

DISTRETTO SOCIO-SANITARIO PADOVA SUD OSPEDALE DI COMUNITA'

CARTA DEI SERVIZI



	CARTA DEI SERVIZI OSPEDALE DI COMUNITA' (OdC) CONSELVE Direzione Funzione Territoriale Direzione Distretto Padova Sud OdC Conselve	Rev. n°00 del 25/03/2021 Pag. 2 di 10
---	---	--

Gentile Signora, Egregio Signore,

con questa Carta dei Servizi illustriamo l'organizzazione e quanto riteniamo significativo dichiarare e garantire alle persone accolte presso l'Ospedale di Comunità (OdC) sito nel presidio ospedaliero di Conselve.

I pazienti accolti presso la struttura fruiscono di un servizio residenziale temporaneo al massimo di 30 giorni, prorogabili di altri 30 giorni qualora il responsabile clinico della struttura certifichi la non dimissibilità.

La retta è di euro 145 per i primi 30 giorni o per i primi 60 qualora il medico certifichi la non dimissibilità ed è **GRATUITA**
Successivamente sarà prevista una compartecipazione alla spesa secondo la tabella riportata.

Tabella n. 1

1. GLI IMPEGNI

L'Ospedale di Comunità si impegna a migliorare continuamente la qualità della propria offerta di cura e di assistenza, nel rispetto dei bisogni e delle aspettative della persona accolta.

Svolge il suo operato perseguendo:

- a. APPROPRIATEZZA tecnico-professionale, organizzativa e gestionale per erogare prestazioni congrue con il bisogno di salute.
- b. EFFICACIA per gli esiti di salute dell'individuo e della collettività basandosi su percorsi e linee guida codificate per le patologie trattate.
- c. EFFICIENZA nella gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie, utilizzando le risorse messe a disposizione dalla normativa Regionale.
- d. SICUREZZA rivolta al paziente per tutelarlo dai danni potenziali associati alle cure sanitarie e agli operatori che erogano prestazioni riabilitative
- e. EQUITÀ di accesso, garantita ai cittadini attraverso percorsi di ammissione al servizio trasparenti e codificati da liste di attesa per priorità.
- f. OTTIMIZZAZIONE DELLE RISORSE, offrendo idonei percorsi che non richiedono il ricovero in ospedale o che trovano in questa sede il loro completamento prima del ritorno al domicilio.

Per garantire la migliore assistenza possibile ai degenti è necessario instaurare uno stretto rapporto di collaborazione tra i familiari ed il personale dell'OdC.

2. LA STRUTTURA

L'Ospedale di Comunità (OdC) è una struttura autonoma, collocata all'interno dell'Ospedale di Conselve, al quinto piano.

Vi si accede dalla *hall* di ingresso dell'Ospedale di Conselve, seguendo poi le indicazioni per ODC riportate sulla cartellonistica.

L'OdC dispone di 3 stanze singole e 6 doppie tutte con bagno privato.

	CARTA DEI SERVIZI OSPEDALE DI COMUNITA' (OdC) CONSELVE Direzione Funzione Territoriale Direzione Distretto Padova Sud OdC Conselve	Rev. n°00 del 25/03/2021
		Pag. 3 di 10

Per un totale di 15 posti letto.

La struttura è stata progettata ed arredata con l'obiettivo di facilitare l'autonomia delle persone accolte e la socializzazione per i degenti e i visitatori.

Le camere dispongono di un tavolo e sono dotate wi fi.

A disposizione delle persone accolte e dei visitatori vi sono inoltre:

- sala d'attesa esterna all'ingresso,
- sala soggiorno con tavoli e sedie dove possono essere serviti i pasti, attrezzata di televisore poltrone relax.
- zona cucinino dove si possono preparare bevande calde (caffè, the..), consumare piccoli spuntini nel corso della giornata, se richiesti.

