Finanziato dall'Unione europea
NextGenerationEU

Ministero della Salute

Italiadomani
PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA

Ospedale di Comunità

Ancora più vicini a te

OSPEDALE diCOMUNITÀ TREVIGLIO

Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Bergamo Ovest
DISTRETTO PIANURA OCCIDENTALE

SOMMARIO

Cos'e' la carta dei servizi	Pag. 3
La mission	Pag. 4
I principi ispiratori	Pag. 5
Diritti e doveri del cittadino	Pag. 6-7
Status giuridico e possesso dei requisiti	Pag. 7
Presentazione del servizio	Pag. 8-9
La sede	Pag. 9
Come raggiungere la sede	Pag. 9
Finalità, obiettivi e destinatari	Pag. 10
Requisiti organizzativi	Pag. 11
Prestazioni erogate	Pag. 12
Criteri di eleggibilità	Pag. 13
Procedura per l'accesso	Pag. 14
Gestione liste d'attesa	Pag. 15
Modalità e durata delle cure	Pag. 15
Informazioni sulla degenza	Pag. 16
Equipe del servizio	Pag. 17
Codice di comportamento	Pag. 17
Questionario di soddisfazione dell'utente	Pag. 18
La gestione dei reclami/encomi	Pag. 18
Come richiedere la documentazione Socio-sanitaria	Pag. 19
Contatti	Pag. 20

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

È un documento che nasce in ottemperanza alla norma prevista (DPCM del 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari" e successivi aggiornamenti) e rappresenta uno dei mezzi a garanzia della qualità delle organizzazioni dei servizi pubblici.

È uno strumento di informazione e di orientamento nell'ambito delle offerte dei servizi prestati dall'Ospedale di Comunità di Treviglio dell'ASST Bergamo Ovest.

Ha la finalità di rendere trasparenti i rapporti fra i professionisti e gli utenti.

È un documento dinamico e suscettibile di continui aggiornamenti attraverso verifiche ed integrazioni, anche con la collaborazione dei cittadini fruitori delle prestazioni offerte.

La presente Carta dei Servizi è consultabile sul sito web dell'ASST Bergamo Ovest sezione Distretto Pianura Occidentale. Allo stato attuale, si tende a privilegiare la divulgazione delle informazioni al cittadino tramite internet, data la necessità di effettuare aggiornamenti in tempo reale.

Questa forma consente di selezionare e consultare facilmente le informazioni, conoscere i servizi offerti e come accedervi.

LA MISSION

L'Unita di Offerta (UdO) "Ospedale di Comunità" del Distretto Pianura Occidentale con sede a Treviglio in Piazzale Ospedale L. Meneguzzo 1 al Piano 2° al termine del Percorso Giallo, recepisce Mission e Vision Aziendali come di seguito declinati:

"L'Azienda Socio Sanitaria Territoriale ASST BGOVEST contribuisce attivamente al perseguimento degli obiettivi del Servizio Socio-Sanitario lombardo attraverso l'offerta di servizi sanitari e socio sanitari finalizzati alla tutela e alla promozione della salute fisica e mentale delle persone".

È destinata a pazienti che necessitano di interventi sanitaria bassa intensità clinica e per degenze di breve durata quali:

- cronici e/o fragili, provenienti dal domicilio, per la riacutizzazione di condizione clinica preesistente, di insorgenza di un quadro imprevisto, in cui il ricovero ospedaliero risulti inappropriato;
- affetti da multimorbilità, provenienti da struttura ospedaliera, per acuti o riabilitativa, clinicamente dimissibili per conclusione del percorso diagnostico terapeutico ospedaliero, ma con condizioni richiedenti assistenza infermieristica continuativa;
- che necessitano della somministrazione di farmaci o nella gestione di presidi e dispositivi;
- che necessitano di interventi di affiancamento, educazione e addestramento del caregiver prima del ritorno a domicilio che necessitano di supporto riabilitativo-rieducativo

