



CARTA DI ACCOGLIENZA WELCOME CARD
Hospice Intraospedaliero Hospice Intrahospital
5° piano 5th floor

Gentile Signora, Egregio Signore,

Nell'accoglierla in reparto, desideriamo fornire alcune informazioni che potranno esserle utili durante il soggiorno presso la nostra Struttura.

La *mission* dell'Hospice Intraospedaliero, in cui lei si trova, è quella di promuovere un approccio clinico e cure globali nel pieno rispetto della dignità della persona in questo momento della malattia, tutelando e supportando contestualmente anche i suoi familiari.

Dear Madam/ Dear Sir

In welcoming you to the ward, we would like to provide you with some information that may be useful during your stay at our facility.

The mission of the Intrahospital Hospice is to promote a clinical and global approach to care, while fully respecting the dignity of the ill person, and protecting and supporting their families at the same time.

PERSONALE OUR STAFF

Responsabile Medico

Dott. **Antonio Maestri**

Medico di Reparto

Dott. Giancarlo De Nardi

Medico Psichiatra

Dott. Michele Lenzi

Psicologo

Dott.ssa Sandra Siggia

Coordinatore infermieristico (Caposala)

Sig.ra Ivana Celegon

ASSISTENZA ASSISTANCE

I medici, gli infermieri e gli Operatori Socio-Sanitari (OSS) sono presenti in reparto, secondo turnazioni prestabilite, a garantire una copertura anche di notte e nei giorni festivi.

Gli infermieri assicurano un'assistenza pianificata sulla base dei bisogni individuali del paziente avvalendosi della collaborazione degli OSS di supporto.

Il medico di reparto effettua una valutazione almeno giornaliera delle condizioni cliniche degli assistiti al fine di monitorare il grado di raggiungimento degli obiettivi clinici e assistenziali dandone puntuale riscontro in cartella clinica.

Lo/la Psicologo/a fornisce supporto psicologico ai pazienti ed ai familiari, a partire dal giorno feriale successivo all'ingresso, recandosi personalmente da loro.

La Direzione Sanitaria, attraverso le sue articolazioni (Comitato Infezioni Ospedaliere, Comitato Rischio Clinico, Nucleo Aziendale di Controllo, Farmacista), effettua periodiche valutazioni sull'adesione alle buone pratiche assistenziali.

La natura e le caratteristiche del programma di Assistenza che verrà messo in atto riguardano alcune prestazioni, in particolare:

- visite mediche;
- terapie farmacologiche mirate al controllo dei sintomi secondo gli obiettivi specifici delle cure palliative;
- assistenza infermieristica;
- monitoraggio delle condizioni cliniche con l'ausilio di strumenti non invasivi;
- altri possibili interventi sanitari secondo le necessità che potrebbero manifestarsi (prelievi



venosi, medicazioni, infusioni di liquidi, posizionamento catetere vescicale, gestione accessi venosi centrali e/o periferici, ecc.)

Il paziente potrà comunque rifiutare in ogni momento qualsiasi trattamento proposto e potrà interrompere l'assistenza senza l'obbligo di motivare la decisione e senza che questo comporti alcuna perdita della possibilità di essere seguito e curato nell'ambito del Servizio Sanitario Regionale.

La informiamo inoltre che anche per le cure palliative, come accade in tutte le discipline mediche, i trattamenti non sono esenti da possibili complicazioni, anche se attuati con perizia, diligenza e prudenza.

In ottemperanza alla normativa vigente in materia di prevenzione del rischio di contagio e secondo le indicazioni della Direzione Sanitaria, i pazienti potranno essere sottoposti a *screening* periodici con tampone antigenico o molecolare per ricerca Virus Sars-CoV2.

The patient may however refuse any proposed treatment at any time and may interrupt the assistance without the obligation to justify the decision and without this entailing any loss of the possibility of being followed and treated within the Regional Health Service. We also inform that even for palliative care, the treatments are not free from possible complications, even if carried out with skill, diligence and prudence. In compliance with current prevention of the risk of contagion and according to the indications of the Health Department, patients may be subjected to the periodic screening with antigenic or molecular swabs for Virus Sars-CoV2 research.

