



Regione Abruzzo



Carta dei Servizi

Ospedale Renzetti - Lanciano (Ch)

U.O. di Oncologia Medica

CARTA DEI SERVIZI DEL REPARTO

Gentile Signora, Caro Signore,

Il momento nel quale ci si deve rivolgere ad un ospedale non è mai un momento che susciti sentimenti gioiosi o semplicemente positivi. D'altra parte le terapie che le sono state proposte e illustrate possono essere somministrate con sicurezza solo in ambiente specialistico ospedaliero in una modalità di ricovero chiamata day hospital.

Il ricovero in ospedale può essere uno dei momenti più significativi di solidarietà umana, nel quale oltre a cercare di contrastare la causa che provoca le sofferenze si offre un'assistenza alla persona che soffre.

Questa "Carta dei servizi del reparto" è stata preparata per esserLe di aiuto nel vivere l'esperienza ospedaliera nel migliore dei modi possibili. Poiché questa carta è stata scritta anche sulla base delle indicazioni di persone che prima di Lei si sono trovate a vivere l'esperienza del ricovero, La preghiamo di segnalarci ogni integrazione che Lei ritenesse opportuna, per rendere davvero la Carta uno strumento per collaborare insieme per un servizio migliore

Il Primario

Dott. Antonio Nuzzo

**Ospedale Renzetti – Lanciano (Ch)
U.O. di Oncologia Medica**

Sezione di Lanciano: **Accettazione: 0872 / 706287**
 Segreteria-Fax: 0872 / 706390
 0872/706256
Sezione di Vasto: **0873 / 308533 0873/358....**

CARTA DEI SERVIZI DEL REPARTO

SOMMARIO

1. Chi siamo, cosa facciamo	p.4
2. Come siamo organizzati	p.5
3. Come è organizzato il nostro day-hospital oncologico	p.7
4. Le prestazioni	p.9
5. Come segnalare eventuali problemi al personale	p.11
6. Cosa facciamo per assicurarLe un servizio di qualità	p.12
7. I nostri impegni come qualità del servizio	p.13
8. Alcune raccomandazioni per Lei	p.17

1. Chi siamo, cosa facciamo

Tutti noi – primario, medici, caposala e infermieri che lavoriamo in questo reparto-avremo cura di Lei indirizzando tutti i nostri sforzi al miglioramento del Suo stato di salute. Per questo porremo attenzione ad ogni Sua esigenza e faremo il possibile per migliorare continuamente le nostre prestazioni, impegnandoci ad offrirLe un servizio adeguato alle più affermate, innovative e comprovate terapie e tecnologie mediche.

Il reparto è diretto dal dott. Antonio Nuzzo con la collaborazione della sig.ra Elvia Martelli per il coordinamento dei servizi infermieristici (caposala).

Gli specialisti del reparto sono:

dott. Lucio Laudadio,
dott. Nicola D'Ostilio,
dott. Edoardo Biondi,
dott. Samantha Forciniti,
dott. Francesca Di Giandomenico
dott. Alisia Cesta
dott. Maria Mancini

Il personale infermieristico è composta da:

Anna Maria Tinari
Anna Andreoli
Caterina Di Rocco
Stefania Di Toro
Giacinta Sciascio
Maria Concetta Lanci

2. Come siamo organizzati

Il **nostro gruppo** è formato dal primario, da sette medici, dalla caposala, da sei infermiere, da personale ausiliario e da uno staff di accoglienza e supporto.

Il **primario** coordina le attività del reparto, organizza le attività di aggiornamento medico-scientifico e segue come "supervisore" lo stato di salute di tutti i pazienti ricoverati nel reparto.

I **medici** hanno il compito di diagnosticare e controllare il Suo stato di salute e quindi di curarLa seguendo la terapia più opportuna.

Tutti i medici sono al corrente del Suo stato di salute, in quanto si riuniscono ogni giorno dalle 13.30 alle 14,45 assieme al primario, alla caposala e alle infermiere per discutere sulle condizioni di salute e sulle terapie applicate alla luce del decorso della malattia di ogni paziente che è stato trattato nella giornata. Nella stessa riunione vengono analizzate tutte le cartelle dei pazienti programmati per il giorno successivo; questo per organizzare al meglio gli esami da richiedere e/o eventuali cambi di terapia nonché per uniformare l'informazione da darLe.

La **caposala** organizza tutte le attività di assistenza infermieristica, partecipa alla riunione giornaliera, fa da tramite tra le disposizioni mediche e le pratiche connesse alle diverse terapie. Insieme alle infermiere e alla segretaria si dedica alla registrazione delle attività svolte quotidianamente, organizza la prenotazione degli esami strumentali, riceve le richieste di visite urgenti e le prenota. A tal fine, la caposala è reperibile presso l'accettazione al seguente numero telefonico:0872/706287.