I PRINCIPI ISPIRATORI

La Carta dei Servizi dell'Ospedale di Comunità di Treviglio dell'Azienda Socio Sanitaria Territoriale Bergamo Ovest recepisce e fa propria la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e s'ispira ai seguenti principi:

- **Eguaglianza**: i servizi devono garantire parità di trattamento e l'uniformità delle prestazioni pertanto sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizione sociale. I servizi adottano le iniziative necessarie per favorire l'accessibilità e la fruibilità degli stessi alle esigenze degli utenti portatori di handicap.
- **Imparzialità**: si riferisce ad un indirizzo comportamentale da tenersi da parte del personale che opera nel servizio, riconducibile al principio di eguaglianza, necessario ad assicurare trattamenti giusti, obiettivi ed imparziali nei confronti degli utenti.
- **Continuità**: le prestazioni sono erogate in maniera continua, regolare e senza interruzioni, nel rispetto della normativa regolatrice di settore, salvo i casi espressamente previsti dalla medesima. In caso di funzionamento irregolare o discontinuo, il servizio s'impegna ad adottare le misure necessarie ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
- **Diritto di scelta**: tale diritto rientra in quello più ampio della libertà personale e in quello della libera circolazione del cittadino, il quale può scegliere il servizio cui rivolgersi indipendentemente dal luogo di residenza, nei limiti di quanto previsto dalla legislazione vigente. In relazione a tale diritto, gli utenti hanno facoltà di scegliere e di interrompere in ogni momento e con piena libertà il rapporto con ASST.
- **Partecipazione**: ai cittadini è garantita la partecipazione alla gestione del servizio pubblico. Nell'ambito sanitario, ai sensi del D. Lgs. 502/92 e successive modifiche ed integrazioni, la partecipazione va intesa come informazione, personalizzazione, umanizzazione del servizio, nonché tutela dell'utente nei confronti dell'apparato sanitario pubblico in una logica di trasparenza dello stesso. L'Azienda s'impegna a promuovere la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico ,sia per tutelare la vigilanza sulla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione dell'utente nei confronti dei soggetti erogatori.
- **Efficienza ed efficacia**: riguarda la capacità dell'Azienda di ottenere i migliori risultati qualitativamente validi per la salute dei cittadini, in relazione alle conoscenze tecnico-scientifiche più moderne a sua disposizione e alle risorse disponibili, (ponendo attenzione alla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi o costi inutili) e la capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati.

DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO

- **Informazione**: il cittadino ha il diritto di ricevere informazioni tempestive e corrette sulle modalità di accesso ai servizi, sulle prestazioni offerte e sui tempi di attesa. La presente Carta dei Servizi è consultabile sul portale dell'ASST di Bergamo Ovest, sezione Distretto Pianura Occidentale. Allo stato attuale, si tende a privilegiare la divulgazione delle informazioni al cittadino tramite internet, data la necessità di effettuare aggiornamenti in tempo reale, nel caso divariazioni delle modalità di erogazione del servizio e/o di regolazione del rapporto con gli utenti. Ulteriori informazioni circa le prestazioni e le attività proposte sono assicurate attraverso dépliant, locandine e pieghevoli specifici per singole tipologie di attività, disponibili online sul portale dell'ASST Bergamo Ovest e in cartaceo presso le singole sedi operative; il cittadino ha inoltre il diritto di poter identificare gli operatori con i quali si rapporta.
- **Diritto alla privacy/riservatezza**: ai sensi di quanto disposto dal “Codice in materia a tutela del cittadino”, il Servizio garantisce il trattamento dei dati personali e sensibili con particolare riferimento alla riservatezza, nel rispetto della normativa vigente in materia. Il cittadino ha altresì il diritto essere assistito con premura, cortesia e attenzione, nel rispetto della persona e della dignità umana. L’Ospedale di Comunità di Treviglio si attiene alle procedure aziendali relative alla tutela della Privacy ed al consenso informato sui trattamenti proposti.
- **Suggerimenti e reclami**: il cittadino che accede all’Ospedale di Comunità di Treviglio che ritenga leso un proprio diritto o abbia riscontrato disfunzioni nel servizio socio-sanitario, può segnalare ed avanzare reclami in merito e formulare suggerimenti di miglioramento organizzativo e funzionale relativamente al servizio o alle prestazioni di cui ha usufruito, cui l'Azienda darà sollecito riscontro entro tre giorni lavorativi per le pratiche minori e entro 15 giorni lavorativi per le pratiche complesse.
- **Trasparenza**: intesa come accessibilità totale delle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività delle pubbliche amministrazioni, è un principio riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, ai sensi del D.Lgs. 33/2013.Ai fini della piena accessibilità delle informazioni pubblicate, sul portale ASST Bergamo Ovest è collocata un'apposita sezione denominata “Amministrazione trasparente” al cui interno sono contenuti i dati, le informazioni e i documenti pubblicati ai sensi della normativa vigente.

DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO

Per esercitare tale diritto, gli Uffici dell'ASST di Bergamo Ovest ai quali è possibile rivolgersi sono:

- **Ufficio di Pubblica Tutela**: ha ruolo autonomo e indipendente di tutela e rappresentanza dei cittadini verso l'ASST Bergamo Ovest con un responsabile non dipendente dal Servizio Sanitario. Opera per affermare trasparenza e partecipazione, il miglioramento della qualità del servizio e dei rapporti tra cittadini e servizio sanitario con il primato della persona. Ad esso possono rivolgersi, anche con segnalazioni, esposti e reclami, i cittadini, le Organizzazioni e gli Enti interessati ai temi trattati dall'Ufficio. L'ufficio ha sede presso l'Ospedale di Romano di Lombardia ed è raggiungibile telefonicamente al Tel. 0363/990234 o via e-mail: **uff_pubblicatutela@asst-bgovest.it**

- **Ufficio Relazioni con il Pubblico**, presso la sede sotto indicata gestisce tutte le pratiche, sia del Polo ospedaliero sia del Polo territoriale Treviglio: P.le Ospedale L. Meneguzzo,1 tel. 0363/424325 mail: **urp@asst-bgovest.it**

STATUS GIURIDICO E POSSESSO DEI REQUISITI

L'Ospedale di Comunità di Treviglio è gestito direttamente dall'ASST Bergamo Ovest ed eroga prestazioni socio-sanitarie integrate.
L'unità d'offerta è in possesso dei requisiti di esercizio e di accreditamento generali e specifici, strutturali e tecnologici, organizzativi e gestionali previsti dal D.P.R. 14/01/1997, nonché dalla DGR n 6760 del 25/07/2022 Approvazione del modello organizzativo e dei criteri di accreditamento per l'applicazione del decreto 23 maggio 2022, n. 77 "Regolamento recante la definizione di modelli e standard per lo sviluppo dell'assistenza territoriale nel servizio sanitario nazionale, nell'ambito della cornice programmatoria costituita dalla missione 6 del PNRR, dal DM 77 del 23 maggio 2022 recante "Modelli e standard per lo sviluppo dell'assistenza territoriale nel servizio sanitario nazionale", e nel più generale quadro del potenziamento della sanità territoriale disposto con L.R. 22/2021 - (atto da trasmettere al consiglio regionale)".

PRESENTAZIONE SERVIZIO

L'Ospedale di Comunità (OdC) è una struttura sociosanitaria di ricovero a gestione prevalentemente infermieristica che afferisce alla rete di offerta dell'Assistenza Territoriale e svolge una funzione intermedia tra il domicilio e il ricovero ospedaliero, con la finalità di evitare ricoveri impropri o di favorire dimissioni protette in luoghi più idonei al prevalere di bisogni socio sanitari, di stabilizzazione clinica, di recupero funzionale e dell'autonomia e più prossimi al domicilio, con i seguenti obiettivi:

