



CARTA DI ACCOGLIENZA

Area di Medicina Fisica e Riabilitativa

con sezione Neurologica, Cardiologica, Ortopedica, Respiratoria

Medicine Physical Therapy and Rehabilitation

3° piano

La missione della nostra Casa di Cura è quella di assicurare la presenza di professionisti e tecnologie qualificati per offrire un servizio orientato all'utente e sempre rispettoso di tutti i suoi bisogni.

A tale scopo poniamo particolare attenzione alla gestione del dolore, alla dignità della persona, alla sicurezza delle cure, nonché alla loro umanizzazione e personalizzazione.

La degenza viene inoltre supportata da alcune attività quali la *clownterapia* e la *musicoterapia* che, attraverso un approccio ludico, stimolano il buon umore dei pazienti rendendo il ricovero più leggero.

PERSONALE

Medico di Area e Responsabile del Day-Hospital

Dott. **Michelangelo Beggio**

Medici sezione riabilitativa neuro-motoria:

Medico Responsabile

Dott.ssa **Strukel Alessandra**

Medico

Dott. Filippo Vittadini

Medici sezione cardiologica e respiratoria:

Medico Responsabile

Dott. **Del Piccolo Franco**

Medico

Dott. Mohamad Bassam

Aiuto Dirigente

Dott. Alberto Scarpa

Coordinatore (Caposala) Riabilitazione Neurologica e Cardiologica

Antonino Saccuta

Coordinatore (Caposala) Riabilitazione Ortopedica

Laura De Gobbi (2° piano)

Coordinatore (Caposervizio) di Fisiokinesiterapia

Anna Zaja

Coordinatore (Caposervizio) di Logopedia

Nicoletta Senigaglia

Neuropsicologo

Andrea Biasotto

Psicologo Psicoterapeuta

Sandra Siggia

ASSISTENZA

I medici, gli infermieri e gli 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 Operatori Socio-Sanitari (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 clinico assistenziali dandone riscontro in cartella clinica. La Direzione Sanitaria, attraverso le sue articolazioni (Comitato Infezioni Ospedaliere, Comitato Rischio Clinico, Nucleo Aziendale di Controllo, Farmacista) effettua periodicamente valutazioni sull'adesione alle buone pratiche assistenziali.

CONTATTI

Tel 041 - 5071 750

041 - 5071 754

041 - 5071 891

Fax 041 - 0998754

E-mail **reparto.fkt@policlinicosanmarco.it**



Nel darLe il benvenuto, cogliamo l'occasione per fornirLe, alcune informazioni che potranno esserLe utili durante il soggiorno presso la nostra Struttura.

IL NOSTRO PERSONALE (staff)

Le figure professionali, all'interno della struttura, sono identificabili anche dal colore della divisa:

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, può ricevere le visite da parte di parenti ed amici con le seguenti modalità e fasce orarie:

<u>GIORNI FERIALI</u> (every day)	dalle 07:00 alle 08:00 dalle 13:00 alle 15:00 dalle 19:00 alle 20:00	Si richiede a tutti i visitatori il massimo rispetto degli orari di visita, ricordando gentilmente di non ostacolare, ritardare o interferire con le attività medico-assistenziali del reparto. Si ricorda inoltre che, per motivi di igiene e sicurezza, le persone in visita nelle stanze di degenza non devono essere più di 2 per paziente.
<u>GIORNI FESTIVI</u> (sunday)	dalle 10:00 alle 11:00 dalle 14:00 alle 15:00 dalle 19:00 alle 20:00	

Nei caso in cui possa essere di giovamento per il malato, è possibile la permanenza di un familiare o altra persona significativa al di fuori di tali orari di visita. Al fine di garantire anche il normale svolgimento delle attività assistenziali, tali presenze vanno concordate e definite con il personale di reparto.

