

INFORMAZIONI GENERALI

Carta Dei Servizi

Informazioni utili

1. Ricovero ordinario e ricovero in day hospital
2. La richiesta di ricovero
3. Le liste di attesa
4. Documenti necessari per il ricovero
5. Cosa portare con sé
6. L'arrivo in clinica
7. Le stanze
8. I pasti
9. La segnaletica
10. Le visite mediche ed i colloqui con i medici
11. L'assistenza infermieristica
12. Le attività terapeutiche
13. Il day hospital
14. Il Servizio di Guardia Medica
15. Rilascio di certificati e cartelle cliniche
16. Visite ai degenti
17. Regole di convivenza
18. Le assistenze private (badanti)
19. Ambulanze
20. Assistenza religiosa
21. La dimissione
22. Il Servizio Sociale

SERVIZI ACCESSORI

- Bar Tavola calda
- Servizio lavanderia
- Giornali e riviste
- Vendita indumenti ed accessori prima necessità
- Telefoni e carte telefoniche
- Numeri utili
- Custodia dei valori
- Biblioteca
- Parrucchiere
- Distributori bevande
- Distributori moneta



1. **RICOVERO ORDINARIO E RICOVERO IN DAY HOSPITAL**

Istituzionalmente sono ammessi solo due tipi di ricovero a carico del Sistema Sanitario Nazionale:

- **il ricovero ordinario programmato**
- **il ricovero ordinario programmato a ciclo diurno (day hospital)**, quest'ultimo riservato alla riabilitazione neuromotoria e cardiologica.

Nel primo caso si tratta di un ricovero classico con permanenza continuativa presso la struttura sino al giorno della dimissione.

Nel secondo caso si tratta di un ricovero o cicli di ricovero programmato/i, ciascuno della durata inferiore ad una giornata, con erogazione di prestazioni multiprofessionali e plurispecialistiche.

Le persone che necessitano di terapie multidisciplinari e che sono in grado di spostarsi quotidianamente (o con diversa periodicità), potranno essere ricoverate secondo questa modalità che permette loro di pernottare al proprio domicilio.

Poiché il San Giacomo è un "Ospedale Privato Accreditato di Riabilitazione", non sono previsti ricoveri d'urgenza.



2. **LA PROPOSTA DI RICOVERO**

Il ricovero in una delle due modalità previste al paragrafo precedente può essere richiesto:

- **dal medico di base** (medico di famiglia)
- **dal medico di una struttura sanitaria specialistica** presso cui è ricoverato il paziente

La proposta, redatta su specifico modulo, deve essere inviata alla Direzione Sanitaria della San Giacomo, corredata da una adeguata documentazione clinica; una apposita Commissione Medica interna valuta l'appropriatezza del ricovero in questa Struttura riabilitativa.



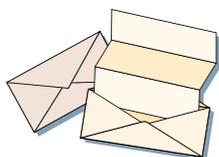
3. **LE LISTE DI ATTESA**

I nominativi dei cittadini ritenuti idonei vengono inseriti in "Registri nosologici di trasparenza" differenti per il tipo di patologia, di modalità di ricovero e di tipo di Riabilitazione: Intensiva – Estensiva:

- pazienti neurologici
- pazienti ortopedici
- pazienti cardiologici
- pazienti vascolari
- pazienti per il ricovero a ciclo diurno (day hospital)
- pazienti che richiedono trattamento alberghiero differenziato (camere a pagamento)

La chiamata al ricovero, avverrà in base alla disponibilità contingente di posti letto e nel rispetto dell'ordine cronologico di prenotazione, fatti salvi i criteri di priorità specificati sulle singole liste..

Questi registri telematici sono sempre consultabili ed in forma cartacea periodicamente conservati presso la Direzione Sanitaria.



4. **DOCUMENTI NECESSARI PER IL RICOVERO AD AVVENUTA ACCETTAZIONE**

- impegnativa di ricovero su ricettario unico SSN (medico di famiglia o medico specialista); tale richiesta non è necessaria se il Paziente proviene direttamente da una Struttura Pubblica per Acuti e/o equiparata.
- documento d'identità valido (carta d'identità, oppure patente, passaporto, ecc.)
- tesserino personale SSN
- codice fiscale



1. **COSA PORTARE CON SE'**

Oltre ai documenti sopra elencati, è utile portare tutti gli esami e gli accertamenti clinici più recenti ed eventuali cartelle cliniche o lettere di dimissioni di precedenti ricoveri.

Si consiglia vivamente di non portare con sé grosse somme di denaro, gioielli o altri oggetti preziosi, in quanto la Direzione declina ogni responsabilità in proposito.