- Consentire il potenziamento della presa in carico e della continuità assistenziale della persona nella sua globalità;
- Favorire l'empowerment di pazienti e caregiver, attraverso l'addestramento alla gestione delle mutate condizioni cliniche e terapeutiche non ultimo il riconoscimento precoce di eventuali sintomi di instabilità;
- Garantire una facile accessibilità agli interventi sul territorio;
- Garantire il mantenimento di un adeguato standard assistenziale attraverso il recupero dell'autonomia della persona in un'ottica del reinserimento nel contesto domiciliare o attraverso il ricorso a forme di assistenza residenziale
- Declinare i processi finalizzati all'erogazione di interventi tesi a favorire la permanenza delle persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità in un ambiente consono a quello abituale, attraverso l'erogazione di prestazioni di tipo sanitario, sociosanitario e sociale, evitando l'istituzionalizzazione e l'ospedalizzazione al fine di consentire loro una vita di relazione soddisfacente;
- Contribuire a favorire un utilizzo appropriato dei posti letto per acuti, per alcune tipologie di bisogni, gli accessi in Pronto Soccorso, con l'obiettivo di identificare e scongiurare ricoveri evitabili;
- Favorire l'integrazione tra strutture territoriali ed ospedaliere mediante la condivisione e lo sviluppo di percorsi assistenziali con particolare riferimento al processo "dimissioni/accettazioni protette";
- Garantire una gestione clinico-assistenziale appropriata, tempestiva ed aggiornata alle più recenti evidenze scientifiche;
- Curare la soddisfazione di tutte le persone assistite e dei loro famigliari;
- Garantire il benessere organizzativo agli operatori attraverso la garanzia di condizioni di lavoro sicure e di un ambiente di lavoro motivante.

L'O.d.C. non è una duplicazione o un’alternativa a forme di residenzialità già esistenti, che hanno altri destinatari.

L'Ospedale di Comunità costituisce un setting ideale per promuovere una maggiore integrazione sia con la comunità locale (associazioni di volontariato) che con i Servizi Sociali di Ambito. La collaborazione tra ambito sanitario e sociale e la comunità locale rappresenta un elemento qualificante dell'Ospedale di Comunità a garanzia di una risposta ad un ampio insieme di bisogni e di tempestiva programmazione delle dimissioni.
La gestione e l'attività nell'OdC sono basate su un approccio multidisciplinare, multiprofessionale ed interprofessionale, in cui sono assicurate collaborazione ed integrazione delle diverse competenze.

LA SEDE

L’Ospedale di Comunità di Treviglio è inserito all’interno del Distretto della Pianura Occidentale che, ha un bacino di utenza di circa 112760 abitanti.

L’OdC è situato in Piazzale Ospedale L. Meneguzzo 1 - Treviglio (BG)

COME RAGGIUNGERE LA SEDE

Dopo avere individuato l'indirizzo della sede prescelta - Piazzale Ospedale L. Meneguzzo 1 - Treviglio (BG) - consultare il sito: **www.muoversi.regione.lombardia.it,** attraverso il quale, inserendo l’indirizzo, è possibile individuare gli orari e le linee dei trasporti pubblici disponibili per raggiungere la sede, a partire dall'indirizzo di partenza.

Regione Lombardia — Muoversi in Lombardia — Orario trasporti pubblici

La sede è facilmente raggiungibili sia con autobus di linea sia con treni regionali.

FINALITÀ - OBIETTIVI - DESTINATARI

Uno degli obiettivi principali del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) è il potenziamento dell'assistenza territoriale e la sua integrazione con quella Ospedaliera, attraverso il rafforzamento delle reti di prossimità, delle strutture intermedie, della telemedicina, di strutture e presidi territoriali quali le Case di Comunità e le Centrali Operative Territoriali (COT) e non da ultimo il rafforzamento della struttura tecnologica e digitale

In questo contesto l'OdC del Distretto Pianura Occidentale con sede a Treviglio si inserisce in conformità a quanto previsto dal PNRR Missione 6 "Salute" component 1, Documento Agenzia Nazionale per i servizi sanitari recante "Modelli e standard per lo sviluppo dell'assistenza Territoriale nel Sistema Sanitario Nazionale", nonché delle DGR regionali intervenute in materia e relative linee guida.

