

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.

E' al Santo Luigi Orione che si ispira, facendo propria l'attenzione verso l'uomo ... egli si è lasciato solo e sempre condurre dalla logica serata 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)*

INDICE

Descrizione Centro Don Orione	pag. 3
Mission e Vision	pag. 4
Codice Etico	pag. 4
Principi e Valori	pag. 5
STRUTTURA ORGANIZZATIVA	pag. 6
STRUTTURA RESIDENZIALE	pag. 8
Campi prioritari d'azione, Obiettivi, continuità assistenziale		
Servizi Sanitari e Assistenziali (i professionisti che vi operano)	pag. 9
Visite all'interno della struttura residenziale	pag.10
LE UNITA' D'OFFERTA DEL CENTRO DON ORIONE		
Residenza per Anziani (RSA)	pag.11
Centro di Riabilitazione	pag.15
Servizio Poliambulatoriale	pag.19
Servizi Territoriali:		
Assistenza Domiciliare integrata (A..D.I.)	pag.23
Unità di Cure Palliative (UCP Dom.)	pag.27
Misura RSA Aperta	pag.30
Servizio di Medicina dello Sport	pag.31
SERVIZI GENERALI	pag.32
INFORMAZIONI UTILI		
Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)	pag.35
Privacy	pag.35
Trattamento dati e tutela riservatezza	pag.35
DIRITTI DELL'UTENTE:		
Carta dei diritti dell'anziano	pag.37
Carta europea dei diritti e delle responsabilità	Pag.39
Carta dei diritti della persona morente	pag.40
QUESTIONARIO GRADIMENTO	pag.42
MODULO PER SEGNALAZIONI	pag.44
COME RAGGIUNGERCI	Pag.46

IL CENTRO DON ORIONE DI BERGAMO

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

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

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

Nel 2004 sono stati attivati il poliambulatorio e l'Assistenza Domiciliare Integrata.

Tutte le Unità d'Offerta del Centro Don Orione sono accreditate 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) forma una costruzione rettangolare che si sviluppa su tre piani dotati di ampi spazi con grandi vetrate orientate a sud verso la città e a nord verso una lussureggiante collina garantisce un comfort abitativo elevato.

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, 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 imposta l'organizzazione della vita sociale e delle attività di assistenza e cura alla persona utilizzando un modello organizzativo di tipo comunitario, dove l'intervento educativo e di animazione è volto alla partecipazione alle attività di vita quotidiana e alla loro organizzazione e gestione da parte degli stessi utenti con gli operatori e il coinvolgimento di familiari ed amici, con la finalità di condividere gli obiettivi e i percorsi funzionali al loro conseguimento.

La multidisciplinarietà degli interventi assicura alle persone un approccio individualizzato che si evince dalla puntuale valutazione di ciascuno e dall'applicazione di piani assistenziali individualizzati.

Incontri periodici tra il personale, una formazione volta a porre l'attenzione sull'unicità della persona e sugli stili di qualità della vita, fanno sì che l'equipe assistenziale venga costantemente sensibilizzata nel porre massima attenzione ai bisogni dell'ospite ed eroghi un servizio di buona qualità.

MISSION

Il Centro Don Orione, sorto come Casa di Riposo per anziani e divenuto via via un centro di riferimento socio-sanitario con un'offerta variegata e multicentrica, scaturita dalle necessità palesate dal territorio e dai suoi cittadini. Si è gradualmente organizzato al fine di soddisfare sempre di più le esigenze di assistenza e di risposta diagnostico-terapeutica alle persone.

Nella fattispecie si rivolge a:

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

VISION

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

CODICE ETICO

Il Centro Don Orione ha adottato il proprio Codice Etico che viene distribuito a tutti i professionisti operanti all'interno della struttura. Il Codice Etico è esposto nella bacheca posta all'ingresso e gli utenti su richiesta, possono prenderne visione.

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 vengono pianificate 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. E' 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 socio-sanitari 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

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

IL CENTRO DON ORIONE DI BERGAMO (CDO), giuridicamente 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 socio-sanitaria integrata, ubicato a Bergamo in via Don L. Orione n° 6.

Il CDO si articola nelle seguenti unità di offerta (UDO) :

di appartenenza all'area socio-assistenziale-sanitaria

1. **Residenza per Anziani** con 222 posti letto accreditati, autorizzati e contrattualizzati, distribuiti in 127 camere e organizzati in 8 nuclei dislocati al primo, secondo e terzo piano del complesso, comprensivi di un nucleo di 12 posti letto di Stati Vegetativi.
3. **Riabilitazione/Cure Intermedie ex IdR** con 84 posti letto accreditati, autorizzati e contrattualizzati, suddivisi in 60 posti di riabilitazione neuro/motoria posti al primo piano e 24 posti letto di generale Geriatria al piano terra, con accesso diretto sui giardini interni.
4. **C.DOM** (Cure Domiciliari) con sede amministrativo/organizzativa al piano terra.
5. **UCP DOM** (Unità Cure Palliative Domiciliari)
6. **R.S.A. Aperta** con sede amministrativo/organizzativa al piano terra.

di appartenenza all'area sanitaria

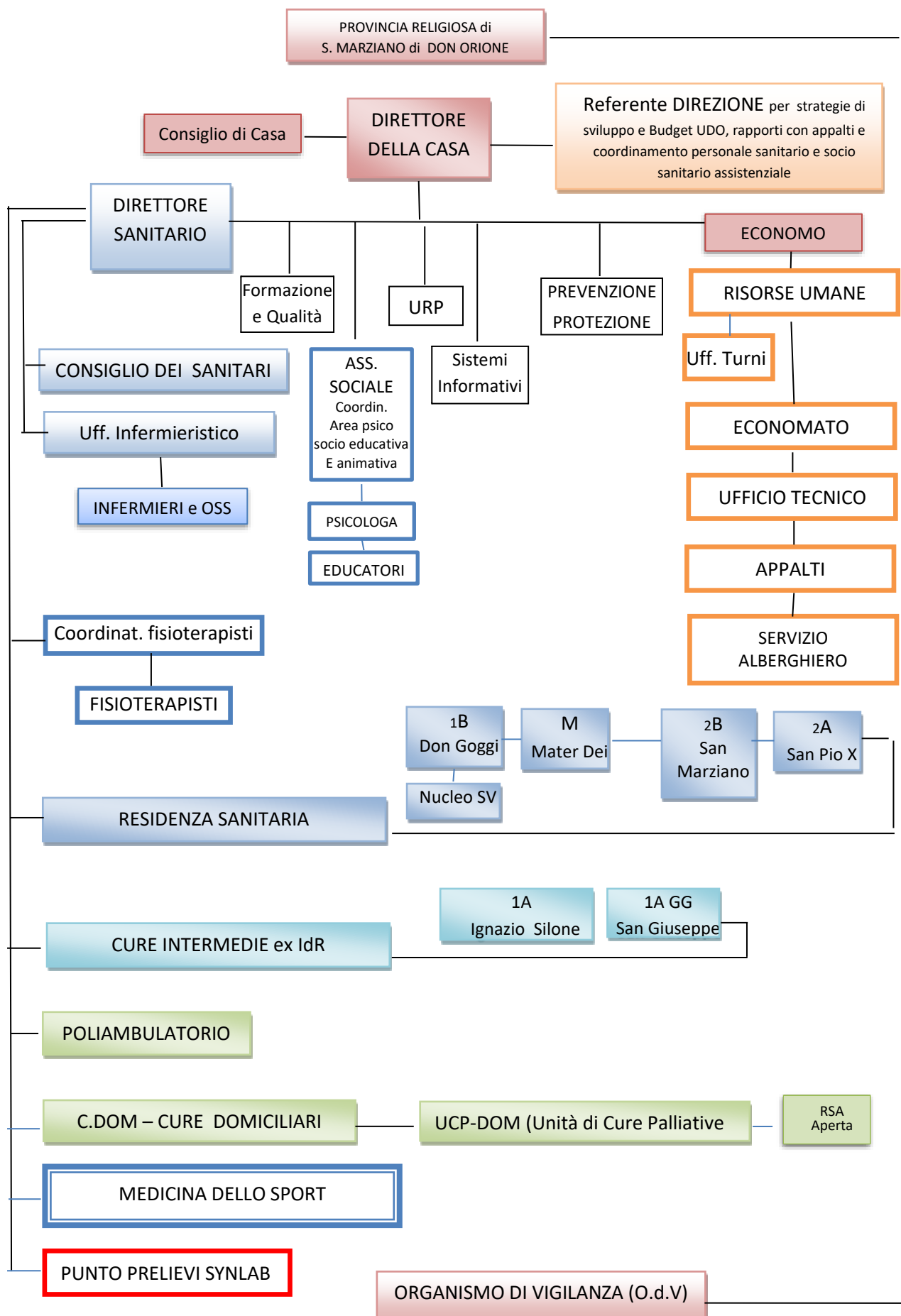
Poliambulatorio che prevede i seguenti ambulatori autorizzati e accreditati: Fisiatria, Riabilitazione ambulatoriale e domiciliare ex art. 26, Onde d'urto, Cardiologia, Neurologia, Oculistica, Chirurgia vascolare, Odontoiatria siti al piano terra e Diagnostica per Immagini (Radiologia/ecografia) , Mineralometria ossea (DEXA), Tac dentale, Mammografia e RMN articolare, nel seminterrato.

