



CARTA DEL SERVIZIO LUNGODEGENZA POST- ACUTI A GESTIONE INFERMIERISTICA

Gentile Signora, Egregio Signore, benvenuta/o nella nostra Unità Operativa. Questa carta presenta l'organizzazione e gli impegni che ci assumiamo per rendere il suo ricovero sereno e soddisfacente. A lei chiediamo cortesemente di collaborare con un comportamento responsabile e corretto nel reciproco rispetto del Patto della Qualità.

Sede: Ospedale S. Maria della Scaletta, Via Montericco n.4, centralino 0542 662111

Responsabile di direzione della struttura Dr. Stefano Pasquali (f. f.)

Responsabile della gestione operativa Dr Davide Carollo

Coordinatore Assistenziale Cpse Marzia Castellucci, tel. 0542 662686, caposala.uopa@ausl.imola.bo.it

Guardiola infermieri settore verde (da letto 1 a letto 12), tel. 0542 662690 – fax. 0542 662689,
infermiera Case Manager Brisacani Maria Teresa.

Guardiola infermieri settore rosso (da letto 14 a letto 24), tel. 0542 662657 – fax. 0542 662689,
infermiera Case Manager Ghini Valentina.

Accoglienza

I ricoveri avvengono per trasferimenti dalle U.O di Medicina, Geriatria (10 posti letto dedicati alla UO di Geriatria e 13 posti dedicati alla UOC Medicina A) dopo valutazione infermieristica a carico del personale della U.O.P.A. L'unità assistenziale Post Acuti fornisce interventi agli utenti che, superata la fase acuta della malattia, necessitano di assistenza infermieristica personalizzata finalizzata allo sviluppo/recupero del massimo potenziale di autonomia residua. Al momento del ricovero l'infermiere referente si occuperà di accoglierla e di darle tutte le informazioni riguardanti l'organizzazione del reparto e lo svolgimento delle attività quotidiane. Il colloquio di accoglienza avverrà nel massimo rispetto della privacy. Viene garantita, la continuità assistenziale attraverso la dimissione protetta che prevede l'attivazione precoce dei servizi territoriali. Nella nuova organizzazione a direzione infermieristica la continuità clinica viene assicurata dai medici della stessa equipe di degenza in cui si è svolta la fase acuta del ricovero.

L'Unità Operativa è organizzata in 23 posti letto suddivisi in 2 settori:

- Settore Verde 12 posti letto
- Settore Rosso 11 posti letto

ogni settore con personale infermieristico al quale lei può rivolgersi per tutto il periodo di degenza.
Quattro di questi posti letto sono dedicati alla LRiE (Lungodegenza Riabilitazione Estensiva)

La tutela della privacy

Le notizie sulla sua salute possono essere fornite solo a lei o a persona da lei designata. Se lo desidera, può richiedere all'infermiere che non sia reso noto il suo stato di ricovero. Il personale avrà cura di rispettare la sua privacy durante tutte le manovre assistenziali. Come previsto dall'articolo 13 Regolamento U.E. 2016/679; le informazioni sulla protezione e sul trattamento dei dati personali degli assistiti, da parte dell'Azienda USL di Imola, sono visionabili nel sito dell'Azienda www.ausl.imola.bo.it-sezione "Privacy". Inoltre possono essere visionate e ritirate in copia presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico in V. Amendola 2 Imola, nonché presso le portinerie di tutti i presidi dell'Azienda USL di Imola.

Il diritto all'informazione

Il medico ha il dovere di informarla, se lei lo desidera, sulle sue condizioni di salute sulla patologia, sulle terapie in atto e sulle prospettive di guarigione secondo modalità adeguate alla Sua cultura, emotività, e capacità di comprensione. Per alcuni trattamenti sanitari che possono comportare rischi riceverà le informazioni sul trattamento da eseguire e verrà richiesta la Sua autorizzazione con la firma del modulo di consenso informato.

L'ascolto e l'informazione

I medici sono a disposizione per eventuali colloqui con lei od i suoi familiari dal lunedì al venerdì dalle ore 12.30 alle ore 14.00 previo accordo con l'infermiera Case Manager.

La dimissione

La dimissione viene sempre concordata con lei e con i suoi famigliari previo colloquio con il medico di riferimento. Se necessario prima della dimissione il medico e l'infermiere responsabili individuano e predispongono un piano di continuità diagnostico terapeutico assistenziale attraverso l'attivazione dei servizi intra/extra ospedalieri ed in particolare con il suo medico curante.

Assieme alla lettera di dimissione le verrà consegnato il modulo per il ritiro dei farmaci per il domicilio. Potrà ritirarli presso il Punto di Distribuzione Farmaci dell'Ospedale di Imola dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 15.30 orario continuato; il sabato chiuso.

La documentazione sanitaria

I certificati di ricovero possono essere richiesti al personale infermieristico del reparto e la fotocopia di cartella clinica va richiesta all'ufficio Accettazione, ubicato al piano terra adiacente al CUP dell'Ospedale di Imola, dopo la dimissione o la conclusione del percorso diagnostico post dimissione.

