali.

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

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

La presa in carico della persona e della sua famiglia è garantita da un'équipe multiprofessionale e multidisciplinare che integra competenze sanitarie, assistenziali, psicologiche, sociali e spirituali.

L'équipe è composta da medico palliativista, infermieri, psicologo, educatore, fisioterapista, dietista, operatori sociosanitari, assistente sociale, assistente spirituale e volontari, secondo i bisogni della persona assistita e in relazione alla complessità del percorso di cura.

Il percorso di assistenza si sviluppa all'interno della rete territoriale dei servizi, favorendo, ove previsto e possibile, il raccordo con il Medico di Medicina Generale e con gli altri professionisti coinvolti nella cura della persona, al fine di garantire continuità, appropriatezza e condivisione degli interventi.

I professionisti coinvolti possiedono specifiche competenze ed esperienza nell'ambito delle Cure Palliative e operano secondo protocolli e programmi condivisi, finalizzati a garantire interventi appropriati, coordinati e rispettosi della dignità della persona.

Gli operatori che accedono al domicilio sono identificabili attraverso apposito cartellino di riconoscimento e garantiscono il rispetto della riservatezza e della tutela dei dati personali, delle informazioni cliniche e di ogni aspetto relativo alla persona assistita e 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. 42 del presente fascicolo)

Procedure assistenziali

Nell'ambito del Servizio di Cure Palliative Domiciliari sono adottati protocolli e procedure assistenziali in conformità a quanto previsto dall'Allegato A della DGR 3541 del 30.05.2012 e dalla DGR 5918/2016.

Tali strumenti, approvati dal Responsabile Sanitario, vengono elaborati sulla base delle più aggiornate evidenze scientifiche e delle indicazioni normative nazionali, regionali e internazionali, secondo i principi dell'Evidence Based Nursing (EBN) e dell'Evidence Based Medicine (EBM).

Le procedure vengono periodicamente aggiornate e condivise con i professionisti dell'équipe attraverso momenti di confronto e diffusione, al fine di garantire interventi assistenziali appropriati, sicuri e coerenti con i bisogni della persona assistita e della sua famiglia.

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 assicurate. 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:

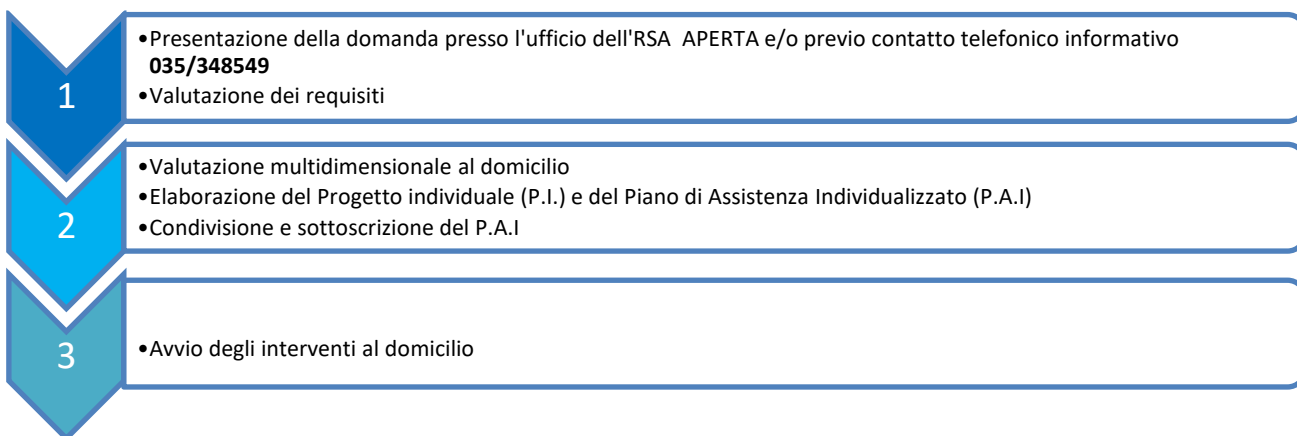
- PERSONE CON DEMENZA: presenza di certificazione rilasciata da medico specialista geriatra/ neurologo di strutture accreditate/ equipe ex UVA ora CDCD;
- ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI: età pari o superiore a 75 anni riconosciuti invalidi civili al 100% con un punteggio Barthel compreso tra 0-24.