CONTATTI TELEPHON AND MAIL CONTACTS

Tel. 041 - 50 71 708 Tel. 041 - 50 71 708 Fax 041 - 0998705
E-mail reparto.cso@policlinicosanmarco.it

IL NOSTRO PERSONALE OUR STAFF

All'interno del reparto operano diverse figure professionali, identificabili anche dal colore della divisa:
Various professional figures operate within the department, also identifiable by the color of the uniform

medico	bianco	doctor	<i>white</i>
caposala	rosso	coordinator	<i>red</i>
infermiere	blu	nurse	<i>blue</i>
fisioterapista	giallo	physioterapist	<i>yellow</i>
logopedista, psicologo, altre figure	camice bianco	healthcare assistant	<i>white</i>
operatore socio-sanitario (OSS)	verde	support staff	<i>green</i>
addetto alle pulizie	bianco e rosso	cleaning service	<i>white and red</i>

ORARIO VISITE VISITING HOURS

Il paziente, durante la degenza presso il reparto *Hospice*, può ricevere le visite da parte di parenti ed amici senza alcun limite o restrizione di orario (*Open access*)

Fino a cessazione dello stato di emergenza pandemica da Covid-19, si chiede ai parenti e ai visitatori il rispetto delle norme di prevenzione del rischio di contagio in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa vigente e dalla Direzione Sanitaria.

During the hospital stay in the hospice ward, the patient can receive visits from relatives and friends without any limit or restriction of time (open access).

Untill the end of the pandemic emergency from Covid-19, relatives and visitors are asked to comply with the rules from preventing the risk of contagion the provisions of current legislation and the Health Departement



I PASTI MEALS

Il servizio di ristorazione è garantito da una cucina centrale interna che propone menù, con diverse possibilità di scelta, appositamente formulati in relazione alla stagionalità ed alle esigenze nutrizionali dei pazienti.

Vengono serviti secondo i seguenti orari:

The catering service is guaranteed by a central internal Kitchen that offers menus, with various choices, specially formulated in relation to the seasonality and nutritional needs of the patients.

colazione (<i>breakfast</i>)	ore 07:30	Per pazienti con gravi problemi nutrizionali è prevista la preparazione di frullati/ macinati nonché la somministrazione di prodotti per alimentazione enterale.
pranzo (<i>lunch</i>)	ore 11:45	
cena (<i>dinner</i>)	ore 17:45	

ABBIGLIAMENTO E COSE UTILI CLOTHING AND USEFUL THINGS

Si suggerisce di portare con sé l'indispensabile per la permanenza in ospedale e in particolare e in particolare:

- capi di abbigliamento comodi, decorosi e compatibili con l'ambiente ospedaliero (camicia da notte o pigiama, calze, pantofole chiuse, vestaglia o tuta sportiva)
- il necessario per la cura e l'igiene della persona ed i farmaci normalmente assunti (che vanno portati in visione all'atto del ricovero)

We suggest you to bring with you the essential items you'll need during your hospital stay and in particular:

- *comfortable clothing, decent and compatible with the hospital environment (nightgown or pajamas, socks, closed slippers, dressing gown or sports suit)*
- *the necessary for the care and hygiene of the person and the drugs normally taken (which must be brought to the deed of hospitalization)*

ORARIO RICEVIMENTO DEI MEDICI DOCTORS RECEPTION HOURS

Presso il reparto *Hospice* il personale medico si rende costantemente disponibile durante l'orario di servizio.

The medical staff is always available during working hours.

Non si rilasciano informazioni telefoniche sullo stato di salute dei pazienti: il personale è vincolato dal segreto professionale e dal rispetto della normativa in materia di protezione dei dati.

(Health professionals can't release personal information about patients by telephone)

TERAPIA FARMACOLOGICA PHARMACOLOGICAL THERAPY

La terapia farmacologica che il paziente assumerà durante la degenza sarà totalmente gestita dal personale.

During the hospital stay, the drug therapy will be completely managed by the staff.

DIMISSIONE DISCHARGE FROM THE WARD

Al momento della dimissione verrà rilasciata una documentazione da consegnare al medico di famiglia contenente informazioni sulla degenza, sulle indagini diagnostiche e sulla terapia da seguire a domicilio. Chi desiderasse avere dichiarazioni amministrative di ingresso o di dimissione (certificati di ricovero) può farne richiesta al personale dell'Ufficio Accettazione Ricoveri.

Il personale della struttura attiva, ove previsto e in collaborazione con gli assistenti sociali dell'Azienda ULSS territorialmente competente, un percorso di dimissione protetta dedicata ai pazienti in condizioni



di fragilità.