Giornata di degenza

ore 8.00 /9.00.....Prima colazione
ore 9.00/11.30visita dello staff medico
ore 12.00/12.30distribuzione pranzo
ore 18.00/18.30distribuzione cena

Accesso visitatori

I visitatori possono accedere al reparto dalle 12,00 alle 14,00; dalle 18,00 alle 19,00.

Durante tale intervallo si chiede cortesemente ai visitatori dei degenti di non sostare nel corridoio ma di attendere in soggiorno per non intralciare le attività assistenziali concomitanti. Durante la giornata, per limitare i rischi infettivi, nelle camere di degenza è opportuno che acceda un solo visitatore per paziente. Sono sconsigliate le visite dei bambini. In casi particolari il medico referente può concedere l'autorizzazione ad un familiare di trattenerci anche oltre l'orario di visita.

Informazioni particolari

Gli indumenti e gli oggetti personali vanno riposti negli appositi armadietti, evitando oggetti di valore e denaro. Il paziente ed i suoi familiari sono **responsabili** degli oggetti personali compresi i presidi protesici.

È sconsigliato l'utilizzo del cellulare durante la permanenza del personale di reparto all'interno delle camere di degenza.

È suggerito l'utilizzo del pigiama o camicia da notte con apertura anteriore. Se necessita di trattamento riabilitativo si raccomanda l'uso di una tuta o pigiama completo, scarpe o pantofole chiuse.

Le chiediamo di segnalare al personale o al Coordinatore Assistenziale ogni eventuale disservizio.

È possibile richiedere un permesso di uscita di 24 ore (fino al raggiungimento delle 72 ore/ricovero) se le condizioni cliniche lo permettono, concordandolo con il Medico di Percorso. Le verranno forniti i farmaci necessari al proseguimento delle terapie in atto.

Se consuma pietanze confezionate a domicilio deve gentilmente informare il personale infermieristico, il reparto non si assume la responsabilità per gli alimenti introdotti dall'esterno.

Nel reparto si svolge la raccolta differenziata per plastica, carta e vetro, chiediamo la collaborazione nello smaltimento dei rifiuti negli appositi contenitori.

Nei corridoi e nelle camere di degenza sono posti i dispenser per il lavaggio delle mani, è una pratica igienico-sanitaria che teniamo a diffondere, ne faccia uso all'entrata e all'uscita.

Un sacerdote visita saltuariamente il reparto di degenza, ma indipendentemente dalla Sua religione può chiedere di essere assistito da un ministro del suo culto.

IL PATTO di QUALITÀ

Le garanzie dell'Unità operativa

- Rispetto della dignità personale: privacy, cultura e religione
- Relazioni personali di cortesia, disponibilità, attenzione e impegno nell'ascolto
- Chiarezza e completezza delle informazioni sullo stato di salute: colloqui, documentazione clinica, dimissione
- Possibilità di proseguire accertamenti ed esami prenotati dal personale di reparto dopo la dimissione
- Accesso libero ai Medici di Medicina Generale per colloqui inerenti ai pazienti ricoverati
- Percorso protetto di dimissione, con particolare attenzione al paziente "fragile"
- Informazione ed attenzione al trattamento del dolore
- Servizio alberghiero confortevole
- Le informazioni circa la presenza di sostanze o di prodotti che provocano allergie o intolleranze sono disponibili rivolgendosi al personale in servizio

I doveri dei pazienti, dei familiari

- Avvisare **sempre** il personale nel caso, per qualsiasi motivo, ci si allontani dal reparto
- Rispetto dei professionisti e dell'organizzazione del lavoro
- Rispetto delle regole di convivenza ospedaliera: orari, visite, pasti, riposo, norme igienico sanitarie, silenzio
- Al momento dell'ingresso in reparto, La preghiamo di comunicare eventuali allergie e/o intolleranze alimentari a cui fosse soggetto al personale assistenziale in servizio.
- Rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi.
- Rispetto dei divieti (fumo, rumore, disturbo)
- Durante la degenza è sconsigliabile tenere con sé denaro ed oggetti di valore. Il paziente ed i suoi familiari sono responsabili degli oggetti personali compresi i presidi protesici. L'AUSL fornisce solo un presidio di conservazione delle protesi anch'esso in gestione a utenti/familiari/caregiver/persona di riferimento.
- È consigliabile dotarsi delle posate, di un bicchiere
- È necessaria la sua disponibilità alla modifica del posto letto in base alle priorità decise dal personale sanitario legate allo stato di salute degli altri ricoverati

Segnalazioni (suggerimenti, reclami, elogi, sicurezza degli ambienti e delle cure)

L'Ufficio Relazioni con il pubblico (URP) ed il Comitato Consultivo Misto (CCM) sono garanti del patto di qualità: accolgono segnalazioni, promuovono le azioni di miglioramento e verificano il gradimento della degenza con il questionario annuale della qualità percepita.

URP e CCM si trovano presso la Direzione Generale - Ospedale Vecchio - Via Amendola, 2 Imola. Tel. 0542 604121 - fax 0542 604247 e_mail: urp@ausl.imola.bo.it