

CARTA DEI SERVIZI LUNGODEGENZA POST- ACUTI A GESTIONE INFERMIERISTICA

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

Gentilissima e Gentilissimo, la nostra Unità Operativa le dà il benvenuto.

Questa carta presenta il gruppo di cura, l'organizzazione e gli impegni che ci assumiamo per garantire un'assistenza di qualità.

La invitiamo a collaborare con senso di responsabilità e rispetto reciproco, in linea con i principi del Patto di Qualità.

Responsabile di direzione della struttura Dr. Massimo Menetti

Responsabile medica di SSU Dr.ssa Barbara Nesi tel. 0542 662609 – 0542 662662

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

Infermiera Case Manager Brisacani Maria Teresa, tel. 0542 662667

Guardiola personale infermieristico settore verde e rosso (da letto 1 a letto 23), tel. 0542 662690 – fax. 0542 662689,

Accoglienza

I ricoveri avvengono tramite trasferimento dalle Unità Operative di Medicina e Geriatria, dopo una valutazione infermieristica effettuata dall'infermiera o infermiere Case Manager (ICM), (persona di riferimento per l'organizzazione dell'assistenza e dei contatti con l'équipe di cura), in collaborazione con il coordinatore o la coordinatrice dell'Unità Operativa Post Acuti (U.O.P.A.).

L'Unità Assistenziale Post Acuti si prende cura delle persone che hanno superato la fase acuta della malattia e che necessitano di un'assistenza infermieristica personalizzata, con l'obiettivo di sviluppare e recuperare il maggior livello possibile di autonomia.

Al momento del ricovero, il personale infermieristico di riferimento accoglie la persona assistita e fornisce tutte le informazioni utili sull'organizzazione del reparto e sulle attività della vita quotidiana. Il colloquio di accoglienza si svolge nel pieno rispetto della privacy. È garantita la continuità assistenziale anche al momento della dimissione, attraverso una dimissione protetta che prevede l'attivazione tempestiva dei servizi territoriali. Nella nuova organizzazione a direzione infermieristica, la continuità clinica è assicurata dal personale medico della U.O. di Geriatria.

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

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

In ciascun settore lavora personale infermieristico di riferimento, al quale è possibile rivolgersi durante tutto il periodo di degenza per qualsiasi bisogno. Quattro posti letto sono dedicati alla LRIE – Lungodegenza Riabilitativa Estensiva, per persone che hanno bisogno di un percorso assistenziale e riabilitativo prolungato.

La tutela della privacy

Le informazioni sulla salute vengono fornite esclusivamente alla persona interessata o alle persone da essa indicate.

Su richiesta, è possibile chiedere al personale infermieristico che la presenza in reparto non venga comunicata.

Il personale garantisce il rispetto della privacy in ogni momento e durante tutte le attività di assistenza.

In base a quanto previsto dall'articolo 13 del Regolamento UE 2016/679, le informazioni sulla protezione e sul trattamento dei dati personali delle persone assistite da parte dell'Azienda USL di Imola sono consultabili sul sito dell'Azienda (www.ausl.imola.bo.it), nella sezione "Privacy". Le stesse informazioni sono disponibili anche in formato cartaceo per la consultazione e il ritiro presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, in via Amendola 8 a Imola, e presso le portinerie di tutti i presidi dell'Azienda USL di Imola.

Il diritto all'informazione

Il personale medico ha il compito di fornire, se desiderato, informazioni alla persona ricoverata, sulle condizioni di salute, sulla malattia, sulle cure in corso e sulle possibilità di miglioramento. Le informazioni vengono comunicate in modo chiaro e comprensibile, tenendo conto della cultura, dello stato emotivo e della capacità di comprensione di ciascuna persona.

Per alcuni trattamenti sanitari che possono comportare dei rischi, vengono fornite spiegazioni specifiche sul trattamento proposto. In questi casi è richiesta l'autorizzazione attraverso la firma del modulo di consenso informato.

L'ascolto e l'informazione

Il personale medico è disponibile per eventuali colloqui con la persona assistita o con i familiari, dopo aver concordato l'incontro con il personale infermieristico e/o l'infermiera o infermiere Case Manager.

La dimissione

La dimissione viene sempre concordata con la persona assistita e la sua famiglia, dopo un colloquio con il personale medico di riferimento. Se necessario, prima della dimissione il personale medico e infermieristico responsabile individua e prepara un piano di continuità diagnostica, terapeutica e assistenziale, attivando i servizi ospedalieri o territoriali, in particolare in collaborazione con il medico o la medica di medicina generale (medico/medica di famiglia).

Insieme alla lettera di dimissione viene consegnato il modulo per il ritiro dei farmaci per il domicilio. I farmaci possono essere ritirati presso il Punto di Distribuzione Farmaci dell'Ospedale di Imola, dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 15.30 (orario continuato); il sabato il servizio è chiuso.

