

REGIONE DEL VENETO



ULSS9
SCALIGERA

OSPEDALE DI SAN BONIFACIO

CARTA DEI SERVIZI

UNITÀ OPERATIVA DI
LUNGODEGENZA
Ospedale di San Bonifacio



Referente: Dott. **CLAUDIO BELLAMOLI**
Coordinatore Infermieristico: Sarah Tommasi
Segreteria: tel. 045 6138661 - fax: 045 6138667
Degenza: tel. 045 6138140
e-mail: geriatria@aulss9.veneto.it

ÉQUIPE

Referente: dott. Claudio Bellamoli

Direttore Unità Operativa Complessa di Geriatria

Specialista in medicina interna - Specialista in geriatria

Dott.ssa Silvia Confente - Specialista in geriatria

Dott.ssa Fabiana Corsini - Specialista in malattie infettive

Dott.ssa Francesca Marino - Specialista in geriatria

Dott.ssa Elisa Nesta - Specialista in medicina interna

Coordinatore Infermieristico: Sarah Tommasi

Segreteria: Graziana Montanaro

ATTIVITÀ

La Lungodegenza assiste in regime di ricovero pazienti di diversa tipologia, in relazione al loro bisogno prevalente e alla complessità assistenziale. In Lungodegenza vengono trasferite dalle unità operative di degenza le persone che hanno superato la fase acuta della malattia, ma che hanno ancora bisogno di un periodo di permanenza in ospedale per cure e/o riabilitazione.

Sono accolti pazienti non ancora stabilizzati che necessitano di assistenza infermieristica qualificata e di un notevole grado di tutela medica, pazienti stabili che tuttora necessitano di assistenza infermieristica di tipo continuativo e pazienti stabili con necessità di intervento riabilitativo di tipo estensivo.

La nostra principale finalità è di assistere il paziente nel raggiungimento del maggior grado di stabilizzazione clinica e di indipendenza dopo l'evento di malattia che ha subito, migliorare la sue capacità di autonomia nella vita quotidiana, facilitando il possibile recupero dell'equilibrio clinico e delle autonomie cognitive e motorie.

SERVIZI OFFERTI

L'unità operativa di Lungodegenza è dotata di stanze di degenza a due letti, con servizio igienico e ventilazione climatizzata. Il processo assistenziale e riabilitativo del paziente è garantito dalla sua presa in carico globale effettuata dal *team* multidisciplinare composto dal medico internista o geriatra, dal personale infermieristico e di supporto, dal medico fisiatra e dai fisioterapisti. Viene elaborato un Piano Terapeutico Assistenziale in cui vengono specificate le aree di intervento, i programmi attuativi e gli obiettivi attesi.

Il percorso assistenziale e terapeutico coinvolge in prima persona il paziente stesso e la sua famiglia, concordando precocemente l'inserimento post dimissione a domicilio, con eventuale prescrizione e fornitura degli ausili necessari, oppure, qualora se ne ravvisasse la necessità, nella rete territoriale protetta.

MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso alla Lungodegenza si attiva su richiesta dello specialista del reparto ospedaliero di degenza, e viene valutata dallo *staff* medico del reparto che ne conferma i criteri di appropriatezza al ricovero.

ULTERIORI INFORMAZIONI PER GLI UTENTI

Il personale medico e infermieristico lavora per turni in modo da garantire una adeguata assistenza nelle 24 ore, tutti i giorni. Al momento del ricovero viene assegnato un medico e un infermiere di riferimento, di norma presenti il mattino, a cui potranno rivolgersi il paziente e i propri familiari.

Cosa portare per il ricovero.

- Elenco dei farmaci assunti a domicilio
- Documentazione riguardante la storia clinica pregressa (lettere di dimissione, esami del sangue, radiografie, ecc.) utili per meglio definire il quadro clinico
- Oggetti personali: sapone, dentifricio, spazzolino da denti, pettine, rasoio, asciugamani, fazzolettini di carta, porta protesi e relative pastiglie disinfettanti, eventuale custodia per protesi acustiche, ecc.
- Alcuni cambi di biancheria intima, pigiama, una vestaglia da camera, calze, pantofole chiuse con suola antiscivolo, bastone o altri ausili utilizzati a domicilio
- È sconsigliato tenere consistenti somme di denaro ed oggetti preziosi

Orari dei pasti.

Colazione	ore 7.30-7.45
Pranzo	ore 12.00-12.15
Cena	ore 19.00-19.15

Colloquio con i medici.

Informazioni riguardanti le condizioni di salute e le terapie praticate vengono fornite dal medico curante al termine del giro-visita del mattino, abitualmente dopo le ore 11.30, da lunedì a venerdì.

È possibile avere un colloquio col Direttore o col Responsabile UOS, richiedendolo direttamente o per il tramite della Coordinatrice infermieristica.

Il sabato, la domenica e i giorni festivi, il personale medico in servizio è in numero ridotto; si prega pertanto di richiedere notizie sullo stato di salute dei pazienti solo in caso di effettiva urgenza/necessità.

Per chiare ragioni di riservatezza non sarà possibile fornire informazioni telefoniche.

Orari di visita.

Tutti i giorni dalle ore 16.00 alle ore 21.00.

È opportuno mantenere un tono di voce appropriato, evitare di sostare a lungo nei corridoi ed entrare nelle stanze di degenza uno o due alla volta per non affaticare il paziente e per non creare disagio agli altri degenti. È inoltre preferibile che i bambini non accedano alla degenza.

Al di fuori degli orari di visita.

Il paziente anziano trae un grande beneficio psichico e fisico dalla presenza di una persona cara e tale vicinanza ha un valore terapeutico e umano straordinario. È pertanto possibile, e talvolta auspicabile, che un familiare o una persona di fiducia rimanga accanto al proprio congiunto.

