

OSPEDALE DI ESINE

# Guida al servizio UO di Medicina Interna



Guide to the service  
Operating Unit of Internal Medicine



Guide au service  
Unité opérationnelle de Médecine Interne



*Gentile Signora / Egregio Signore*

*Questo opuscolo ha lo scopo di presentarLe la nostra organizzazione, in modo semplice affinché possa esserLe da guida per usufruire dei servizi che possiamo offrirLe; non si propone di esaurire tutte le informazioni sull'attività che verrà svolta, ma di fornire una serie di indicazioni che possono servirLe prima, durante e dopo il ricovero.*

*Ci auguriamo che una migliore conoscenza dell'organizzazione della nostra Unità Operativa, insieme al costante impegno di tutto il personale per migliorare la qualità dell'assistenza, possa esserLe utile in questa esperienza di ricovero.*

*La preghiamo di rivolgersi al personale di reparto per qualsiasi necessità e*

*La ringraziamo per la collaborazione che potrà fornirci.*

## **INDICE**

<b>UNITÀ OPERATIVA DI MEDICINA INTERNA DI ESINE</b>	<b>3</b>
<b>POLITICA DEL PAZIENTE VULNERABILE E FRAGILE</b>	<b>3</b>
<b>DIRITTI DEL PAZIENTE</b>	<b>3</b>
<b>MODALITA' DI RICOVERO ORDINARIO</b>	<b>4</b>
<b>DAY HOSPITAL</b>	<b>4</b>
<b>AMBULATORI</b>	<b>4</b>
<b>LA DEGENZA</b>	<b>5</b>
<b>ATTIVITA' GIORNALIERA</b>	<b>5</b>
<b>IL VITTO</b>	<b>6</b>
<b>ACCESSO ALL'UNITA' OPERATIVA E ALLE CAMERE DI DEGENZA</b>	<b>6</b>
<b>COLLOQUI CON I SANITARI</b>	<b>7</b>
<b>MODALITA' DI DIMISSIONE</b>	<b>7</b>
<b>RILASCIO COPIA DI CARTELLA CLINICA</b>	<b>8</b>



**9**



**16**

## UNITÀ OPERATIVA DI MEDICINA INTERNA DI ESINE

Nell'Unità Operativa (UO) presta servizio un'équipe di operatori sanitari specializzati in campo internistico, con l'obiettivo di fornire risposte nella richiesta da parte degli utenti in tema di gestione (diagnosi, cura, prevenzione, assistenza e riabilitazione) delle malattie internistiche, nonché dell'educazione e formazione sanitaria anche dei familiari.

Tel. 0364.369026 Femminile - 0364.369033 Maschile.

## POLITICA DEL PAZIENTE VULNERABILE E FRAGILE

In relazione alla politica aziendale che individua il paziente vulnerabile e fragile, si identificano i seguenti pazienti:

- soggetti anziani, non autosufficienti
- soggetti con patologie croniche
- soggetti con patologie oncologiche
- in ogni caso persone che non possono (o non riescono), in modo continuativo e permanente gestire compiutamente se stessi e la propria vita.

Tale fragilità si esprime con modalità ed esigenze ampiamente differenziate che richiedono interventi necessariamente personalizzati.

A questi pazienti l'équipe garantisce:

- ✓ assegnazione immediata del posto letto all'ingresso nell'UO
- ✓ logistica pertinente
- ✓ presenza continuativa di un accompagnatore/tutore
- ✓ dispositivi di sicurezza e di protezione del paziente
- ✓ istruzione e formazione del personale su tecniche specifiche per la raccolta dati/ottenimento consenso informato
- ✓ mediatore culturale
- ✓ dimissione protetta - provvedere per fornire:
  - ausili
  - presidi
  - eventuali certificazioni
  - lettera con schema facilitato per l'assunzione delle terapie e/o riabilitazione
  - scheda infermieristica di dimissione per passaggio in cura a RSA o per pazienti in carico ADI
  - contatti con i Comuni di appartenenza e ASSI per sistemazione domiciliare.

**NB** E' disponibile un servizio di mediazione culturale svolto nelle seguenti lingue: albanese, arabo, francese, indi (India), urdu (Pakistan), inglese, tedesco, polacco, rumeno, russo, spagnolo, portoghese, serbo-croato, ucraino, cinese, somalo, swahili.

L'attivazione del servizio è stabilita dal medico dell'UO.