E gli ambulatori autorizzati di Otorinolaringoiatria, Ortopedia, Geriatria, Dermatologia, Ginecologia, Urologia, Reumatologia, Endocrinologia.

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.

Di seguito la struttura organizzativa sinteticamente rappresentata



STRUTTURA RESIDENZIALE

La struttura residenziale si rivolge prevalentemente alla persona anziana e disabile che presenta uno stato di fragilità, di cronicità patologica, di multi –patologia e di post evento acuto, che non abbia la possibilità di essere assistito presso il proprio domicilio (RSA e Cure Intermedie ex IdR).

Campi prioritari d'azione

Il principale campo d'azione riguarda l'accoglienza e la presa in carico della persona che presenta uno stato di fragilità, oltre che l'inserimento sociale e la partecipazione attiva (laddove possibile) alla vita di comunità.

Ulteriori campi d'azione sono rappresentati dal mantenimento delle abilità cognitive e motorie; l'educazione alla salute e promozione del benessere e il sostegno alla famiglia.

Obiettivi e metodi adottati per raggiungerli

Il Centro Don Orione di Bergamo, imposta l'organizzazione della vita sociale e delle attività di assistenza e cura alla persona utilizzando un modello organizzativo di tipo comunitario, dove l'intervento educativo e di animazione è volto alla partecipazione alle attività di vita quotidiana e alla loro organizzazione e gestione da parte degli stessi ospiti con gli operatori e il coinvolgimento dei care-giver, con la finalità di condividere gli obiettivi ed i percorsi funzionali al loro conseguimento. A tal fine ci si pone come obiettivo generale da perseguire il creare un ambiente che attenui la sensazione di distacco dal proprio domicilio, che assicuri un'appropriata tutela assistenziale e sanitaria.

La multidisciplinarietà degli interventi assicura agli ospiti della RSA un approccio individualizzato che si evince dalla puntuale valutazione di ciascuno e dall'applicazione di piani assistenziali individualizzati.

Incontri periodici tra il personale, una formazione volta a porre l'attenzione sull'unicità della persona e sugli stili di qualità della vita, fanno sì che l'equipe assistenziale venga costantemente sensibilizzata nel porre la massima attenzione ai bisogni dell'ospite ed eroghi un servizio giudicato dagli ospiti stessi e dai parenti, di buona qualità.

All'interno di tutte le Unità è garantita la presenza di **procedure** approvate dal Responsabile sanitario definiti nel rispetto delle linee guida e delle indicazioni normative internazionali, nazionali e regionali redatti sulla base dei criteri EBN (Evidence Based Nursing) ed EBM (Evidence Based Medicine), periodicamente rivisti ed oggetto di diffusione e confronto con il personale interessato.

Continuità Assistenziale

Il Centro Don Orione di Bergamo, articolato nelle sue diverse Unità d'offerta, garantisce all'interno dei processi assistenziali e sanitari la continuità degli interventi sul paziente, integrandosi con la rete territoriale.

SERVIZI SANITARI E ASSISTENZIALI

DIREZIONE SANITARIA

Il Responsabile Sanitario dirige la struttura sotto il profilo igienico sanitario ed assicura il perseguimento di un'assistenza medico-sanitaria qualitativa nel rispetto dei Piani di Assistenza Individuali, protocolli e procedure. Verifica igiene ambientale e alimentare per garantire parametri dettati dalla normativa in vigore

PERSONALE MEDICO

Il Centro Don Orione è dotato di personale medico specializzato (presente in ogni reparto) responsabile della diagnosi e della cura, che si avvale secondo necessità della diagnostica strumentale presente c/o il poliambulatorio e di consulenti (cardiologo, neurologo, oculista, urologo, palliatore). Il servizio medico è assicurato 24 ore al giorno attraverso ore di presenza diurna (dalle 8.00 alle 20.00) e reperibilità notturna e festiva.

Partecipa all'elaborazione in équipe dei piani di assistenza individualizzati,

COORDINATORI INFERMIERISTICI

Coordinano le attività del personale infermieristico e del personale di assistenza effettuandone la supervisione, collaborano con il Responsabile Sanitario e la Direzione.

PERSONALE INFERMIERISTICO

Presente in reparto 24 ore su 24, è responsabile della pianificazione assistenziale e della verifica dei risultati ottenuti. Fornisce prestazioni di assistenza diretta ed indiretta, garantisce la continuità dell'assistenza ed il benessere dell'ospite, coadiuvato da PERSONALE DI SUPPORTO (OSS e ASA), il quale opera per aiutare l'Ospite a soddisfare tutti i bisogni primari fornendo assistenza diretta 24 ore al giorno.

FISIOTERAPISTI

intervengono nel processo assistenziale della persona, laddove è necessario impostare attività di prevenzione, rieducazione e riabilitazione specifica, operando sia in sedute individuali che di gruppo. Il servizio provvede alla fornitura di tutti gli ausili e presidi necessari al singolo Ospite.

Il **PERSONALE E' RICONOSCIBILE** dal cartellino identificativo e dalla divisa composta da pantalone e casacca con bordi profilati di diverso colore, secondo le professionalità:

Azzurro = Infermieri Verde = Fisioterapisti Arancio = OSS

Pantalone bianco e casacca violetta = Educatori

Pantalone bianco, casacca violetta e camice = Assistente Sociale - Psicologa

Pantalone bianco e casacca azzurra = personale ausiliario di assistenza

Pantalone bianco e casacca Gialla = ASA referenti

Pantalone e casacca verde chiaro = personale pulizie

Divisa bianca = personale addetto alla cucina

Il personale medico indossa camice bianco.

SERVIZIO SOCIALE – COORDINATORE AREA PSICO SOCIO EDUCATIVA

L'Assistente Sociale tiene i raccordi con i servizi territoriali, enti ed istituzioni.

Programma colloqui sociali di ingresso con Ospiti e familiari; offre consulenza su problematiche sociali; offre consulenza ad ospiti e familiari su procedure di protezione giuridica

Coordina, in raccordo con la Direzione del Centro Don Orione l'area psico-socio-educativa ed attività animativa. Riceve previo appuntamento telefonico: 035 348111

SERVIZIO DI ANIMAZIONE ED EDUCATIVO

Gli Educatori professionali e l'Animatrice, propongono agli ospiti una serie di progetti che hanno l'obiettivo di rafforzare la sfera sociale, educativa, cognitiva e culturale degli stessi, stimolandone le abilità individuali e gli interessi personali e dando libero sfogo alla creatività ed all'espressività di chi vi prende parte.

Le singole attività strutturate, che sviluppano i progetti, vengono calibrate sulle esigenze del singolo soggetto, proposte sia attraverso un approccio individualizzato che di gruppo e sono in linea con il Piano di Assistenza Individualizzato.

Sono inoltre previste feste e momenti di animazione e di socializzazione che favoriscono occasioni di incontro che rendono piacevole la giornata.

SERVIZIO DI PSICOLOGIA/NEUROPSICOLOGIA

La psicologa/neuropsicologa offre consulenza a Ospiti, a familiari e al personale.

Esegue valutazioni neuropsicologiche per valutare il funzionamento cognitivo dell'Ospite.

Programma interventi di stimolazione cognitiva in piccoli gruppi.

E' il referente interno per i volontari ai quali viene garantito supporto, supervisione e formazione.

Riceve previo appuntamento telefonico: 035 348111

SERVIZIO FARMACEUTICO

Farmaci e presidi necessari all'Ospite sono disponibili e reperibili all'interno della struttura presso il deposito farmaceutico gestito da un'Infermiera dedicata.

VISITE

All'interno della struttura si può accedere muniti di mascherina FFP2.

Le visite sono consentite dalle ore 08.00 alle ore 20.00

con preferenza per le visite all'interno dei reparti nei seguenti orari:

RSA: tutti i giorni della settimana dalle ore 10.00 alle ore 12.00

dalle ore 16.00 alle ore 18.00

dalle ore 19.00 alle ore 20.00

RIABILITAZIONE: dalle ore 15.30 alle ore 18.30 da lunedì a venerdì

dalle ore 10.00 alle ore 18.30 sabato, domenica e festivi.

La presenza in altri orari è consentita negli spazi comuni e all'aperto, previa comunicazione al medico di reparto o alla coordinatrice.

La Direzione raccomanda a tutti il rispetto delle seguenti regole:

- **Igienizzazione frequente delle mani**
- **Mantenere indossata in modo corretto la mascherina**
- **Evitare assembramenti.**

Durante le visite dei medici e quando il personale è impegnato nella cura degli ospiti, i visitatori non possono rimanere nelle camere.