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:

colazione (<u>breakfast</u>)	ore 07:30	Si raccomanda di non portare cibi o bevande ai degenti per non modificare il regime dietetico previsto. Per pazienti con gravi problemi nutrizionali è prevista la preparazione di frullati e macinati nonché la somministrazione di prodotti per alimentazione enterale.
pranzo (<u>lunch</u>)	ore 12:00	
cena (<u>dinner</u>)	ore 18:00	

ABBIGLIAMENTO E COSE UTILI

Si suggerisce di portare con sé l'indispensabile per la permanenza in ospedale 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)



ORARIO RICEVIMENTO DEI MEDICI

I medici ricevono i familiari previo appuntamento tramite caposala del reparto.

Si informa a tal proposito che, eccezionalmente per motivi legati a problematiche organizzative o ad urgenza-emergenza, il colloquio con i medici di reparto potrebbe ritardare o essere posticipato.

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

La terapia farmacologica che il paziente assumerà durante la degenza sarà totalmente gestita dal personale. Non è consentita la gestione in autonomia di qualsiasi terapia farmacologica, né l'assunzione di integratori o altri prodotti fitoterapici.

DIMISSIONE

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, in collaborazione con gli assistenti sociali dell'ULSS, un percorso di dimissione protetta dedicata in particolare ai pazienti in condizioni di fragilità.

RICHIESTA COPIA CARTELLA CLINICA

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

Tel. 041-5071 685

e-mail: servizio.archivio@policlinicosanmarco.it

OGGETTI DI VALORE

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.)

ALTRI SERVIZI

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

Inoltre, all'ingresso della Casa di Cura (piano terra), è presente il servizio bar e rivendita di giornali e quotidiani che osserva i seguenti orari:

dal lunedì	dalle ore 07.00	sabato, domenica e	dalle ore 07.00
al venerdì	alle ore 19.00	festivi	alle ore 17.00

Su richiesta è disponibile, a chiamata, un parrucchiere.

MEDIATORE LINGUISTICO

Per contattare il mediatore linguistico è necessario rivolgersi al caposala.

(language mediator is available by asking to coordinator)



ASSISTENZA RELIGIOSA

Nella cappella cattolica, sita al 5° piano della Casa di Cura, viene celebrata e la S. Messa:

dal lunedì al venerdì ore 17.00

sabato, domenica e festivi ore 09.15

Nel rispetto del pluralismo religioso, i pazienti possono richiedere di prendere contatto con i Ministri dei vari culti.

GESTIONE DI DISFUNZIONI – SUGGERIMENTI – RECLAMI

Per eventuali reclami, segnalazioni o proposte, contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico Urp sito al 1° piano della struttura, o il Coordinatore dell'Unità Operativa.

Tel. 041-5071 618

e-mail urp@policlinicosanmarco.it

REGOLE E RACCOMANDAZIONI

- I pazienti non devono per alcun motivo allontanarsi dalla struttura ospedaliera senza permesso
- Non è permesso di fumare e assumere alcolici
- Non usare i telefoni cellulari durante il trattamento e durante le ore di riposo. Può essere utilizzato nelle stanze a suoneria bassa e con tono di voce adeguato
- Evitare di disturbare gli altri pazienti con rumori, discussioni ad alta voce. Tenere radio o TV a basso volume e spegnerli dopo le 22.00
- 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 normali rifiuti. In reparto vi sono i contenitori per la raccolta differenziata (vetro, plastica, carta)
- L'assistenza ai pazienti da parte di assistenti/care-giver deve essere sempre autorizzata dal reparto
- Durante le attività di supporto al degente o in presenza dei medici si deve uscire dalla stanza ed accomodarsi in sala d'attesa fino a nuova indicazione del personale
- 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, 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
- Nel caso di impossibilità di colloquio negli orari prestabiliti, si prega di contattare il coordinatore per concordare la possibilità di appuntamento in orari diversi
- Non portare cibi e bevande (acqua esclusa) ai pazienti senza avvisare il personale
- È sconsigliato l'ingresso ai bambini di età inferiore ai 12 anni, salvo deroghe e/o preventivi accordi con il personale di reparto