

CARTA DEI SERVIZI

OSPEDALE DI COMUNITÀ



OSPEDALE DI COMUNITÀ DI MARSCIANO
C/O Casa della Comunità
Marsciano Via Corneli e Piccolotti n.1

REDATTO	VERIFICATO	APPROVATO
Dr.ssa Ilaria Vescarelli	Dr.ssa Ilaria Vescarelli	Dr.ssa Ilaria Vescarelli

1 PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO	3
1.1 Principi e Impegni nei confronti dei cittadini	3
2 ELEGGIBILITÀ AL SERVIZIO	3
3 ACCESSO E PRESA IN CARICO	4
3.1 Accesso	4
3.2 Presa in carico	4
3.3 Durata del ricovero	5
3.4 Approccio multidisciplinare	5
4 ASPETTI STRUTTURALI E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	5
4.1 Come Raggiungerci	5
4.2 Orari Di Apertura Del Servizio	6
4.3 Organizzazione Degli Spazi	6
4.4 Servizi offerti	6
4.5 Contatti Telefonici	7
4.5.1 Cosa Portare Con Sé	7
5 QUALITÀ, TRASPARENZA E TUTELA DEL CITTADINO	7
5.1 Umanizzazione Delle Cure: Il Mediatore Culturale	7
5.2 Modalità Di Richiesta Della Cartella Clinica E/O Referti	7
5.3 Tutela E Privacy Dei Dati Personali	8
5.4 Suggerimenti E Modalità Di Effettuazione E Gestione Dei Reclami	8
6 VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI	8
7 INFEZIONI CORRELATE ALL'ASSISTENZA	8

1 PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

L'Ospedale di Comunità (O.d.C.) è una struttura sanitaria di ricovero che afferisce alla rete di offerta dell'Assistenza Territoriale. Si configura come una struttura intermedia tra il domicilio e il ricovero ospedaliero, con la finalità di evitare ricoveri ospedalieri impropri e/o di favorire dimissioni protette in luoghi più idonei al prevalere di fabbisogni sociosanitari, di recupero funzionale e dell'autonomia, più prossimi al domicilio.

1.1 Principi e Impegni nei confronti dei cittadini

L'Ospedale di Comunità di Marsciano nello svolgimento dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari ispira la propria attività al rispetto dei seguenti principi:

- **EGUAGLIANZA:** I servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, a prescindere dal sesso, dalla razza, dalla lingua, dalle condizioni economiche e sociali, dalla religione, dalle opinioni politiche;
- **IMPARZIALITÀ:** All'assistito sono garantite obiettività e giustizia nelle procedure di assegnazione, presa in carico e gestione del servizio;
- **RISERVATEZZA:** All'assistito è garantita la tutela della riservatezza e della privacy in conformità a quanto indicato dalla normativa Europea (<https://www.uslumbria1.it/azienda/per-il-cittadino/privacy/>);
- **CONTINUITÀ:** I servizi sono erogati con regolarità senza soluzione di continuità e nel rispetto degli impegni concordati e programmati. La continuità assistenziale è garantita:
 - dal costante raccordo ed interscambio con il medico di medicina generale;
 - dalla presenza e definizione dei collegamenti funzionali tra i servizi territoriali e le strutture sanitarie, sociosanitarie/ assistenziali, sociali coinvolte nella cura, assistenza e riabilitazione dell'ospite.
- **TRASPARENZA:** Le modalità di funzionamento del Servizio sono suscettibili di monitoraggio, supervisione e controllo da parte degli interessati;
- **PARTECIPAZIONE:** l'assistito partecipa attivamente al suo percorso di cura mediante la sottoscrizione del Piano Terapeutico Assistenziale (PAI), del Consenso informato e delle note informative alle procedure/esami richiesti. L'assistito ha inoltre la possibilità di fornire informazioni e formulare suggerimenti/segnalazioni utili al miglioramento del servizio rivolgendosi all'URP Aziendale. Ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano e, può compilare periodicamente, appositi questionari per la valutazione della qualità percepita del servizio a lui erogato.
- **APPROPRIATEZZA:** Tutti gli operatori coinvolti nel processo di cura perseguono obiettivi di qualità ed efficacia delle prestazioni. Il servizio garantisce personale altamente formato e qualificato al raggiungimento degli obiettivi espressi.