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

RESIDENZA PER ANZIANI (RSA)

E-mail: rsa@donorione.bg.it



A chi si rivolge

Il Centro Don Orione, dispone di 210 posti letto per il ricovero di persone di norma anziani con età superiore ai 65 anni, non autosufficienti e/o bisognosi di trattamenti continui di tipo sanitario, assistenziale e di un nucleo di 12 posti letto per persone in stato vegetativo (SV).

Il ricovero in RSA è generalmente di tipo definitivo.

Per consentire all'utente una scelta basata sulla conoscenza completa dei servizi erogati è possibile, prima del ricovero, visitare la struttura, previo accordo con l'Assistente Sociale, accompagnati dalla stessa o dalla Coordinatrice Infermieristica. In questa occasione viene presentata la struttura e i suoi servizi e date tutte le delucidazioni necessarie richieste. Se richiesto, può essere fornita anche la documentazione necessaria per poter presentare la domanda ed essere inseriti nella lista d'attesa.

Modalità di accesso alla lista d'attesa

Per accedere alla RSA è necessario compilare la domanda d'accesso, scaricabile dal sito www.donorione.bg.it o ritirabile presso la Segreteria della RSA

Da lunedì a venerdì dalle ore 08.30 alle ore 15.00

La domanda, dovrà essere restituita, corredata di relativa documentazione (compresa relazione medica) alla segreteria, previo appuntamento nella giornata di mercoledì.

La valutazione delle condizioni fisiche, psichiche e sociali è attuata preventivamente a cura dell'equipe dedicata, a seguito dell'analisi della documentazione sanitaria presentata.

A seguito della valutazione medica e del colloquio con i preposti a tale funzione, se il potenziale Ospite è ritenuto idoneo, è inserito nella lista d'attesa cui si attingerà via via che i posti si renderanno disponibili.

La lista d'attesa per l'accesso tiene conto dei seguenti parametri:

- Stato di salute della persona
- Presenza o meno di care-giver che assiste la persona a domicilio
- Non assistibilità della persona a domicilio
- Disagio abitativo
- Fragilità sociale

L'ingresso in struttura è subordinato alla sottoscrizione da parte del garante del "Contratto d'Accesso", che regola i rapporti tra l'ENTE (la R.S.A.) l'Ospite e il garante dell'Ospite. Nel contratto sono indicate le prestazioni che la struttura si rende disponibile ad erogare nei confronti dell'Ospite richiamando la normativa vigente, la presente Carta dei Servizi ed il Regolamento ai quali il contratto fa riferimento.

Retta giornaliera

- Camera doppia € 63,00/giorno
- Camera singola € 73,00/giorno
- Camera quadrupla € 59,00/giorno

Apposita certificazione viene rilasciata annualmente all'ospite ai fini fiscali.

La retta giornaliera, è comprensiva di tutti i servizi e prestazioni di seguito descritti:

- Servizio alberghiero
- Risposta ai bisogni di base (Igiene, alimentazione, idratazione, evacuazione, mobilizzazione, 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 animativo-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
- Assistenza Religiosa, per la risposta ai bisogni spirituali della persona
- Assistenza psicologica
- 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
- Fisioterapia
- 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

Accoglienza

L'accoglienza presso la struttura è assicurata dal personale di assistenza del reparto ove la persona troverà ospitalità ed avviene dal lunedì al venerdì dalle ore 09.30 alle 11.00.

I familiari accompagneranno il parente nell'inserimento all'interno dell'Unità Operativa e collaboreranno con l'équipe in questa delicata fase di cambiamento per l'ospite.

L'assegnazione della camera viene precedentemente predisposta dall'équipe assistenziale.

L'équipe d'accoglienza fornisce le prime notizie riguardanti il nucleo per facilitare il naturale inserimento nella vita comunitaria e si occupa di accompagnare l'Ospite in camera, e di raccogliere le prime notizie necessarie a garantire le cure di assistenza e socio-sanitarie.

L'ospite è quindi preso in carico dal medico di reparto che prende visione della situazione clinica e terapeutica, effettua con l'infermiere la visita e imposta eventuale terapia e controlli.

Nel corso dei giorni successivi all'ingresso, l'équipe multi-professionale redige il fascicolo Sanitario Sociale e definisce il piano di Assistenza Individualizzato (PAI) al quale il parente di riferimento e l'ospite (qualora in grado) sono invitati a partecipare, finalizzato a rilevare bisogni, problemi e propensioni dell'Ospite, in funzione dei quali vengono stabiliti gli obiettivi assistenziali e di cura.

Equipe assistenziale RSA

Ogni unità operativa, vigilata dal responsabile medico della RSA e dalla coordinatrice infermieristica della RSA, è composta dalla seguente équipe:

- ☒ Medico di reparto
- ☒ Infermieri
- ☒ Operatori Socio Sanitari (OSS)
- ☒ Ausiliari Socio Assistenziali (ASA)
- ☒ Fisioterapisti
- ☒ Animatore/educatore
- ☒ Psicologa
- ☒ Assistente Sociale
- ☒ Religiose
- ☒ Sacerdoti

L'équipe assistenziale garantisce assistenza durante tutte le 24 ore della giornata

Dimissione

La dimissione dalla Struttura può avvenire:

1. Su richiesta dell'ospite previa comunicazione alla Direzione;
2. Su richiesta dei parenti, con consenso dell'interessato e previa comunicazione alla Direzione;
3. A giudizio della Direzione con preavviso, per documentata incompatibilità alla vita comunitaria o alle regole della convivenza.

Le modalità di dimissione sono dettagliate nel Regolamento

Al fine di garantire la continuità assistenziale nel caso di dimissione viene attivato il percorso di dimissioni protette programmato con il servizio ASST.

Al momento della dimissione verranno consegnati all'Ospite la relazione clinica di dimissione e la documentazione clinica personale portata dall'Ospite all'ingresso in struttura.

Per richiesta copia fascicolo sanitario, vedi sezione "Servizi Amministrativi"

La giornata tipo in RSA

Le diverse attività pianificate nella giornata, cercano, per quanto possibile, di incontrare le esigenze di ogni singolo ospite. Le attività sanitarie e assistenziali sono intervallate da momenti di riposo e da attività educativo/ricreative dedicate alle persone che lo gradiscono o possono trarne beneficio. Il servizio di animazione organizza momenti di aggregazione ed intrattenimento, anche in collaborazione con il gruppo volontari, aperti a tutti coloro che desiderano partecipare.

Al mattino alle ore 6.30 inizia la giornata, con gli operatori del reparto che provvedono ai bisogni di igiene personale e ai bisogni infermieristici dell'ospite, secondo le competenze.

Fra le 8.00 e le 9.00 viene distribuita la colazione nella sala pranzo; l'ospite non autonomo viene assistito dal personale anche nella camera di degenza.

Ore 09.15 momento di preghiera comunitaria in filo diffusione

La mattinata prevede visite mediche secondo necessità, attività di animazione e/o laboratori esperienziali, partecipazione ai servizi religiosi come ad esempio la S. Messa ed il Santo Rosario e attività di fisioterapia individuale o di gruppo, programmate secondo le necessità dell'ospite e definite all'interno del progetto di vita individuale (P.I.)

Il pranzo viene distribuito alle ore 11.45 per le persone disfagiche e alle 12.15 per tutti gli altri

Durante il pomeriggio, per chi lo desidera, è previsto il riposo a letto, o l'intrattenimento nei locali di soggiorno, nelle verande e nei giardini per letture, televisione, incontri, ecc.
Attività di animazione e intrattenimento accompagnano il resto della giornata.

La distribuzione della cena avviene alle ore 17.45 per gli ospiti disfagici e alle ore 18.15 per gli altri.

Al termine della giornata gli operatori provvedono all'allettamento degli ospiti, alla preparazione per la notte e alla distribuzione/somministrazione della terapia serale.

Nel corso della notte gli ospiti vengono sorvegliati dal personale di turno che provvede al regolare e periodico cambio dei presidi per l'incontinenza, alla mobilitazione e ad eventuale somministrazione di terapie notturne.

CURE INTERMEDIE ex IdR

E-mail: idr@donorione.bg.it



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

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

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

L'obiettivo del ricovero è il recupero delle autonomie della persona, per quanto a lei possibile. Tale recupero avviene con due modalità diverse ma complementari: con le sedute quotidiane di Fisioterapia si stimola il recupero motorio, mentre in Reparto il paziente viene stimolato all'esecuzione delle attività di base della vita quotidiana.

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

Gestione liste d'attesa

Entrano in lista d'attesa pazienti di cui perviene mod. S2 o il modello "cure intermedie". Il modello viene preso in visione e autorizzato dal fisiatra del reparto, previa valutazione dell'appropriatezza del ricovero e del carico assistenziale sostenibile.

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

Modalità di accesso

Per il ricovero presso il servizio di Cure intermedie, deve essere inoltrato presso la segreteria il modello "S2" o il modello "Cure intermedie" adeguatamente compilato dal fisiatra della struttura ospedaliera inviante. Tale documentazione deve poi essere valutata ed approvata dal fisiatra del nostro istituto che, in caso di autorizzazione provvederà alla programmazione del ricovero.