At the time of discharge, a documentation will be issued to be delivered to the family doctor containing informations on hospitalization, diagnostic investigation and therapy to be followed at home. Anyone wishing to have administrative declarations of entry or discharge (certificates of hospitalization) can apply to the staff of the Admission Acceptance Office. The staff activates, where required, and in collaboration with the social workers of the local ULSS company, a protected discharge program dedicated to patients in frail conditions.

RICHIESTA COPIA CARTELLA CLINICA REQUEST A COPY OF MEDICAL RECORDS

La copia della cartella clinica può essere richiesta, compilando un modulo da consegnare all'apposito ufficio sito in Accettazione Centrale.

A copy of the medical record can be requested, by filling in a form to be delivered to the appropriate office located at the Central Reception

Tel. 041-5071 685

e-mail: servizio.archivio@policlinicosanmarco.it

OGGETTI DI VALORE VALUABLE PERSONAL ITEMS

Nella Casa di Cura non è disponibile un servizio di custodia di oggetti personali e/o di valore.

La Direzione non si assume la responsabilità di eventuali furti o smarrimenti a vostro danno, in merito a cui vi sarà richiesto di firmare un modulo informativo.

Pertanto, si consiglia ai pazienti di non portare con sé:

- denaro (eccetto minime somme ad esempio per eventuali consumazioni al bar)
- gioielli o altri oggetti di valore (dispositivi elettronici, orologi etc.)

Patients are advised not to bring with them: money (except for small amounts, for example for drinks at the bar; jewelry or other valuables (electronic devices, watches, etc.)

ALTRI SERVIZI OTHER SERVICE

Tutte le stanze sono dotate di televisore a disposizione dei degenti.

All'ingresso della Casa di Cura (piano terra) è presente il servizio Bar.

Su richiesta è disponibile, a chiamata, un parrucchiere.

I familiari dei pazienti possono usufruire del servizio mensa a pranzo dalle ore 12.00 alle ore 14.00 previa richiesta al coordinatore.

E' possibile l'accesso alla Biblioteca presso la sala d'attesa.

Le stanze di degenza sono personalizzabili compatibilmente con l'ambiente ospedaliero con oggetti di proprietà.

All rooms are equipped with television. At the entrance to the Nursing Home (ground floor) there is a Bar service. A hairdresser is available upon request. Patients' relatives can use the canteen service for lunch from h. 12.00 to h.14.00 upon request to coordinator. Access to the Library is possible in the waiting room.

Hospital rooms can be customized in accordance with the hospital environment.

MEDIATORE LINGUISTICO LANGUAGE MEDIATOR

Per contattare il mediatore linguistico è necessario rivolgersi al caposala.

(language mediator is available by asking to coordinator)

ASSISTENZA RELIGIOSA RELIGIOUS ASSISTANCE

E' disponibile l'assistenza religiosa grazie alla presenza quotidiana di un sacerdote cattolico.

Nel rispetto del pluralismo religioso, i pazienti possono richiedere di prendere contatto con vari Ministri di culto. I contatti sono disponibili presso il coordinatore infermieristico.



Religious assistance is available thanks to the daily presence of a Catholic priest. In compliance with religious pluralism, patients can request to make contact with various ministers of worship. Contact details are available from the Nursing Coordinator.

SUGGERIMENTI E GESTIONE DI DISFUNZIONI-RECLAMI

SUGGESTIONS AND FAULT MANAGEMENT-COMPLAINTS

Per ogni eventuale segnalazione, proposta o reclamo, che può contribuire a rispondere in modo sempre più attento ai bisogni e alle aspettative dei nostri ospiti, può contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) sito al 1° piano della struttura, o rivolgersi al Coordinatore dell'Unità Operativa.

For any report, proposal or complaint, which can help to respond more and more attentively to the need and expectations of our guest, you can contact the Public Relations Office (URP) located on the 1st floor of the structure or contact the Coordinator of the Operational Unit

Tel. 041-5071 618

e-mail urp@policlinicosanmarco.it

ATTIVITÀ DI PET THERAPY PET THERAPY ACTIVITY

E' attiva una convenzione con l'Associazione Terra di Hope che effettua attività con l'ausilio del cane.

Tale intervento di tipo educativo e ricreativo è finalizzato al miglioramento della qualità di vita. Il contatto con l'animale permette infatti uno scambio *relazionale* ed *emozionale* tra la persona e "l'amico a quattro zampe" tale da provocare cambiamenti positivi in chi li riceve ed aumentare il benessere psicofisico.

E' inoltre prevista la possibilità di accesso del proprio cane secondo le modalità indicate nel regolamento interno della struttura.

