



Azienda ospedaliero-universitaria Senese



Dipartimento di Medicina interna e specialistica

## UOC Medicina Interna e dell'Urgenza

Terzo lotto, piano quinto



## Carta di accoglienza nel reparto



Servizio  
Sanitario  
della  
Toscana

# Raccomandazioni

- 1) Buona pratica: utilizzare il gel alcolico per le mani prima di entrare nella stanza di degenza e dopo aver fatto visita al degente
- 2) Seguire le indicazioni del personale in caso di isolamento del paziente
- 3) Avvicinarsi al letto del paziente una o due persone alla volta
- 4) Non sedersi sul letto del paziente nè in quelli vuoti
- 5) Non appoggiare effetti personali sul letto del paziente
- 6) Utilizzare il cellulare in modalità silenzioso o allontanarsi in caso di risposta, parlando a bassa voce

*Gentile signora, gentile signore, in questo dépliant troverà alcune indicazioni utili alla sua permanenza nella nostra struttura, destinata ad accogliere i pazienti affetti soprattutto da patologie legate all'età.*

## La struttura del reparto

Il reparto consta di 30 posti di degenza suddivisi in dieci stanze. Sei stanze possono ospitare quattro pazienti ciascuna, due sono doppie e due singole, riservate alle persone sottoposte a trapianto d'organo e a quelle che necessitano di isolamento. Non sono presenti camere a pagamento.

Le stanze sono climatizzate e dotate di servizi igienici e di doccia. Il posto letto viene assegnato in base alla configurazione del reparto, alle disponibilità del momento, al sesso, alla gravità della malattia, alla complessità diagnostico-terapeutica e alle condizioni generali del malato. Ogni posto letto comprende: letto articolato con ruote manovrabile con manovelle, comodino, armadietto, lampada e faretto sulla testiera, sedia, pulsante di chiamata del personale (campanello) e prese elettriche.

L'uso del bagno è riservato ai pazienti, che sono pregati, ogni volta che lo utilizzano, di lasciarlo in ordine e privo di oggetti personali. Per motivi igienici non è consentito tenere in camera vasi di fiori o piante.

Una sala di attesa con divani e televisione è posta all'ingresso del reparto per consentire una libera conversazione tra pazienti e familiari.

## Oggetti e documenti da portare in ospedale

Si raccomanda di portare con sé:

- tessera sanitaria
- tutti gli accertamenti diagnostici (ECG, Rx, referti ...) effettuati nell'ultimo anno o comunque ritenuti rilevanti
- farmaci abitualmente assunti
- pigiama e/o camicia da notte
- vestaglia o giacca da camera;
- biancheria intima e fazzoletti;
- pantofole possibilmente antiscivolo;
- articoli per la cura personale (spazzolino da denti, dentifricio, sapone, set da barba, asciugamani, deodorante, profumo, trucco, creme, kit per lenti a contatto, ecc.);
- articoli per l'alimentazione: tovaglietta e tovagliolo da tavolo di stoffa o di carta, bicchiere, tazza, posate per la colazione. I piatti, le posate e 500 ml di acqua per i pasti principali sono forniti dall'ospedale.
- ausili personali (stampelle, bastoni, ecc.) per le persone anziane e/o portatrici di disabilità;
- possono essere portati: libri, riviste, lettore Cd o Mp3 e radio (con cuffia), telefono cellulare.

Si sconsiglia di portare oggetti di valore o rilevanti somme di denaro.

## Il ricovero

All'arrivo in reparto la persona viene presa in cura dall'équipe medico-infermieristico.

Il degente può chiedere informazioni e chiarimenti ai medici e agli infermieri sul suo stato salute, sulle eventuali indagini da eseguire e sul piano terapeutico previsto.

## ***I compiti del personale***

Il reparto è diviso in tre settori. Il primo comprende i letti dal 31 al 42; il secondo quelli dal 43 al 50 e il numero 61; il terzo i letti dal 51 al 60. Nel turno di mattina sono presenti tre infermieri e tre operatori sociosanitari (OSS), nel turno pomeridiano tre infermieri e due OSS, durante la notte tre infermieri.