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**

E' possibile, prima dell'ingresso in struttura, previo accordo con la caposala del reparto, una visita all'interno dello stesso. Comunque sempre, durante l'accoglienza, a paziente e care giver verrà mostrato il reparto ed i servizi che potrebbero essere di suo interesse.

Il Centro Don Orione, offre la possibilità di RICOVERI RIABILITATIVI IN REGIME DI SOLVENZA previa valutazione della documentazione sanitaria, e solo per pazienti clinicamente stabili per i quali sono ipotizzabili obiettivi riabilitativi.

Per informazioni relative a disponibilità di posti letto, modalità e prezzi contattare la segreteria.

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 medici ricevono previo appuntamento presso lo studio medico al 1° piano.

Equipe assistenziale RIABILITAZIONE

L'unità di Riabilitazione 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

Il servizio può inoltre avvalersi della consulenza della psicologa, dell'assistente sociale, dell'assistenza religiosa, di medici specialisti quali: neurologo, ortopedico, cardiologo, urologo, dermatologo e palliatore.

Prestazioni offerte:

- Servizio alberghiero
- Risposta ai bisogni di base (Igiene, alimentazione, idratazione, evacuazione,, mobilizzazione, 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 riabilitativi, definiti nel piano riabilitativo individuale
- Formazione e addestramento del care giver per il rientro a domicilio
- Risposta ai bisogni spirituali della persona
- Assistenza psicologica
- Sostegno sociale su richiesta
- Visite specialistiche su richiesta del medico di reparto

La giornata tipo nel Centro di Riabilitazione

Alle ore 06.30 inizia la sveglia e fino alle ore 08.30 vengono effettuate igiene personale prestazioni infermieristiche programmate

Dalle ore 08.00 alle ore 09.00 = colazione

Ore 09.15 momento di preghiera comunitaria in filo diffusione

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

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

Dalle ore 12.30 alle ore 13.00 pranzo

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

Dalle ore 15.30 eventuali visite specialistiche

La cena viene distribuita dalle ore 18.30 alle 19.00

Alle ore 19.30 è previsto l'inizio dell'allettamento per il riposo notturno.

N.B.

La fisioterapia si effettua nella fascia oraria che va dalle ore 08.00 alle 12.00 e dalle ore 13.00 alle 17.00. Pertanto si raccomanda il paziente ed i familiari in visita di verificare l'orario prima di lasciare eventualmente il reparto.

Uscite dalla struttura

La necessità di eventuali permessi di uscita dalla struttura, è regolata da apposita modulistica. In caso di trasferimento e ricovero in Ospedale il paziente verrà automaticamente dimesso dal nostro centro. Sarà possibile riammetterlo dopo presentazione di nuova proposta riabilitativa, compilata dal Fisiatra della struttura ospedaliera, se sussisteranno 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 il percorso riabilitativo.

E' 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

Durante la degenza nel nostro reparto non vengono compilate domande per richieste di invalidità e/o accompagnamento poiché il periodo di riabilitazione viene considerato come fase di convalescenza e gli esiti delle patologie come non ancora stabilizzati e suscettibili di ulteriori cambiamenti.

Con il rientro al domicilio del paziente sarà possibile presentare tali domande, compilate dal Medico di famiglia, allegando la nostra lettera di dimissione.

Vengono invece compilate le richieste di accesso in RSA.

Dimissioni

Il ricovero presso il reparto di Cure Intermedie ex IdR ha carattere di temporaneità, dopo il periodo concordato viene dimesso.

Le dimissioni dal reparto avvengono 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 verrà rilasciata documentazione sanitaria attestante il percorso sanitario/riabilitativo fatto, il grado di autonomia raggiunto e la terapia consigliata a domicilio.

E' possibile altresì fare richiesta di copia cartella clinica presentando richiesta scritta all'amministrazione (vedi Sezione Servizi Amministrativi).

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 5 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, non hanno la possibilità di recarsi presso l'ambulatorio); vedi descrizione servizio nella sezione "Poliambulatorio".
- c. Attivazione del servizio di riabilitazione ambulatoriale, se il paziente ha la possibilità di farsi accompagnare presso l'ambulatorio del Centro. vedi descrizione servizio nella sezione "Poliambulatorio".
- d. Attivazione del servizio di cure domiciliari (C.DOM) se il paziente necessita di prestazioni infermieristiche assistenziali e/o del servizio Comunale (SAD) se il paziente o la famiglia necessitano di supporto per igiene, riordino ambientale, preparazione dei pasti, disbrigo di commissioni e sostegno alle relazioni (vedi sezione specifica)
- e. Attivazione del servizio "RSA aperta" in collaborazione con l'ATS (vedi sezione specifica)

2) TRASFERIMENTO A STRUTTURA DI LUNGODEGENZA (RSA)

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

STRUTTURA TERRITORIALE

SERVIZI POLIAMBULATORIALI

E-mail: segreteria.cup@donorione.bg.it

Il poliambulatorio del Centro Don Orione di Bergamo, eroga prestazioni sia in regime di SSN sia in regime privato.

PRENOTAZIONE

È possibile effettuare prenotazioni di visite ed esami secondo le seguenti modalità:

- Per via telefonica dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 17.00 al n.ro 035 348111 (seguendo le indicazioni della segreteria);
- Via email all'indirizzo: segreteria.cup@donorione.bg.it;
- ONLINE, nell'apposita sezione presente sul sito del Centro Don Orione di Bergamo.

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.

RITIRO REFERTI

E' possibile il ritiro dei referti tutti i giorni della settimana dalle ore 8:00 alle ore 20:00, presso la nostra reception, presentando il modulo di ritiro consegnato in fase di accettazione.

AMBULATORIO DI CARDIOLOGIA

L'ambulatorio di cardiologia, avvalendosi di apparecchiature e tecniche non invasive, si propone la diagnosi, la cura e la prevenzione delle principali malattie cardiovascolari.

Presso i nostri ambulatori di cardiologia opera un'equipe di specialisti in cardiologia di grande esperienza che effettua le seguenti prestazioni, sia in regime convenzionato che privato, anche con tariffe agevolate.

- 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

Presso il nostro Centro è operativo il Servizio di Diagnostica per immagini, in grado di soddisfare la richiesta degli esami più comuni, ma anche di prestazioni altamente specialistiche, grazie alla dotazione strumentale di ultima generazione ed alle professionalità mediche e tecniche impiegate. La diagnostica per immagini si riferisce a tutte quelle procedure che permettono di esaminare una precisa area del corpo umano, non visibile dall'esterno, attraverso delle immagini.

Presso i nostri ambulatori opera un'equipe di specialisti di grande esperienza che effettua le seguenti prestazioni, sia in regime convenzionato che privato, anche con tariffe agevolate:

Esami ecografici; Esami radiologici; Mammografia; TAC dentale; RMN articolare; TAC dentale MOC (Mineralometria ossea Computerizzata DEXA) segmentaria e total body;

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. Nel nostro ambulatorio si eseguono visite specialistiche, solo in regime privato. All'interno dell'ambulatorio di Dermatologia si effettuano piccoli interventi di chirurgia dermatologica.

AMBULATORIO DI GINECOLOGIA

E' possibile richiedere prestazioni in regime privato quali: Visita ginecologica - Pap Test - Ecografia

AMBULATORIO DI UROLOGIA

Vengono erogate Visite Urologiche in regime privato

AMBULATORIO DI GERIATRIA

La Geriatria è la branca della medicina interna che ha per oggetto lo studio delle patologie dell'anziano e le loro conseguenze disabilitanti, al fine di ritardare il declino funzionale e cognitivo al fine di preservare l'autosufficienza e la miglior qualità di vita possibile. L'obiettivo del geriatra è quello di aiutare i pazienti anziani fragili che, oltre a soffrire di molte malattie, possono anche presentare decadimento cognitivo, e questo rende spesso difficoltoso rivolgersi ai vari specialisti per gestire tutti gli aspetti della vita. A questo punto della vita risulta quindi più utile rivolgersi ad una persona di riferimento, come il geriatra, che ha una visione più globale del paziente e che cerca di trovare un equilibrio per la gestione di tutti i problemi che si trova ad affrontare il paziente anziano.

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 Centrale, Periferico Somatico e al Sistema Nervoso Periferico Autonomo.

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

Si possono richiedere visite endocrinologiche in regime privato per: patologie tiroidee - osteoporosi, patologie del metabolismo osseo e delle paratiroidi - visita endocrinologica andrologica per ipogonadismo, disfunzione erettile, infertilità, disordini dello sviluppo puberale - amenorrea - patologie ipofisarie e iperprolattinemia - ipertensione endocrina e patologie surrenaliche - diabetologia - obesità. Ecografia tiroide e paratiroidi.