## DIRITTI DEL PAZIENTE

- Diritto alla vita e alla identità personale intesa come rispetto globale del suo vissuto, delle sue esigenze ed aspirazioni

- Diritto alla libertà: personale, di domicilio, di movimento, di corrispondenza, di pensiero, di professione religiosa, di opinioni politiche, affettive e sessuali
- Diritto all'informazione e alla partecipazione
- Diritto al nome, all'immagine, alla riservatezza, all'onore e alla reputazione
- Diritto alla salute intesa come prevenzione, cura e riabilitazione a domicilio e in strutture sanitarie, ospedaliere e non ospedaliere, con trattamento individualizzato e rispettoso della sua personalità
- Diritto al mantenimento e all'assistenza sociale.

## **MODALITA' DI RICOVERO ORDINARIO**

Il ricovero presso l'UO può avvenire tramite:

- L'unità operativa di Pronto Soccorso, per i casi urgenti. In questo caso l'utente viene valutato dal medico di Pronto Soccorso il quale decide se ricoverarlo.
- Su proposta del medico curante.
- Su proposta del medico specialista operante presso gli ambulatori divisionali.
- In questo caso, dopo la compilazione della scheda di prenotazione, l'utente viene contattato telefonicamente dal personale dell'UO ed informato sulle modalità e i tempi del ricovero.

Il giorno del ricovero il paziente si deve presentare all'Accettazione Amministrativa Ricoveri Ospedalieri, all'ingresso dell'ospedale, e firmare il modulo inerente il trattamento dei dati sensibili. Tutte le informazioni riguardanti lo stato di salute sono riservate, quindi, se si desidera che una persona di fiducia riceva informazioni in tal senso, è necessario che tale consenso sia esplicitato per iscritto.

Si consiglia di portare la documentazione medica inerente ricoveri precedenti, esami ambulatoriali, terapia domiciliare, le stesse saranno restituite nel più breve tempo possibile e comunque alla dimissione. È importante, per i sanitari, conoscere in dettaglio le terapie assunte, se ne richiede quindi l'elenco oppure la confezione stessa del farmaco.

## **DAY HOSPITAL**

Eroga le prestazioni diagnostiche e terapeutiche multidisciplinari non erogabili ambulatorialmente. Il Day Hospital è un ricovero di una sola giornata. Le modalità di prenotazione sono le stesse del ricovero ordinario.

Ogni modalità di ricovero è decisa e organizzata in base alle esigenze personali di ogni paziente. Tel 0364.369316.

## **AMBULATORI**

Afferiscono all'Unità Operativa i seguenti ambulatori:

- Medicina interna
- Diabetologia
- Ematologia
- Epatologia
- Infettivologia

- Oncologia
- Ecografia internistica.

Si accede a tali ambulatori tramite prenotazione al Centro Unico di Prenotazione: Tel. 0364.369348.

## LA DEGENZA

Nell'UO sono presenti stanze a due o tre letti con bagno; l'unità di degenza per ogni paziente consiste in: tavolo e sedie, letto articolato, comodino, armadio fornito di chiave e la testata di luci sopra il letto. Inoltre sono disponibili anche dei bagni attrezzati e poltrone articolate.

Ogni utente verrà istruito sul loro utilizzo da un operatore al momento del ricovero.

## ATTIVITA' GIORNALIERA

La vita in ospedale è regolata da ritmi quotidiani dettati da precise necessità organizzative in cui i pazienti si vedranno coinvolti.

Le principali attività sono così distribuite:

ore 6.00-8.00	Rifacimento letti Igiene dei pazienti Igiene degli ambienti Rilevazione temperatura corporea e parametri vitali Prelievi ematici Somministrazione terapie
Ore 7.00-8.00	Colazione
Ore 9.00-12.00	Visita medica Esecuzione indagini diagnostiche
Ore 12.00	Pranzo
Ore 13.00-14.00	Visita parenti
Ore 14.00-18.30	Somministrazione terapie Esecuzione indagini diagnostiche Visita medica
Ore 18.00	Cena
Ore 19.15-20.00	Visita parenti
Ore 20.00- 22.00	Rifacimento letti Igiene dei pazienti Somministrazione terapie
Ore 22.00	Riposo

E' richiesta la collaborazione di tutti al fine di creare un ambiente rispettoso delle esigenze dei pazienti e per non ostacolare le attività mediche-infermieristiche e l'organizzazione delle attività di reparto.