L'Unita di Offerta (UdO) "Ospedale di Comunità del Distretto Pianura Occidentale con sede a Treviglio Piazzale Ospedale, 1 recepisce Mission e Vision Aziendali come di seguito declinati: *"L'Azienda Socio Sanitaria Territoriale di Bergamo Ovest contribuisce attivamente al perseguimento degli obiettivi del Servizio Socio-Sanitario lombardo attraverso l'offerta di servizi sanitari e socio sanitari finalizzati alla tutela e alla promozione della salute fisica e mentale delle persone"-*

È destinata a pazienti che necessitano di interventi sanitari a bassa intensità clinica e per degenze di breve durata quali:

- cronici e/o fragili, provenienti dal domicilio, per la riacutizzazione di condizione clinica preesistente, di insorgenza di un quadro imprevisto, in cui il ricovero ospedaliero risulti inappropriato;
- affetti da multimorbilità, provenienti da struttura ospedaliera, per acuti o riabilitativa, clinicamente dimissibili per conclusione del percorso diagnostico terapeutico ospedaliero, ma con condizioni richiedenti assistenza infermieristica continuativa;
- che necessitano della somministrazione di farmaci o nella gestione di presidi e dispositivi,
- che necessitano di interventi di affiancamento, educazione e addestramento del caregiver prima del ritorno a domicilio
- che necessitano di supporto riabilitativo-rieducativo

REQUISITI ORGANIZZATIVI

In generale le pratiche in OdC si ispirano ad un orientamento geriatrico-riabilitativo, con un atteggiamento olistico, in linea con visioni ed approcci bio-psico-sociali.

L'OdC inoltre adotta ed applica tutti i protocolli e le procedure di buona pratica professionale e le istruzioni operative formulate secondo i principi della EBP.

In fase di accesso è effettuata una valutazione multidimensionale anche attraverso l'utilizzo di scale di valutazione, opportunamente ripetuta durante la degenza e alla dimissione del paziente, che consente di documentare l'attività svolta e di descrivere l'esito delle cure erogate.

All'interno degli OdC sono garantite attività di monitoraggio dei pazienti, in loco o in collegamento funzionale, anche attraverso servizi di telemedicina.

Tra gli obiettivi primari del ricovero deve essere posto anche il coinvolgimento attivo e l'aumento di consapevolezza, nonché la capacità di auto-cura dei pazienti e del familiare/caregiver, attraverso la formazione e l'addestramento alla migliore gestione possibile delle nuove condizioni cliniche e terapeutiche e al riconoscimento precoce di eventuali sintomi di instabilità.

I processi assistenziali garantiti dall'OdC sono coerenti con i criteri di gestione del rischio clinico in uso presso ASST Bergamo Ovest.

PRESTAZIONI EROGATE

In coerenza con quanto previsto dalla normativa vigente e in particolare nel quadro delle determinazioni di cui al DM77/2022, alla DGR XI/6760 del 25 luglio 2022 e alla DGR XII/1435, al paziente vengono garantiti i seguenti servizi, sotto la responsabilità dell'Incaricato di Funzione e del Responsabile Clinico:

1. Focus sulla continuità assistenziale relativamente all'erogazione di presidi legati all'assistenza protesica ed integrativa e all'assistenza farmaceutica, con particolare attenzione alla nutrizione artificiale (ricompresa nell'assistenza integrativa) e all'ossigenoterapia (ricompresa nell'assistenza farmaceutica)
2. Possibilità di accedere a prestazioni sanitarie specialistiche e di specialistica ambulatoriale.
3. Integrazioni con le componenti sociosanitaria e sociale
4. Educazione sanitaria e addestramento del paziente e del caregiver alla migliore gestione possibile delle nuove condizioni cliniche
5. Preparendness e readiness per la gestione di epidemie e pandemie, in coerenza con le indicazioni nazionali e regionali di riferimento e come specificato nel PANFLU/Piano Pandemico Aziendale
6. Prestazioni di Prevenzione:

- Verifica dello stato vaccinale ed erogazione delle vaccinazioni appropriate per le condizioni del paziente (Arvax).
- Segnalazioni di eventuali malattie infettive soggette a segnalazione obbligatoria tramite sistema regionale SMI
- Verifica dello stato di screening (per prevenzione tumore del colon retto, cervice uterina, mammella e screening HCV) in relazioni alle condizioni del paziente ed eventuale prenotazione/offerta di prestazioni in accordo con il centro screening di ATS
- Screening nutrizionale Integrazione con attività extra-SSR per l'offerta di percorsi di attività fisica adattata alle condizioni del paziente (ad esempio gruppi di cammino)
- Counseling breve per stili di vita (tabacco, alimentazione, attività fisica) Consulenze Specialistiche: medico fisiatra, geriatra/internista, psicologo

CRITERI DI ELEGGIBILITÀ

Per l'accesso in OdC è necessario che siano soddisfatti i seguenti criteri:

Pazienti provenienti dal domicilio che presentino le seguenti condizioni:

- riacutizzazione di una patologia già nota, con necessità di un periodo di monitoraggio e sorveglianza sanitaria in preparazione di un più adeguato setting domiciliare che richiede educazione ed addestramento del paziente e del caregiver nella somministrazione di farmaci o nella gestione di presidi e dispositivi;
- bisogno di un monitoraggio/trattamento individuale predisposto dal MMG/UCA o UVM;
- un livello di intensità assistenziale medio-bassa o medio-alta (Indice di Intensità Assistenziale 2 o 3);
- assenza di instabilità clinica (NEWS2 o altra scala validata di valutazione di stabilità clinica);
- consenso informato del paziente.

Pazienti provenienti da Struttura Sanitaria per acuti o riabilitativa e in presenza delle seguenti condizioni cliniche:

- paziente stabile, con diagnosi e programma terapeutico definiti, ma con ancora necessità di interventi sanitari a bassa intensità non erogabili a domicilio;
- assenza di instabilità clinica (NEWS2 score punteggio da 1 a 4 da almeno 72 ore e comunque nessuna variabile uguale a 3);
- intensità assistenziale medio-bassa o medio-alta (Indice di Intensità Assistenziale 2 o 3);
- percorso diagnostico completato;
- prognosi stimata con attesa di risoluzione del problema principale a breve termine (massimo 30 giorni);
- programma di trattamento individuale predisposto prima della dimissione;
- consenso informato del paziente;
- necessità di assistenza residenziale non erogabile al domicilio (sono esclusi i ricoveri di sollievo)
- prognosi e impostazione terapeutica già definite e condivise con il paziente e/o con la famiglia (ad eccezione del Pronto Soccorso).

PROCEDURA PER L'ACCESSO

La presa in carico dell'utente avviene su segnalazione alla COT Organizzativa alla mail: **cot_gestionale@asst-bgovest.it**.

La segnalazione può essere presentata:

- dal MMG anche su segnalazione dell'IFeC;
- dal Medico dimettente dall'Ospedale per acuti;
- dal Medico di continuità assistenziale;
- dal Pronto Soccorso

La segnalazione di un caso meritevole di valutazione può avvenire anche da parte dell'assistente sociale o dall'Equipe di Cure Domiciliari, i quali presenteranno il caso al MMG e poi verrà trasmesso alla COT Organizzativa via mail che provvederà all'inoltro al Coordinatore Infermieristico dell'OdC; nella stessa devono essere descritti da parte del richiedente: gli obiettivi del ricovero, i benefici attesi e l'ipotesi di durata del ricovero.

Seguita la valutazione di appropriatezza circa l'istanza di ricovero a seguito di valutazione multidisciplinare, sia in caso di esito positivo che negativo, il coordinatore Infermieristico dell'OdC fornirà riscontro alla COT Organizzativa, al professionista segnalante e al MMG; se esito positivo, inserirà il paziente in lista di attesa o predisporrà il ricovero.