Ogni figura professionale può essere individuata dal colore della riga sulla divisa bianca: verde per gli infermieri, gialla per gli OSS. Il coordinatore infermieristico ha la divisa bordeaux.

Tutte le mattine, nella fascia oraria 8-14, è presente l'infermiera di processo, dei procedimenti di accettazione e dimissione, dell'attivazione del servizio ACOT (Agenzia per la Continuità Ospedale/Territorio) e per la gestione dei problemi domiciliari, ove presenti. Gli infermieri raccolgono i dati dei degenti, necessari per garantire un'assistenza personalizzata e rappresentano la figura di riferimento per le necessità e le problematiche clinico-assistenziali dei pazienti.

Gli OSS svolgono le attività di base, come per esempio la cura dell'igiene quotidiana e la mobilitazione dei pazienti.

L'équipe medica è costituita da medici strutturati - sia ospedalieri che universitari - e medici in formazione specialistica che affiancano il personale di ruolo nelle attività quotidiane e durante i turni di guardia pomeridiani, festivi e notturni.

Tutte le attività mediche e infermieristiche svolte nel nostro reparto seguono

le norme della buona pratica clinica e si attengono a procedure e linee guida definite.

## ***Consenso informato***

Il paziente deve essere informato in modo chiaro ed esauriente sullo scopo, le conseguenze e i possibili rischi connessi alla prestazione prima di sottoporsi all'esecuzione di un trattamento chirurgico, diagnostico o terapeutico e autorizzarli esplicitamente sottoscrivendo il modello del consenso informato.

## ***Il certificato di ricovero***

Il certificato di ricovero può essere rilasciato dal medico referente, dal coordinatore infermieristico e dagli infermieri.

## ***Pasti***

La prima colazione è servita alle ore 7.30 circa, il pranzo alle 12.30 e la cena alle 18.30. Il giorno dell'ingresso in reparto il menu è standardizzato o definito dalle indicazioni mediche.

Il pasto per il giorno successivo può invece essere prenotato optando tra diverse opzioni, pur tenendo sempre presente che l'alimentazione fa parte integrante delle cure e la dieta prescritta dal medico tiene conto del quadro clinico del paziente.

Per motivi di sicurezza e di igiene, durante la distribuzione del vitto i visitatori devono allontanarsi dal reparto. Compete al personale alzare dal letto i pazienti che ne abbiano necessità per consumare il pasto. Solo in alcuni casi è ammessa la presenza di un familiare.

### *Le visite*

L'accesso al reparto è liberamente consentito tutti i giorni dalle ore 7 alle ore 9, dalle 12.15 alle 14 e dalle 18 alle 24. Nella stanza non possono sostare più di due visitatori per degente. Al di fuori di queste fasce, per permettere lo svolgimento delle attività clinico-assistenziali le visite sono consentite a discrezione del personale e limitate ai casi di effettiva necessità.

In caso di necessità assistenziali urgenti l'accesso al reparto può essere sospeso.

I pazienti sono pregati di informare sempre gli infermieri se intendono allontanarsi dal reparto.

### *Informazioni sul ricovero*

Il ricoverato comunica i nominativi dei soggetti ai quali possono essere fornite le informazioni sul suo stato di salute.

I familiari o i soggetti autorizzati che desiderano ricevere informazioni possono rivolgersi al medico assegnato ogni mattina, alla fine della visita medica, dalle ore 12.30 in poi o in altro orario concordato. Al momento del ricovero è necessario lasciare al personale un recapito telefonico.

### *L'assistenza non sanitaria ai degenti*

E' consentita nelle ore notturne la presenza accanto al paziente di una persona di fiducia con funzioni esclusive di sostegno, compagnia e sorveglianza, solo nei casi in cui è necessario e previa autorizzazione. Una volta autorizzata, la persona può accedere al reparto ma non deve interferire con l'attività del personale.

