

GUIDA INFORMATIVA PER IL PAZIENTE E I FAMILIARI



EDIZIONE NOVEMBRE 2021

Questa guida informativa si riferisce agli aspetti organizzativi dell'area degenze dell'UOC Ematologia e nasce dall'esigenza di migliorare il rapporto tra utenza e personale operativo.

Il personale rimane a disposizione per ogni chiarimento e/o consiglio e per tutte le situazioni particolari che si possono verificare, in modo da ridurre i disagi legati al ricovero.

PREMESSA

Le misure di protezione ambientale concorrono alla prevenzione delle infezioni nei pazienti sottoposti a terapie per diverse malattie ematologiche. Le caratteristiche tecniche e strutturali dell'area degenze dell'Ematologia richiedono pertanto specifiche procedure per l'accesso delle persone e dei materiali.

- È **assolutamente vietata l'apertura di qualsiasi porta o finestra con accesso all'ambiente esterno**: ciò comporterebbe una depressurizzazione del sistema e conseguente riduzione della protezione dei pazienti. La massima protezione è garantita all'interno delle stanze di degenza e con la porta di accesso chiusa.
- È **assolutamente vietato fumare in qualsiasi zona dell'area degenze**: sono costantemente attivi rivelatori antifumo collegati agli allarmi anti incendio. Non è consentito l'utilizzo della sigaretta elettronica

Al solo fine di aumentare la sicurezza dei pazienti, nelle stanze di degenza è attivo un sistema video di controllo collegato con la postazione infermieristica. Non verrà effettuata alcuna registrazione delle immagini.

EMATOLOGIA DEGENZE

L'area degenze di Ematologia si trova all'ottavo piano della scala F (ex lotto A) del Policlinico G.B. Rossi, P.le L.A. Scuro 10, 37134, Borgo Roma, Verona.

Le varie strutture sono così organizzate:

- | | |
|---|----------------------------------|
| • Ematologia Degenze | 8° piano Scala F |
| • Centro Trapianto Midollo Osseo – CTMO | 8° piano Scala F |
| • Day Service Ematologia | 8° piano Edificio Nord (Scala A) |
| • Day Service CTMO | 8° piano Edificio Nord (Scala A) |
| • Segreteria Ematologia | 8° piano Scala F |

L'area degenze di Ematologia è composta da un'equipe formata da medici ematologi e specializzandi in ematologia, infermieri, operatori socio-sanitari e psicologi.

STRUTTURA DELL'AREA DI EMATOLOGIA DEGENZE

L'area degenze di Ematologia è così strutturata:

Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona
Unità Operativa Complessa EMATOLOGIA
Ospedale Borgo Roma - Area Degenze

GUIDA INFORMATIVA PER IL PAZIENTE E I FAMILIARI

- Zona filtro per personale sanitario e visitatori, dotato di appendiabiti, armadio con kit di vestizione monouso (sovracamice, sovrascarpe, mascherina chirurgica, cuffia per capelli), lavandino ed armadietti numerati per ogni posto letto.
- Corridoio centrale con lavandini
- 18 posti letto, suddivisi in 7 stanze doppie e 4 stanze singole
- Studio medici
- Sala infermieri
- Piccola cucina
- Stanza vuotavasi

Ogni stanza di degenza è dotata di:

- Sistema di video-sorveglianza collegato alla sala infermieri
- Letto
- Telecomando per la chiamata d'emergenza
- Bagno con lavandino, doccia e bidet
- Comodino con tavolo servitore
- Tavolo e sedia
- Armadietto
- Frigorifero
- Bilancia
- Televisore
- Termostato per condizionamento

RICOVERO

Premesse

- I pazienti in lista di ricovero vengono convocati sulla base delle priorità cliniche decise dai medici dell'UOC.
- La stanza di degenza e il posto letto vengono assegnati al paziente, prima del ricovero, dal personale medico e infermieristico. Nell'esclusivo interesse di tutti i pazienti e per ragioni assistenziali e operative, potrà rendersi necessario trasferire il paziente in una stanza diversa da quella assegnata al momento del ricovero. In questo caso, compatibilmente con le necessità operative, il paziente sarà informato preventivamente dal personale di turno
- Eventuali permessi d'uscita temporanea durante il ricovero sono consentiti solo in via eccezionale e devono essere autorizzati dal personale medico secondo quanto prevedono le norme Aziendali.