L'OdC dispone inoltre di:

- Studio Medico
- Bagno per disabili dotato di barella doccia
- Archivio sanitario chiuso al pubblico
- Locale per il lavoro del personale (infermieri e oss) e coordinatore inferieristico
- Servizi igienici del personale
- Depositi per materiale sporco e pulito rigorosamente separati
- Vuotatoio

Le persone accolte possono inoltre usufruire, in conformità alle disposizioni per la riduzione della pandemia di ulteriori spazi dell'Ospedale di Conselve (cappella, hall, area ristoro) e partecipare alle iniziative che vi si svolgono.

3. I COSTI DEL SERVIZIO

Riportare tabella per residenzialita' e tabella per prestazioni ambulatoriali e per i trasporti

4. MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso all'OdC può avvenire su richiesta

- dello specialista ospedaliero
- del medico di famiglia


Il progetto assistenziale viene definito dall'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (UVMD).

Le persone sono inserite in una lista di attesa, stilata e condivisa tra le Unità Operative interessate, la Centrale Operativa Territoriale (COT) e gli ODC dell'Azienda Ulss 6.

Sulla base del punteggio attribuito tenendo conto dei seguenti criteri: provenienza del paziente, data della richiesta e punteggio della eleggibilità.

Prima dell'accesso al servizio il paziente o i suoi familiari sono convocati per regolarizzare alcune formalità burocratiche che comprendono anche la sottoscrizione dell'impegno al pagamento della quota alberghiera (Delibera di Giunta Regionale n. 2621/2012), nella misura prevista in Tabella 1.

Il pagamento potrà essere effettuato in contanti o tramite POS presso la Cassa dell'Ospedale di Conselve secondo gli orari di apertura

	CARTA DEI SERVIZI OSPEDALE DI COMUNITA' (OdC) CONSELVE Direzione Funzione Territoriale Direzione Distretto Padova Sud OdC Conselve	Rev. n°00 del 25/03/2021 Pag. 4 di 10
---	---	--

5. ACCOGLIENZA ED INSERIMENTO

L'accoglimento è un momento particolarmente delicato per la persona. Per questo sono state dedicate due stanze di accoglienza prima dell'attribuzione del posto letto.

L'équipe vi presterà particolare attenzione e cura cercando di soddisfare il più possibile bisogni e aspettative e rispondendo alle vostre eventuali domande.

È necessario portarsi da casa la biancheria personale, pantofole, scarpe da ginnastica comode e tuta da ginnastica per coloro che possono eventualmente fruire della palestra, pigiama, pettine, spazzolino e dentifricio, asciugamani e tutto ciò che il paziente ritenga utile e caro.

Per ogni persona accolta sarà stilato un progetto assistenziale individuale che potrà comprendere anche un progetto di tipo riabilitativo, il tutto condiviso con il paziente e la sua famiglia qualora il paziente ne dia il consenso.

I progetti assistenziali e riabilitativi potranno eventualmente essere modificati a seconda delle necessità durante la degenza e comunque verranno sempre condivisi.

In particolari circostanze e con l'accordo del medico, la persona degente presso l'OdC può usufruire di permessi per tornare a casa o allontanarsi dalla struttura.

6. COME È ORGANIZZATO

L'organizzazione dell'Ospedale di Comunità tende a garantire il benessere psicologico e relazionale del paziente e dei suoi familiari, il comfort ambientale, la sicurezza nell'utilizzo degli spazi e la tutela della privacy.

Le visite presso l'OdC, ora sospese per in coerenza alle disposizioni vigenti legate alla pandemia da SARS-CoV2, una volta riprese, non potranno comunque interferire con l'attività terapeutica e assistenziale.

Gli orari di visita sono concordati in base alle singole esigenze direttamente con la coordinatrice della struttura.

Visto il carattere estremamente familiare della struttura, non vengono posti limiti di accesso alla stessa per i parenti intimi, uno per paziente, per i visitatori l'orario di visita è il seguente 7.00-8.00, 13.00-15.00, 19-20.30.

In epoca di fase 3 Covid vedi procedura sull'accesso

In tutti i casi durante le visite del responsabile clinico i parenti e i visitatori sono pregati di attendere in sala di attesa.