An agreement is active with the Terra di Hope Association which carries out activities with the help of the dog. The contact with the animal in fact allows a relational and emotional exchange between the person and the "four-legged friends" such as to cause positive changes in those who receive them and increase psychophysical well-being.

The possibility of accessing one's own dog is also envisaged according to the methods indicated in the internal regulations of the structure.

ASSISTENZA SOCIALE SOCIAL ASSISTANCE

Il Servizio Sociale è attivo all'interno dell'equipe dell'Hospice nella figura dell'Assistente Sociale.

È a cura del Servizio Sociale svolgere anamnesi familiari e sociali utili alla definizione e alla realizzazione del Progetto Integrato di Cura; l'anamnesi si svolge attraverso colloqui con i pazienti, i familiari ed eventuali altre persone di riferimento.

Il Servizio Sociale si raccorda con i servizi sociali e sociosanitari del territorio (per es. dei Comuni, dei Distretti sociosanitari, della UOC Cure Palliative e suoi Servizi Domiciliari) ogniqualvolta sia ritenuto opportuno per la miglior definizione, realizzazione o per il monitoraggio del Progetto Integrato di Cura della persona.

È inoltre un punto di riferimento per pazienti e familiari per colloqui informativi e di orientamento in ambito legislativo/amministrativo in materia di non autosufficienza e disabilità, con particolare riguardo a situazioni di pazienti nel cui nucleo familiare siano presenti altre persone fragili e minori di età.

L'Assistente Sociale opera nel rispetto del Codice Deontologico degli Assistenti Sociali secondo le metodologie proprie del Servizio Sociale, integrando il proprio lavoro con gli altri professionisti dell'equipe.

Per appuntamenti è possibile rivolgersi alla Caposala o scrivere a:

assistente.sociale@policlinicosanmarco.it

Social Worker to legislative/administrative guidance with regard to non-self-sufficiency and disability.



RACCOMANDAZIONI

RECOMMENDATIONS

I pazienti non devono per nessun motivo allontanarsi dalla struttura ospedaliera senza permesso
Per non disturbare gli altri pazienti:

- evitare rumori inutili e discussioni ad alta voce,
- tenere radio o TV a basso volume e spegnerli dopo le 22.00
- utilizzare i telefoni cellulari a suoneria bassa e con tono di voce adeguato
- non camminare lungo il corridoio durante l'orario di dispensa e non avvicinarsi ai carrelli contenenti il cibo
- non lasciare panni, pannoloni o biancheria usati nei bagni, depositarli negli appositi contenitori
- i cestini nelle camere di degenza (sacco trasparente) vanno utilizzati solo per i rifiuti indifferenziati
- in reparto vi sono i contenitori per la raccolta differenziata (vetro, plastica, carta)
- è indispensabile che venga rispettata la privacy ed i diritti di tutti i singoli degenti
- è vietato prendere pannoloni, teli, guanti o altro materiale, né utilizzare presidi ed ausili del reparto se non previa richiesta al personale che provvederà a fornire quanto ritenuto necessario
- è possibile per il parente/accompagnatore, previa autorizzazione, supportare il paziente per le seguenti attività: aiuto durante i pasti, piccole operazioni di igiene personale (lavare mani, piedi, igiene orale, ecc.), posizionamento del paziente a letto o in carrozzina, seguendo strettamente le indicazioni ricevute e, se necessario, in presenza dell'operatore

Patients must not leave the hospital without permission for any reason

In order not to disturb other patients:

- *Avoid unnecessary noise and discussions loudly*
- *Keep the radio or TV at a low volume and turn them off after h.10 p.m.*
- *use mobile phones at low ringer and with an adequate tone of voice*
- *do not walk along the aisle during pantry hours and do not approach trolleys containing the food*
- *do not leave used cloths, diapers or linens in the bathrooms, deposit them in the appropriate contains*
- *the basket in the hospital rooms (trasparent bag) must be used only only for unsorted waste*
- *in the ward there are containers for separate collection (glass, plastic, paper)*
- *it is essential that the privacy and rights of the individual patients be respected*
- *it is forbidden to take diapers, towels, gloves or other material, unless previously requested to the staff who will provide what is deemed necessary*

The relative/ carer can support the patient upon authorization for the following activities: help with meals, minor personal hygiene tasks

La ringraziamo sin d'ora della preziosa collaborazione e rimaniamo a disposizione per ogni eventuale chiarimento.

We thank you for your attention