Per il ricovero è opportuno portare con sé i seguenti documenti:

Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona
Unità Operativa Complessa EMATOLOGIA
Ospedale Borgo Roma - Area Degenze

GUIDA INFORMATIVA PER IL PAZIENTE E I FAMILIARI

- documento di riconoscimento in corso di validità
- tessera sanitaria
- documentazione sanitaria personale e la terapia assunta abitualmente
- Il certificato di ricovero per uso legale (assicurazione, lavoro, ecc.) potrà essere richiesto al personale del reparto sia all'ingresso che alla dimissione. Si raccomanda di rispettare l'orario di ricovero concordato.

Consigli e raccomandazioni

Ecco cosa può servire per il ricovero:

- pigiami o camicie da notte con possibilità di apertura anteriore (bottoni)
- vari cambi di biancheria intima (uno per ogni giorno di degenza) 2 o 3 asciugamani
- un paio di ciabatte nuove (da utilizzare solo per la doccia)
- un paio di ciabatte nuove (da utilizzare solo in stanza di degenza)
- una vestaglia (o indumento che possa essere di uguale utilità)
- calzini di cotone
- rasoio elettrico (sconsigliamo l'utilizzo di lamette monouso)
- spazzolino da denti a setole morbide nuovo
- dentifricio
- burro cacao
- crema idratante neutra
- fazzoletti di carta
- 1 o 2 litri di acqua naturale (l'Azienda Ospedaliera fornisce quotidianamente solo un litro d'acqua)

L'utente può portare con sé anche alcuni oggetti personali previa accurata pulizia e disinfezione prima dell'accesso in reparto:

- 1 o 2 libri o giornali confezionati (non i quotidiani)
- telefono cellulare
- computer portatile

Dove parcheggiare

Il paziente può usufruire del permesso d'ingresso al parcheggio dell'ospedale al ricovero e nei giorni dei controlli in ambulatorio o in Day Service previsti per il post-ricovero; la richiesta viene eseguita dalla caposala del Day Service su richiesta del paziente.

Modalità di ingresso in reparto

Per accedere al reparto è necessario annunciarsi suonando l'apposito campanello (posto all'esterno della porta di colore rosso visibile alla vostra sinistra all'uscita dell'ascensore) ed attendere risposta da parte degli operatori.

Una volta entrato nel salottino d'ingresso il paziente è invitato ad attendere l'arrivo del personale per le seguenti indicazioni di ricovero.

Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona
Unità Operativa Complessa EMATOLOGIA
Ospedale Borgo Roma - Area Degenze

GUIDA INFORMATIVA PER IL PAZIENTE E I FAMILIARI

- Riporre giacche, cappotti, borse, valigie, ombrelli negli armadi situati in zona filtro (ad ogni posto letto è assegnato un armadietto, chiudibile a chiave)
- Indossare le ciabatte e il kit di vestizione (composto da mascherina, cuffia, copri scarpe e camice) riposto in un apposito armadietto in zona filtro.
- Entrare in reparto.
- Lavarsi le mani prima di entrare nella stanza di degenza.
- Accedere alla stanza tramite la porta gialla (stanza da bagno).
- Svestirsi e indossare il pigiama.
- Lasciare gli abiti nella stanza da bagno, il familiare provvederà a portarli a domicilio.
- Entrare in stanza di degenza dal bagno
- Sugeriamo di limitare oggetti e indumenti personali allo stretto necessario, privilegiando se possibile materiale nuovo o comunque accuratamente pulito (per es. materiale per l'igiene personale, ciabatte ecc.). Gli altri oggetti o indumenti devono essere consegnati agli accompagnatori o riposti nell'armadietto in zona filtro. Gli oggetti personali di valore rimangono affidati al paziente durante la durata del ricovero.

NORME PER IL PAZIENTE

- Il paziente può uscire dalla stanza per eseguire esami strumentali e/o visite programmate
- La possibilità di uscita dalla stanza di degenza per altri motivi è accordata dal medico.
- Prima di uscire dalla stanza indossare le ciabatte da camera con sovrascarpe e la mascherina protettiva.
- Non è consentito ai pazienti entrare, nemmeno temporaneamente, in stanze di degenza diverse dalla propria o nei locali riservati al personale
- Non è consentito attaccare oggetti o stampe alle pareti o ai mobili (gli oggetti personali devono essere collocati nel comodino o nell'armadio personale)
- L'azienda non è responsabile in caso di furto o smarrimento di denaro, oggetti di valore, apparecchi protesici (es. acustici, dentiere, occhiali). Tali oggetti restano affidati al paziente durante il ricovero
- È ammesso l'uso del telefono cellulare riducendo il volume della suoneria per non disturbare gli altri degenti.