AMBULATORIO DI CHIRURGIA VASCOLARE

La Chirurgia Vascolare è una branca della chirurgia che si occupa dei vasi del corpo: arterie e vene. Si occupa di intervenire anche chirurgicamente per risolvere o migliorare la prognosi delle patologie che interessano i vasi sanguigni dell'organismo. La visita di chirurgia vascolare consente, dopo l'acquisizione di informazioni tramite esami diagnostici, di predisporre trattamenti specifici al paziente affetto da patologie vascolari,

Prestazioni richiedibili

- Visita vascolare
- EcocolrDoppler arterioso arti superiori e inferiori: valutazione patologie ostruttive, dilatative e malformative del sistema vascolare periferico di natura arterioso
- EcocolorDoppler venoso arti superiori ed inferiori: trattamento delle patologie del distretto venoso (varici arti inferiori, Trombosi)
- Eco-doppler TSA (tronchi sovra aortici): valutazione insufficienza cerebro-vascolare.

AMBULATORIO DI REUMATOLOGIA

Vengono erogate Visite reumatologiche in regime privato

AMBULATORIO DI FISIATRIA

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

RIABILITAZIONE AMBULATORIALE

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

DESTINATARI e CRITERI DI ACCESSO AL SERVIZIO:

Destinatari del servizio ambulatoriale possono essere:

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

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

1. **Accesso in convenzione SSN ex art. 26** : rivolto a persone che necessitano di intervento riabilitativo finalizzato a prevenire il degrado funzionale in patologia cronica invalidante e minori (riabilitazione dell'età evolutiva), **si accede al servizio a seguito di** visita fisiatrica/specialistica con emissione del modello S2, con definito il progetto riabilitativo individuale, sia che si tratti di adulti che di minori.
2. **Accesso in convenzione SSN ex art. 25** : rivolto a persone dimesse dalla degenza riabilitativa che necessitano di proseguire il trattamento per conseguire la restitutio funzionale ed a persone affette da disabilità, menomazione/disabilità segmentarie, semplici e complesse, di recente insorgenza e radicalmente modificabili a seguito di tempestivo intervento riabilitativo, i 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 dimissione ospedaliera/radiografie, ecc.)
 - b) i trattamenti, vengono prescritti dal fisiatra a seguito della definizione di un progetto riabilitativo individuale e 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, dopo visita fisiatrica erogata in regime privato o del S.S.R., o visita specialistica (es. ortopedico) presenta questa allo sportello del CUP i cui operatori provvederanno a girare al fisioterapista referente del servizio ambulatoriale e qualora il paziente opti per il trattamento in regime privato, questi verrà inserito nella apposita lista di attesa informatizzata.

L'accesso privato può prevedere terapie singole o terapie di gruppo.

In caso di prescrizione di **solamente terapia fisica**, il paziente accede direttamente al servizio con prescrizione medico/specialistica. Le prenotazioni vengono effettuate direttamente dal referente della terapia fisica (tel. 035/348309)

PRESTAZIONI OFFERTE:

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

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

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

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

Principali prestazioni erogate principalmente in regime PRIVATO

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

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

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

Il servizio è aperto dal Lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 19.00.

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

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

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

Per Informazioni più dettagliate rivolgersi alla segreteria IDR dal lunedì al venerdì dalle ore 09 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 a fotocopia di carta identità, tessera sanitaria ed eventuali esenzioni. La richiesta verrà vagliata dal Fisiatra della struttura che controfirmandola autorizza l’intervento. Effettuata l’accettazione del paziente, il fisioterapista incaricato entro 48 ore dalla ricezione della pratica, effettuerà la presa in carico previo accordo telefonico con la famiglia per definire giorno, ora e frequenza delle sedute: l’accesso al domicilio viene sempre contrattato con il paziente e/o il

care giver sulla base delle necessità dello stesso. La fascia oraria va dalle ore 08.00 alle ore 19.00 dal lunedì al sabato

LISTA D'ATTESA

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

PRESTAZIONI PREVISTE A DOMICILIO:

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

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

Inoltre, laddove sia 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. Tipologia di prestazione e 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 provvisti 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)

PUNTO PRELIEVI SYNLAB

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

Per qualsiasi informazione 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 email al seguente indirizzo: bergamo.pp@synlab.it

ODONTOIATRIA

Nel reparto Odontoiatrico (accreditato con SSN Regione Lombardia) operano Odontoiatri, Igienisti, Assistenti alla Poltrona di grande esperienza e professionalità, che eseguono prestazioni di alto livello avvalendosi di strumenti all'avanguardia e materiali di ottima qualità.

Vengono offerti percorsi di cure dentarie a costi sostenibili e secondo piani di dilazione personalizzati.

Si eseguono trattamenti odontoiatrici rivolti a bambini,

Adolescenti, adulti sino all'età senile.

Esperienza specifica dedicata ai pazienti difficili e disabili.

SERVIZI:

- ☒ 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



L'Odontoiatria è dotata **di proprio CUP** i cui sportelli sono aperti al pubblico **dal lunedì al venerdì dalle ore 08.15 alle ore 20.00. Sabato su appuntamento.**

PER INFORMAZIONI e APPUNTAMENTI: 035 348 444

I SERVIZI TERRITORIALI

CURE DOMICILIARI

(C.Dom)

E-mail: adi@donorione.bg.it



Il servizio di Cure Domiciliari del Centro Don Orione di Bergamo è attivo dal 2003.

Dal 2012 è Ente accreditato dalla Regione Lombardia (Decreto Regione Lombardia N° 8394 del 27/09/2012).

Le cure domiciliari consistono nell'erogazione di interventi finalizzati a favorire la permanenza delle persone con problemi sanitari-assistenziali nel loro ambiente di vita, evitando l'istituzionalizzazione e l'ospedalizzazione e consentendo loro una soddisfacente vita di relazione attraverso un complesso di prestazioni socio-assistenziali e sanitarie. Più specificatamente si rivolgono a persone in situazioni di fragilità, senza limitazioni di età o di reddito, caratterizzate dalla presenza di:

- una situazione di non autosufficienza parziale o totale a carattere temporaneo o definitivo
- una condizione di non deambulabilità e di non trasportabilità presso i presidi sanitari ambulatoriali
- un caregiver

L'attivazione del servizio è di pertinenza del medico curante (MAP o PLS) su segnalazione della famiglia, delle aziende ospedaliere, dei servizi sociali.

Sulla base di una valutazione multidimensionale, l'ASST stabilisce un profilo assistenziale al quale corrisponde un contributo economico (voucher socio assistenziale) per acquisire le prestazioni necessarie.

L'utente può scegliere liberamente a quale struttura accreditata affidarsi per le cure domiciliari.

TERRITORIO DI COMPETENZA

Attualmente il Centro Don Orione

Di Bergamo opera nei comuni afferenti agli Ambiti di

BERGAMO – DALMINE – TREVIGLIO – SERIATE - GRUMELLO DEL MONTE - ALBINO

SEDE OPERATIVA

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

La sede operativa dispone di Front Office per la gestione delle segnalazioni e delle richieste del servizio, di adeguati locali dedicati alla gestione amministrativa, organizzativa e di call center, di un locale per riunioni e colloqui con gli utenti, che garantisce il rispetto della privacy e di adeguati servizi sia per il personale che per gli utenti.

SEGRETERIA

L'Ufficio di Segreteria con servizio di front-Office è aperto al pubblico
da lunedì a venerdì
dalle ore 08.00 alle ore 16.00

Per informazioni e comunicazioni telefoniche contattare
il n.ro **035/348374** negli orari di segreteria.

Quando la segreteria è chiusa è attiva una segreteria telefonica.

L'Ufficio URP risponde al n. 035 – 348531 dal martedì al giovedì dalle ore 13.00 alle ore 14.00 e riceve su appuntamento.

LA PRESA IN CARICO

La presa in carico rispetta le seguenti tempistiche:

- ☒ nel caso di bisogni non differibili entro le 24 ore
- ☒ entro 72 ore nel caso di pazienti con bisogni differibili

Avvio del percorso assistenziale

L'avvio del percorso assistenziale prevede:

- ☒ **prima visita/accesso dell'équipe a domicilio entro 48 ore dal colloquio per la validazione dell'avvio del percorso e Valutazione multidimensionale (VMD)**, previo triage telefonico, 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)**, redatto dal care manager in collaborazione con l'équipe **entro 72 ore** dalla prima visita.

Il personale inviato a domicilio è in possesso di specifica qualifica professionale ed esperienza nel campo socio-sanitario-assistenziale. Nell'espletamento dei vari interventi opera in conformità a protocolli e programmi formalizzati.

Gli operatori sono dotati di cartellino di identificazione; essi assicurano la totale riservatezza delle informazioni circa fatti e/o circostanze relative all'assistito ed ai suoi familiari.

PROCEDURE ASSISTENZIALI

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

Organizzazione del servizio e personale dedicato

Le prestazioni vengono erogate a domicilio da personale qualificato, in stretta collaborazione con il medico curante (MAP o PLS).

Ciascun operatore è dotato di valigetta contenente il necessario per le prestazioni da effettuarsi a domicilio.

