



Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU



Ministero della Salute



Italiadomani
PIANO NAZIONALE
DI SPESA E RISERVA



Ospedale di Comunità

Ancora più vicini a te



OSPEDALE
diCOMUNITÀ
CALCINATE

Sistema Socio Sanitario



**Regione
Lombardia**
ASST Bergamo Est

Sommario

1.	Cos'è la Carta dei Servizi	3
2.	Principi	3
3.	Presentazione del Servizio	3
4.	La sede	4
5.	Destinatari del Servizio.....	4
6.	Criteri di eleggibilità e criteri di esclusione	5
7.	Procedura per l'accesso	5
8.	Modalità e durata delle cure.....	5
9.	Informazioni sulla degenza	6
10.	Equipe del Servizio	6
11.	Rilascio di copia di documentazione sociosanitaria	7
12.	Diritti e doveri del cittadino	7
13.	Segnalazioni, reclami ed elogi	8
14.	Indagine di soddisfazione utenti	9

1. Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento di informazione e di orientamento nell'ambito delle offerte dei servizi prestati nell'Ospedale di Comunità di Calcinate (OdC) e rappresenta uno dei mezzi a garanzia della qualità delle organizzazioni dei servizi pubblici.

Ha la finalità di rendere trasparenti i rapporti fra l'Ospedale di Comunità e coloro che vi accedono e costituisce uno strumento per fornire ai cittadini informazioni utili sul Servizio, sulle procedure per accedervi, sugli interventi e prestazioni specifici, sulle figure professionali che vi operano, sulle modalità di lavoro utilizzate, sui loro diritti.

La presente Carta dei Servizi è a disposizione degli utenti in formato cartaceo presso la sala di attesa dell'Ospedale di Comunità ed è anche consultabile sul sito web dell'ASST Bergamo Est, sezione Ospedale di Comunità.

2. Principi

Nel perseguire le finalità generali dell'azienda e quelli specifici del servizio, i professionisti dell'Ospedale di Comunità agiscono nel rispetto dei seguenti principi:

Universalità e imparzialità: siamo a disposizione di chiunque abbia un problema sanitario, senza distinzione di sesso, età, razza, lingua, religione e opinione politica, né di forme di handicap fisico e mentale;

Centralità della persona: ci prendiamo cura delle persone, rispettando la dignità di ciascuno. Tutti i nostri professionisti si impegnano affinché ogni paziente sia protagonista informato e consapevole in ogni momento del percorso diagnostico/terapeutico prospettato e affinché la sua scelta venga rispettata;

Libertà di scelta: rispettiamo la libertà di scelta di ognuno su dove farsi assistere e curare; informiamo sulle necessità o possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se in altre strutture;

Riservatezza: manteniamo riservate le informazioni relative alle condizioni e allo stato di salute dei nostri assistiti, i quali potranno naturalmente autorizzarci a parlare con persone da essi indicate;

Umanizzazione: diffusione della cultura della testimonianza di servizio, della umanizzazione delle strutture e dei comportamenti, superando il disimpegno, l'assenteismo, l'insensibilità, l'interpretazione egoistica e strumentale dei ruoli.

3. Presentazione del Servizio

L'Ospedale di Comunità è una struttura sociosanitaria di ricovero a gestione prevalentemente infermieristica che afferisce alla rete di offerta dell'assistenza territoriale.

Svolge funzione intermedia tra il domicilio e le unità di ricovero per acuti, con la finalità di prevenire ricoveri impropri e di facilitare dimissioni protette per pazienti cronici e/o fragili che necessitano di

interventi sanitari a bassa intensità clinica.

La struttura è aperta 7 giorni su 7, 24 ore su 24, 365 giorni l'anno con assistenza infermieristica continuativa.

Le finalità del Servizio sono:

- stabilizzazione del paziente proveniente da struttura ospedaliera;
- recupero funzionale e insegnamento di procedure di auto-assistenza complesse, compreso l'addestramento del caregiver;
- inizio di ricovero sociosanitario per non autosufficienti, in attesa di trovare una collocazione stabile.