### *Assistenza spirituale e filosofica*

I ricoverati che desiderano incontrare o parlare con il proprio referente spirituale o filosofico sono pregati di contattare il coordinatore infermieristico.

### *Dimissioni*

La dimissione viene decisa dal medico responsabile ed è di norma comunicata al paziente e ai familiari il giorno precedente. L'infermiere di processo inoltre può chiedere l'accesso alla "Discharge Room", una sala di attesa collocata nel primo lotto, piano terra (nei pressi dell'ex Pronto Soccorso), dove il degente in dimissione può attendere l'arrivo dei familiari o il trasporto in ambulanza assistito da personale sanitario dedicato.

I pazienti possono inoltre richiedere il servizio di trasporto a domicilio in ambulanza, che è gratuito nel territorio della Regione Toscana.

Al momento della dimissione, al paziente vengono consegnati:

- una lettera indirizzata al medico di medicina generale con la relazione clinica, le indicazioni necessarie al proseguimento della cura e le eventuali date e luoghi dei controlli e delle medicazioni ambulatoriali
- l'eventuale richiesta per ritirare i farmaci prescritti per le 24 ore successive alla dimissione presso la farmacia interna (ingresso principale dell'ospedale piano 1S, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9 alle ore 16).

## **Tutela**

Gli utenti possono esprimere encomi sull'operato dei medici e del personale ma anche segnalare i disservizi rilevati presso l'Ufficio relazioni con il pubblico.

## **Richiesta della cartella clinica**

La richiesta per ottenere la copia della cartella clinica può essere presentata:

- personalmente al Servizio Accoglienza, all'ingresso principale dell'ospedale
- tramite fax al numero 0577 586232
- per e-mail indirizzata a [cartellecliniche@ao-siena.toscana.it](mailto:cartellecliniche@ao-siena.toscana.it)

La copia può essere spedita per posta o consegnata direttamente all'Ufficio Ticket (lotto didattico, piano 2S).

Informazioni: 0577 585827

Orario: lunedì-mercoledì e venerdì dalle ore 9 alle ore 13. Giovedì chiuso.

## **Assistenza post ricovero**

In caso di necessità, già prima della dimissione, l'infermiere di processo, su richiesta di un familiare, provvede ad attivare il servizio ACOT, destinato a garantire l'assistenza domiciliare, in modo temporaneo, parziale o permanente.

In base all'esito della valutazione, effettuata dagli operatori dell'ACOT e dal personale ospedaliero in accordo con il medico di medicina generale, viene avviata la procedura di assistenza domiciliare o residenziale nelle strutture territoriali di continuità assistenziale.

## **Altri servizi**

### **Noleggjo poltrone e carrozzine**

In ospedale è possibile noleggiare gratuitamente poltrone e carrozzine previo deposito del documento di identità della persona che effettua il ritiro.

Collocazione: lotto primo, piano terra.

Poltrone - Orario di consegna: dal lunedì al sabato, 18.19.50; domenica 19.-19.50.

Riconsegna: dal lunedì al sabato, 7-10, domenica: 7-8.

Carrozzine - Orario di consegna e riconsegna: dal lunedì al sabato, 8-19.

Tel. 0577 585197

### **Servizio di interpretariato**

Nell'ospedale è attivo un servizio di mediazione linguistico culturale. Per attivarlo è necessario rivolgersi al personale sanitario.

### **Luoghi di culto e di riflessione**

- Chiesa cattolica

Cappella: lotto didattico, piano 1S

Altro luogo di preghiera: lotto quarto, piano 5S

- Sala del silenzio: lotto didattico, piano 1S, aperta al pubblico tutti i giorni dalle 8.30 alle 19.30. E' un luogo a disposizione di tutti coloro che, indipendentemente dalle proprie convinzioni religiose e filosofiche, desiderino meditare, riflettere, pregare.

### **Biblioteca**

I degenti e i loro familiari possono usufruire dei libri, del materiale multimediale e dei periodici della biblioteca ospedaliera, prendendo in prestito fino

a sei volumi.