In particolare:

- Rispettare gli orari di visita dei parenti/visitatori
- Mantenere ordinati il comodino e l'armadio assegnati
- Non allontanarsi dall'unità operativa senza avvisare il personale
- Attenersi alle norme dietetiche prescritte
- Non assumere farmaci o altre sostanze non prescritte
- Utilizzare apparecchi radiofonici o televisivi a volume e ad orari adeguati e non utilizzare gli stessi in presenza di pazienti operati
- Non utilizzare apparecchi radiofonici e/o televisivi durante il giro visita
- Utilizzare il telefono cellulare con suoneria con volume adeguato
- Non utilizzare telefoni cellulari in presenza di apparecchiature elettromedicali
- Non fumare nell'ospedale
- Non trattenerne oggetti di valore o somme di denaro
- Non tenere piante interrato nella stanza per evitare l'insorgenza di infezioni
- Mantenere un comportamento civile e di collaborazione con gli operatori.

## **IL VITTO**

Ogni giorno il personale addetto prenoterà il pranzo e la cena per il giorno successivo, in base alle preferenze espresse sul menù del giorno.

Il personale infermieristico si prenderà cura di impostare eventuali diete personalizzate.

L'educazione sanitaria per eventuali diete domiciliari viene effettuata dalla dietista.

Viene data preventiva comunicazione del digiuno in previsione di esami diagnostici o di misure terapeutiche per i quali è richiesto.

La distribuzione dei pasti, avviene nei seguenti orari:

- ore 7,30 colazione
- ore 12,00 pranzo
- ore 18,00 cena.

Il familiare che è presente per l'intera giornata ad assistere il proprio congiunto può accedere al Servizio Mensa, il cui costo è fissato in € 3.87 a pasto.

La richiesta deve essere fatta al personale di reparto ed autorizzata dalla Capo Sala (Coordinatore Infermieristico).

## **ACCESSO ALL'UNITA' OPERATIVA E ALLE CAMERE DI DEGENZA DA PARTE DI PARENTI E DI VISITATORI**

Gli orari di visita per tutti i giorni della settimana sono i seguenti:

- dalle ore 13.00 alle ore 14.00
- dalle ore 19.15 alle ore 20.00

Si raccomanda che le visite di parenti e amici siano numericamente contenute per non affaticare i pazienti e che siano limitate ai tempi stabiliti.

I sanitari dell'Unità Operativa possono autorizzare a trattenersi oltre gli orari prestabiliti i familiari (o il personale da questi delegato per l'assistenza diretta) dei pazienti:

- bisognosi di particolare assistenza:
- ultra sessantacinquenni o minori
- operati durante la giornata dell'intervento
- operati oltre la prima giornata, se non autosufficienti.

In tali casi l'autorizzazione si riferisce ad una sola persona.

Si richiede la collaborazione dei visitatori nel lasciare in ordine la stanza di degenza ed in particolare non appoggiare indumenti/altro e/o non sedersi sui letti vuoti/non utilizzati.

## **COLLOQUI CON I SANITARI**

Dopo la visita medica e nel primo pomeriggio, compatibilmente con gli impegni quotidiani, i Medici sono a disposizione dei familiari per fornire informazioni relative alla situazione clinica, a meno di diversa disposizione scritta da parte del malato stesso. All'entrata di ogni camera di degenza sono esposti cartelli con i nomi dei Medici ai quali fare riferimento.

Il Direttore della Unità Operativa è a disposizione dei familiari nella giornata di martedì dalle ore 14.00.

## **MODALITA' DI DIMISSIONE**

La data di dimissione è comunicata e concordata con il paziente o con le persone di riferimento se non autosufficiente. Al momento della dimissione viene rilasciata una circostanziata relazione clinica che specifica:

- il motivo del ricovero
- l'evoluzione della patologia
- le condizioni cliniche del paziente
- le conclusioni diagnostiche
- l'esito di esami ed eventuali consulenze specialistiche effettuate
- la terapia da seguire a domicilio
- le eventuali visite di controllo/esami
- le eventuali certificazioni
- data di eventuale rientro
- dieta domiciliare.

Il paziente può chiedere la concessione di un permesso di uscita straordinario in caso di inderogabili o eccezionali esigenze. Tale permesso, annotato puntualmente sul diario della cartella clinica e controfirmato, è accordato dai Medici qualora non sussistano controindicazioni cliniche.

## **RILASCIO COPIA DI CARTELLA CLINICA**

Il paziente o un suo familiare o altro soggetto da lui delegato ha il diritto di richiedere ed ottenere, successivamente alla dimissione, copia della cartella clinica nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 15 giorni dalla richiesta.