2 ELEGGIBILITÀ AL SERVIZIO

All' Ospedale di Comunità possono accedere i pazienti residenti o domiciliati nel territorio del distretto che presentano:

- patologia acuta minore che non necessitano di ricovero in ospedale;
- patologie croniche riacutizzate che devono completare il processo di stabilizzazione clinica con una valutazione prognostica di risoluzione a breve termine (entro 30 giorni).

Criteri di eleggibilità:

- pazienti fragili e/o cronici, provenienti dal domicilio, per la presenza di riacutizzazione di condizioni cliniche preesistenti, insorgenza di un quadro imprevisto in cui il ricovero in ospedale risulti inappropriato;
- pazienti, prevalentemente affetti da multimorbilità, provenienti da struttura ospedaliera, per acuti o riabilitativa, clinicamente dimissibili per la conclusione del percorso diagnostico-terapeutico ospedaliero, ma con condizioni richiedenti assistenza infermieristica continuativa;
- pazienti che necessitano di assistenza nella somministrazione di farmaci o nella gestione di presidi e dispositivi,
- pazienti che necessitano di interventi di affiancamento, educazione ed addestramento del paziente e del caregiver prima del ritorno al domicilio;
- pazienti che necessitano di supporto riabilitativo-rieducativo, il quale può sostanziarsi in:
 - valutazioni finalizzate a proporre strategie utili al mantenimento delle funzioni e delle capacità residue;
 - supporto e educazione terapeutica al paziente con disabilità motoria cognitiva e funzionale;
 - interventi fisioterapici nell'ambito dei percorsi/Protocolli già attivi nel reparto di provenienza e finalizzati al rientro a domicilio.

3 ACCESSO E PRESA IN CARICO

3.1 Accesso

L'accesso presso l'Ospedale di Comunità può avvenire:

- **dal Domicilio** su proposta del:
 - Medico Medicina Generale;
 - Medico di continuità assistenziale;
 - Medico specialista ambulatoriale;
- **dall'Ospedale** su proposta del:
 - Medico di reparto;
 - Medico Pronto Soccorso/OB;
- **da Struttura Riabilitativa Ospedaliera** su proposta di:
 - Medico di reparto.

La presentazione della domanda di ingresso va inviata dalla struttura/entità proponente alla **C.O.T.** (Centrale Operativa Territoriale) o al **P.U.A.** (Punto Unico di Accesso) della Casa di Comunità di riferimento.

3.2 Presa in carico

Al momento del ricovero il paziente e/o amministratore di sostegno firmano il **"Patto di cura"** ovvero il documento di accettazione delle condizioni e dei termini di ricovero in cui sono indicati:

- la durata del ricovero;
- l'impegno da parte del paziente e/o del familiare al rientro al domicilio alla scadenza del periodo di ricovero.

Entro e non oltre le 72 ore dalla data di ricovero, l'equipe multidisciplinare effettua la stesura del P.A.I. (Piano Assistenziale individualizzato) ovvero il documento che definisce gli obiettivi clinico-assistenziali individuati all'ingresso, le attività assistenziali, il piano fisioterapico, la terapia, le eventuali visite specialistiche, l'addestramento del care-giver, i tempi di rivalutazione, le interfacce e le procedure per la gestione delle dimissioni.

3.3 Durata del ricovero

Il ricovero presso l'Ospedale di Comunità ha una durata **non superiore a 30 giorni**. Solo in casi eccezionali e comunque motivati dalla presenza di situazioni cliniche non risolte, la degenza potrà prolungarsi ulteriormente e comunque fino ad un massimo di **60 giorni** mediante produzione di apposita documentazione.

3.4 Approccio multidisciplinare

La gestione e l'attività dell'Ospedale di Comunità si basa su un approccio multidisciplinare, multiprofessionale ed interprofessionale, in cui viene assicurata la collaborazione e l'integrazione delle diverse figure professionali, ovvero:

- **Direttore del Distretto** o il Responsabile sanitario da lui delegato;
- **Referente Medico** della struttura, ovvero il responsabile clinico dei pazienti ricoverati;
- **Coordinatore Infermieristico**, garante della pianificazione e gestione delle attività professionali/lavorative del personale ad esso afferente;
- **Infermiere Case Manager**, figura di riferimento per il paziente, i familiari e/o care-giver, altri operatori sanitari e sociali;
- **Infermiere**, ovvero l'operatore sanitario responsabile dell'assistenza generale infermieristica;
- **Assistente Sociale**, figura che concorre, nell'ambito della équipe multidisciplinare, alla conoscenza e valutazione degli aspetti socioassistenziali del paziente;
- **Fisioterapista**, professionista impegnato nella valutazione delle capacità motorie e funzionali residue di ogni ospite;
- **Logopedista**, opera in collaborazione con le altre figure professionali alla creazione del programma riabilitativo mirato e personalizzato dell'Ospite;
- **Operatore Socio-Sanitario (O.S.S.)**: professionista che, in base alla pianificazione assistenziale infermieristica, soddisfa i bisogni primari della persona favorendo l'autonomia ed il benessere personale.

4 ASPETTI STRUTTURALI E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

4.1 Come Raggiungerci

L'Ospedale di Comunità (OdC) di Marsciano è situato, in Via Corneli e Piccolotti n.1, presso l'ex stabile ospedaliero di Marsciano ospitante anche la Casa di Comunità (CdC) di Marsciano.

L'OdC si trova al 1° piano della struttura; l'accesso per disabili con relativo parcheggio è posto sul retro dell'edificio.

La struttura è raggiungibile:

- **in auto** dalla E45/SS3bis- uscita "Marsciano" seguire le indicazioni per Marsciano Centro;
- **in autobus linea** urbana fermata Piazza Carlo Marx (a pochi passi dall'ingresso della CdC).
- Per altre linee consultare www.fsbusitalia.it. (sezione Umbria)

4.2 Orari Di Apertura Del Servizio

L'assistenza in Ospedale di Comunità è garantita nelle 24 ore, 7 giorni su 7, con il supporto del personale sanitario del Responsabile Clinico e gli altri professionisti sanitari e sociali coinvolti nel Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

Familiari e/o caregiver possono accedere al servizio nelle giornate e fasce orarie indicate nella seguente tabella:

Apertura al pubblico	Giorni	Fascia Oraria
	Dal lunedì al sabato	11.30-13.30 17.30-19.00
	Domenica e festivi	11.30-13.30 16.30-19.30

4.3 Organizzazione Degli Spazi

Nell'Ospedale di Comunità del Distretto della Media Valle del Tevere sono garantiti i seguenti spazi:

- Area per l'accoglienza corredata di divani e sedie per gli utenti/visitatori;
- Camere di degenza con servizio igienico, locale per bagno assistito;
- Area al servizio della residenzialità (Sala di attesa, tisaneria, sala ristoro, luogo di culto)
- Area per le attività sanitarie (ambulatori, medicherie, palestra per riabilitazione fisica);
- Area destinata ai servizi di supporto (magazzini, depositi, Morgue).

4.4 Servizi offerti

L'OdC, oltre all'attività clinico-assistenziale svolta dall'équipe multidisciplinare presente, assicura l'attivazione di ulteriori servizi sanitari, assistenziali e di supporto, secondo i bisogni dei pazienti e l'organizzazione aziendale.

In particolare, sono previsti accessi in struttura (su prescrizione del medico referente clinico dell'OdC) dei seguenti medici specialisti:

- Geriatra;
- Palliativista-medicina del dolore;
- Cardiologo;
- Nutrizionista;
- Fisiatra;
- Neurologo;
- Dermatologo;
- Otorino;
- Pneumologo.

Sono inoltre assicurati gli accessi in struttura dei medici e degli infermieri dell'Ambulatorio degli Accessi Vascolari del presidio ospedaliero di Pantalla.

Sono effettuati in struttura i seguenti **esami diagnostici**:

- ECG;

- ecografie addominali;
- esami ematici.

4.5 Contatti Telefonici

I contatti telefonici o recapiti e-mail del servizio sono indicate nella seguente tabella:

Referente	Telefono
Responsabile dell'OdC	075/541 4530
Coordinatore infermieristico	075/541 4600
Servizio infermieristico	075/541 4614
Studio medico (orario di ricevimento utenti dal lunedì al venerdì dalle ore 11:30 alle ore 12:30)	075/541 4588

4.5.1 Cosa Portare Con Sé

4.5.1.1 Documentazione clinica

- Cartella/e cliniche, lettera/e di dimissioni, esami diagnostici, referti di esami, radiografie anche riferibili a patologie pregresse e/o a precedenti ricoveri;
- altra documentazione sanitaria;
- terapia medica in atto con un elenco dettagliato dei farmaci assunti a domicilio, compresi anche farmaci omeopatici e/o integratori;

4.5.1.2 Effetti personali

- Biancheria personale, vestaglia, pantofole, asciugamani;
- Necessario per igiene personale;
- Materiale per la cura e la custodia personale di eventuali protesi.