Il medico ha i seguenti orari per parlare se autorizzati dal degente

Dal lunedì al venerdì dalle 11.00 alle 12.00

In epoca di fase 3 Covid vedi procedura

I pasti verranno serviti dalle ore 12.00 alle 12.30 e dalle 18.00 alle 18.30 le diete potranno essere personalizzate

La cucina è a disposizione per fornire bevande quali tè e tisane.

Nel primo pomeriggio e nelle ore serali dovrà essere garantito il silenzio, per favorire il riposo.

Le funzioni obitoriali sono svolte dal servizio di obitorio ospedaliero.

	CARTA DEI SERVIZI OSPEDALE DI COMUNITA' (OdC) CONSELVE Direzione Funzione Territoriale Direzione Distretto Padova Sud OdC Conselve	Rev. n°00 del 25/03/2021 Pag. 5 di 10
---	---	--

7. L'EQUIPE

Per migliorare la qualità della vita del paziente e dei suoi familiari è necessario l'intervento di professionalità diverse che debbono lavorare in équipe. Sono presenti:

- **Il Medico responsabile sanitario:** è il direttore medico delle cure primarie che opera presso il Distretto Padova Sud. Ha la responsabilità igienico-sanitaria della struttura, cura e verifica l'applicazione di linee guida e protocolli, ha la responsabilità della gestione del rischio clinico, vigila sulla corretta conservazione, utilizzo e riordino di farmaci, dispositivi, ausili e presidi e garantisce il corretto invio dei flussi informativi;
- **Il Medico responsabile clinico:** è uno specialista che opera presso il Distretto Padova Sud. Ha la responsabilità clinica dei pazienti, gestisce i rapporti con i familiari, si relaziona con il Medico di famiglia, nella prospettiva della continuità della presa in carico del paziente.
- **Il Medico Fisiatra:** è un medico del Dipartimento di Riabilitazione. Opera all'interno dell'OdC in qualità di consulente ed è responsabile del Progetto Riabilitativo Individuale, predisposto in collaborazione del team riabilitativo. Attraverso valutazioni periodiche in team ne verifica lo svolgimento e l'efficacia.
- **L'Infermiere Coordinatore:** coordina, pianifica e gestisce le attività degli infermieri, degli OSS e delle altre figure professionali richieste dal Piano Assistenziale / Riabilitativo Individualizzato ed è responsabile della gestione delle risorse strumentali.
- **Gli Infermieri e gli Operatori Socio Sanitari:** sono presenti e operativi 24 ore al giorno e sono coordinati dall'Infermiere Coordinatore.
- **Il Fisioterapista:** attua servizi fisioterapici di riabilitazione secondo il progetto riabilitativo individuale, con la supervisione del medico Fisiatra.
- **L'infermiere case manager** e' colui che gestisce il processo di cura, si fa carico del percorso assistenziale individuale della persona malata, divenendo il responsabile della effettiva continuità del percorso di cura. Garantisce l'integrazione con gli altri professionisti e servizi, partecipa allo sviluppo del PAI (sia assistenziale che riabilitativo) ne verifica l'attuazione relazionando al responsabile clinico e al Fisiatra.
Si relaziona inoltre con la famiglia
- Il servizio di Continuità Assistenziale (Guardia Medica) assicura l'assistenza medica all'interno dell'OdC nelle ore notturne di tutti i giorni dell'anno (18.00 – 8.00), durante i festivi infrasettimanali e le giornate di sabato e domenica.
- Quando non è presente il Responsabile clinico e in orario di presenza, l'assistenza medica è garantita dalla Continuità Assistenziale, garantendo la risposta telefonica e l'accesso, qualora ritenuto necessario, entro 45 minuti.
- La richiesta di intervento in urgenza/emergenza, rivolta agli assistiti e all'utenza presenti a vario titolo nella struttura, deve essere inoltrata al 118, che la segnala al Pronto Soccorso del P.O. di Schiavonia. Il Pronto Soccorso a sua volta si attiva per gli eventuali accertamenti e le consulenze necessarie.