L'Equipe che compone il servizio è attualmente composta da:

Infermieri

che erogano le seguenti prestazioni

- Prelievo di sangue
- Gestione catetere vescicale , gestione alvo
- Gestione sondino naso-gastrico e PEG
- Medicazione di lesioni da decubito, ulcere vascolari, ferite chirurgiche e traumatiche
- Idratazione endovenosa e sottocutanea
- Gestione catetere venoso centrale
- Gestione tracheotomie, colostomie e urostomie
- Assistenza a pazienti ad alta intensità assistenziale e in fase terminale

ASA/OSS

che possono erogare le seguenti prestazioni:

- Igiene personale
- Bagno assistito
- Prevenzione delle lesioni
- Posizionamento e mobilizzazione
- Medicazioni semplici

Fisioterapisti

che erogano, tra le altre, le seguenti prestazioni:

- Rieducazione neuro motoria
- Addestramento all'utilizzo di presidi e ausili
- Rieducazione respiratoria

Specialista geriatra

Specialista Fisiatra

Assistente Sociale

Specialista Psicologo

Le prestazioni a domicilio si possono programmare dalle ore 07.00 alle ore 18.00 di ogni giorno

PRESTAZIONI OFFERTE

- 📄 **Il prelievo di sangue**
- 📄 **Sostituzione di catetere vescicale**
- 📄 **Medicazione e sostituzione PEG e sondino naso gastrico**

- 📄 **Medicazione ulcere**
Da pressione, vascolari, diabetiche, traumatiche, ferite chirurgiche (il materiale necessario alle medicazioni è fornito dalla nostra struttura)
- 📄 **Gestione catetere venoso centrale**
- 📄 **Gestione colonstomie e urostomie**
- 📄 **Gestione del dolore e altri sintomi**
- 📄 **Trattamento fisioterapico in base alle linee guida dell'ATS**

- 📄 **Visita fisiatrica**
- 📄 **Visita Geriatrica**
- 📄 **Visita Palliatore per terapia del dolore**
- 📄 **Sostegno psicologico**
- 📄 **Assistenza religiosa**

CONTINUITA' ASSISTENZIALE

Alla dimissione dal servizio di Assistenza Domiciliare che può avvenire per raggiungimento degli obiettivi individuati nel PAI, o per richiesta esplicitata dallo stesso paziente in qualsiasi momento, o per trasferimento in una differente Unità d'Offerta (Ospedale, RSA, altro) il soggetto gestore mette a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso e i trattamenti prestati attraverso la lettera di dimissione.

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

RILASCIO COPIA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Per ottenere il rilascio di una copia della documentazione sanitaria occorre presentare domanda scritta all'Ufficio di Segreteria con servizio di front-office. (vedi pag. 34 del presente fascicolo)

UCP DOM (Cure Palliative)

Le Cure Palliative sono le cure praticate alle persone in fase di malattia avanzata o terminale, oncologica e non, e sono mirate al controllo del dolore e degli altri sintomi (nausea, vomito, difficoltà di respirazione, insonnia, confusione mentale, ecc.) che determinano sofferenza.

Le Cure Palliative non sono mirate solo al controllo dei sintomi fisici, ma anche alla sofferenza psicologica, sociale e spirituale. L'obiettivo fondamentale delle Cure Palliative è il miglioramento della qualità della vita del malato e della sua famiglia.

Le Cure Palliative sono da attivare quando i sintomi fisici e psicologici generano sofferenze nel malato e nella famiglia.

Una tempestiva attivazione permette un miglior controllo delle sofferenze e la costruzione di un più intenso rapporto di fiducia fra malato o i suoi famigliari e l'équipe. Un'attivazione precoce consente un miglior accompagnamento del malato nel percorso di malattia e di terminalità.

Le Unità di cure palliative domiciliari erogano assistenza domiciliare a favore di persone affette da patologie ad andamento cronico ed evolutivo per le quali non esistono terapie o, se esistono, sono inadeguate o inefficaci ai fini della stabilizzazione della malattia o di un prolungamento significativo della vita.

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

La Rete di Cure Palliative è l'insieme degli interventi integrati e coordinati volti a garantire la continuità assistenziale del malato dall'ospedale al suo domicilio.

Le figure professionali che erogano le Cure Palliative—medici, infermieri, psicologi, fisioterapisti, assistente sociale, operatori socio sanitari— sacerdote, fanno parte di un'unica équipe che opera in modo integrato e sinergico per il raggiungimento di un comune obiettivo.

*Gli interventi sono programmati e articolati in base al progetto stabilito per ogni persona: **7 giorni su sette, 10 ore al giorno da lunedì al venerdì, 6 ore al giorno il sabato e festivi***

**Il servizio è operativo sette giorni su sette .
con reperibilità 24h. Su 24
E pronta disponibilità a 30 (trenta) minuti
dalla chiamata al n.ro di cellulare: 338 7142440**

TERRITORIO DI COMPETENZA

- 📍 **ASST Papa Giovanni XXIII**
Presidio socio sanitario
Territoriale di Bergamo
- 📍 **ASST Bergamo Est**
- 📍 **ASST Bergamo Ovest**

SEDE OPERATIVA

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

SEGRETERIA

L'Ufficio di Segreteria con servizio di front-Office è aperto al pubblico
da lunedì a venerdì
dalle ore 08.00 alle ore 16.00
tel. **035/348374**

Negli orari in cui la segreteria è chiusa è attivo il cellulare
n. **338 7142440**

L'Ufficio URP risponde al n. 035 – 348531 dal martedì al giovedì dalle ore 13.00 alle ore 14.00 e riceve su appuntamento.

Reperibilità telefonica

È garantita sette giorni su sette e 24 ore su 24.

Chiamando il n.ro di cellulare :

338 7142440 risponderà un Infermiere

A disposizione dell'utenza lista con tutti i nomi, qualifiche e numeri di telefono di tutti gli operatori.

ACCESSO AI SERVIZI

Il processo di presa in carico del malato e della sua famiglia garantisce i seguenti principi:

- libertà di scelta della persona malata
- Parità tra i soggetti accreditati
- Accompagnamento della persona malata in un percorso di cura tempestivo ed integrato;

Esso è orientato ad assicurare al malato percorsi semplificati, tempestivi e flessibili e avviene attraverso le seguenti fasi:

Segnalazione e accesso alla Rete Cure palliative

Il paziente o il care giver possono effettuare la segnalazione e l'accesso direttamente o mediante i seguenti canali:

- Dimissione protetta dalla struttura di ricovero, a seguito della valutazione del medico palliativista della struttura stessa
- Proposta di un medico specialista o del Palliatore
- Proposta del MMG/PLS
- Accesso diretto da parte del paziente o del care giver
- Segnalazione dei servizi sociali.

Colloquio di valutazione della segnalazione

Di norma viene effettuato presso la sede della struttura residenziale/UCP-Dom , 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)**, previo triage telefonico, 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)**, 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

TEMPI DI PRESA IN CARICO

La presa in carico rispetta le seguenti tempistiche:

- ☒ colloquio di presa in carico con i familiari (e se possibile con la persona malata) avviene quanto prima possibile. Comunque entro le 24 ore dalla segnalazione.
- ☒ Prima visita entro 48 ore dal colloquio, salvo differenti esigenze espresse dalla famiglia
- ☒ Redazione del PAI entro 72 ore dalla prima visita.

Modalità di erogazione del servizio

Il personale inviato a domicilio è in possesso di specifica qualifica professionale ed esperienza nel campo socio-sanitario-assistenziale. Nell'espletamento dei vari interventi opera in conformità a protocolli e programmi formalizzati.

Gli operatori sono dotati di cartellino di identificazione; essi assicurano la totale riservatezza delle informazioni circa fatti e/o circostanze relative all'assistito ed ai suoi familiari.

L'adozione di modelli codificati garantisce il controllo e la corretta applicazione delle procedure assistenziali e terapeutiche.

Ciascun operatore è dotato di valigetta contenente il necessario per le prestazioni da effettuarsi a domicilio.

PRESTAZIONI OFFERTE

- ☒ *Il prelievo di sangue*
- ☒ *Trasfusioni domiciliari programmate*
- ☒ *Sostituzione di catetere vescicale*
- ☒ *Medicazione e sostituzione PEG e sondino naso gastrico*
- ☒ *Medicazione ulcere da pressione, vascolari, diabetiche, traumatiche, ferite chirurgiche (il materiale necessario alle medicazioni è fornito dalla nostra struttura)*
- ☒ *Gestione catetere venoso centrale*
- ☒ *Gestione drenaggi*
- ☒ *Gestione Pompa antalgica*
- ☒ *Gestione colonstomie e urostomie*
- ☒ *Gestione del dolore e altri sintomi*
- ☒ *Trattamento fisioterapico in base alle linee guida dell'ATS*
- ☒ *Visita Palliatore*
- ☒ *Visita fisiatrice*
- ☒ *Visita Geriatrica*
- ☒ *Visita Dietista*
- ☒ *Sostegno psicologico*
- ☒ *Assistenza religiosa*
- ☒ *Valutazione sociale*

PROCEDURE ASSISTENZIALI

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

CONTINUITA' ASSISTENZIALE

Alla dimissione dal servizio di UCP/Dom che può avvenire per raggiungimento degli obiettivi individuati nel PAI, o per richiesta esplicitata dallo stesso paziente in qualsiasi momento, o per trasferimento in una differente Unità d'Offerta (Ospedale, Hospice, altro) il soggetto gestore mette a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso e i trattamenti prestati attraverso il rilascio di lettera dimissione.