5 QUALITÀ, TRASPARENZA E TUTELA DEL CITTADINO

5.1 Umanizzazione Delle Cure: Il Mediatore Culturale

Per facilitare l'accesso degli utenti stranieri ai servizi l'Ospedale di Comunità si avvale della collaborazione dei mediatori linguistico-culturali. Una delle loro funzioni è quella di supportare operatori sanitari ed utenti in attività quali descrizione di sintomi, informazioni sui servizi, richieste di pronto soccorso, traduzione di documenti utili all'attività clinico/assistenziale, ecc.

Il sostegno del mediatore linguistico-culturale può essere richiesto, al bisogno, dal personale del servizio durante il ricovero del paziente straniero seguendo le opportune indicazioni per l'attivazione (<https://www.uslumbria1.it/servizio/mediazione-culturale/>). Gli interventi dovranno essere richiesti con almeno 48 ore di anticipo rispetto alla data di realizzazione del servizio.

5.2 Modalità Di Richiesta Della Cartella Clinica e/o Referti

I pazienti possono consultare e/o chiedere il rilascio della cartella clinica, dei referti clinici e di altra documentazione sanitaria prodotta nell'Ospedale di Comunità.

La richiesta va effettuata utilizzando la modulistica aziendale scaricabili al link:

<https://www.uslumbria1.it/servizio/cartella-clinica-e-altra-documentazione-sanitaria/>

5.3 Tutela E Privacy Dei Dati Personali

La riservatezza sui dati personali è garantita dalle norme contenute nel codice per la privacy. L'Azienda USL Umbria1, e dunque l'Ospedale di Comunità, in quanto titolare del trattamento dei dati, si impegna a porre in essere le misure idonee a garantire nell'applicazione. Ai sensi D.Lgs. n.196/2003 e s.m.i., del Regolamento Europeo 679/2016, del Codice Privacy nonché del Regolamento della Regione Umbria n. 7 del 30 dicembre 2003.

Le informazioni inerenti allo stato di salute dei pazienti vengono fornite solo ai familiari o alle persone designate al momento del ricovero in Ospedale di Comunità, tramite l'evidenza riportata nello specifico in cartella clinica dell'utente (modulo trattamento dei dati personali).

5.4 Suggerimenti E Modalità Di Effettuazione E Gestione Dei Reclami

L'Azienda USL Umbria 1, e dunque l'Ospedale di Comunità, favorisce la comunicazione e l'informazione con i cittadini anche attraverso i propri referenti degli Uffici URP (Ufficio Relazione con il Pubblico) , situati nelle strutture distrettuali aziendali. Il cittadino/utente può effettuare segnalazioni, reclami, elogi, ringraziamenti, suggerimenti, seguendo le indicazioni accessibili dal sito aziendale URP
<https://www.uslumbria1.it/u-r-p/>

6 VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Medici, infermieri ed operatori del servizio si impegnano tutti costantemente a fornire un servizio al paziente e ai suoi familiari/caregiver, in conformità alle più recenti linee guida ed evidenze scientifiche, nella consapevolezza che i bisogni del paziente vengono prima di ogni altra cosa.

7 INFEZIONI CORRELATE ALL'ASSISTENZA

L'Ospedale di Comunità assicura assistenza in regime di degenza nel rispetto di regole igienico-sanitarie e organizzative a tutela di pazienti, visitatori e caregiver.

Agli utenti e ai visitatori è richiesto di attenersi alle indicazioni del personale e alle buone pratiche igieniche, in particolare all'igiene delle mani mediante l'utilizzo dei dispenser di soluzione alcolica presenti nella struttura, nonché di adottare comportamenti responsabili, evitando situazioni di affollamento.

In presenza di sintomi respiratori, febbre o sospetto di malattie infettive e contagiose, è necessario seguire le indicazioni del personale sanitario e valutare l'eventuale rinvio dell'accesso. Tutti gli utenti sono tenuti a rispettare le regole organizzative e le indicazioni informative presenti nella struttura.