Per quanto riguarda gli indumenti ed i prodotti per l'igiene personale necessari durante il ricovero, La preghiamo di attenersi ai seguenti consigli:

- sufficiente biancheria intima personale
- tute da ginnastica di medio peso, preferibilmente in cotone
- pigiama leggero o camicia da notte
- asciugamani di varie misure
- scarpe da ginnastica non stringate (es. con chiusura in Velcro) o pantofole chiuse
- un maglione o una giacca da camera in lana nella stagione fredda
- sapone liquido e shampoo
- pettine o spazzola per i capelli
- rasoio elettrico
- spazzolino e dentifricio
- deodorante
- per i pazienti con protesi dentale, vaschetta con pastiglie e pasta adesiva.



6. **L'ARRIVO PRESSO LA STRUTTURA**

Al momento del ricovero il paziente e/o un suo familiare dovranno recarsi all'Ufficio Accettazione, situato nell'atrio principale, per il disbrigo delle pratiche burocratiche.

L'ufficio è aperto al pubblico nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 19.00 ed il sabato dalle ore 7.30 alle ore 13.00.

Una persona incaricata accompagnerà il paziente al reparto assegnato, fornendogli, oltre al presente fascicolo informativo, anche la scheda per la segnalazione di eventuali reclami o suggerimenti ed il questionario sul livello di soddisfazione dell'utente.



7. **LE STANZE DI DEGENZA**

Presso l'Ospedale San Giacomo, le camere di degenza sono a due posti letto e in tutti i reparti, i servizi igienici sono dotati di sanitari per disabili; in ogni camera è presente il televisore.

Sono anche disponibili camere a due posti letto, dotate di servizi privati, aria condizionata e con trattamento alberghiero differenziato, che prevedono pagamento di retta alberghiera compensativa.

Su prenotazione e previo pagamento di opportuna retta alberghiera compensativa è possibile avere una camera singola come pure è previsto il ricovero al di fuori del S.S.N. (totale pagamento, tramite assicurazione, ecc..) previa sottoscrizione di contratto e retta stipulato con la Direzione Amministrativa del San Giacomo.



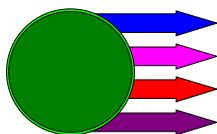
8. **I PASTI**

I pazienti consumano i propri pasti tutti i giorni presso le sale da pranzo di reparto (una per piano) ai seguenti orari:

pranzo	ore 12.00
cena	ore 18.30

Al mattino, la colazione, è servita nelle camere alle ore 8.00.

E' consentita la consumazione del pasto nella propria camera solo in caso di specifici impedimenti rilevati da Coordinatrice Infermieristica e Medico di Reparto.



9. **LA SEGNALETICA**

Nell'atrio, nei corridoi ed ai vari piani di degenza sono presenti indicazioni per favorire l'orientamento dei pazienti e dei visitatori all'interno dell'Ospedale di colore differenziato a seconda della Unità Funzionale Riabilitativa

- **azzurro** in riabilitazione cardiologica e vascolare,
- **verde** in riabilitazione neurologica,
- **rosso** in riabilitazione ortopedica,
- **giallo** al piano terra (reception, palestre, sala congressi, amministrazione, bar, ecc)



10. **LE VISITE MEDICHE ED I COLLOQUI CON I MEDICI**

La visita medica di reparto avviene di norma dalle ore 8.30 alle ore 11.00 del mattino ed in tale orario non è ammessa la presenza in reparto di parenti o visitatori. Il paziente ha diritto ad essere informato sulle proprie condizioni di salute, pertanto sia il medico Responsabile sia gli altri medici di reparto sono disponibili in orari stabiliti per ogni Sezione ed esposti al pubblico, per fornire tutti i chiarimenti necessari al paziente ed ai suoi familiari.

Il personale sanitario non può fornire informazioni sui ricoverati per via telefonica.

Si precisa che, come previsto dal Codice di Deontologia Medica, le notizie cliniche possono essere fornite solo al paziente; ai familiari solo su espresso permesso del paziente stesso.

Per i pazienti non in grado di intendere e volere, le informazioni verranno date al tutore o al rappresentante legale.



11. **L'ASSISTENZA INFERMIERISTICA ED AUSILIARIA**

L'Ospedale San Giacomo garantisce l'espletamento di tutte le attività relative all'assistenza infermieristica e tecnica, all'ospitalità degli utenti ed alla pulizia degli ambienti di degenza.