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'equipe 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 famigliare/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

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.

Per le prestazioni con SSN è possibile contattare i Contact Centre di Regione Lombardia al numero verde **800 638 638**

Le prenotazioni private possono essere effettuate direttamente nell'apposita sezione "PRENOTA ONLINE" presente sul sito 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.

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

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.

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 fisiatica 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.

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

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
- indirizzo Pec: 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 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.

Nelle festività e nel periodo estivo gli orari potrebbero cambiare.

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 avvicinano 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
si raccomanda nei momenti del pasto e nei momenti di riposo degli ospiti di non stazionare in reparto ma di attendere negli spazi comuni.

In Riabilitazione le visite sono consentite:
dal lunedì al venerdì dalle 15:30 alle 18:30
il sabato, la domenica e nei festivi dalle 10:30 alle 12:30 e dalle 15:30 alle 18:30

La Direzione raccomanda a tutti il rispetto delle seguenti regole:

- nelle camere e nei corridoi dei reparti sono ammessi massimo 2 (due) visitatori per ciascun Ospite, in caso di più visitatori si può sostare nelle aree comuni al piano terra, al Bar o negli spazi esterni (cortile interno – spazio esterno al bar)
- per tutelare la salute degli Ospiti e nel rispetto delle norme igienico sanitarie della struttura è richiesto di non introdurre cibi dall'esterno;
- 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.

OGGETTI E STRUMENTI PERSONALI E DI VALORE

Gli Ospiti sono tenuti a conservare con cura i propri oggetti personali, i beni di valore, le apparecchiature tecnologiche, gli ausili, le protesi e gli apparecchi acustici in loro dotazione.

La Direzione non si assume alcuna responsabilità per la loro custodia, né per eventuali danni o smarrimenti.

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 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/camice bordeaux = personale volontario

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

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

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 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 possono essere inviati alla seguente mail: segnalazioni@donorione.bg.it o inseriti nell'apposita cassetta all'ingresso della struttura. Essi vengono raccolti dall'operatrice dell'U.R.P. che li condivide con la direzione e, 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, il responsabile di struttura o il direttore 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 l'Ufficio URP.

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.

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

ASTT Bergamo Est n. tel. 035 3063787 mail: upt@asst-bergamoest.it

ASTT Bergamo Ovest n. tel. 0363 424325 mail: 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

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

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 familiari;

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 familiari, 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 familiari 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 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



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: segnalazioni@donorione.bg.it

Cordiali saluti.
IL DIRETTORE

INFORMAZIONI GENERALI necessarie per le statistiche ATS					
DATA	____/____/____	CHI COMPILA UTENTE ☐ FAMILIARE ☐	SCOLARITA' ☐ Nessuna ☐ Elementare ☐ Superiori ☐ Scuole Medie ☐ università ☐ post universitaria	PROFESSIONE _____ ☐ nessuna	
ETA' (utente)	SESSO (utente) ☐ M ☐ F	SERVIZIO AMBULATORIALE			
☐ RSA Reparto _____ ☐ Riabilitazione ☐ 1° piano ☐ Piano terra ☐ C-Dom ☐ CP-Dom ☐ RSA Aperta ☐ Medicina Sport ☐ Altri servizi _____		☐ CARDIOLOGIA ☐ CH. VASCOLARE ☐ NEUROLOGIA ☐ OCULISTICA ☐ OTORINO ☐ GERIATRIA ☐ ENDOCRINOLOGIA ☐ GINECOLOGIA ☐ UROLOGIA ☐ DERMATOLOGIA ☐ REUMATOLOGIA ☐ ORTOPEDIA ☐ ODONTOIATRIA ☐ RADIOLOGIA ☐ ECOGRAFA ☐ FISIATRIA ☐ ONDE D'URTO ☐ FISIOTERAPIA AMBULATORIALE ADULTI ☐ FISIOTERAPIA AMBULATORIALE MINORI ☐ ALTRO _____			
OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE					
☐ RECLAMO ☐ Encomio alla struttura ☐ Encomio ad Operatori ☐ Violazione Privacy/ regolamento UE 2016/679 (GDPR)					
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		
SPAZIO RISERVATO ALL' URP					
Ricevuta in data ____/____/____		Interventi messi in atto			
codice segnalazione ☐ diretta ☐ postale ☐ telefonica					
Archiviata con Allegati: ☐ SI ☐ 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

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.

