



CARTA DEL SERVIZIO OSPEDALE DI COMUNITA' CASTEL SAN PIETRO TERME

Hospice Territoriale

Gentile Signora, Egregio Signore, benvenuta/o nell'Hospice Territoriale dell'Ospedale di Comunità della Casa della Salute di Castel San Pietro Terme. Questa carta presenta l'organizzazione dell'assistenza 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 di qualità.

Ospedale di Comunità Castel San Pietro Terme - Viale Oriani 1 - Punto di ascolto - tel. 051 6955330; fax. 051 6955339

Referente Clinico: Dott. Fabrizio Zanotto

Responsabile Dirigente Infermieristico

Dott.ssa Sabrina Gabrielli tel. 051 6955229
s.gabrielli@ausl.imola.bo.it

Coordinatore Assistenziale

Angela Cappelletti - tel. 051 6955286
a.cappelletti@ausl.imola.bo.it

Ricevono su appuntamento
dal lunedì al venerdì dalle 11.00 alle 12.30

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

L'Hospice Territoriale è una struttura dell'Ospedale di Comunità di CSPT, a gestione infermieristica. L'accesso in Hospice, prevede da parte dei sanitari che operano in Ospedale e/o sul Territorio, l'invio di una richiesta di valutazione al Coordinatore della rete locale Cure Palliative. Prima della valutazione, l'infermiere di continuità assistenziale contatta telefonicamente la famiglia per raccogliere informazioni utili all'accoglienza in Hospice e per comunicare la giornata in cui verrà fatta la visita (Progetto "In viaggio verso l'Hospice"). Dopo la valutazione, se il paziente ha i requisiti per essere accolto nella struttura, viene inserito in una lista d'attesa regolata da criteri di priorità. In particolare, viene garantita la precedenza ai pazienti domiciliari rispetto a coloro che sono ricoverati in un reparto ospedaliero.

L'accoglienza in Hospice può essere finalizzata a: Stabilizzazione clinica e controllo dei sintomi; Sollievo alla famiglia; Dimissione protetta e/o attivazione della rete di cure palliative.

Di norma il ricovero in Hospice ha una durata temporanea, in base alla motivazione che l'ha reso necessario e agli obiettivi della cura. Il percorso di dimissione verrà concordato con Lei e con i Suoi familiari e condiviso con il Medico di medicina generale e l'équipe infermieristica della struttura. Il Medico dell'Hospice prescriverà gli ausili eventualmente necessari al domicilio, così da renderli disponibili al momento della dimissione. Le relazioni per uso invalidità o assicurativo vanno richieste al Medico dell'Hospice. L'Hospice è collocato al 3° piano della Casa della Salute di Castel S. Pietro Terme. Le camere di degenza, sono ampie e luminose e ripropongono, nei colori e nell'arredo, un ambiente familiare. Sono dotate di letti articolati a tre snodi, poltrona-letto per i familiari, bagno attrezzato per disabilità, tavolo-scrivania con poltrona, armadio, frigorifero, radio/lettore CD e televisore.

Al centro dell'area di degenza si trova la postazione di lavoro del personale di assistenza.

È inoltre presente un bagno attrezzato con vasca ad ultrasuoni e sollevatore, accessibile anche ai pazienti allettati. A disposizione dei pazienti e familiari è disponibile un soggiorno - tisaneria che può ospitare attività di svago quali lettura, TV, conversazione, musica.

La Tisaneria è provvista di forno a microonde per riscaldare alimenti dei parenti che rimangono accanto al proprio familiare e che non hanno possibilità di spostarsi per il pranzo o la cena; sono inoltre presenti un frigorifero - freezer per conservare cibi confezionati e chiusi in contenitori con segnalato camera di degenza e letto o nominativo per una facile rintracciabilità.

L'Hospice accoglie la mostra permanente "Fiori per la vita", dono della pittrice Vittoriana Benini ed opere di altri autori, donate da pazienti e familiari. L'ambiente è completamente climatizzato.