Per qualsiasi problema relativo all'assistenza infermieristica l'utente potrà rivolgersi alla Caposala di Reparto.

In casi eccezionali il Medico di Reparto può richiedere la presenza di un'assistenza familiare o esterna come meglio specificato al punto 18.



12. **LE ATTIVITA' DIAGNOSTICHE E TERAPEUTICHE DURANTE IL RICOVERO**

Per ogni paziente è stilato all'ingresso un calendario di appuntamenti giornaliero presso i vari servizi di diagnosi e di terapia interni all'Ospedale, in base alle prescrizioni dei Medici di Reparto.

Tale lista di appuntamenti giornalieri viene mantenuta quanto più possibile invariata negli orari durante l'intero corso del ricovero, onde facilitare il paziente stesso nell'organizzazione della propria giornata.



13. **IL DAY HOSPITAL**

Il day hospital, o ricovero ordinario a ciclo diurno, consiste in un ricovero o cicli di ricovero/i programmato/i, ciascuno di durata inferiore ad una giornata, con erogazione di prestazioni multiprofessionali e plurispecialistiche.

Nella pratica gli utenti che necessitano di queste prestazioni e che sono in grado di raggiungere giornalmente l'Ospedale possono essere ricoverati secondo questa modalità, che consente loro il ritorno a domicilio una volta eseguite le terapie e gli eventuali accertamenti diagnostici di cui necessitano.

La sala riservata ai pazienti degenti in day hospital è ubicata al 2° piano; qui gli utenti hanno a disposizione un armadietto personale, chiudibile a chiave, in cui riporre i vestiti e gli effetti personali prima di iniziare le terapie.

La sala è inoltre arredata con poltrone letto utilizzabili dai pazienti tra una terapia e l'altra.

Agli utenti che facciano richiesta di consumare il pranzo delle ore 12 è loro riservato un apposito tavolo in Sala da Pranzo al Primo Piano. Il pasto è gratuito e fornito dalle cucine dell'Ospedale.

Anche per i pazienti candidati al ricovero in day hospital esiste una lista di attesa (vedi punto 3).



14. **IL SERVIZIO DI GUARDIA MEDICA**

Oltre all'assistenza fornita dai rispettivi medici in ogni reparto, è istituito un servizio di Guardia Medica dipartimentale diurna e notturna che assicura la presenza interna di un medico 24 ore su 24 per tutti i giorni della settimana.

Tale servizio è assicurato dai Medici dell'Ospedale San Giacomo.



15. **RILASCIO DI CERTIFICATI E CARTELLE CLINICHE**

Gli utenti che desiderino avere una copia integrale della propria cartella clinica possono farne richiesta compilando un apposito modulo da richiedere agli sportelli dell'Amministrazione.

Non è possibile rilasciare copia della cartella clinica prima della dimissione del paziente.

In caso di necessità urgente è consigliabile che la richiesta venga inoltrata prima della dimissione.

I pazienti che non possono firmare necessitano di 3 testimoni che attestino la volontà del paziente di ricevere copia della cartella clinica.

Per quanto riguarda il rilascio di certificazioni mediche particolari (relazioni mediche a fini pensionistici, certificati medici per assicurazioni private, ecc.), occorre che il paziente compili l'apposito modulo che potrà essere ritirato presso gli uffici amministrativi.



16. VISITE AI DEGENTI

I visitatori sono ammessi nei seguenti orari:

giorni feriali: dalle ore 11 alle 16 compatibilmente con le terapie in atto e liberi dalle ore 16 alle ore 21,30 nei mesi estivi e dalle 16 alle 20.30 nei mesi invernali

giorni festivi: dalle ore 11 alle ore 21,30 d'estate e dalle 11 alle 20.30 d'inverno.

Ogni paziente può ricevere visite da parte di parenti o amici; è necessario però che tali visite non siano di ostacolo alle attività di reparto e che non arrechino disturbo al riposo ed all'intimità degli altri ricoverati.

Sono inoltre sconsigliate, nei piani di degenza, visite di bambini al di sotto dei 12 anni per le situazioni di disagio che si possono creare.

Per qualunque esigenza particolare è possibile rivolgersi alla Caposala che potrà concedere permessi di visita al di fuori del normale orario autorizzati dal Medico di Reparto.

Si ricorda che non è ammesso il consumo di alimenti portati dai parenti in osservanza alla tutela della salute del ricoverato.



17. ASSISTENZA PRIVATA

Non è ammessa, in generale, la presenza di familiari visitatori o badanti dopo le ore 20.30 nei mesi invernali e le ore 21.30 negli estivi..