L'unità di offerta si compone di 20 posti letto accreditati per ricovero ordinario.

La gestione e l'attività nell'Ospedale di Comunità sono basate su un approccio multidisciplinare, multiprofessionale ed interprofessionale, in cui sono assicurate collaborazione ed integrazione delle diverse competenze.

4. La sede

L'Ospedale di Comunità afferisce al Distretto di Seriate e Grumello, ma accoglie richieste da parte di tutte le strutture di ricovero per acuti e i Medici di Medicina Generale del territorio dell'ASST Bergamo Est.

Le richieste provenienti da altre Asst vengono valutate dalla Centrale Operativa Territoriale aziendale secondo disponibilità e tempi di attesa.

Si trova nella struttura del presidio di Calcinate, sito in Piazza Ospedale, 3.

Gli orari e le linee dei trasporti pubblici disponibili per raggiungere la sede sono disponibili sul sito www.muoversi.regione.lombardia.it.

5. Destinatari del Servizio

Il Servizio è rivolto a pazienti adulti che necessitano di interventi sanitari a bassa intensità clinica e per degenze di durata prestabilita medio/breve, quali:

- Pazienti fragile o affetti da patologia cronica, provenienti dal domicilio per la presenza di riacutizzazione di condizione clinica preesistente, insorgenza di un quadro imprevisto in cui il ricovero in ospedale risulti inappropriato;
- Pazienti affetti da multimorbilità provenienti da struttura ospedaliera per acuti o riabilitativa clinicamente dimissibile per conclusione dell'iter diagnostico terapeutico ospedaliero, ma con condizioni richiedenti assistenza infermieristica continuativa;
- Pazienti che necessitano di assistenza nella somministrazione di farmaci o gestione di presidi e dispositivi, educazione ed addestramento prima del rientro a casa.



6. Criteri di eleggibilità e criteri di esclusione

Per l'accesso in Ospedale di Comunità sono stati definiti criteri di eleggibilità:

- il paziente deve risultare in condizioni cliniche stabili;
- la complessità assistenziale deve essere definita medio-bassa/medio-alta e l'inquadramento clinico deve risultare completato con diagnosi e prognosi definite;
- deve essere definita la durata della permanenza nel Servizio;
- per i pazienti di provenienza da Pronto Soccorso, prima dell'accesso in Struttura, è richiesta un'osservazione di almeno 48 ore in Osservazione Breve e Intensiva con valutazione clinica per escluderne l'evolutive della patologia o di massimo 96 ore se il paziente si trova in contesti di Medicina d'Urgenza.

Sono invece da considerarsi criteri di esclusione:

- la presenza di patologie acute in atto o croniche riacutizzate e non stabili;
- l'assenza di una diagnosi definita;
- la presenza di un indice di intensità assistenziale grave;
- la presenza di una patologia psichiatrica attiva o delirium in atto;
- i pazienti con criteri di eleggibilità e necessità clinico-assistenziali validi per altri setting di cura residenziali (subacuti, Hospice, stati vegetativi) semiresidenziali o domiciliari (C-dom, ricoveri di sollievo o per motivazioni solo di natura socioeconomica);
- l'età inferiore a 18 anni.

7. Procedura per l'accesso

L'accesso dei pazienti avviene su segnalazione del reparto di dimissione, del Pronto Soccorso o su segnalazione del medico curante e mediato dalla Centrale Operativa Territoriale.

La richiesta di accesso viene presentata attraverso la compilazione di apposita modulistica e inviata all'indirizzo cot@asst-bergamoest.it

La domanda viene valutata in termini di appropriatezza rispetto ai criteri di eleggibilità definiti e viene disposto il ricovero immediato o l'inserimento in lista di attesa.

8. Modalità e durata delle cure

Le prestazioni vengono erogate in regime di ricovero ordinario programmato.