Al di fuori degli orari di visita l'accesso e la permanenza vicino alla persona ricoverata è consentito di norma a una sola persona alla volta. A seguito di richiesta del paziente stesso e, nel caso in cui questi ne sia impossibilitato, dei suoi familiari/*care-giver*/amministratore di sostegno, verrà consegnato un tesserino autorizzativo che deve essere esibito durante la permanenza in reparto e poi riconsegnato al momento della dimissione.

Si consideri tuttavia che al mattino si concentra la maggior parte delle pratiche clinico-assistenziali e che il primo pomeriggio è riservato al riposo dei pazienti. Pertanto, salvo casi particolari in cui sia opportuna una presenza continuativa, si sconsigliano la fasce orarie 9.00-11.30 e 14.00-16.00.

La presenza di un familiare, o di altra persona di fiducia, potrà essere utile in funzioni di sostegno, compagnia, aiuto nella somministrazione di cibi e bevande, accompagnamento, ascolto del paziente, con preclusione di ogni attività di natura assistenziale-sanitaria.

La collaborazione dei familiari può agevolare il lavoro di medici e infermieri, che deve essere espletato con ordine, precisione e con la necessaria serenità, evitando eccessive interruzioni.

Si chiede ai familiari di uscire dalla stanza di degenza durante la visita medica o l'assistenza infermieristica per tutelare la *privacy* di tutti i pazienti, di rispettare

scrupolosamente le norme igieniche, e di accedere alla sola stanza di degenza del proprio congiunto.

Pianificazione della dimissione dell'anziano fragile.

L'infermiere di reparto in collaborazione col medico responsabile, attraverso un colloquio col paziente e col *care-giver* predispone, nei casi in cui sia necessario, un progetto assistenziale per la dimissione che può sostanziarsi in: prescrizione di presidi; dimissione protetta (ADI, Nucleo Cure Palliative, Assistenza Domiciliare Programmata); ingresso in RSA, casa di riposo, *hospice* (SVAMA, UVMD); ingresso in Ospedale di Comunità; trasferimento presso lungodegenza post-acuti o riabilitativa; assistente sociale ospedaliero.

La precoce pianificazione del percorso assistenziale alla dimissione intende migliorare l'accesso alla rete dei servizi e rendere possibile un reale accompagnamento dell'anziano e della sua famiglia all'apprendimento di quanto sarà poi necessario continuare a fare a casa, con o senza il supporto dei servizi domiciliari.

IMPEGNI NEI CONFRONTI DEGLI UTENTI

Per il 2019 l'Azienda Ulss 9 si impegna ad adottare in tutte le Unità Operative/Servizi che erogano prestazioni agli utenti/pazienti il Codice Deontologico di Servizio, proposto dal Tribunale dei Diritti del Malato - Cittadinanza Attiva.

Per il 2019 l'unità operativa di Lungodegenza individua i seguenti impegni da adottare per migliorare l'accessibilità dell'utente alle strutture e ai servizi erogati:

- Aggiornamento continuo delle informazioni di competenza riportate sul sito web aziendale.



L'OSPEDALE PARLA LA TUA LINGUA

SERVIZIO DI MEDIAZIONE INTERCULTURALE

The hospital speaks your language. If you are hospitalized and need an interpreter you can obtain one, the service is free and by appointment.

المستشفى يتكلم لغتك: إذا كنت بحاجة لمترجم بالمستشفى يمكنك ان تطلب مساعدة شخص يتكلم لغتك. الخدمة مجانية لكن عليكم اخذ موعد

医院会说 您的语言: 如果您住院和需要翻译, 您能得到一个。这是免费的服务(应该约定)

Bolnica govori tvoj jezik. Ako ti je potreban prevodilac u bolnici možeš zatražiti pomoć osobe koja govori tvoj jezik. Usluga je besplatna ali je potrebno prethodno zakazati sastanak.

Spitalul vorbește limba ta: dacă ai nevoie de un traducator în spital, poți cere ajutorul unei persoane care vorbește limba ta. Serviciul este gratuit și cu programare.

O hospital fala a tua lingua. Se você precisa de um intérprete no hospital, pode pedir ajuda a uma pessoa que fala a tua lingua. O serviço é gratuito e com hora marcada.

El hospital habla su idioma. Si usted necesita un intérprete en el hospital, se puede pedir ayuda a alguien que hable su idioma. El servicio es gratuito y con cita previa.

अस्पताल आपकी भाषा बोलता है। आपकी मदद के लिए अस्पताल में एक अनुवादक उपस्थित है जो आपकी भाषा बोलता है। यह सेवा मुफ्त है और अपॉइंटमेंट के द्वारा उपलब्ध है।

PER INFORMAZIONI

OSPEDALE DI SAN BONIFACIO

e-mail: mfasoli@aulss9.veneto.it

OSPEDALE DI LEGNAGO

e-mail: giuliana.mantovani@aulss9.veneto.it

OSPEDALI DI BUSSOLENGO-VILLAFRANCA

e-mail: gfranzon@aulss9.veneto.it



Questa Carta dei Servizi è stata realizzata dal personale dell'Unità Operativa.
È una delle Carte che compongono la Carta dei Servizi dell'Azienda Ulss 9 Scaligera,
realizzata secondo il modello definito dall'UOS Ufficio Relazioni con il Pubblico - Comunicazione e Marketing,
condiviso con le Associazioni di Tutela dei Diritti dei cittadini che operano nel territorio
(Tribunale dei Diritti del Malato – Cittadinanzattiva – sezione di Verona).