Spetta al Medico di Reparto richiedere l'eventuale presenza di badante nelle ore notturne, in casi eccezionali in cui tale presenza possa costituire una componente del programma riabilitativo.

In tali casi l'assistente incaricato potrà essere un componente del nucleo familiare, anche se badante di famiglia o persona esterna appartenente **ESCLUSIVAMENTE** ad Ente accreditato ed autorizzato ad operare con personale qualificato presso l'Ospedale San Giacomo per la fornitura di assistenza non infermieristica.

In quest'ultimo caso, l'onere economico è da intendersi a carico del paziente che tratterà direttamente o tramite il parente con l'Ente stesso.



18. INFORMAZIONI

Ulteriori informazioni in dettaglio sulla struttura, sulle prenotazioni, sulle modalità di accesso e sul ritiro della cartella clinica sono fornite all'utente dagli Uffici competenti.



Numeri telefonici utili:

San Giacomo

Centralino	0523 871 811
Servizio Prenotazioni Ricoveri	0523 871 871
Servizio Fax	0523 878 908

Servizio ambulanze:

Pubblica Assistenza Valnure	0523 877 433
Ospedale di Piacenza (centralino)	0523 301 111

Orari autobus Piacenza – Ponte dell'Olio:

Consultare il sito di "Tempi S.P.A" nella sezione "VAL NURE" al link:

http://www.tempi.piacenza.it/trasporto_publico/orari/invernale/Linee%20extraurbane/index.asp

Alloggi per i Parenti:

Apposita lista dei nominativi di affittacamere e/o appartamenti è a disposizione presso l'Accettazione oppure presso

<http://www.san-giacomo.it> "cliccando" = contatto con noi + come raggiungerci + alloggi disponibili in zona.



19. ASSISTENZA RELIGIOSA

Per i pazienti di fede cattolica al piano terra è ubicata la Cappella, dove viene celebrata la S. Messa ogni sabato alle ore 11. Orari e luoghi differenti vengono esposti all'esterno della cappella. I Pazienti non autosufficienti possono ricevere assistenza religiosa individuale rivolgendosi direttamente al sacerdote o richiedendone la presenza alla Caposala.

Parrocchia

Telefono 0523 875 328



20. **DIMISSIONE**

Al momento della dimissione verrà rilasciata al paziente una relazione dettagliata da mostrare al Medico Curante con il riepilogo dei principali accertamenti effettuati, dell'obiettivo rieducativo, del decorso clinico-riabilitativo, dei risultati funzionali ottenuti con le indicazioni della terapia da proseguire a domicilio.

All'atto di uscita è inoltre possibile richiedere presso gli Uffici Amministrativi copia della cartella clinica previa compilazione di apposita modulistica.

Il pagamento dei relativi diritti potrà essere effettuato al momento della richiesta.



21. **SERVIZIO SOCIALE**

Presso l'Ospedale San Giacomo è operativo un Servizio di Assistente Sociale, atto alla valutazione di tutte le problematiche socio-assistenziali e previdenziali del paziente disabile ricoverato presso la struttura.

Il Servizio viene attivato formalmente dal Medico di Reparto in caso di necessità e previo colloquio con il paziente e/o i familiari.

SERVIZI ACCESSORI



BAR

Orario di apertura continuato dalle ore 7.30 alle 20.00

Presso l'Ospedale è a disposizione dei pazienti e dei visitatori al piano terra (dopo l'ingresso) un punto di ristoro, a cui ci si può rivolgere anche per l'acquisto dei generi di immediata necessità e dei principali quotidiani.

L'acqua minerale è acquistabile al bar o presso il distributore automatico posto al piano terra; il bar fa servizio di bevande anche presso le Sale da Pranzo.

A piano terra è installato un servizio di distribuzione automatica di caffè ed acqua minerale.



PARRUCCHIERE

E' possibile usufruire del servizio esterno a pagamento di parrucchiere, di barbiere, di estetista segnalando alla Caposala di reparto che provvederà in merito.



TELEFONO E DISTRIBUTORI DI MONETA

Su ogni piano sono disponibili telefoni pubblici con funzionamento a scheda o a moneta. Le schede sono fornite da un distributore automatico situato al primo piano. Presso l'atrio dell'ingresso principale è in funzione un apparecchio cambia moneta.

Presso l'Ospedale è in funzione un servizio di telefono portatile per le comunicazioni in arrivo ai pazienti degenti.