La domanda deve essere presentata al personale dell'Ufficio Cartelle Cliniche, presso l'ingresso dell'Ospedale, nei giorni da Lunedì a Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 15.42. Il pagamento deve essere effettuato presso gli sportelli Cassa/CUP (1° piano) al momento della richiesta. La Cartella Clinica o altra documentazione sanitaria è rilasciata in copia autenticata dal Direttore Medico di Presidio e si ritira presso il Banco Informazioni, in busta chiusa nel rispetto delle disposizioni in materia di riservatezza previste dalla Legge per la tutela della privacy (196/2003), viene consegnata all'interessato, munito di documento di riconoscimento o al delegato munito di documento di riconoscimento proprio più delega firmata e documento di riconoscimento del delegante.





*Dear Sir/Madam*

*the aim of this leaflet is to introduce you to our organization and services that we can offer you; its purpose is to furnish some simple and useful information about hospitalization, without pretending to give a complete information. We wish that a better knowledge of our Operating Unit organization and at the same time the constant engagement of our Staff in order to make better the quality of the assistance, can be useful to your hospitalization.*

*For every necessity You can address to our Staff and we thank you for your collaboration.*

## **INDEX**

<b>OPERATING UNIT OF INTERNAL MEDICINE - ESINE</b>	<b>10</b>
<b>POLITICS OF THE VULNERABLE AND FRAGILE PATIENT</b>	<b>10</b>
<b>RIGHTS OF THE PATIENT</b>	<b>10</b>
<b>MODALITIES OF ADMISSION</b>	<b>11</b>
<b>DAY HOSPITAL</b>	<b>11</b>
<b>AMBULATORIES</b>	<b>11</b>
<b>TIME SPENT IN HOSPITAL</b>	<b>12</b>
<b>DAILY ROUTINE</b>	<b>12</b>
<b>MEALS</b>	<b>13</b>
<b>VISITING</b>	<b>13</b>
<b>INFORMATION FROM DOCTORS</b>	<b>14</b>
<b>DISCHARGE FROM HOSPITAL</b>	<b>14</b>
<b>RELEASE OF CLINICAL RECORDS COPY</b>	<b>15</b>

## OPERATING UNIT OF INTERNAL MEDICINE - ESINE

In the Operating Unit (UO) there is a team of sanitary operators specialized in the internist camp, which provides and manage internist diseases of patients (diagnosis, cares, prevention, assistance and rehabilitation), education and sanitary formation of the familiars.

Phone: 0364.369.026 Women Ward - 0364.369.033 Men Ward.

## POLITICS OF THE VULNERABLE AND FRAGILE PATIENT

The UO, according to the ASL politic for the vulnerable and fragile patient, identifies the followings categories of patients:

- Old aged persons, not self-sufficient;
- Patients with chronic pathologies;
- Oncological patients
- Not self-sufficient person.

This fragility involves many different needs, that demand personalized interventions.

To these patients the UO guarantees:

- soon assignation of a bed after the admission
- adequate logistic
- presence of a tutor
- presence of a cultural mediator
- safe and protection devices
- instructions for the Staff about the gathering of personal data and informed consent
- controlled discharge from hospital, in order to furnish:
  - aid
  - devices
  - certifications
  - letter with instructions about therapies and rehabilitation
  - telephone numbers and charged persons in case of necessity
  - discharging nurse form for the passage of cares at the RSA or ADI.

**PAY ATTENTION:** It's available a service of cultural mediation in the following languages: Albanian, Arab, French, Hindi, Urdu, **English**, German, Polish, Romanian, Russian, Spain, Portuguese, Serbian-Croatian, Ukrainian, Chinese, Somalian, Swahili. The Service is activated by the UO Doctors.

## RIGHTS OF THE PATIENT

- Right to the life and to the personal identity, respect of living, needs and purposes
- Right to the personal freedom, freedom of domicile, movement, correspondence, thought, religion, politic opinions, sexual orientation
- Right to be informed and to participate
- Right to the Name, reputation, privacy, honour
- Right to the Health as prevention, care and rehabilitation; at domicile, in hospital or other

- Sanitary Centres, with an individual treatment that respects the single person
- Right to the Social Assistance.

## **MODALITIES OF ADMISSION**

The Admission to the Operating Unit happens through:

- Emergency Room (Pronto Soccorso), for urgencies
- Proposal by the Family Doctor
- Proposal by the Specialist Doctor, after an ambulatory visit. In this case will be written the reservation form. In this case, after writing the reservation form, the Staff of the UO phones to the patient about modalities and times of the admission to the hospital.

The admission day patient must go to the Administrative Acceptance for the Admission to the Hospital, at the main entrance of the hospital. During the Admission patient must sign the privacy form. All information about Health are reserved; if you desire that a charged person receives any information, you must write an informed consent.

It's suggested to bring medical documents concerning previous admissions, exams or visits; documents will be returned as soon as possible or at the discharge from hospital.