Collocazione: lotto didattico, piano T  
Orario: dal settembre al giugno, dal lunedì al venerdì, 15-17.30; luglio e agosto, mercoledì 15.30-18 (chiuso dal 1° al 16 agosto).

### **Bar**

- Secondo lotto, piano 1S  
Orario di apertura: dal lunedì al sabato 7-20.30, domenica e festivi 7-19.30;
- Quarto lotto, piano 5S.  
Orario di apertura: dal lunedì al venerdì 7.30-15.30.

E' vietata la vendita ai degenti di alcune bevande, come gli alcolici.

### **Ristorante self-service**

Collocazione: secondo lotto, piano 1S  
Orario: dal lunedì al venerdì 11.45-14.45; sabato e domenica 12-14.30.

### **Distributori automatici**

All'interno dell'ospedale sono presenti numerosi distributori automatici di bevande calde, fredde e alimenti, funzionanti con monete.

### **Bazar**

Cura la vendita di articoli sanitari, abbigliamento, biancheria, intimo, oggettistica varia per adulti, bambini e neonati.  
Collocazione: primo lotto, piano 1S, corridoio interno  
Orario: dal lunedì al sabato 8-20.

### **Edicola**

Cura la vendita di giornali, libri e riviste, articoli di monopolio, schede telefoniche, biglietti dell'autobus, franco-

bolli, articoli da regalo, ecc.

Collocazione: secondo lotto, piano 1S  
Orario: da lunedì a sabato 7-20, domenica e festivi 7.30 - 12.30.

### **Banca**

Monte dei Paschi di Siena - Agenzia 4  
Collocazione: secondo lotto, piano 1S  
Orario: dal lunedì al venerdì 8.20-13.20 e 14.05-15.50; semifestivi 8.20-12.35.

### **Servizio bancomat**

Monte dei Paschi di Siena:

- secondo lotto, piano 1S (accanto all'agenzia)
- ingresso principale dell'ospedale, piano 1S (accanto al Servizio accoglienza)
- quarto lotto, piano 5S

### **Servizio di parrucchiera/barbiere**

Per appuntamenti chiamare direttamente il numero 0577 585292 o la portineria allo 0577 585100.  
Servizio a pagamento accreditato dall'Azienda ospedaliero-universitaria Senese.  
Collocazione: secondo lotto, piano 4S (prendere l'ascensore dietro al bar).  
Orario: mattino, dal lunedì al venerdì, 7.30-12; pomeriggio: dal lunedì al mercoledì, 13.30-18.

## **Informazioni utili**

### **Collocazione**

Terzo lotto, piano 5  
Dall'ingresso centrale dell'ospedale  
seguire la striscia azzurra

### **Direttore**

Professor Pier Leopoldo Capecchi  
tel. 0577 5855350  
e-mail: capecchipl@unisi.it

### **Coordinatore infermieristico**

Teresa Troisi  
tel. 0577 585267/5357  
e-mail: teresa.troisi@ao-siena.toscana.it

### **Centro unico di prenotazione (Cup)**

Orario telefonico: lunedì-venerdì dalle ore 8 alle ore 18; sabato 8.30-13  
tel. 0577 767676

Orario di sportello: lunedì-venerdì 7.45-18.15; sabato 7.45-13.00

### **Servizio accoglienza**

- Corridoio d'ingresso principale, piano 1S

Orario: dal lunedì al sabato dalle 8 alle 19.45; tel. 0577 585689

- Sala di attesa del Pronto soccorso, lotto DEA, piano 4S

Orario: dal lunedì alla domenica 8.00 - 20.00 - Tel. 0577 585058

### **Ufficio relazioni con il pubblico**

Lotto didattico, piano 1S

Orario: dal lunedì al venerdì, 9-13; martedì e giovedì anche dalle 14.30 alle 16.30  
tel. 0577 585518

### **Centralino**

Tel. 0577 585111

Per informazioni sull'Azienda ospedaliero-universitaria Senese consultare il sito  
[www.ao-siena.toscana.it](http://www.ao-siena.toscana.it)