PASTI

Gli orari dei pasti sono i seguenti: - colazione ore 8.30
- pranzo ore 12.30
- cena ore 18.30

Entro le ore 10.00 è necessario compilare quotidianamente il modulo per l'ordinazione delle pietanze per i pasti del giorno successivo: esso viene consegnato, insieme al menù settimanale, dal personale addetto alla cucina che è a disposizione per eventuali chiarimenti.

GUIDA INFORMATIVA PER IL PAZIENTE E I FAMILIARI

Gli alimenti sono quelli forniti dall'AOUI. Di norma non ci sono limitazioni relativamente alla tipologia degli alimenti. È possibile consumare alimenti personali purché confezionati; si raccomanda di prestare particolare attenzione alle norme igieniche relative alla loro preparazione (per es. lavaggio accurato di frutta e verdura e loro sbucciatura, preparazione degli alimenti in condizioni igieniche controllate, ecc.). Non possono essere consumati alimenti contenenti uova o derivati da uova (es. crema, maionese etc) non pastorizzate. Non sono consentiti alcolici.

Fuori dall'orario dei pasti, su richiesta e quando le attività del reparto lo consentano, saranno distribuiti tè, camomilla, caffè d'orzo, latte, cioccolata. L'AOUI fornisce una bottiglia d'acqua minerale a pasto ai degenti e non fornisce il vitto ai visitatori. All'interno dell'Ospedale sono presenti un bar e una mensa a pagamento dove è possibile consumare pasti o snack.

NORME IGIENICHE

Ogni stanza doppia è dotata di un bagno da condividere tra i pazienti che occupano la stessa.

Gli spazi individuali devono essere ben identificati e differenziati. Si raccomanda di evitare l'utilizzo in comune di asciugamani, sapone, pettini, spazzole, rasoi ed altri accessori.

- Il paziente deve avere quotidianamente cura dell'igiene personale, con la sola precauzione di non bagnare la medicazione del catetere venoso centrale qualora presente. Non esistono controindicazioni al bagno o alla doccia ed alla pulizia dei capelli.
- Detergere il viso e tutta la superficie corporea con acqua e sapone.
- Dopo ogni minzione e/o evacuazione è opportuno eseguire l'igiene intima. È frequentemente necessario raccogliere le urine di tutta la giornata e per tutti i giorni del ricovero: per questo motivo nei bagni sono presenti contenitori di raccolta dell'urina. Il personale deve essere informato in caso di dispersione di feci o urine, in modo da procedere rapidamente alla pulizia. Si raccomanda al paziente di segnalare qualsiasi anomalia: secrezioni, tracce di sangue, bruciore, prurito, dolore.
- Curare la pulizia delle mani e delle unghie che devono essere mantenute corte, pulite e senza smalto (attenzione a non provocarsi ferite con gli accessori da manicure). Evitare di indossare monili (anelli, braccialetti, collane, orecchini etc..).
- Almeno tre volte al giorno, e comunque dopo ogni pasto, deve essere effettuata l'igiene orale, con spazzolino a setole morbide, seguita dagli sciacqui con i colluttori prescritti.
- I capelli devono essere mantenuti puliti, spazzolati e raccolti; quando la caduta è importante è opportuno tagliarli corti al più presto. Il personale di servizio potrà occuparsi del taglio o rasatura di capelli o peluria, se necessario.
- La biancheria personale deve essere sostituita quotidianamente e ogni volta che se ne presenti la necessità. La biancheria da lavare è a cura del paziente o persone da lui delegate e deve essere rapidamente allontanata e posta in un luogo diverso da quella pulita per evitare che venga contaminata. Non è consentito lavare la biancheria nella stanza di degenza.

DIMISSIONE

L'orario di dimissione viene comunicato al paziente al momento della visita medica quotidiana.

Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona
Unità Operativa Complessa EMATOLOGIA
Ospedale Borgo Roma - Area Degenze

GUIDA INFORMATIVA PER IL PAZIENTE E I FAMILIARI

Alcuni pazienti potranno mantenere in sede un catetere venoso centrale. In presenza di prurito, bruciore, dolore, medicazione aperta, garze bagnate e/o sporche, suggeriamo di contattare immediatamente il Day-Hospital/AMID (dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 15 -Tel 045-8124113) o l'area degenze (sabato e domenica tel 045-8124619) indipendentemente dall'appuntamento già programmato. Evitare assolutamente medicazioni "fai da te".