It's important, for the Sanitary Staff, to know well therapies assumed. The Staff asks the List of the therapies or the confection of the medicine.

## **DAY HOSPITAL**

Through the Day Hospital Admission We make diagnostic and therapeutic interventions that we don't make in the Ambulatories. The "Day Hospital" is a short time admission (normally during a day). Modalities of reservation are the same of the ordinary admission.

Every modality of admission is organized according to the needs of the patient.

## **AMBULATORIES**

In the Operating Unit We have the followings ambulatory services:

- Internal Medicine
- Diabetology
- Hematology
- Hepatology
- Infectivology
- Oncology
- Internist ecography.

You must reserve at the Unique Reservation Centre (CUP).

## TIME SPENT IN HOSPITAL

In the UO we have two three beds rooms, all with bathrooms; the equipment for every single patient consists in: a table with chairs, articulate bed, bedside table, wardrobe with keys and lights above the bed. Furthermore there are special bathrooms and articulated armchairs. Every patient is warned about the utilisation by the sanitary staff, at the moment of admission.

## DAILY ROUTINE

For organisational purposes there is a strict routine in the department. The hospital day is organised as follows:

Hours: 6.00-8.00a.m.	Make beds Wash/clean patient, rooms Take temperature Take blood samples Give medicines
7.00-8.00	Breakfast
9.00-12.00	Doctors' rounds Examinations/Tests
12.00	Lunch
13.00-14.00p.m.	Visiting time
14.00-18.30	Give medicines Examinations/Tests Doctors' rounds
18.00	Dinner
19.15-20.00	Visiting time
20.00- 22.00	Make beds Wash/clean patient Give medicines
22.00	Sleep

We kindly ask for everyone's co-operation so that we can create a department which respects the patient's need as well as those of our staff.

Therefore, you are kindly requested to:

- Keep to the visiting hours
- Keep bedside tables and wardrobes tidy
- Tell a member of staff before leaving the department
- Adhere to the doctor's diet for the patients
- Keep mobile phones with an adequate sound
- Keep mobile phones switched off if there are electro- medical equipments
- Keep the radio and TV at a normal volume; don't use it during the doctor's visiting round
- Refrain from smoking.(NO SMOKING)
- Keep valuables and money with you. Do not leave them lying around.
- Don't assume drugs or other substances not prescribed
- Don't hold buried plants in the room in order to avoid the rising of infections
- Maintain a civil and collaborative behaviour with the sanitary staff.

## **MEALS**

Every day staff will come round with a lunch and dinner menu for the following day.

The nursing staff will , in consultation with the dietician, arrange for special diets, if necessary.

Dietician provides to explain the sanitary education in case of diets at domicile. You will be told if the patient has to stay without food before certain medical examinations or for other reasons.

Mealtimes:

- 7.30 a.m. Breakfast
- 12.00 p.m. Lunch
- 18.00 Dinner

The family member who stays all day to look after the patient can use the hospital canteen. The cost of a meal is € 3.87. To use the service you must ask the nursing staff who will arrange for the authorisation to be given.

## **VISITING**

Visiting times for every day of the week are as follows:

- from 13.00 to 14.00
- from 19.15 to 20.00

It is advised that not too many people should come at the same time to avoid tiring the patients. You must also keep to the visiting times.

The sanitary staff of the Operating Unit can authorize to stay after the prescribed timetables the relatives (or the staff delegate for the direct attendance) of the patients:

- needy of detail attendance
- over 65 years old or minors
- operated during the intervention day
- operated after the first day, if not self-sufficient
- In these cases the authorization refers to a single person.

Collaboration of the visitors is requested in order to leave well the hospital rooms, and in particular don't put clothes or other things and/or don't sit down on the empty beds.

### **INFORMATION FROM DOCTORS**

After the medical visits and in the early afternoon Doctors, according with their daily works, are available for patients' relatives to give information about the clinical situation, excepted if patient gives a written disagreement. In every room there are sign-boards with the names of the interested Doctors.

The Operating Unit Director is available for relatives on Tuesday, from 14.00 p.m.

### **DISCHARGE FROM HOSPITAL**

The discharge Date is decided according with the patient or the charged persons. At the discharge is delivered a detailed Clinical Report that specifies:

- motivations of the admission
- changes of the pathology
- patient's clinic conditions
- diagnostic conclusions
- exams results and specialized visits, if they are been made.
- domicile therapy
- control visits / exams
- any documents
- date of further possible admissions
- domicile diet.

The patient cans obtain an extraordinary exit permission if he has great urgencies. This permission, written and subscribed on the clinical record, is given by the Doctors if there are not clinical counter-indications.

