

OSPEDALI DI MARZANA

CARTA DEI SERVIZI

UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA DI
LUNGODEGENZA



Direttore: Dott. GASPARE CRIMI

Ospedale di Marzana - Coordinatore infermieristico: Cristina Solimani

Segreteria Ospedale di Marzana: tel. 045 8075104

E-mail: degenza.marzana@aulss9.veneto.it

ÉQUIPE

Referente : Dr. Gaspare Crimi

Mail: gaspare.crimi@aulss9.veneto.it

Dr.ssa Helena P. Santana Mendes (Resp. UOS area degenza Dipartimento Riabilitativo)

Dr.ssa Angela Antonioli

Dr.ssa Claudia Benati

Dr. Andrea Dioli

Dr.ssa Ketti Giuliano

Dr.ssa Valeria Mastroeni

Dr.ssa Chiara Tobaldini

Dr.ssa Sara Zecchetto

Coordinatore

Sig.ra Cristina Solimani

Tel. 0458075297

Mail: csolimani@aulss9.veneto.it

Segreteria

Sig.ra Anna Scardoni

045/8075104

Mail: degenza.marzana@aulss9.veneto.it

Telefoni

Centralino 045/8075111

Orari di Apertura al pubblico

Dalle 11:30 alle 14:00

Dalle 17.00 alle 21:00

Per i pazienti bisognosi di assistenza, previo accordo con il coordinatore infermieristico, i familiari potranno rimanere accanto ai loro cari anche al di fuori dei suddetti orari. È buona norma non affollare le camere di degenza durante le visite di amici

In caso di particolari necessità assistenziali è possibile che il personale chieda ai familiari ed amici di attendere in sala d'attesa.

Solo in casi eccezionale parenti e ai bambini di età inferiore a 12 anni è consigliato non frequentare l'Ospedale

Il Referente della U.O.C. Lungodegenza Dr. Gaspare Crimi è disponibile per colloqui su appuntamento telefonando alla segreteria (tel. 045/8075108)

L'équipe medica è costituita da diversi specialisti in grado di fornire una risposta complessiva alle problematiche dei pazienti. I medici sono generalmente disponibili per colloquio da lunedì al venerdì dalle ore 11.30 alle ore 12.30, ma la loro presenza dipende dai turni delle guardie e dei riposi; pertanto, per colloqui non urgenti, consigliamo di concordare un appuntamento con il medico di riferimento del Paziente.

Negli altri momenti è sempre presente un medico di guardia che però può non essere il medico che segue abitualmente il paziente.

Il coordinatore infermieristico è il garante del processo assistenziale con competenze di organizzazione, gestione e valutazione del personale infermieristico e tecnico. Si occupa del coordinamento e della integrazione dei componenti l'équipe assistenziale; pianifica e gestisce il cambiamento e i progetti innovativi; gestisce le risorse materiali e le tecnologie; gestisce la sicurezza.. È reperibile dal lunedì al venerdì dalle ore 12.00 alle ore 13.00 su appuntamento.

Gli infermieri si occupano dell'assistenza preventiva, curativa, palliativa e riabilitativa del Paziente; è all'infermiere che il malato può rivolgersi in ogni situazione per la risoluzione dei vari problemi che accompagnano il ricovero ospedaliero. Promuovono la salute, la prevenzione della malattia attraverso tecniche educative rivolte al Paziente o ad eventuali Caregiver, qualora ve ne fosse la necessità, ai fini di garantire un ottimale inserimento del paziente a domicilio.

Gli OSS soddisfano i bisogni primari della persona, favoriscono il benessere e l'autonomia dell'utente.

L'OSS all'interno dell'équipe collabora:

- a riabilitare il paziente mettendo in atto gli elementi di fisioterapia, posture e tecniche di movimentazione concordate con i fisioterapisti (posizionamento del malato ortopedico ed emiplegico, trasferimento posturale, deambulazione difficoltosa, **USO** corretto di presidi, ausili e attrezzature);

- attuare piani di lavoro;

- utilizzare metodologie di lavoro comuni (schede, protocolli..);

I fisioterapisti effettuano la riabilitazione lavorando per l'autonomia nella vita quotidiana; sono reperibili nelle palestre nelle ore di attività per i pazienti ricoverati.