La degenza dei pazienti ricoverati di norma non eccede i 30 giorni.

Tuttavia, in casi eccezionali e comunque motivati dalla presenza di situazioni clinico-assistenziali non risolte può essere prorogata.

In caso sia previsto l'inserimento in altro setting socioassistenziale la degenza di norma non eccede i 20 giorni.

La dimissione avviene secondo quanto previsto dall'equipe di valutazione multidisciplinare all'ingresso e/o in corso di ricovero favorendo l'attivazione di setting e servizi anche in collaborazione con la Centrale Operativa Territoriale.

In caso di trasferimento viene garantito il passaggio di informazioni alla struttura ricevente per garantire la continuità delle cure.

9. Informazioni sulla degenza

Accoglienza in reparto

All'arrivo in reparto il coordinatore e/o l'infermiere case manager effettuerà l'accettazione amministrativa del ricovero e l'accertamento infermieristico a cui seguirà la valutazione clinica del paziente.

L'infermiere provvederà all'assegnazione del posto letto in stanza singola o doppia.

Ogni paziente avrà a disposizione un armadio e un comodino per gli effetti personali. Al fine di prevenire l'eventuale smarrimento, furto o danneggiamento si consiglia di non tenere con sé oggetti di valore e di non lasciarli incustoditi durante la degenza.

Al momento del ricovero verrà richiesto ai familiari un recapito per essere rintracciabili in caso di necessità.

Colazione, pranzo e cena

I pasti vengono serviti in camera o nella sala ristoro dedicato alle 8, alle 12 e alle 18 circa.

È in genere opportuno non integrare l'alimentazione fornita dall'Ospedale con cibi provenienti dall'esterno. Viene fornita ½ litro di acqua minerale ai pasti principali.

Cosa può portare con sé

L'occorrente per l'igiene personale, la biancheria personale e di ricambio, vestaglia e pantofole chiuse, asciugamani.

Orario visite parenti

La presenza del caregiver è sempre possibile nell'arco delle 24 ore con modalità concordate con il Coordinatore o suo delegato.

L'accesso per le visite è dalle 13.00 alle 14.30 e dalle 18.30 alle 20.00.

Sono previsti i colloqui tra l'equipe socioassistenziale e i familiari/caregiver strutturati o, in caso di comunicazioni urgenti, in qualsiasi orario.

10. Equipe del Servizio

L'Ospedale di Comunità è un Servizio in cui operano diversi professionisti sanitari, assistenziali, riabilitativi e sociali che formano un'equipe multidisciplinare.



In particolare, sono presenti:

- Dirigenti Medici, tra cui il Direttore Medico del Servizio;
- Infermieri, tra cui il Coordinatore Infermieristico e il Case Manager;
- Operatori Socio Sanitari;
- Professionisti della riabilitazione.

Sono previste periodiche riunioni d'équipe, anche con il coinvolgimento delle figure sociosanitarie, socioassistenziali e sociali del territorio, per fornire all'utente un percorso di cura personalizzato, adatto alle necessità del singolo utente e della famiglia, e garantire un percorso post dimissione adeguato e rispondente alle necessità di ciascuno.

11. Rilascio di copia di documentazione sociosanitaria

La richiesta di rilascio di copia di documentazione sociosanitaria può avvenire nelle seguenti modalità:

- Di persona presso la Direzione Medica da lunedì a venerdì dalle 09.00 alle 12.00;
- On-line (tramite mail dirmed.calcinate@asst-bergamoest.it o fax 035.306.2678) compilando il modulo dedicato reperibile nella sezione *Informazioni > Richiesta copia documentazione sanitaria* sul sito www.asst-bergamoest.it, e allegando documento di riconoscimento del richiedente/delegato e attestato di pagamento.

Costi e tempi di consegna:

Documento richiesto	Importo	Tempo di consegna
Cartella Clinica	15,00€	30 giorni
Cartella Clinica digitale	19,00€	30 giorni
FaSAS	15,00€	30 giorni

Per ulteriori informazioni consultare la [sezione dedicata](#) all'interno del sito www.asst-bergamoest.it.