## **RELEASE OF CLINICAL RECORDS COPY**

A parent or another person nominated by him/her has the right to request and obtain, after the patient's discharge from Hospital, a copy of the clinical records(cartella clinica). This copy will be ready for collection within two weeks after the request has been made.

The request must be made at the Staff of the **Bureau of Clinical Records**, which is located at the main entrance of the Hospital, from Monday to Friday, from 8.00a.m. to 15.42p.m. You must pay at Payment Counters/CUP Desk(1st Floor), when you request it. Clinical Records or any other Sanitary Documents are delivered in authentic copy by Ward Medical Director and you receive it at the Information Office, in a closed envelope, as requested by the Privacy Law (196/2003); envelope is delivered to the patient by showing his identity document, or a person charged by him by showing his own identity document, the signed delegation and the identity document of the patient.



*Cher Monsieur/Madame*

*Cette fiche d'information se propose de Vous présenter notre organisation et les services que nous pouvons Vous offrir. Vous y trouverez des simples informations utiles pour votre hospitalisation.*

*Nous souhaitons que la connaissance de l'organisation de notre Unité Opérationnelle puisse vous être utile pendant votre hospitalisation. Pour n'importe quelle nécessité Vous pouvez vous adresser au personnel du rayon. Nous vous remercions pour votre collaboration.*

## **INDEX**

<b>UNITÉ OPÉRATIONNELLE DE MÉDECINE INTERNE - ESINE</b>	<b>17</b>
<b>POLITIQUE DU PATIENT VULNÉRABLE ET FRAGILE</b>	<b>17</b>
<b>DROITS DU PATIENT</b>	<b>17</b>
<b>MODALITÉS D' HOSPITALISATION</b>	<b>18</b>
<b>DAY HOSPITAL</b>	<b>18</b>
<b>AMBULATOIRES</b>	<b>18</b>
<b>PENDANT L'HOSPITALISATION</b>	<b>18</b>
<b>ACTIVITÉ QUOTIDIENNE</b>	<b>19</b>
<b>NOURRITURE</b>	<b>20</b>
<b>VISITEURS</b>	<b>20</b>
<b>ENTREVUES AVEC LE PERSONNEL SOIGNANT</b>	<b>21</b>
<b>MODALITÉS DE DÉMISSION</b>	<b>21</b>
<b>DÉLIVRANCE COPIE FICHE CLINIQUE</b>	<b>22</b>



## UNITÉ OPÉRATIONNELLE DE MÉDECINE INTERNE - ESINE

Dans l'Unité Opérationnelle (UO) on a une équipe d'opérateurs sanitaires spécialisés en médecine interne qui se propose de répondre aux exigences des patients concernant la gestion (diagnostique, soin, prévention, assistance et réhabilitation) des maladies internes, ainsi que l'éducation et la formation sanitaire des familiers.

Tél. 0364.369.026 Rayon Féminin; 0364.369.033 Rayon Masculin.

### POLITIQUE DU PATIENT VULNÉRABLE ET FRAGILE

L'UO, en accord avec la politique de l'ASL concernant le patient vulnérable et fragile, identifie les suivantes catégories de patients:

- patient oncologique
- patient avec pathologie chronique
- pas-habiles
- personnes avec plus de 65 ans, pas autonomes ou avec des pathologies chroniques.

Cette fragilité demande des interventions spéciales.

Pour ces patientes l'UO garantie:

- Assignation immédiate d'un lit au moment de l'hospitalisation
- Logistique appropriée
- la présence continuée d'un tuteur
- la présence d'un médiateur culturel
- des appareils pour la protection des patients
- la formation du personnel sur la récolte des données pour le consentement informé
- démission protégée, afin de fournir:
  - aides
  - défenses
  - certifications
  - fiches d'information sur les thérapies à prendre et/ou la réhabilitation
  - fiche infirmieristique de démission pour le passage dans RSA ou ADI.

**ATTENTION:** Il est disponible un service de médiation culturelle dans les suivantes langues: albanais, arabe, **français**, indi, urdu anglais, allemand, polonais, roumain, russe, espagnol, portugais, serbe-croate, hukraïne, chinois, somali, swahili. Le service est activé par le médecin de l'UO.

### DROITS DU PATIENT

- Droit à la vie et à l'identité personnelle du patient, au respect des ses exigences et aspirations
- Droit à la liberté personnelle, de domicile, de mouvement, de correspondance, de pensée, de religion, d' opinion politique, affective et sexuelle
- Droit à l'information et à la participation
- Droit au nom, à l'image, à la discrétion, à l'honneur et à la réputation
- Droit à la santé, comme prévention, soin et réhabilitation; à domicile et dans structures sanitai-

- res, hospitalières et pas hospitalières, avec traitement individualisé et respect de la personnalité
- Droit au maintien et à l'assistance sociale.