L'Ospedale di Comunità fornisce riscontro motivato al richiedente entro 2 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta. Il ricovero presso l'OdC deve avere una durata non superiore a 30 giorni.

Solo in casi eccezionali e comunque motivati dalla presenza di situazioni cliniche non risolte, la degenza, documentata nel FASAS, potrà prolungarsi ulteriormente.

GESTIONE LISTE DI ATTESA

Nel caso in cui non sia possibile procedere al ricovero nell'immediato, il paziente viene inserito nella lista di attesa.

La lista d'attesa è gestita dalla COT Organizzativa I criteri individuati sono:

- Esito della valutazione multidimensionale del caso;
- A parità di condizioni, vale l'ordine cronologico di presentazione della domanda di servizi.

La presa in carico di pazienti provenienti da altre Regioni richiede la previa autorizzazione al ricovero da parte dell'ASL della residenza dell'assistito che viene redatta dal Responsabile Clinico e trasmessa dall'Incaricato di Funzione; solo al pervenire dell'autorizzazione sarà possibile procedere al ricovero.

MODALITÀ E DURATA DELLE CURE

La degenza dei pazienti ricoverati, secondo il PAI, non dovrebbe superare i 30 giorni; gli stessi sono ulteriormente prorogabili solo in casi eccezionali e comunque motivati dalla presenza di situazioni cliniche non risolte, come documentato nel FASAS.

I processi assistenziali sono coerenti con quanto delineato dal Risk Management a livello aziendale e tutte le procedure vengono effettuate nel rispetto della privacy del paziente.

Sono previsti i colloqui con i famigliari/caregiver strutturalmente o in qualsiasi orario per comunicazioni urgenti e/o particolari; la presenza del caregiver è sempre possibile nella fascia oraria 08.00-20.00, mentre per altre fasce orarie è necessario che vengano concordate con l'Incaricato di Funzione.

INFORMAZIONI SULLA DEGENZA

Accoglienza in reparto

Al suo arrivo in reparto l'infermiere provvederà all'assegnazione del posto letto. Ogni paziente ha a disposizione un armadio e un comodino per gli effetti personali. Al momento del ricovero il paziente è pregato di lasciare un recapito telefonico, affinché i familiari possano sempre essere rintracciabili in caso di necessità. Si ricorda che è assolutamente vietata l'assunzione di farmaci non concordati con il medico e portati da casa.

Colazione, pranzo e cena

È in genere opportuno non integrare l'alimentazione fornita dall'Ospedale con cibi provenienti dall'esterno. Viene fornito ½ litro di acqua minerale ai pasti principali. I pasti vengono serviti in camera o in spazio dedicato alle 8.00, alle 12.00 e alle 18.00 circa.

Cosa può portare con sé

L'occorrente per l'igiene personale, la biancheria personale e di ricambio, vestaglia e pantofole chiuse, tuta da ginnastica se richiesta dal fisioterapista, asciugamani.

Effetti personali

Al fine di prevenire l'eventuale smarrimento, furto o danneggiamento degli effetti personali di valore (es. gioielli, soldi, computer, tablet…), si consiglia di non tenerli con sé durante la permanenza presso la Struttura, ma di affidarli ad un accompagnatore.
Il paziente è invitata/o a custodire scrupolosamente con diligenza e attenzione tali oggetti evitando di lasciarli sul comodino, sopra il letto o in qualunque altro luogo ove vi sia il rischio di smarrimento, furto o danneggiamento.
La custodia degli effetti personali di valore da parte dell'ASST può avvenire solo nel caso il soggetto sia impossibilitato a farsene carico, in assenza di familiari, accompagnatori o tutori.
La Struttura informa che può accadere di danneggiare eventuali indumenti che siano di intralcio per il corretto e pronto intervento in caso di situazioni di emergenza.

Servizio religioso

Su richiesta dell'utente potrà essere attivato il supporto religioso.