In alcuni casi l'ematologo curante potrà richiedere l'attivazione del servizio di Assistenza Domiciliare Ematologica che si affianca a quello fornito dai Distretti Socio Sanitari. Si tratta di attività effettuata in convenzione con l'AOU di Verona, svolta da professionisti e sostenuta dall'AIL-Verona, volta alla erogazione a domicilio di trattamenti ematologici a pazienti anziani o disabili. Le prestazioni consistono in emotrasfusioni, infusioni di farmaci, prelievi per esami ematochimici. Vi operano medici specialisti e infermieri professionali. (Tel. Segreteria AIL-Verona 045.812.6425)

- Al momento della dimissione viene consegnata al paziente la lettera di dimissione indirizzata al medico curante. Essa contiene anche tutte le indicazioni relative alla terapia domiciliare consigliata e agli eventuali successivi appuntamenti presso l'Ambulatorio Divisionale o il Day-Hospital/AMID.
- Dopo la dimissione potranno essere programmati accertamenti radiologici e/o visite specialistiche in regime di post-ricovero. In questo caso il paziente è pregato di ritirare personalmente, o tramite persona delegata, la cartella clinica prima di eseguire la visita o l'esame e riconsegnarla al termine degli stessi secondo le indicazioni riportate nella lettera di dimissione.

La terapia domiciliare può essere ritirata presso il Servizio di Farmacia –Attività Distribuzione Diretta – dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16 (orario continuato).

Il certificato di dimissione per uso legale e/o il certificato per l' INPS e la documentazione per l'eventuale esenzione dalla partecipazione alla spesa sanitaria (Ticket) devono essere richiesti al personale medico prima della dimissione.

Si ricorda che le certificazioni rilasciate dalle pubbliche amministrazioni in ordine a stati, qualità personali e fatti, sono valide ed utilizzabili solo nei rapporti tra privati; nei rapporti con gli organi della pubblica amministrazione ed i gestori di pubblici servizi, i certificati sono sempre sostituiti dalle dichiarazioni sostitutive di certificazione o dall'atto di notorietà. (circ. 16/1/2012 Prot. n. 1929)

Prima della dimissione potrà essere richiesta copia della cartella clinica direttamente al coordinatore sanitario e/o al personale infermieristico oppure, dopo la dimissione, all'Ufficio Cartelle Cliniche Ospedale Borgo Roma, aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00 tel. 045 8124255.

N.B. I pazienti sono pregati di ritirare, prima della dimissione, tutta la documentazione personale eventualmente consegnata al momento del ricovero.

NORME PER I VISITATORI

Le visite sono consentite solo negli orari di visita (vedi sotto) e da parte di una sola persona alla volta. Eventuali altri visitatori sono pregati di attendere fuori dall'area degenze, presso la sala di attesa situata vicino agli ascensori. Non è consentito sostare all'interno della stanza di ingresso o lungo i corridoi interni all'area degenze. Le visite sono consentite a tutte le persone indicate dal paziente. Ricordiamo tuttavia che non è possibile controllare l'identità dei visitatori. Per motivi di sicurezza igienico-sanitari nei confronti dei

Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona
Unità Operativa Complessa EMATOLOGIA
Ospedale Borgo Roma - Area Degenze

GUIDA INFORMATIVA PER IL PAZIENTE E I FAMILIARI

bambini, non è consentito l'accesso ai minori di 12 anni. Situazioni eccezionali potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale.

Igiene delle mani. Le mani costituiscono il veicolo principale per il trasporto di germi e per la conseguente trasmissione delle infezioni. Si ribadisce come l'igiene delle mani sia il provvedimento più efficace per ridurre l'incidenza delle infezioni ospedaliere. I visitatori sono pregati di seguire scrupolosamente le indicazioni riportate in prossimità dei lavandini situati all'interno dell'area degenze.

I visitatori e le persone che prestano assistenza sono pregati di:

- Depositare nell'apposito armadio nella stanza d'ingresso borse o oggetti personali ed appendere giacche o cappotti. La chiave deve essere custodita dal visitatore durante la permanenza all'interno dell'area degenze e lasciata nella serratura dell'armadio all'uscita.
- Non entrare con contenitori, sacchetti ecc.... provenienti dall'esterno (fonte di contaminazione), ma deporre negli appositi sacchetti trasparenti la biancheria pulita ed eventuali oggetti personali del paziente (quest'ultimi previa disinfezione).
- indossare sovracamice e sovrascarpe;
- eseguire l'igiene delle mani prima di entrare nelle stanze
- l'utilizzo dei guanti in lattice non sostituisce l'igiene delle mani
- in caso di sintomi di malattia da raffreddamento e/o altre virosi astenersi dalle visite. Se indispensabile, indossare la mascherina protettiva prima di entrare nella stanza di degenza;
- non sedersi sul letto e limitare al massimo i contatti fisici con il degente;
- prima di venire a contatto con eventuali fluidi corporei indossare i guanti in lattice all'interno della stanza ed eliminarli prima di uscire dalla stanza
- rimanere nella stanza con il proprio assistito utilizzando l'apposito campanello di chiamata quando necessario
- limitare il più possibile l'apertura della porta della stanza
- non usare il bagno delle stanze di degenza ma quello per i visitatori
- le persone che prestano assistenza sono pregate di uscire dalla stanza durante le prestazioni mediche ed infermieristiche e attendere fuori dal reparto presso la sala di attesa situata vicino agli ascensori
- eseguire sempre l'igiene delle mani prima di rientrare nella stanza
- non mangiare nella stanza di degenza o all'interno dell'area degenze
- prestare la massima attenzione alle istruzioni fornite dal personale in caso di precauzioni da contatto
- all'uscita eliminare i sovrascarpe, sovracamice e mascherina negli appositi contenitori nella stanza di ingresso

Orari di visita ai degenti:

- nei giorni feriali: dalle ore 14.30 alle 16.00 e dalle 19.00 alle 21.00;
- al sabato: dalle ore 14.30 alle 15.30 e dalle 17.00 alle ore 21.00.

Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona
Unità Operativa Complessa EMATOLOGIA
Ospedale Borgo Roma - Area Degenze

GUIDA INFORMATIVA PER IL PAZIENTE E I FAMILIARI

- nei giorni festivi: dalle 10.00 alle 11.30, dalle ore 14.30 alle 15.30 e dalle 17.00 alle ore 21.00.

Eventuali deroghe possono essere concesse solo dal coordinatore sanitario o suo delegato.

I medici ricevono i famigliari dei degenti nei giorni feriali e su appuntamento (Tel: 045-812.4420 – 812.4559). Non si forniscono informazioni telefoniche.

I visitatori sono tenuti al rispetto dei degenti e del luogo di cura, evitando rumori e comportamenti sconvenienti e sono pregati di rispettare scrupolosamente gli orari di visita.

Il personale sanitario, per quanto di competenza è tenuto a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento delle attività assistenziali ed il benessere del paziente

Per ulteriori informazioni si rimanda al “Regolamento dei Diritti e dei Doveri del Malato, AOUI Verona”, http://www.ospedaleuniverona.it/ecm/home/ricerca/content/diritti-e-doveri-del-cittadino-utente.0000.MA1-1535_p93101



RECAPITI UTILI

Centralino AOUI Verona
tel. 045/8121111

tel. 045/81267925

Segreteria UOC Ematologia
Apertura al pubblico
ore 8.00-12.30 dal Lunedì al Venerdì
tel. 045/8124559-4420
Fax 045/8027488
ematologia@aovr.veneto.it

Segreteria Day Hospital-AMID/Ambulatorio
ore 8.30-13.00 dal Lunedì al Venerdì
tel. 045/8124910-6438
fax 045/8124819

Direttore UOC Ematologia
Prof. Mauro Krampetra
tel. 045/8124034

Infermieri Day Hospital/AMID
tel. 045/8124113

Medico Responsabile Area Degenze
Dott. Gianpaolo Nadali
tel. 045/8124112

Infermieri Area Degenze
tel. 045/8124619

Coordinatore Area Degenze
Sig.ra Elena Marcomini
tel. 045/8124610 Fax 045/8124115

Psicologhe
Dott.ssa Carla Gerace
Dott.ssa Laura Morini
tel. 045/8126842

Coordinatore Day Hospital/AMID
Ambulatorio/AMID
Sig.ra Maria Vittoria Ibbia

Equipe medica UOC Ematologia:
Dott. Angelo Andreini
Dott. Fabio Benedetti
Dott.ssa Angela Bonalumi
Dott. Massimiliano Bonifacio

Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona
Unità Operativa Complessa EMATOLOGIA
Ospedale Borgo Roma - Area Degenze

GUIDA INFORMATIVA PER IL PAZIENTE E I FAMILIARI

Dott.ssa Cristina Clissa
Dott. Gianpaolo Nadali
Dott.ssa Francesca Maria Quaglia
Dott. Luigi Scaffidi
Dott. Marco Sorio
Dott.ssa Cristina Tecchio
D.ssa Martina Tinelli

Prof. Carlo Visco
Dott.ssa Roberta Zanotti