## **MODALITÉS D' HOSPITALISATION**

L'hospitalisation dans l'UO peut se passer :

- avec le Poste de Secours, pour les urgences
- suivant la proposition du médecin
- suivant la proposition du médecin spécialisé, après la visite d'ambulatoire. En ce cas on écrit la fiche de réservation. En ce cas, après la compilation de la fiche de réservation, le patient est appelé téléphoniquement par le personnel de l'UO, pour tout ce qui concerne les modalités et les temps de l'hospitalisation.

Le jour de l'hospitalisation le patient doit aller à l'Acceptation Administrative pour les Hospitalisations qui se trouve à l'entrée principale de l'Hôpital. Au moment de l'hospitalisation on doit signer le module pour le traitement des données sensibles. Toutes les informations sur la santé sont réservées, donc si on veut qu'une personne chargées les reçoive, on doit présenter un consentement écrit.

Il est conseillé d'apporter la documentation médicale concernant hospitalisations et/ou visites et examens précédents; la documentation sera rendue le plus brièvement possible et certainement à la démission. Il est important, pour le personnel sanitaire, de connaître d'une façon détaillée les thérapies prises, donc on demande la liste ou bien la confection des remèdes.

## **DAY HOSPITAL**

Certaines interventions chirurgicales, diagnostiques et thérapeutiques ne demandent pas une hospitalisation prolongée et ne sont pas faites en ambulatoire, donc on les fait en 'Day-Hospital'. Le 'Day Hospital' se fait pendant une journée. Les modalités de réservation sont les mêmes de l'hospitalisation ordinaire. Chaque modalité de réservation est organisée selon les exigences personnelles des patients.

## **AMBULATOIRES**

Dans notre Unité Opérationnelle on a les Ambulatoires suivants:

- Médecine Interne
- Diabétologie
- Hématologie
- Hépatologie
- Infectivologie
- Oncologie
- écographie interne.

Pour ces ambulatoires on doit réserver au Centre Unique Réservation (CUP).

## **PENDANT L'HOSPITALISATION**

Dans l'UO il y a des pièces avec deux ou trois lits, avec bain; la dotation d'hospitalisation pour cha-

que patient consiste en un table avec chaises, lit articulé, table de nuit, armoire avec clés et les lumières au dessus des lits. De plus on a des bains équipés et des fauteuils articulés. Des opérateurs expliquent aux patients le fonctionnement des appareils, au moment de l'hospitalisation.

## ACTIVITÉ QUOTIDIENNE

La vie de l' hôpital est réglée par rythmes quotidiens dictés par des précises nécessités d'organisation. Les activités principales sont:

heures 6.00-8.00	Remaniement des lits Hygiène des patients et mobilisation Relevé de la température corporelle Prélèvements hématiques Administration thérapies
heures 7.00-8.00	Petit - déjeuner
heures 9.00-12.00	Examens diagnostiques Visites des Médecins Médicaments Opérations chirurgicales
heures 12.00	Déjeuner
heures 13.00-14.00	Visite familiais
heures 14.00-18.30	Remaniement des lits Hygiène des patients et mobilisation Administration thérapies Assistance post-intervention Relevé de la température corporelle Examens diagnostiques Visites des médecins
heures 18.00	Diner
heures 19.15-20.00	Visite familiais
heures 20.00- 22.00	Remaniement des lits et mobilisation Hygiène des patients Administration thérapies
heures 22.00	Repos

On demande la collaboration de tous afin de créer une situation qui respecte les exigences des patients et ne pas déranger les activités médicales et des infirmiers et l'organisation des activités du rayon.

En particulier il faut:

- Respecter les horaires de visite
- Tenir en ordre le tiroir et l'armoire qu'on vous a donnés
- Ne pas s'éloigner de l'unité opérationnelle sans prévenir le personnel
- Suivre les diètes qu'on vous a données
- Ne pas prendre thérapies ou d'autres substances pas prescrites
- utiliser radio et télévision avec un volume et dans des horaires appropriés, et ne pas les utiliser quand il y a des patients qui ont été opérés
  
- ne pas utiliser radio et télévision pendant les visites des médecins
- utiliser le téléphone portable avec un volume approprié
- ne pas utiliser les téléphones portables quand il y a des appareils électromédicales
- ne pas fumer dans l'hôpital
- ne pas tenir objets précieux et beaucoup d'argent
- ne pas tenir dans la chambre des plantes enterrées afin d'éviter les infections
- tenir un comportement civile et de collaboration avec les opérateurs.