È possibile usufruire di permessi di rientro al domicilio concordandoli con il Medico e l'infermiere; nella giornata del mercoledì pomeriggio è possibile partecipare, con i propri familiari, ad un momento di socializzazione organizzato dai volontari in Tisaneria; è possibile portare in visita animali d'affezione (unicamente cane o gatto) di piccola taglia previo certificato sanitario che attesti la buona salute dell'animale e il trasportino. Per ulteriori informazioni rivolgersi al personale infermieristico.

Quali professionisti lavorano

È garantita assistenza infermieristica sulle 24 ore, supportata da personale OSS (Operatori Socio Sanitari) che opera sotto la diretta responsabilità dell'infermiere. L'Assistenza Medica è assicurata solo in alcune fasce orarie del giorno, mentre nelle giornate festive, prefestive e la notte è garantita dal Servizio di Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica).

In ogni momento, è garantita una stretta integrazione con i diversi servizi territoriali e ospedalieri dell'Azienda USL di Imola, per rispondere al meglio ai bisogni dei pazienti.

Indicazioni di igiene per i visitatori

- Si consiglia un massimo di due visitatori per paziente.
- È buona norma non essere raffreddati o ammalati quando si decide di fare visita ad un proprio familiare.
- Ricordare di lavarsi le mani prima e dopo il contatto con i propri familiari e di utilizzare le soluzioni alcoliche a sua disposizione.
- In caso di precauzioni specifiche per malattie infettive del familiare, seguire scrupolosamente le indicazioni fornite dall'équipe assistenziale.

Donazioni

È possibile effettuare donazioni a favore della Casa della Salute-Ospedale di Comunità (OsCo) unicamente attraverso il Fondo appositamente creato. I versamenti si possono effettuare nei seguenti modi: (Causale: donazione pro Casa della Salute-OsCo progetto 59407)

1) recandosi agli sportelli CUP dell'Asl

2) tramite bonifico bancario intestato a: Cassa di Banca Intesa (via Cavour, 64 – Imola) - IBAN IT 12 Z 03069 210111 00000046073

Il personale dell'area di degenza non è tenuto a ricevere né ad accettare nessun tipo di donazione (denaro e/o oggetti).

Il diritto all'informazione

Il medico ha il dovere di informarla, se lei lo desidera, sulle sue condizioni di salute e sulle terapie in atto. Il Medico e l'Infermiere di Continuità sono a disposizione per colloqui, concordandoli durante la visita dei pazienti oppure rivolgendosi al personale infermieristico.

È disponibile l'assistenza psicologica attraverso richiesta di consulenza in struttura. L'équipe medica e infermieristica propongono e organizzano incontri con le famiglie dei pazienti ricoverati. Per alcuni trattamenti sanitari che possono comportare rischi è indispensabile

acquisire il suo consenso informato. Per questo, il personale infermieristico le consegnerà un modulo in cui sono contenute tutte le informazioni sul trattamento sanitario che lei dovrà leggere e riconsegnare firmato.

Assistenza Spirituale

L'utente che necessita di assistenza spirituale potrà rivolgersi personalmente al Sacerdote della Parrocchia della propria residenza per organizzare visite durante l'orario di apertura dell'Ospedale di Comunità (tutti i giorni dalle 6.30 alle 20.30).

Di norma, in Struttura, il sacerdote è presente nelle giornate del martedì pomeriggio. Chi non gradisce la visita è pregato di comunicarlo in tempo utile al personale infermieristico.

La documentazione sanitaria

I certificati di ricovero possono essere richiesti al personale infermieristico. La copia di cartella integrata (clinica-infermieristica) potrà essere richiesta all'ufficio Accettazione (piano rialzato della struttura), dopo la dimissione.