I numeri da chiamare direttamente dall'esterno sono:

Primo piano riabilitazione cardiologica	0523 871 838
Secondo piano riabilitazione neurologica	0523 871 858

Terzo piano riabilitazione ortopedica 0523 871 863

Il servizio è svolto esclusivamente nel pomeriggio dalle ore 17 alle ore 19.

Per ovvi motivi si chiede di ricorrere a tale servizio solo in caso di comunicazioni inderogabili.

A richiesta e previo pagamento di € 13, quale contributo allaccio, è possibile avere a disposizione un telefono personale sul comodino da cui il paziente potrà ricevere direttamente le chiamate in entrata, mentre gli verrà addebitato a tariffa normale il tempo effettivo delle chiamate effettuate in uscita.



SERVIZIO DI BIBLIOTECA INTERNA

L'Ospedale San Giacomo è dotato di Biblioteca interna ad uso dei degenti.

E' possibile consultare l'elenco dei libri a disposizione e richiederne la consegna per la lettura presso l'Ufficio Prenotazioni



CUSTODIA VALORI E OGGETTI PERSONALI

E' prevista e consigliata la possibilità di depositare eventuali somme di denaro od oggetti personali presso l'Amministrazione in una apposita cassaforte.

In parte delle stanze è inoltre disponibile una cassaforte personale a combinazione numerica.

La Direzione comunque declina ogni responsabilità sui valori non depositati presso la cassaforte dell'Amministrazione nei limiti assicurativi.



SERVIZIO LAVANDERIA PER BIANCHERIA PERSONALE (a pagamento)

Ci si può rivolgere alla Caposala che provvederà ad attivare il servizio esterno per il lavaggio di biancheria personale.



COMFORT

a) Le stanze

Presso l'Ospedale San Giacomo, le camere di degenza sono a due letti.

Sono inoltre disponibili camere a due posti letto, dotate di servizi autonomi, aria condizionata e con trattamento alberghiero differenziato, dietro pagamento di retta compensativa.

In tutti i Reparti i servizi sono dotati di sanitari per disabili; in media è disponibile un bagno ogni 2 posti letto.

Tutte le camere sono dotate di climatizzatore, interfono per comunicazione con il personale infermieristico ed apparecchio televisivo; in ogni camera è inoltre presente un sistema elettronico di attivazione delle emergenze mediche.

Le stanze e gli arredi vengono sanificati quotidianamente secondo precise disposizioni di politica sanitaria.



b) I pasti

I pazienti consumano i propri pasti nella sale da pranzo comuni rimanendo in camera solo se impossibilitati ad andare alle sale e solo su autorizzazione del Medico di Reparto

Il menù viene proposto dalla cucina un giorno per l'altro con ampia varietà di scelta nelle portate e con programma mensile.

La distribuzione del vitto avviene nel rispetto assoluto delle disposizioni di legge inerenti le norme igieniche:

- tutte le vivande hanno la certificazione di qualità,
- mensilmente sono eseguiti controlli batteriologici supplementari sui cibi ed attrezzature utilizzate

c) Si ricorda inoltre che:

- il consumo di alimenti non forniti dal servizio mensa deve essere autorizzato dal Medico di Reparto. Non è consentito il consumo di bevande alcoliche se non espressamente autorizzate;
- la quantità di biancheria da fornire al paziente da parte dei familiari deve permettere ricambi frequenti, al fine di evitare situazioni imbarazzanti;
- le stoviglie per i pasti (piatti, posate, bicchieri) vengono fornite dal Reparto;
- per ovvii motivi di sicurezza e decoro, non è consentito collocare oggetti sui davanzali (bottiglie, scodelle, ecc.); l'Amministrazione declina ogni responsabilità inerente i possibili danni derivanti da tale comportamento;
- si chiede inoltre di non gettare alcun oggetto (carte, pannolini e pannoloni, guanti monouso, ecc) negli scarichi dei water ad eccezione della carta igienica; in ogni servizio è presente apposito cestino per la raccolta dei rifiuti.

E' vietato fumare all'interno dell'intero Ospedale

Legge 11 novembre 1975 n°. 584 art.1; DPCM 14 dicembre 1995 art. 3, legge 28.12.2001 n. 448

Sanzione amministrativa per il trasgressore da €27,5 a €275, nell'ambito della Struttura la vigilanza spetta a personale incaricato che può raddoppiare l'ammenda nel caso di trasgressione di fronte a donna in evidente stato di gravidanza o in presenza di lattanti o bambini fino a dodici anni.

Non è consentita al degente l'uscita dall'Ospedale senza una apposita autorizzazione scritta del Medico di Reparto, **concessa solo in caso di gravi ed inderogabili necessità.**