8. OBIETTIVI GENERALI

Personalizzazione dei servizi

- L'organizzazione delle attività rispetta il più possibile i ritmi e le abitudini di vita del paziente;
- Per ogni persona accolta, il Medico responsabile clinico predisponde con la collaborazione dell'équipe infermieristica e/o riabilitativa se necessario, un piano

assistenziale e/o un progetto riabilitativo personalizzato che l'équipe assistenziale e riabilitativa realizzano attraverso un programma informatico multiprofessionale;

- Tutte le attività effettuate per la persona rispettano i suoi valori e credenze;
- Diete personalizzate per particolari patologie, con consulenza dietologica.
- E' possibile utilizzare il servizio ospedaliero di mediazione culturale e di credo religioso diverso da quello cristiano.

Partecipazione – Informazione

- Ogni persona accolta è costantemente messa al corrente di quanto viene effettuato per lui ricorrendo al colloquio e al suo consenso;
- Ad ogni persona accolta ed ai suoi familiari, sono fornite all'ingresso informazioni sulla vita all'interno dell'OdC e copia della presente Carta dei Servizi.

Continuità – integrazione assistenziale


- Per ogni persona accolta si favorisce la continuità assistenziale tra ospedale, ODC e territorio. Le dimissioni sono accompagnate da una lettera del Medico Responsabile Clinico della struttura indirizzata al Medico di Medicina Generale referente o al medico ospedaliero; qualora l'ospite abbia la necessità di proseguire il progetto assistenziale in altra sede;
- Nella predisposizione del piano clinico l'équipe tiene conto della necessità di perseguire la continuità assistenziale e pone l'attenzione sui momenti antecedenti l'ingresso e la successiva **dimissione**.
- Alla fine del periodo di permanenza nell'unità di offerta OdC, il Responsabile Clinico provvede a valutare con scheda SVAMA sanitaria e cognitiva funzionale gli esiti (es funzionalità recuperata) secondo la DGR 2683 del 2014 Allegato C.
- Al momento dell'uscita dall'OdC, il Responsabile Clinico o un suo delegato, redige una lettera di dimissione indirizzata al MMG del paziente, nella quale descrive:
 - i principali fatti clinici intervenuti nel corso della permanenza del paziente nell'unità di offerta "Ospedale di comunità";
 - le principali attività diagnostico-terapeutiche svolte;
 - le indicazioni necessarie per continuare il percorso assistenziale;

In Allegato n. 1 Schema di lettera di dimissione

9. STANDARD DI QUALITA' SPECIFICI

Gli standard di qualità specifici corrispondono ad obiettivi di qualità di specifiche prestazioni, verificabili dalla persona accolta.

Alberghiera	Std
Numero di posti letto in camere con servizi igienici riservati agli utente	15
Numero di servizi igienici esterni alle camere per gli utenti e i familiari	1
Numero di posti letto con armadio guardaroba singolo o anta personale	15
Numero di posti letto con schienale regolabile	15
Percentuale di posti letto con luce individuale	100%
Percentuale di posti letto con dispositivo di chiamata individuale	100%
Numero di tavolini servitore per posto letto	1
Wi-Fi in tutti i locali	SI
Presenza di un distributore di bevande calde o fredde al piano terra del presidio ospedaliero	SI

	CARTA DEI SERVIZI OSPEDALE DI COMUNITA' (OdC) CONSELVE Direzione Funzione Territoriale Direzione Distretto Padova Sud OdC Conselve	Rev. n°00 del 25/03/2021
		Pag. 7 di 10

Numero medio di ore di apertura ai familiari per le visite	--
Numero medio di ore di apertura per i visitatori	

Assistenziale	ODC
Agli utenti è garantita l'igiene quotidiana ed al bisogno.	Si
Percentuale di dimissioni accompagnate da lettera di dimissione e relazione fisiatrica	100%
Possibilità di posti letto attrezzati con materassi antidecubito	Si
Possibilità di carrozzine attrezzati con cuscini antidecubito	Si