Le logopediste effettuano la riabilitazione della parola, dell'alimentazione e delle funzioni cerebrali superiori dopo lesione neurologica; sono reperibili nei loro studi nelle ore di attività per i pazienti ricoverati.

La segretaria di Reparto si occupa della prenotazione dei ricoveri, dell'inserimento dei pazienti in lista di attesa e dell'archiviazione delle cartelle cliniche. Rilascia, a chi ne facesse richiesta, il certificato di ricovero.

L'assistente sociale è disponibile per informare e per facilitare riguardo a tutte le problematiche burocratiche e ai diritti sociali dell'individuo; i recapiti telefonici e gli orari nelle due sedi Ospedaliere sono disponibili sulla bacheca affissa in reparto.

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.

Ogni paziente durante la degenza ha un medico di riferimento che lo ascolta, lo informa e lo accompagna, insieme agli infermieri, nel suo percorso di cura. Gli operatori sanitari misurano e registrano regolarmente il livello del dolore nella cartella clinica, per monitorarlo ed alleviarlo quando necessario.

Sono in atto in questo reparto protocolli e procedure per la prevenzione e la gestione del rischio clinico: si adottano delle misure per garantire la prevenzione delle cadute accidentali e per la prescrizione dei sistemi di contenzione laddove indispensabili per la sicurezza del paziente.

Sono in uso misure per prevenire l'insorgenza di infezioni ospedaliere, protocolli per periodici monitoraggi ne verificano il rispetto. Qualora si evidenziasse la presenza di una infezione il personale sanitario vi indicherà le corrette modalità volte a evitarne la diffusione agli altri degenti nonché ai Vs famigliari.

Nel caso il paziente sia a rischio di sviluppare lesioni da decubito gli infermieri adottano il relativo protocollo di prevenzione, assicurando i presidi antidecubito

previsti dallo stesso. Se il paziente giunge al ricovero già con lesioni da decubito o queste compaiano durante la degenza, gli infermieri adottano un adeguato protocollo per il loro trattamento, assicurando le medicazioni previste al fine di promuovere la guarigione.

Le esigenze del paziente sono considerate prioritarie a quelle della struttura e degli operatori; è necessario comunque da parte degli utenti rispettare la professionalità degli operatori e i diritti degli altri ospiti: come in tutti gli Ospedali, non è possibile portare bevande alcoliche, né fumare; non si può disturbare la quiete, bene prezioso in un Ospedale e non è consigliabile portare denaro e oggetti di valore; l'eventuale loro sottrazione illecita non è responsabilità della struttura sanitaria.

SERVIZI OFFERTI

Lungodegenza Internistica

Il processo assistenziale e riabilitativo del paziente è garantito dalla sua presa a 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, o, qualora se ne ravvisasse la necessità, nella rete territoriale protetta.

Lungodegenza riabilitativa ortopedica e neurologica

In questo settore vengono sottoposti a trattamento riabilitativo pazienti traumatizzati operati per problematiche di natura ortopedica.

La riabilitazione neurologica si occupa prevalentemente di persone affette da malattia neurologiche di origine vascolare, traumatica, neoplastica ed intraprendere insieme a loro un percorso assistenziale e riabilitativo finalizzato, ove possibile, ad un adeguato reinserimento nel contesto sociale, o quando necessario all'interno della rete di riabilitazione territoriale.

Il Team multiprofessionale elabora un Progetto riabilitativo individuale che tenendo conto dei bisogni, delle menomazioni e delle disabilità recuperabili, delle abilità residue, nonché delle preferenze del paziente e dei suoi familiari, definisce nelle linee generali gli obiettivi, i tempi e le azioni necessarie per il raggiungimento degli esiti definiti.

Il paziente, attraverso un percorso di cui egli stesso è protagonista, viene condotto verso il progressivo recupero del maggior livello possibile di autonomia, alla valorizzazione delle abilità residue e, laddove possibile, al recupero delle capacità neuromotorie. Qualora se ne ravvisasse la necessità il team concorda con il paziente e i famigliari l'inserimento post dimissione, nella rete di assistenza territoriale protetta.