([Allegato 1 – Modulo richiesta documentazione sociosanitaria](#))

12. 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.

Il presente documento assolve in parte al diritto del cittadino ed è integrato da informazioni relative a questo e ad altri servizi territoriali disponibili *on line* sul sito dell'ASST Bergamo Est e in formato cartaceo presso le singole sedi erogative.

Diritto alla privacy/riservatezza

Ai sensi di quanto disposto dal "Codice in materia a tutela del cittadino", l'Ospedale di Comunità 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.

Trasparenza

Ai fini della piena accessibilità delle informazioni pubblicate, sul sito aziendale dell'ASST Bergamo Est è presente la sezione "Amministrazione trasparente" al cui interno sono contenuti i dati, le informazioni e i documenti pubblicati ai sensi della normativa vigente.

13. Segnalazioni, reclami ed encomi

Il cittadino che accede all'Ospedale di Comunità che desidera esprimere un apprezzamento o abbia riscontrato disfunzioni nel servizio, può effettuare un encomio, segnalare ed avanzare reclami, formulare suggerimenti di miglioramento relativamente al servizio o alle prestazioni di cui ha usufruito.

È possibile effettuare una segnalazione o un encomio nelle seguenti modalità:

- Di persona, rivolgendosi alla Segreteria della Direzione Medica di Presidio dalle 09.00 alle 12.00.
- Telefonicamente al numero 035.306.1112
- E-mail scrivendo all'indirizzo:
segreteria.seriategrumello@asst-bergamoest.it

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico URP darà riscontro entro 15 giorni lavorativi.

I moduli di segnalazione, sono reperibili sia presso la struttura che sul sito aziendale, Sezione informazioni, Tutela del cittadino (<https://www.asst-bergamoest.it/it/informazioni/tutela-del-cittadino>).

(Allegato 2 - Modulo Segnalazioni; Allegato 3 - Modulo Segnalazioni disabili visivi).

Ufficio Relazioni con il Pubblico di ATS Bergamo, per quanto di competenza.

Per contattare l'URP è possibile chiamare telefonicamente al numero 035385111 (int.6) o inviare una mail all'indirizzo urp@ats-bg.it. Per ulteriori informazioni consultare il sito <https://www.ats-bg.it/strutture/urp-ufficio-relazioni-pubblico-e-comunicazione-istituzionale>

I cittadini, le associazioni o i portatori di interessi diffusi, possono in alternativa rivolgersi all'**Ufficio di Pubblica Tutela** (autonomo e indipendente con un referente non dipendente dal Servizio Sanitario) per segnalare inadempienze o difficoltà riscontrate nell'accesso ai servizi, negli orari di apertura (il giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00) in Via Paderno, 21 Seriate c/o Presidio Ospedaliero. L'Ufficio può anche essere contattato telefonicamente al n. 035.306.3787 durante gli orari di apertura oppure tramite e-mail all'indirizzo upt@asst-bergamoest.it.



14. Indagine di soddisfazione utenti

Periodicamente, 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.

È possibile compilare il questionario di Customer in formato digitale al termine del ricovero presso l'Ospedale di Comunità, secondo le indicazioni fornite dal personale.

I risultati raccolti saranno utili a valutare il Servizio ed implementare eventuali azioni di miglioramento sul servizio stesso.

([Allegato 4 – Customer Satisfaction OdC](#)).

La Sanità Lombarda potenzia i servizi del territo Più vicina, più accessibile.

sanitateritoriale.regione.lombardia.it

*Aggiornata al 20/06/2025
A cura di: SC Qualità Risk Management*

Indirizzo: Piazza Ospedale, 3 – 24050 Calcinate (BG)

Telefono: 035.306.2788

E-mail: odc.calcinate@asst-bergamoest.it

Sito web: <https://www.asst-bergamoest.it>