Le **infermiere** La accolgono, eseguono i prelievi, fanno da tramite tra le disposizioni mediche e le pratiche connesse alle diverse terapie, valutano i

CARTA DEI SERVIZI DEL REPARTO

Suoi bisogni, Le somministrano la terapia, rispondono alle Sue richieste e raccolgono le Sue segnalazioni.

Il **personale ausiliario**, oltre a mantenere in ordine il reparto, provvede ad accompagnarLa presso altri servizi o ambulatori, per consulenze o indagini strumentali.

Lo **staff di accoglienza e di supporto** gestisce le funzioni amministrative legate all'attività del reparto e segue Lei ed i Suoi famigliari durante tutto il percorso di cura, a partire dal ricovero.

E' prevista, inoltre, la possibilità di usufruire di un servizio di supporto psicologico e farmacologico.

Gli appuntamenti possono essere fissati attraverso l'accettazione.

3. Come è organizzato il nostro day hospital oncologico

Durante **la prima visita** il medico valuta il Suo caso, in base alla storia clinica e alla documentazione che Lei porterà, proponendoLe ulteriori accertamenti, se necessario. Alla fine della visita il medico Le proporrà l'inizio di terapie specifiche, che potranno essere prese a domicilio oppure somministrate in ospedale in regime di day hospital, oppure le programmerà controlli nel tempo.

E' importante che Lei porti tutta la documentazione clinica in suo possesso, possibilmente in copia, ordinata cronologicamente e accompagnata da una relazione del medico di famiglia o dello specialista che L'ha indirizzata al nostro reparto.

Il ricovero in regime di day hospital permette di somministrare terapie complesse, con durata della Sua permanenza in ospedale inferiore a 12 ore.

Nel giorno dell'accesso, La invitiamo a presentarsi entro le 8,30 all'accettazione del nostro reparto, a digiuno ma comunque prendendo o portando le sue medicine abituali. Troverà la caposala o un'infermiera che La accoglieranno, consegnandoLe una richiesta di ricovero da portare al Pronto Soccorso del nostro ospedale. In seguito, Lei sarà sottoposto ad un primo prelievo di sangue, saranno rilevati il Suo peso e la Sua altezza.

Il momento di arrivo di ogni paziente viene registrato tutte le mattine, e con tale ordine saranno seguite tutte le procedure mediche e infermieristiche, fatto salvo i casi urgenti che avranno la precedenza assoluta.

Dopo il prelievo e la colazione, tra le 9,00 e le 11,00, a seconda dell'ordine di arrivo e delle eventuali urgenze di reparto, avrà un colloquio con un medico, che compilerà la cartella clinica, La visiterà e Le proporrà la

CARTA DEI SERVIZI DEL REPARTO

terapia, informandoLa nel modo più completo possibile e facendole firmare il consenso informato.

Dopo l'arrivo degli esami di laboratorio, di solito attorno alle ore 11.00, il medico scriverà la sua terapia che successivamente Le verrà somministrata da un'infermiera nel nostro Day Hospital.

Al termine della terapia, il medico le compilerà la lettera di dimissioni, in cui scriverà i risultati degli esami che ha fatto, la terapia somministrata e le eventuali medicine da prendere a casa. Questa lettera deve essere custodita con cura e mostrata al medico curante o in occasione di eventuali ricoveri ospedalieri. Infine, la lettera di dimissione deve essere portata ogni volta che Lei verrà nel nostro reparto per la terapia, in modo che il medico la possa aggiornare.

In caso di necessità che si possono manifestare durante la durata dell'intero trattamento, il personale medico può essere contattato telefonicamente attraverso l'accettazione. Per parlare direttamente con i medici, data l'organizzazione dell'attività di reparto, si consiglia di telefonare dalle 12,00 alle 13,00 (salvo per seri ed urgenti motivi).

Per colloqui o appuntamenti con il primario è preferibile contattare l'accettazione 0872/706287 dal lunedì al venerdì in orario di reparto o la segreteria 0872/706390 (oppure 0872/706256) dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 12.30.

4. Le prestazioni

L'attività dell'U.O.C. di Oncologia si svolge sia nel P.O. di Lanciano che nel P.O. di Vasto.

Le prestazioni dell'U.O.C. di Oncologia sono costituite da attività di day hospital oncologico, con accessi esclusivamente per terapie mediche oncologiche, ambulatorio specialistico oncologico per prime visite oncologiche e per visite di controllo, redazione di certificati per esenzione ticket, accesso ai rimborsi regionali per viaggi, certificati oncologici per riconoscimento invalidità civile.