Riabilitazione	ODC
Numero medio di ore settimanali dedicate all'attività riabilitativa Servizio Fisioterapia per paziente, in attività individuale e di gruppo	10
Vitto	URT
Possibilità di scelta tra due o più opzioni per ogni componente del menù	Si
Il menù garantisce adeguati apporti nutrizionali e calorici	Si
Diete per particolari patologie con consulenza dietologica	Si
Distribuzione del pranzo alle ore 12:00	Si
Distribuzione della cena entro alle ore 18:00	Si
Diritto all'informazione	ODC
Tutto il personale di ruolo a contatto con l'utente è chiaramente identificabile	Si
Esistenza dell'ufficio relazioni con il pubblico	Si
Esistenza di procedure o di un piano per la sicurezza e la riservatezza delle informazioni	Si

10. QUALITA', RISERVATEZZA, TRASPARENZA

L'Azienda Ulss 6 Euganea ritiene fondamentale conoscere l'opinione sui servizi erogati e sulla qualità degli interventi mediante un questionario di soddisfazione.

Le segnalazioni e i suggerimenti che l'ospite o i suoi familiari possono produrre rivolgendosi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, costituiscono per il cittadino uno strumento di tutela e per l'Azienda una risorsa utilizzabile per migliorare la qualità dei servizi e delle prestazioni erogate.

Per questo l'Ufficio relazioni con il pubblico (U.R.P) dell'Azienda Ulss 6 Euganea raccoglie i suggerimenti o i reclami inoltrati dalle persone accolte o dai loro familiari.

La Direzione di Distretto, dopo aver avviato idonea attività istruttoria, darà una risposta alle segnalazioni.

Come previsto dalla normativa in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, il personale è formato a intervenire a tutela della sicurezza degli utenti. Per ogni turno di lavoro verrà individuato un responsabile per la sicurezza individuabile sul planner organizzativo.

Le persone accolte sono informate dei diritti riconosciuti dall'art. 13 della Legge 196/2003 sul trattamento dei dati sanitari tramite apposita modulistica.

L'OdC adotta tutte le misure possibili per garantire riservatezza e protezione dei suoi dati personali. Il personale metterà quindi in atto tutte le modalità necessarie per garantire la privacy durante lo svolgimento di operazioni delicate nella stanza ove la persona è accolta con altri degenti.

	CARTA DEI SERVIZI OSPEDALE DI COMUNITA' (OdC) CONSELVE Direzione Funzione Territoriale Direzione Distretto Padova Sud OdC Conselve	Rev. n°00 del 25/03/2021 Pag. 8 di 10
---	---	--

Le informazioni in merito alla sua presenza in struttura a soggetti terzi e quelle relative ai dati personali e particolari di salute saranno fornite esclusivamente ai soggetti individuati e indicati nell'apposita modulistica dalla persona accolta.

I dati personali e particolari di salute saranno trattati con le modalità previste dall'attuale normativa in materia di protezione del dato (Regolamento Generale di Protezione dei Dati - GDPR - 2016/679 - Decreto Legislativo 196/03, così come modificato dal D. Lvo 101/2018). Le persone accolte o familiari possono prendere visione dell'informativa distribuita presso le strutture aziendali e consultabile nella sezione "Sistema privacy aziendale" nella home page del sito www.aulss6.veneto.it.

La persona ha diritto all'informazione ed al consenso informato sullo stato di salute, le terapie proposte e gli accertamenti e di chiedere copia della documentazione clinica. Prima di essere sottoposto a indagini diagnostiche, la persona accolta sarà informata in modo chiaro sulle motivazioni, modalità di esecuzione, possibili rischi associati ed eventualmente sarà chiesto di sottoscrivere un consenso informato per poter procedere alla loro esecuzione. Nel prendere le decisioni, la persona accolta potrà chiedere il supporto di persone di sua fiducia.

Tutto il personale, compresi i volontari, è tenuto al segreto professionale ed al rispetto della normativa vigente in materia di privacy.

L'OdC è dotato di idonee attrezzature ed apparecchiature in regola con le vigenti disposizioni in materia sanitaria.