GIORNATA TIPO DI DEGENZA IN HOSPICE

ore 7.30/10.30 Cure Igieniche; Terapia farmacologica del mattino; Colazione; Medicazioni, bagni assistiti, visita del medico

ore 12.00/12.30 Pranzo

ore 14.00/16.00 Terapia farmacologica del pomeriggio; Riposo Pomeridiano/Attività ricreative

ore 17.30/18.00 Cena

ore 20.30 Termine orario visita ai degenti; Terapia farmacologica della sera; Sorveglianza notturna

Accesso visitatori e assistenza dei familiari

L'accesso dei visitatori in reparto può avvenire tutti i giorni dalle 6.30 alle 20.30. Durante le attività infermieristiche i visitatori e i parenti sono tenuti ad uscire dalle stanze ed attendere in sala di attesa; un familiare può restare accanto al paziente durante la visita del medico. In alcuni casi, di notte, un familiare o una persona di sua fiducia si può trattenere in camera previa autorizzazione del personale infermieristico. Per ragioni di sicurezza, si chiede di organizzare gli eventuali cambi tra i familiari/assistenti entro e non oltre le 20.30. Oltre le 21.00 le porte di ingresso saranno chiuse al pubblico. Si chiede gentilmente ai parenti in attesa, di non interrompere l'infermiere nel momento della somministrazione della terapia.

Informazioni particolari

Gli indumenti e gli oggetti personali vanno riposti negli appositi armadietti assegnati al momento del ricovero. Durante la degenza è sconsigliato tenere con sé oggetti di valore. Gli armadi sono comunque tutti provvisti di cassaforte a combinazione a scelta. La persona ricoverata è pregata di dotarsi delle posate (cucchiaio, forchetta, coltello), di un bicchiere, tovaglioli e di acqua per il pasto serale.

Nel caso si presentasse la necessità di uscire dal reparto, le raccomandiamo di avvisare sempre il personale infermieristico.

E' a cura del parente/familiare/caregiver la custodia di eventuali protesi (dentali-acustistiche-occhiali-ecc.)

La tutela della privacy

Se lo desidera, può richiedere all'infermiere responsabile di settore, che non sia reso noto il suo stato di ricovero. 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.le Amendola 2 Imola, nonché presso le portinerie di tutti i presidi dell'Azienda USL di Imola.

IL PATTO della QUALITA'

Le garanzie dell'area di degenza

- Rispetto della dignità personale: privacy, cultura e religione.
- Relazioni personali di cortesia, disponibilità e attenzione.
- Presenza e disponibilità del medico in determinate fasce orarie del giorno e della notte.
- Percorso protetto di dimissione, con particolare attenzione al reinserimento nel proprio domicilio attraverso l'addestramento del suo familiare di riferimento (care-giver) ed eventuale prescrizione dei presidi.
- Informazione e attenzione al trattamento del dolore.
- Servizio alberghiero confortevole: pasti, pulizia, camere di degenza a 1/2 posti letto con TV-bagno in camera e letti articolati, spazi comuni.
- 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 e dei familiari

- Rispetto delle altre persone ricoverate.
- Rispetto dei professionisti e dell'organizzazione del lavoro.
- Rispetto delle regole di convivenza: e orari con particolare riferimento all'apertura/chiusura della portineria, visite, pasti, riposo, norme igienico sanitarie.
- 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.
- Rispetto dell'assegnazione delle camere e dei presidi decisa dall'équipe in base alle esigenze di tutti i pazienti.
- Avvisare sempre il personale nel caso, per qualsiasi motivo, ci si allontani dal reparto.

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

Il Responsabile di Struttura e il Coordinatore Assistenziale sono disponibili all'ascolto diretto di suggerimenti e reclami sia di utenti che familiari. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), il Comitato Consultivo Misto (CCM) e il Servizio Qualità Aziendale sono garanti del monitoraggio delle segnalazioni, della promozione delle azioni di miglioramento e della verifica del gradimento. URP e CCM si trovano presso la Direzione Generale - Ospedale Vecchio - Via Amendola, 2 Imola. tel. 0542 604121 - fax 0542 604247 urp@ausl.imola.bo.it.

Inoltre potete rivolgervi al punto informativo URP presso la postazione accoglienza della Casa della Salute (piano terra via Oriani, 1 Castel San Pietro Terme).