Sono anche eseguiti prestazione di lavaggio ed eparinizzazione mensile di CVC esterni o sottocutanei da parte del personale infermieristico (ambulatorio infermieristico)

ORARI:

- Il **day hospital** di **Lanciano** (12 letti) e quello di **Vasto** (2 letti) sono aperti da lunedì e venerdì 8.00-15.00). L'accesso avviene dopo una prima visita oncologica di inquadramento e impostazione terapeutica. Nel day hospital si eseguono esclusivamente terapie mediche oncologiche.
- L'**ambulatorio oncologico** di **Lanciano** aperto dal lunedì al venerdì
 - per le visite di controllo (successive alla prima) dalle 9.00 alle 10,20 (prenotazione attraverso il CUP)
 - per la prima visita oncologica o visite di controllo urgenti dalle 11,00 alle 13.00 (prenotazione diretta presso il reparto, servizio accettazione o CIP della Rete Oncologia)

L'ambulatorio oncologico di **Vasto**: dal lunedì al venerdì

- per le visite di controllo dalle ore 11,30 alle 12,30 prenotabili attraverso il CUP

CARTA DEI SERVIZI DEL REPARTO

- Una prima visita oncologica o una visita di controllo urgente alle ore 12,00 (prenotazione diretta presso l'ambulatorio di Vasto o CIP della Rete Oncologia)

La redazione di certificati per esenzione ticket, accesso ai rimborsi regionali per viaggi, certificati oncologici per riconoscimento invalidità civile vengono eseguiti entro 5 giorni lavorativi dalla consegna all'accettazione di reparto delle richieste e della documentazione necessaria.

Le prestazioni di lavaggio ed eparinizzazione mensile di CVC esterni o sottocutanei vengono eseguite da parte del personale infermieristico tutti i giorni lavorativi preferibilmente dalle 12.00 alle 13,30.

Tutti gli operatori sanitari prestano la loro opera a rotazione nei vari settori: ogni giorno sono individuati i medici responsabili degli ambulatori e dei day hospital e le infermiere assegnate ai vari settori di attività.

A turni settimanali, un medico oncologo si reca presso l'ospedale di Vasto, per l'attività di day hospital e di ambulatorio oncologico.

5. Come segnalare eventuali problemi al personale

Con questa Carta del reparto vogliamo renderLa partecipe del servizio che produciamo e chiediamo la Sua attiva collaborazione. Per questo Le assicuriamo che qualsiasi Suo problema sarà valutato per cercarne la soluzione migliore nel più breve tempo possibile.

Per realizzare concretamente un tale sistema, Le chiediamo di segnalare ogni Suo problema alle infermiere o ai medici.

Potrà fare questo rivolgendosi alla caposala o ai medici nel rispetto delle priorità delle attività di reparto oppure servendosi del questionario allegato.

Ricordi che Lei può essere di grande aiuto al miglioramento del servizio poiché, osservando le cose da un altro punto di vista, può consentirci di soddisfare meglio le esigenze dei nostri pazienti.

6. Cosa facciamo per assicurarLe un servizio di qualità

Per assicurarLe un servizio di qualità, periodicamente analizziamo, passo per passo, tutte le diverse attività che svolgiamo dal momento dell'ingresso del paziente nel nostro reparto. Abbiamo anche chiesto ad un campione di pazienti come vorrebbero fosse il servizio. In base a queste valutazioni, abbiamo individuato degli aspetti di qualità del servizio che Le esponiamo nel successivo punto 6, impegnandoci a rispettarli.

Se Lei dovesse riscontrare delle differenze tra i nostri impegni e le prestazioni che Le forniamo, La preghiamo di segnalarcelo.

Questo ci servirà per tenere costantemente sotto controllo le prestazioni realizzate e ridiscutere periodicamente gli aspetti della qualità del servizio alla luce dell'evoluzione delle esigenze rilevate e dei risultati conseguiti.

7. I nostri impegni e i valori come qualità del servizio

Tra tutti gli aspetti che determinano la qualità del servizio del nostro reparto, in questa Carta Le proponiamo quelli ritenuti più importanti da parte del paziente e condivisi dal personale.

Per facilitarne la lettura e la comprensione, li elenchiamo seguendo il percorso del paziente all'interno del reparto a partire dal momento dell'accoglienza.