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

RILASCIO COPIA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Per ottenere il rilascio di una copia della documentazione sanitaria occorre presentare domanda scritta all'Ufficio di Segreteria con servizio di front-office. (vedi pag.34 del presente fascicolo)

R.S.A. Aperta

Il Centro Don Orione con il servizio di RSA Aperta si propone di raggiungere quelle famiglie in difficoltà al loro domicilio che necessitano in particolare di interventi di supervisione e di prestazioni socio-sanitarie in un ambiente di tipo familiare e/o socializzante.

Chi può accedere

- persone con diagnosi di Demenza o Alzheimer certificata da medico specialista
- Le persone di età superiore a 75 anni non autosufficienti con punteggio Barthel tra 0 e 24.

Come si attiva

Presentare domanda presso l'Ufficio di RSA Aperta e/o previo contatto telefonico informativo al n.ro 035/348549 mail: rsaaperta@donorione.bg.it

Orari di apertura ufficio: da lunedì a venerdì dalle ore 08.00 alle ore 16.00

Territorio di competenza:

ASST Bergamo (Bergamo, Ramera, Villino, Ponteranica, Sorisole)

Bergamo est (Ranica, Scanzorosciate, Pedrengo, Seriate)

Bergamo ovest (Grassobbio, Azzano San Paolo, Lallio, Curnasco, Curno, Treviolo)

Figure socio-sanitarie coinvolte:

Educatore, psicologo, fisioterapisti, infermiere

Il servizio è compatibile con gli altri servizi territoriali: ADI e UCPDom.

MEDICINA DELLO SPORT



Il Centro di MEDICINA DELLO SPORT – DON ORIONE offre prestazioni cliniche all’atleta agonista e non, fornendo indicazioni per praticare serenamente l’attività sportiva, attraverso la competenza di un team di Medici specializzati.

La politica del nostro centro è quella di eseguire una VALUTAZIONE CLINICA CHE VADA OLTRE IL SEMPLICE RILASCIO DELL’IDONEITA’ MEDICO SPORTIVA, ponendo un’attenzione particolare alla condizione di salute di ogni atleta.

Il nostro team è composto da ben 6 MEDICI SPORTIVI (di cui 3 cardiologi) e 2 medici per le visite non agonistiche con ECG basale, i quali sono affiancati per ogni necessità da un neurologo, un otorino, un oculista, un ortopedico, una fisioterapista sportiva e dai nostri esperti di diagnostica per immagine.

Per gli atleti delle nostre società in convenzione vi saranno **una serie di sconti per le prestazioni AMBULATORIALI e ODONTOIATRICHE offerte dal Centro Don Orione Bergamo**, e una preferenziale a prezzi scontati per immediati controlli CARDIOLOGICI, ORTOPEDICI, FISIOTERAPICI e per ESAMI DI RISONANZE MAGNETICHE e RX.

Il nostro obiettivo è quello di fornire tutti i test di controllo senza lunghi tempi di attesa ottenendo così il rilascio dell’idoneità già 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 nostro centro. Alcuni esempi possono essere dati dagli approfondimenti cardiologici quali Holter cardiaco, Holter pressorio ed Ecocardiocolordoppler.

In sostanza per qualsiasi necessità dell’atleta finalizzata direttamente alla visita medico-sportiva o esigenza che ne gravitino intorno riusciremo a proporre prestazioni facilitate e a prezzi vantaggiosi.

ORARI DI APERTURA

Il Centro è aperto da lunedì a venerdì dalle 10.30 alle 20.00 e i sabati mattina dalle 08.30 alle 12.30
Visitiamo tutti i pomeriggi dal lunedì al venerdì. Le mattine dal martedì al sabato e, su richiesta i sabati pomeriggio e domeniche mattina

COME PRENOTARE

- a) Direttamente allo sportello durante gli orari di apertura al pubblico
- b) Inviando una mail all’indirizzo: medicina.sport@donorione.bg.it
- c) Telefonicamente allo 035.348540 – 035.348319 – 035.348539
- d) Via WhatsApp al numero 338.2364997
- e) Dalla nostra pagina Facebook: <https://www.facebook.com/MedicinaDelloSport.CDO>

SERVIZI GENERALI

RECEPTION/CENTRALINO

è collocato all'ingresso principale della struttura ed è attivo in orario continuato dalle ore 07.00 alle ore 21.00.

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	

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.

E' altresì possibile (laddove non già presenti) tenere in stanza televisore o radio proprie che dovranno essere installate dal responsabile della sicurezza.

Si dovrà assicurare il silenzio durante le ore di riposo diurno (dalle 13.00 alle 15.00) e notturno (dalle 21.00 alle 07.00); in tali orari è indispensabile utilizzare i dispositivi audiovisivi (es. cuffie) nel massimo rispetto della tranquillità degli Ospiti, anche utilizzando cuffie auricolari

GIORNALI E RIVISTE.

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

SERVIZIO CUCINA

Il servizio viene garantito dalla presenza all'interno del Centro Don Orione di personale qualificato nella ristorazione, a garanzia della migliore qualità nella preparazione e conservazione dei cibi, che avviene secondo le 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 iper caloriche, ecc.) sono individuate dai medici di reparto che sottopongono i bisogni alimentari, o direttamente alla cucina, o alla dietista.

Esempio di menù :

COLAZIONE: caffè / caffelatte / the + fette biscottate / biscotti / pane / marmellata / miele e richiesta Yogurt

PRANZO : 1 primo piatto (pasta/riso/minestre/passato di verdura)
1 secondo piatto (carne/pesce/salumi/formaggi/uova) + verdura + pane
1 porzione frutta di stagione o dessert
Acqua

CENA : 1 primo piatto (minestre/passato verdura o a richiesta pasta o riso)
1 secondo piatto (pesce/salumi/formaggi/legumi) + verdura + pane
1 porzione frutta di stagione o dessert
Acqua

L'idratazione con acqua e bevande sia calde che fredde viene garantita più volte al giorno.

Il menù stagionale (primavera/estate/autunno/inverno) viene replicato ogni 15 giorni ed è esposto in tutte le mense.

Per gli ospiti con problemi nutrizionali e di deglutizione, viene adottato un regime alimentare specifico

ORARIO PASTI

08.00/09.00	= Colazione
10.30	= Bevande idratanti/The
11.45/12.45	= Pranzo
16.00	= Bevande idratanti/The
17.45/18.15	= Cena
20.00	= Acqua/Camomilla

Il Centro Don Orione partecipa al progetto WHP proposto dall' ATS per la promozione di uno STILE di VITA SANO.

BAR

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

dal lunedì al venerdì dalle ore 07.00 alle ore 18.00

il sabato dalle ore 07.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle 18.00

la domenica dalle ore 15.00 alle ore 18.00

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

DISTRIBUTORI AUTOMATICI

Distributori di bevande calde e fredde e snack sono dislocati in tutti i reparti.

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 alla reception possono usufruire del servizio di parrucchiere/e e podologo presenti in istituto una volta la settimana. Il servizio rientra negli extra a pagamento. Il servizio è prenotabile presso la reception, 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 Euro 50.00

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

2 sabati al mese è presente in struttura anche il gruppo volontari "Dutur Cloun".

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

SERVIZIO RELIGIOSO

La comunità religiosa dei Figli della Divina Provvidenza di San Luigi Orione garantisce l'assistenza religiosa agli ospiti, in collaborazione con le suore Loretane. Queste ultime collaborano direttamente con l'equipe socio-assistenziale e sono costantemente presenti nelle unità operative di RSA sia per supporto strettamente assistenziale che per un supporto spirituale, anche nel fine vita, che rappresenta un momento spesso difficile da sostenere per le persone coinvolte.

La S. Messa viene celebrata giornalmente alle ore 10.30.

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

Gli ospiti aderenti ad altre fedi possono richiedere assistenza religiosa informandone il referente di reparto.

INFORMAZIONI UTILI

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.

All'ingresso della struttura, viene consegnata unitamente alla presente Carta dei Servizi, una scheda per la rilevazione della soddisfazione degli ospiti e un modulo di reclamo da utilizzare in qualsiasi momento, da imbucare nell'apposita cassetta presso la reception.

Annualmente viene fatta rilevazione soddisfazione, mediante Customer Satisfaction distribuita a tutti gli Ospiti, ai parenti degli stessi ed agli operatori della struttura, con elaborazione dati che verrà esposta nella bacheca all'ingresso.