EQUIPE DEL SERVIZIO

L'equipe dell'Ospedale di Comunità è composta da:

- Responsabile Sanitario con compiti di coordinamento, valutazione e miglioramento della qualità
- Care Manager
- Terapisti della riabilitazione
- Infermieri
- Operatori Socio Sanitari (O.S.S.)
- Assistente Sociale
- Medici specialisti
- Medici di Medicina Generale

Tutto il personale dedicato al servizio è identificabile con apposito tesserino di riconoscimento riportante nominativo e qualifica dell'operatore interessato oltre al logo della ASST Bergamo Ovest.

CODICE DI COMPORTAMENTO

L'ASST Bergamo Ovest, con delibera n. 1956/2022, ha approvato la revisione del REG17 "Codice di comportamento dell'ASST Bergamo Ovest".

In esso sono ribaditi tre valori:

- principio di responsabilità riferita ai singoli collaboratori, a tutti i livelli dell'Azienda e in tutte le strutture dove si svolgono le attività;
- equità sia nei rapporti interni sia nei confronti dei cittadini/utenti;
- beneficialità nel rispetto del migliore utilizzo in termini di costi/benefici delle risorse disponibili.

Il documento è reperibile sul sito dell'ASST Bergamo Ovest sotto seguente voce – Amministrazione Trasparente – Atti Generali

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

L'Ospedale di Comunità propone ai propri utenti la compilazione di un questionario anonimo attraverso il quale i cittadini possono esprimere il grado di soddisfazione sulle specifiche attività/prestazioni erogate.

Il questionario è disponibile per la compilazione online direttamente sul sito della ASST Bergamo Ovest https://www.asst-bgovest.it/650.asp.

I risultati della rilevazione vengono elaborati con scadenza semestrale.

LA GESTIONE DEI RECLAMI/ENCOMI

È possibile presentare segnalazioni, reclami ed encomi nel seguente modo:

- telefonicamente al n.0363/424325;
- via e-mail all'indirizzo urp@asst-bgovest.it;
- compilando il format: https://www.asst-bgovest.it/73.asp;
- rivolgendosi personalmente all'URP

L'URP, Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'ASST Bergamo Ovest, è situato presso l'Ospedale di Treviglio al piano rialzato, ed è raggiungibile anche con ascensore.

Osserva il seguente orario di apertura:

- dal lunedì al giovedì dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle dalle ore 14.00 alle 16.00;
- il venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00.

COME RICHIEDERE LA DOCUMENTAZIONE SANITARIA/SOCIOSANITARIA

Le modalità di richiesta di documentazione sanitaria degli aventi diritto sono le seguenti così come indicato sul sito di ASST Bergamo Ovest alla pagina **https://www.asst-bgovest.it/566.asp**:

- direttamente presso gli Uffici preposti;
- via email alla sede del Distretto Pianura Occidentale, compilando apposita modulistica scaricabile dal sito aziendale alla pagina https://www.asst-bgovest.it/566.asp ed allegando copia di un documento d'identità in corso di validità.

La prima copia della documentazione richiesta dall'interessato, non è soggetta ad alcun onere; eventuali ulteriori richieste di copia della documentazione saranno soggette al pagamento nelle seguenti modalità:

- acconto dovuto per il rilascio di copia di documentazione sanitaria e socio-sanitaria (attualmente 10 euro, 25 euro per richiesta urgente).

Il saldo sarà in funzione del numero di pagine facenti parte della documentazione richiesta come segue: 7 euro fino a 20 facciate 15 euro da 21 a 100 facciate 22 euro oltre le 100 facciate.

CONTATTI

Ospedale di Comunità di Treviglio
c/o Ospedale Treviglio-Caravaggio
2° Piano - al termine del Percorso Giallo
Piazzale Ospedale L. Meneguzzo, 1
24047 Treviglio (BG)

Telefono: 0363/424039
Email: odc_treviglio@asst-bgovest.it
Sito: https://www.asst-bgovest.it/631.asp

Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Bergamo Ovest
DISTRETTO PIANURA OCCIDENTALE

OSPEDALE diCOMUNITÀ TREVIGLIO