Lungodegenza riabilitativa Respiratoria

Il processo riabilitativo richiede la piena collaborazione tra lo pneumologo, l'internista-Geriatra, il fisiatra, il personale infermieristico, il personale di supporto, i fisioterapisti e la logopedista.

Il settore accoglie in regime di degenza riabilitativa:

- Persone affette da Broncopneumopatia Cronica Ostruttiva,
- Persone con Insufficienza Respiratoria secondaria a tutte le patologie respiratorie, neuromuscolari, cardiovascolari,
- Persone sottoposte a ventilazione meccanica non invasiva per adattamento al ventilatore
- Persone sottoposte a tracheostomia che necessitano di programmi di svezzamento o stabilizzazione.

Lungodegenza vascolare

Vengono accolti pazienti con:

patologia vascolare periferica con o senza ulcere;

pazienti sottoposti a intervento di rivascolarizzazione chirurgica vascolare e/o amputazione di arto;

pazienti affetti da piede diabetico;

pazienti con ulcere complesse, deiscenza di ferite chirurgiche, con necessità di elevata attività assistenziale e medicazioni avanzate.

Tutti i pazienti vengono sottoposti a valutazione clinico-funzionale multidisciplinare e successiva impostazione di progetto riabilitativo individuale volto a:

-stabilizzazione internistica

-trattamento specifico della patologia vascolare mediante terapia infusione con prostaglandine qualora eleggibile, medicazioni semplici/avanzate, ed eventuale VAC therapy

-trattamento riabilitativo motorio a seconda della patologia

Il paziente affetto da arteriopatia obliterante arti inferiore dopo la valutazione, all'ingresso, dell'intervallo di marcia assoluto libero da dolore, eseguirà un programma di riabilitazione volto al miglioramento della deambulazione, della tolleranza allo

sforzo e dei tempi di marcia. Il paziente amputato sarà avviato a medicazioni, bendaggio del moncone, programma riabilitativo motorio specifico e se indicato avvio dell'iter di protesizzazione. Per il paziente diabetico si prevede inoltre la prescrizione di ortesi adeguate per lo scarico e per la deambulazione.

Ambulatorio vascolare

L'attività dell'ambulatorio vascolare comprende:

- visita internistica (con valutazione angiologica e misurazione Ankle-Brachial Index)
- medicazioni semplici e avanzate
- bendaggi elastocompressivi degli arti inferiori
- diagnostica vascolare non invasiva degli arti (ecocolordoppler arterioso e venoso arti superiori e inferiori) e dei tronchi sovraortici
- in casi selezionati dai nostri specialisti può essere posta indicazione al ricovero del paziente, nell'ambito del progetto riabilitativo individuale.

L'accesso all'ambulatorio vascolare avviene con impegnativa di Curante per visita internistica e/o ecodoppler, telefonando alla Segreteria 045/8075104 dal lunedì al venerdì, ore 8.30-12.00.

MODALITÀ DI ACCESSO AL RICOVERO

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.

INFORMAZIONI PER GLI UTENTI

L' Unità Operativa di Lungodegenza dispone complessivamente di 42 posti letto presso la sede di San Bonifacio e 55 posti letto presso la sede di Marzana, con stanze di degenza dotate tutte di servizi igienici in camera.

La giornata di degenza presso la Lungodegenza viene impostata in base alle esigenze sanitarie e riabilitative dei pazienti ricoverati. Il puntuale rispetto dei regolamenti interni ed in particolare degli orari da parte di degenti e visitatori permette il corretto svolgimento delle normali attività assistenziali e terapeutiche.

Orari Pasti

Colazione: dalle 07:45 alle 08:30

Pranzo: dalle 12:00 alle 13:00

Cena: dalle 18:00 alle 19:00

I pasti vengono serviti in vassoi personalizzati che ne garantiscono l'igiene.

È possibile scegliere tra diversi menù, con riferimento alla dieta prescritta dal medico, tenendo conto delle esigenze alimentari legate allo stato di salute o alla propria religione.

Igiene La pulizia delle stanze di degenza ed il rifacimento dei letti avviene una volta al giorno, al mattino. Le cure igieniche ai pazienti non autosufficienti o allettati vengono effettuate almeno due volte al giorno e sempre, comunque, al momento del bisogno.