11. IL VOLONTARIATO

Secondo le disposizioni vigenti, in contrasto alla pandemia da SARS-CoV-2, è attualmente sospesa l'attività di volontariato. Potrà essere ripresa secondo le modalità indicate.

L'Amministrazione valorizza e si impegna ad offrire risorse (investendo anche in termini di formazione) nei confronti soprattutto di quei gruppi o persone che danno disponibilità continuativa.

12. RIFERIMENTI


Responsabile organizzativo
Dott. Renato Fabrello 0429/618518

Responsabile Clinico
 Dott.ssa Maria Beatrice Bettini

Infermiere Coordinatore
 Dott.ssa Donatella Nucibella

Infermiere case manager
 Dott.ssa Daniela Giacomini

Tel accettazione:
 Email: odc.conselve@aulss6.veneto

	CARTA DEI SERVIZI OSPEDALE DI COMUNITA' (OdC) CONSELVE Direzione Funzione Territoriale Direzione Distretto Padova Sud OdC Conselve	Rev. n°00 del 25/03/2021
		Pag. 9 di 10

Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

Numero verde 800 201 301

da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 14.00 - email: urp@aulss6.veneto.it

Gentile signora, egregio signore

In caso di chiarimenti o informazioni si rivolga al personale infermieristico che è impegnato ad accoglierla e ad ascoltarla per fornire risposte ai suoi bisogni assistenziali.

Tabella n. 1

Tariffa giornaliera omnicomprensiva	145.00 Euro
Quota a carico dell'Assistito per giornata di degenza dal 1° al 30° giorno	Esenzione Ticket
Quota a carico dell'Assistito per giornata di degenza dal 31° al 90° giorno in caso di dimissibilità	25.00 Euro
Quota a carico dell'Assistito per giornata di degenza dal 31° al 60° giorno in caso di non dimissibilità	Esenzione Ticket
Quota a carico dell'Assistito per giornata di degenza dal 61° al 90° giorno	25.00 Euro
Quota a carico dell'Assistito per giornata di degenza oltre il 91° giorno	45.00 Euro
Prestazioni di Riabilitazione	Esenzione Ticket
Prestazioni Specialistiche Ambulatoriali	Esenzione Ticket fino al 60° giorno
Trasporti in Ambulanza	Secondo regolamento aziendale

	CARTA DEI SERVIZI OSPEDALE DI COMUNITA' (OdC) CONSELVE Direzione Funzione Territoriale Direzione Distretto Padova Sud OdC Conselve	Rev. n°00 del 25/03/2021
		Pag. 10 di 10

Allegato n. 1


Regione del Veneto
AZIENDA U.L.S.S. N. 6 EUGANEA
www.aulss6.veneto.it – P.E.C.: protocollo.aulss6@pecveneto.it
 Via Enrico degli Scrovegni n. 14 – 35131 PADOVA

 Cod. Fisc. / P. IVA 00349050286
Distretto Padova Sud
ODC di Conselve

Conselve, gg/mm/2021

Gent.le Collega,

Dimettiamo in data odierna la/il Sig.ra/Sig. (NOME COGNOME) nata/o il gg/mm/aa, trasferita/o presso la nostra Struttura il giorno (gg/mm/2021) dal reparto (NOME REPARTO) dov'era ricoverata/o per (DIAGNOSI DI DIMISSIONE) dal (gg/mm/2021). Durante la permanenza presso la nostra Struttura, la/il paziente _____

All'obiettività odierna: _____

Nel corso del ricovero sono state effettuate terapie con _____ per _____ (DECORSO CLINICO).

Il tampone nasofaringeo per SARS-CoV-2 del (gg/mm/2021). effettuato prima del trasferimento presso la nostra Struttura era negativo.

La terapia attualmente in atto e che suggeriamo di proseguire è la seguente:

Farmaco	Dose	Frequenza

Considerate le condizioni cliniche di completa sintomaticità, riteniamo la paziente dimissibile a domicilio/presso la vostra Struttura.

Cordialmente,

Il Responsabile Clinico: Dott.ssa Maria Beatrice Bettini

Il Medico di Reparto: Dott. Francesco Favretto