Customer, Reclami e segnalazioni, raccolte vengono conservate presso la Direzione Sanitaria per 2 anni e successivamente smaltite. Reclami con richieste di provvedimenti e/o rimborsi vengono conservati per 5 anni.

E' anche possibile consegnare segnalazione 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.

La Direzione 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.

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-bgove.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](tel: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 socio-sanitaria, 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 famigliari;
- ☒ di conservare relazioni con persone di ogni età;
- ☒ di usufruire, se necessario, delle forme più aggiornate di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione;
- ☒ di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e morale, ivi compresa l'omissione di interventi che possono migliorare le sue condizioni di vita e anche aumentare il desiderio e il piacere di vivere;
- ☒ di essere messa in condizione di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche quando non è più totalmente autonoma e autosufficiente;
- ☒ di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini e creatività

DOVERI

La società ha il dovere:

- ☒ di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, evitando nei suoi confronti interventi decisi solo in funzione della sua età anagrafica;
- ☒ di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, sforzandosi di coglierne il significato nell'evoluzione di una cultura e di una popolazione;
- ☒ di rispettare le modalità di condotta delle persone anziane, riconoscendo il loro valore ed evitando di "correggerle" o di deriderle;
- ☒ di consentire ad ogni persona anziana di vivere nel proprio domicilio o, in caso di assoluta impossibilità, di usufruire di soluzioni nelle quali possa ritrovare alcuni aspetti dell'abitazione forzosamente abbandonata;
- ☒ di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, riducendo gli eventuali periodi di ospedalizzazione e fornendo ogni trattamento ritenuto utile;
- ☒ di favorire per quanto possibile la convivenza con i famigliari, sostenendo se necessario questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione;
- ☒ di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghattizzazione che gli impedisca di interagire anche con la parte più giovane della popolazione;
- ☒ di attuare nei riguardi degli anziani che presentano deficit, alterazioni o limitazioni funzionali ogni forma possibile di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione che coinvolga anche i suoi famigliari e gli operatori socio-sanitari;
- ☒ 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 se 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 nella 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 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



DATA COMPILAZIONE _____ (campo obbligatorio, Grazie!)

Ha usufruito del seguente SERVIZIO AMBULATORIALE		Come ha prenotato 	<input type="checkbox"/> Usufruisco <input type="checkbox"/> ho usufruito del Servizio di
<input type="checkbox"/> CARDIOLOGIA	<input type="checkbox"/> CH. VASCOLARE		<input type="checkbox"/> RSA reparto 1 B
<input type="checkbox"/> GERIATRIA	<input type="checkbox"/> DERMATOLOGIA	<input type="checkbox"/> Telefonicamente (1)	<input type="checkbox"/> RSA reparto S.V.
<input type="checkbox"/> NEUROLOGIA	<input type="checkbox"/> ENDOCRINOLOGIA	<input type="checkbox"/> Allo sportello CUP (2)	<input type="checkbox"/> RSA reparto 2 B
<input type="checkbox"/> REUMATOLOGIA	<input type="checkbox"/> GINECOLOGIA <input type="checkbox"/> UROLOGIA	<input type="checkbox"/> Tramite Internet (3)	<input type="checkbox"/> RSA reparto 2 A
<input type="checkbox"/> OCULISTA	<input type="checkbox"/> OTORINO	<input type="checkbox"/> Altro (4)	<input type="checkbox"/> RSA reparto MANSARDA
<input type="checkbox"/> FISIATRIA	<input type="checkbox"/> ONDE D'Urto	<input type="checkbox"/> Non lo so (5)	<input type="checkbox"/> RIABILITAZIONE
<input type="checkbox"/> FISIOTERAPIA <input type="checkbox"/> Ambulatoriale <input type="checkbox"/> Domiciliare		<input type="checkbox"/> Nessuna prenotazione	<input type="checkbox"/> RSA Aperta
<input type="checkbox"/> RADIOLOGIA <input type="checkbox"/> ECOGRAFIA		<input type="checkbox"/> IN CONVENZIONE	<input type="checkbox"/> C DOM (Cure domiciliari)
<input type="checkbox"/> ODONTOIATRIA <input type="checkbox"/> PRELIEVO (Synlab)		<input type="checkbox"/> PRIVATO	<input type="checkbox"/> UCP-Dom (Cure Palliative)

Date alle seguenti voci, la valutazione da 1 a 5 apponendo una crocetta sul valore desiderato: 1(per nulla soddisfatto), 2 (poco soddisfatto), 3 (soddisfatto così così), 4 (abbastanza soddisfatto), 5(molto soddisfatto). **Barrare la voce 6 se non si sa cosa rispondere.**

D02	Servizio di prenotazione (orario apertura, attesa al telefono. Cortesia degli operatori, informazioni ricevute)	1	2	3	4	5	6
D03	Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione/ricovero	1	2	3	4	5	6
D04	Servizio di accettazione amministrativa e/o servizio pagamento (cortesia degli operatori, informazioni ricevute)	1	2	3	4	5	6
D05	Accessibilità, comfort e pulizia ambienti	1	2	3	4	5	6
D06	Rispetto degli orari	1	2	3	4	5	6
D07	Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)	1	2	3	4	5	6
D08	Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute	1	2	3	4	5	6
D09	Attenzione ricevuta dal personale (accuratezza, cortesia, informazioni): <input type="checkbox"/> Infermieristico <input type="checkbox"/> Tecnico <input type="checkbox"/> Fisioterapista <input type="checkbox"/> di supporto	1	2	3	4	5	6
D10	Rispetto della riservatezza personale	1	2	3	4	5	6
D11	Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?	1	2	3	4	5	6
D12	Consiglierebbe ad altri questa struttura?	1	2	3	4	5	6
D13	SESSO : <input type="checkbox"/> Maschio <input type="checkbox"/> Femmina	D14	ETÀ IN ANNI : _____				
D15	SCOLARITA' <input type="checkbox"/> Nessuna <input type="checkbox"/> Scuola Obbligo <input type="checkbox"/> Scuola superiore <input type="checkbox"/> Laurea o altro titolo universitario	D16	NAZIONALITA' <input type="checkbox"/> ITALIANA <input type="checkbox"/> EUROPEA <input type="checkbox"/> EXTRAEUROPEA				
Eventuali osservazioni e/o suggerimenti (utilizzare pure anche il retro del foglio). GRAZIE!							

Si prega il gentile utente di voler compilare il presente questionario in ogni sua parte una volta usufruito della prestazione, al fine di valutare e perfezionare il servizio offerto al cittadino. Grazie per la collaborazione!





MODULO SEGNALAZIONI

Provincia Religiosa di San Marziano di Don Orione
CENTRO DON ORIONE – BERGAMO

Egregio Signore, Gentile Signora

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

Cordiali saluti.
IL DIRETTORE

INFORMAZIONI GENERALI necessarie per le statistiche ATS													
DATA	_____ / _____ / _____		CHI COMPILA UTENTE <input type="checkbox"/> FAMILIARE <input type="checkbox"/>		SCOLARITA				PROFESSIONE				
					<input type="checkbox"/> Nessuna	<input type="checkbox"/> Elementare	<input type="checkbox"/> disoccupato	<input type="checkbox"/> nessuna	<input type="checkbox"/> casalinga	<input type="checkbox"/> pensionato			
					<input type="checkbox"/> Superiori	<input type="checkbox"/> Scuole Medie	<input type="checkbox"/> impiegato	<input type="checkbox"/> disoccupato	<input type="checkbox"/> operaio	<input type="checkbox"/> agricoltore/contadino			
					<input type="checkbox"/> università	<input type="checkbox"/> post universitaria	<input type="checkbox"/> insegnante	<input type="checkbox"/> dirigente	<input type="checkbox"/> dipendente pubblico	<input type="checkbox"/> libero professionista			
ETA' (utente)	SESSO (utente) <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F		SERVIZIO AMBULATORIALE									
RSA Rep.	Riabilitazione Degenze	ADI	UCP Dom	RSA Aperta	Ambulatorio FISIOTERAP.	FISIATRIA	ONDE URTO	CARDIOLOGIA	RADIOLOGIA	ECOGRAFIA	ALTRO	ODONTOIATRIA	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE													
<input type="checkbox"/> RECLAMO <input type="checkbox"/> Encomio alla struttura <input type="checkbox"/> Encomio ad Operatori													
Firma _____													
GENERALITA' DEL COMPILATORE													
FACOLTATIVO :non è obbligatorio sottoscrivere le proprie generalità affinché venga presa in considerazione la segnalazione. I dati sono OBBLIGATORI qualora si desiderasse una risposta scritta													
COGNOME						NOME							
INDIRIZZO	Via						cap	Città					
E-MAIL						TELEFONO							
SPAZIO RISERVATO ALL' URP													
Ricevuta in data ____/____/____					Interventi messi in atto								
codice segnalazione <input type="checkbox"/> diretta <input type="checkbox"/> postale <input type="checkbox"/> telefonica													
Archiviata con Allegati: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO					La pratica viene chiusa in data ____/____/____								