La riabilitazione in palestra Per i pazienti ricoverati nel settore riabilitativo l'attività in palestra avviene prevalentemente in mattinata seguendo turni definiti dai fisioterapisti. In caso che le condizioni del paziente non lo permettessero la riabilitazione viene effettuata al letto del paziente.

La visita medica avviene generalmente il mattino dalle 8:30 alle 11:30 per questo motivo non è consentito l'ingresso ai visitatori fino alle ore 11.30.

È a disposizione dei pazienti una bacheca informativa dedicata e sempre accessibile in cui si possono ottenere notizie utili per fruire di tutti i servizi e far fronte ad eventuali bisogni (orario di visita, orario dei pasti, numeri di telefono di alcuni servizi interni alla Struttura sanitaria, come l'assistente sociale, il servizio religioso, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, indirizzi su associazioni di volontariato ed altri servizi utili cittadini, etc.).

Gli esami e le cure a cui il paziente è sottoposto sono richiesti dal medico di reparto al quale è affidato. Il paziente ha il diritto di essere informato dal medico sugli esami diagnostici e sulle terapie che sono considerate appropriate alla sua situazione.

Informazioni sul decorso del ricovero Il paziente ha diritto di essere adeguatamente informato dal medico circa la sua malattia e di decidere se e quali famigliari o conoscenti debbano essere messi al corrente del suo stato di salute: all'ingresso in reparto viene chiesto al paziente di esprimere su modulo informato il proprio consenso alle cure e il nominativo delle persone idonee a ricevere informazioni.

Per ottenere informazioni riguardo la malattia e le terapie in corso le persone autorizzate potranno consultare il medico internista e il medico fisiatra dal lunedì al venerdì dalle 11:30 alle 12:30.

Per tutela della privacy in nessun caso vengono fornite informazioni sulle condizioni di salute per telefono.

Il Certificato di ricovero è rilasciato, a richiesta dell'interessato o suo delegato, della segreteria di reparto.

Dimissione Il paziente, alla dimissione, riceve la lettera di dimissione per il Medico curante che riporta la diagnosi, i trattamenti eseguiti, il decorso e le indicazioni sanitarie nonché il programma per l'eventuale proseguimento delle cure. Il paziente riceve anche il calendario delle eventuali visite di controllo già prenotate, con l'indicazione dell'ora e del giorno.

Dimissione protetta Qualora ne ravvisi la necessità, il personale sanitario si attiva già durante la degenza per garantire il proseguimento dell'assistenza una volta concluso il ricovero ospedaliero. La dimissione protetta è concordata tra i curanti, i famigliari e i servizi territoriali. Può prevedere un intervento a domicilio o un ricovero presso una struttura a carattere riabilitativo e/o residenziale.

Auto-dimissione Il paziente può anche auto-dimettersi, nonostante il parere contrario del Medico, firmando apposita dichiarazione che solleva il Reparto da ogni forma di responsabilità conseguente a tale decisione.

Trasporto in ambulanza Il ritorno a casa è previsto con mezzi propri tranne alcune eccezioni valutate dal medico curante; il trasferimento presso altre strutture sanitarie per continuità assistenziale, richiesta dai medici curanti, è a carico dell'ULSS.

Richiesta di copia autentica di cartella clinica I pazienti possono richiedere copia della cartella clinica rivolgendosi direttamente all'Ufficio Cassa, dal lunedì al venerdì, dalle ore 07:30 alle ore 16:00, tel. 045/8075237.

IMPEGNI NEI CONFRONTI DEGLI UTENTI

Per il 2018 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'UOC Lungodegenza individua i seguenti impegni da adottare per migliorare la accessibilità dell'utente alle strutture e ai servizi erogati dall'Azienda Ulss9 Scaligera:

- Il giorno del ricovero per trasferimento dai reparti per acuti viene assicurata la presa in carico del paziente da parte del personale medico e infermieristico.
- Nei giorni festivi e durante la notte è sempre presente un medico di guardia (presso la sede di San Bonifacio è attiva una guardia interdivisionale con la Geriatria), che assicura la continuità assistenziale e la gestione di eventuali criticità cliniche.



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-VILAFRANCA

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).