La documentazione sanitaria

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

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 visitatrici e visitatori

Le visitatrici e i visitatori possono accedere al reparto dalle 12.00 alle 14.00 e dalle 18.00 alle 19.00.

Per ridurre i rischi di infezioni, nelle camere è consigliato l'ingresso di una sola persona per volta.

Le visite di bambine e bambini sono sconsigliate.

È raccomandato l'uso della mascherina.

In casi particolari, il personale medico di riferimento può autorizzare un familiare a trattenersi anche oltre l'orario di visita.

Informazioni particolari

Gli indumenti e gli oggetti personali vanno riposti negli armadietti a disposizione.

Durante la permanenza del personale di reparto nelle camere, è sconsigliato utilizzare il cellulare.

Si suggerisce l'uso di pigiama o camicia da notte con apertura davanti.

Per chi deve svolgere trattamenti riabilitativi, è raccomandata una tuta o un pigiama completo, con scarpe o pantofole chiuse.

Eventuali disservizi devono essere segnalati al personale infermieristico o alla Coordinatrice/Coordinatore Assistenziale.

È possibile richiedere un permesso di uscita di 24 ore (fino al massimo di 72 ore), se le condizioni cliniche lo permettono, concordandolo con il personale medico. Verranno forniti i farmaci necessari per continuare la terapia a domicilio.

Se si consumano alimenti confezionati portati da casa, è necessario informare il personale infermieristico, poiché il reparto non si assume responsabilità per gli alimenti introdotti dall'esterno.

Nel reparto si pratica la raccolta differenziata di plastica, carta e vetro; si chiede collaborazione nello smaltimento dei rifiuti negli appositi contenitori. Nei corridoi e nelle camere di degenza sono disponibili dispenser per il lavaggio delle mani: si raccomanda di usarli all'ingresso e all'uscita, come pratica igienico-sanitaria importante. Un sacerdote visita saltuariamente il reparto, ma indipendentemente dalla religione, è possibile richiedere di essere assistiti da un ministro del proprio culto.

IL PATTO di QUALITÀ

Le garanzie dell'Unità operativa

- Rispetto della dignità personale: vengono rispettati la privacy, la cultura e la religione di ciascuna persona.
- Relazioni personali: il personale agisce con cortesia, disponibilità, attenzione e impegno nell'ascolto.
- Informazioni sullo stato di salute: colloqui chiari, documentazione completa e spiegazioni sul percorso di dimissione.
- Prosecuzione di accertamenti ed esami: possibilità di continuare esami e controlli prenotati dal personale di reparto anche dopo la dimissione.
- Accesso al personale medico di Medicina Generale: colloqui liberi per questioni riguardanti le persone ricoverate.
- Percorso protetto di dimissione: particolare attenzione alle persone ricoverate considerate "fragili".
- Trattamento del dolore: informazioni chiare e attenzione al controllo del dolore.
- Servizio alberghiero: confortevole e curato.
- Allergie e intolleranze: informazioni sulla presenza di sostanze o prodotti che possono provocare reazioni sono disponibili rivolgendosi al personale in servizio.

I doveri delle persone ricoverate e delle famiglie

- Avvisare sempre il personale in caso di allontanamento dal reparto, per qualsiasi motivo.
- Rispetto delle professioniste e dei professionisti e dell'organizzazione del lavoro.
- Rispetto delle regole di convivenza ospedaliera: orari, visite, pasti, riposo, norme igienico sanitarie, silenzio.
- Allergie e intolleranze alimentari: al momento dell'ingresso in reparto, comunicare eventuali allergie o intolleranze al personale assistenziale in servizio.
- Rispetto degli ambienti e delle attrezzature: cura di spazi, arredi e strumenti.
- Rispetto dei divieti: fumo, rumore e comportamenti che possano disturbare altri degenti.
- Durante il ricovero non è consigliato tenere con sé oggetti di valore e denaro. La persona e la famiglia ne sono responsabili. L'AUSL fornisce un presidio per la conservazione delle protesi, gestito dalla persona assistita, dalla famiglia o dal caregiver di riferimento. Per facilitare le manovre assistenziali ed evitare smarrimenti, è opportuno non indossare gioielli o altri oggetti di valore (anelli, catenine, bracciali, orecchini, ecc...).
- Posate e bicchiere: è consigliabile dotarsi di posate personali e di un bicchiere.
- Flessibilità sul posto letto: la persona assistita è invitata a collaborare alla possibile modifica del posto letto, in base alle priorità decise dal personale sanitario e allo stato di salute delle altre persone ricoverate.

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

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), il Comitato Consultivo Misto (CCM) e il Servizio Qualità Aziendale sono garanti del monitoraggio sulle segnalazioni, della promozione delle azioni di miglioramento e della verifica del gradimento della degenza attraverso le segnalazioni e gli elogi pervenuti. URP e CCM si trovano nella Casa della Comunità di Imola, Via Amendola 8, Imola tel. 0542 604121; fax 0542 604247; e mail: urp@ausl.imola.bo.it.