ASPETTI DI QUALITA'

IMPEGNI DEL REPARTO

Accoglienza all'arrivo in reparto	⇒	<i>Un'infermiera o un altro operatore sanitario si occuperanno di Lei entro 10 minuti dal Suo arrivo.</i>
Tempi di attesa per la visita preliminare al ricovero	⇒	<i>Al momento dell'arrivo, Le verrà comunicato il tempo di attesa necessario per concludere le eventuali visite ai pazienti arrivati prima di Lei. In casi di particolare necessità, sarà visitato entro breve tempo (15 m').</i>
Completezza della visita	⇒	<i>Il medico eseguirà una visita completa ed accurata, spiegandoLe cosa verrà fatto nel Suo caso.</i>
Tempo dedicato alla visita	⇒	<i>La prima visita richiede normalmente dai 30 ai 40 minuti, mentre la visita successiva potrà essere più breve, vista la conoscenza del paziente da parte dei medici.</i>

CARTA DEI SERVIZI DEL REPARTO

- Spiegazioni esaurienti durante la visita ⇒ *Il medico La metterà al corrente di tutte le ipotesi e conseguenze del Suo stato di salute.*
- Spiegazioni chiare durante la visita ⇒ *Ogni spiegazione Le verrà resa nella maniera più comprensibile.*
- Possibilità per il paziente di dialogare e fare domande durante la visita ⇒ *Il medico dialogherà con Lei rispondendo alle Sue domande ed osservazioni.*
- Cortesia e gentilezza del medico e del personale infermieristico ⇒ *Il medico ed il personale infermieristico del reparto saranno disponibili nei Suoi riguardi, la ascolteranno e cercheranno di comprendere i Suoi punti di vista.*
- Attenzione e cura per gli aspetti emotivi ⇒ *Il medico e tutta l'équipe avranno cura di stabilire con Lei una relazione di fiducia e collaborazione per cercare di venire incontro ad eventuali richieste di aiuto, anche di tipo psicologico.*
- Professionalità ed aggiornamento dei medici ⇒ *I medici partecipano a progetti di ricerca nazionali ed internazionali e a convegni e congressi nei quali si presentano i nuovi indirizzi terapeutici.*
- Consulenze in casi complessi ⇒ *Ogni terapia, ogni situazione, soprattutto quelle complesse, verranno discusse da tutti i medici in gruppo. Laddove necessario si raccoglierà l'opinione di altri esperti.*

CARTA DEI SERVIZI DEL REPARTO

- Spiegazioni del perché si fa un esame ⇒ *Prima di farLe fare un esame nel reparto di Oncologia o in un altro reparto Le verranno spiegate le ragioni e le modalità.*
- Professionalità ed abilità delle infermiere nell'eseguire i trattamenti ⇒ *Le infermiere che La seguono partecipano periodicamente a corsi di aggiornamento per darLe il miglior servizio possibile.*
- Professionalità dello staff di accoglienza e supporto ⇒ *Lo staff di accoglienza e supporto Le fornirà tutte le informazioni necessarie ad usare al meglio i servizi del reparto.*
- Pulizia dei servizi igienici ⇒ *La pulizia verrà eseguita in maniera minuziosa. Per servizi funzionali e puliti è essenziale la Sua collaborazione.*

Quindi, come si evince dagli impegni che quotidianamente noi ci assumiamo nei Suoi confronti, i valori che ci guidano sono:

- ❖ l'ascolto delle esigenze del paziente,
- ❖ l'apertura al cambiamento,
- ❖ l'innovazione nelle terapie e nelle tecnologie applicate alla ricerca di un miglioramento continuo delle nostre prestazioni.

8. Alcune raccomandazioni per Lei e per i suoi familiari

Per assicurarLe un servizio di qualità abbiamo bisogno della Sua collaborazione. Le chiediamo quindi gentilmente:

1. di comunicare eventuali allergie
2. di indicare gli eventuali farmaci da Lei assunti con regolarità,
3. di portare con sé la lettera di dimissioni e le copie di eventuali esami eseguiti esternamente,
4. di segnalare ogni sintomo o disturbo che dovesse avvertire,
5. di collaborare con le infermiere ed i medici che La assistono,
6. di non allontanarsi dal reparto se non dopo aver avvisato la caposala o una infermiera,
7. di usare i servizi nel rispetto degli altri pazienti,
8. di non fumare e di rispettare la privacy degli altri pazienti,
9. non sostare e/o passeggiare davanti ai day hospital (sala terapie), dove si somministrano le terapie, e nelle aree riservate al personale,
10. non entrare nei day hospital (sala terapie) durante la somministrazione delle terapie, se non autorizzati,
11. telefonare per eventuali comunicazioni, dalle 12,00 alle 13,30 (se non per seri motivi),
12. di comunicare i Suoi eventuali motivi di insoddisfazione,
13. di segnalarci qualsiasi situazione personale che possa rendere consigliabile il ricovero o sconsigliabile la dimissione.