## **NOURRITURE**

Chaque jour le personnel chargé réserve le déjeuner et le dîner pour le jour suivant, selon les préférences du menu de ce jour là.

Les infirmiers s'occupent d'organiser des diètes personnelles.

Le diététicien fournit des informations pour d'éventuelles diètes domiciliaires

On communique le jeûne quand il est nécessaire en vue d'examen ou certaines thérapies.

Horaires des repas:

- heures 7.30 petit-déjeuner
- heures 12.00 déjeuner
- heures 18.00 dîner

Les parents qui sont présents pour toute la journée en assistance des patients peuvent jouir du Service Cantine, dont le prix est fixé en € 3.87 par repas. Le Service Cantine doit être demandé au personnel du rayon et c'est autorisé par le/la Gardien/ne de Salle.

## **VISITEURS**

Les horaires de visite pour tous les jours de la semaine sont les suivants:

- dès 13.00 aux 14.00 heures
- dès 19.15 aux 20.00 heures

On recommande que les visites des parents et d'amis soient peu nombreuses afin de ne pas fatiguer les patients et qu'elles soient limitées dans les horaires fixés.

Le personnel sanitaire de l'Unité Opérationnelle peut autoriser à rester-là après les horaires fixés

les parents (ou le personnel chargé de l'assistance directe) des patients:

- besogneux d'une particulière assistance:
- qui ont plus de 65 ans ou mineurs
- opérés pendant la journée d'intervention
- opérés après la première journée, si pas autonomes.

En ces cas l'autorisation est donnée à une seule personne.

On demande la collaboration des visiteurs pour laisser en ordre les chambres et en particulier on demande de ne pas poser vêtements ou d'autres choses sur les lits vides, et ne pas s'y asseoir.

## **ENTREVUES AVEC LE PERSONNEL SOIGNANT**

Les médecins, après les visites et dans l'après-midi, en accord avec les devoirs quotidiens, sont à disposition des parents/personnes chargées, qui sont autorisés par le patient avec un consentement écrit, pour donner des informations sur la situation clinique. Dans chaque pièce il y a une fiche avec les noms des Médecins de référence.

Le Directeur de l'UO est normalement disponible pour les entrevues avec les parents/personnes chargées chaque mardi dès 14.00 heures.

## **MODALITÉS DE DÉMISSION**

La date de démission est communiquée et déterminée avec le patient ou les personnes chargées s'il n'est pas autonome. Au moment de la démission on délivre une approfondie relation clinique qui spécifie:

- les motivations de l'hospitalisation
- l'évolution de la pathologie
- les conditions cliniques du patient
- les conclusions diagnostiques
- les résultats des examens et d'éventuelles consultations spécialisées effectuées
- la thérapie à suivre chez soi
- éventuelles visites de contrôle/examens
- éventuelles certifications
- date d'éventuelle rentrée à l'hôpital
- diète chez soi.

Le patient peut demander la concession d'un permes de sortie extraordinaire en cas exceptionnels. Le permes, noté sur la fiche clinique et signé, est donné par les médecins s'il n'y a pas des contre-indications cliniques.

## **DÉLIVRANCE COPIE FICHE CLINIQUE**

Le patient ou ses familiers ou d'autres personnes chargées ont le droit de demander et d'obtenir, après la démission, une copie de la fiche clinique le plus brièvement possible et quand même pas au delà de 15 jours de la demande. La demande doit être présentée au personnel du Bureau Fiches Cliniques, qui se trouve à l'entrée de l'hôpital, dès Lundi jusqu'au Vendredi, dès 8.00 heures jusqu'à 15.42 heures. On doit payer chez les guichets Caisse/CUP (1<sup>er</sup> étage), au moment de la demande. La Fiche Clinique ou d' autre documentation sanitaire est délivrée en copie authentique par le Directeur Médical du Pavillon et on la reçoit chez le Guichet Informations, dans une enveloppe fermée afin de respecter les dispositions en matière de Privacy prévues par la Loi 196/2003. La Fiche Clinique est délivrée au patient, qui doit avoir avec soi un document d' identité, ou à une personne chargée qui doit avoir son propre document d' identité, le document d' identité du patient et un document de délégation signé par le patient même.



AZIENDA CON SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' UNI EN ISO 9001:2008  
CERTIFICATO CSQ 9122.ASLV - IQNET IT-43700 EA 37, 38

ASL  
DI  
VALLECAMONICA - SEBINO

[www.aslvallecamicasebino.it](http://www.aslvallecamicasebino.it)