

CARTA DEI SERVIZI

MISSION dell'Ospedale di Comunità (OdC)

I principi e i valori fondanti dell'attività gestita all'interno dell'Ospedale di Comunità attraverso l'organizzazione, l'attività degli operatori e il rapporto con gli utenti sono finalizzati alla tutela dei diritti sottoindicati:

- **diritti fondamentali**, cioè quei diritti universalmente riconosciuti a tutti gli esseri umani e considerati inviolabili, tra i quali in particolar modo il diritto alla vita, alla libertà e alla dignità, sanciti negli articoli da 1 a 12 della nostra Carta Costituzionale;
- Uguaglianza, imparzialità e continuità delle cure.

Il servizio erogato rispetta gli standard di qualità e i requisiti autorizzativi e di accreditamento definiti dagli organismi regionali.

L'OdC è quindi un'unità di offerta sociosanitaria destinata a ricoveri brevi per pazienti affetti da patologie croniche temporaneamente riacutizzate, che necessitano di interventi sanitari a bassa intensità clinica, un'assistenza infermieristica continuativa e assistenza medica programmata o su specifico bisogno.

L'OdC è caratterizzato dalla prevalenza dell'attività assistenziale rispetto alla componente diagnostico-terapeutica e ha l'obiettivo di aiutare a favorire una maggiore appropriatezza delle cure, riducendo gli accessi inappropriati ai servizi sanitari in genere (degenze prolungate, permanenze eccessive in PS, prestazioni ambulatoriali).

All'interno dell'OdC gestiamo soggetti fragili e per farlo al meglio sono indispensabili responsabilità, professionalità, trasparenza, attenzione ai bisogni e rispetto dell'individuo.

DIRITTI DEI PAZIENTI

Diritto all'uguaglianza e all'imparzialità:

Ognuno ha diritto a ricevere le cure mediche più appropriate, senza distinzione di sesso, razza, religione, nazionalità e condizione sociale. Tutti i pazienti vengono seguiti con la stessa professionalità.

Diritto alla continuità:

Gli operatori della struttura hanno il dovere di assicurare al malato la continuità della cura, fino al recupero del normale stato di benessere fisico e psichico.

Diritto di scelta:

In conformità alle normative vigenti:

- l'utente ha diritto di scegliere tra le diverse strutture sanitarie che erogano il servizio sul territorio.
- l'utente ha diritto di informazione sul proprio iter diagnostico e terapeutico; può accettare o rifiutare le proposte formulate dai Medici esprimendo la propria condivisione attraverso la sottoscrizione del consenso informato.
- l'utente ha diritto a ricevere tutti i chiarimenti sul proprio stato di salute.

Diritto alla partecipazione:

È garantita la partecipazione consensuale dell'utente alla prestazione del servizio secondo le vigenti normative.

L'utente può accedere alle informazioni, in possesso della struttura, che lo riguardano e può manifestare una propria opinione, può suggerire miglioramenti operativi dei servizi tramite la compilazione dei questionari che vengono successivamente analizzati dalla struttura ospedaliera.

Diritto all'efficacia ed efficienza:

Gli operatori hanno conoscenze tecniche-scientifiche organizzative sempre aggiornate da corsi di formazione interna ed esterna. L'obiettivo è quello di raggiungere una migliore efficacia nei confronti dell'utente salvaguardando l'efficienza nell'utilizzo delle risorse che vengono utilizzate quotidianamente.

OSPEDALE DI COMUNITA': sede operativa

L'Ospedale di Comunità (OdC) MultiMedica è situato in Viale Piemonte 70 a Castellanza, all'interno dell'Ospedale MultiMedica di Castellanza, presso il reparto assistenziale esclusivamente dedicato.

Il modulo è composto da 15 posti letto e si pone come funzione intermedia tra la cura domiciliare e il ricovero ospedaliero.

CHI PUO' ACCEDERE

All'OdC possono accedere **pazienti provenienti dal domicilio** con le seguenti caratteristiche:

- pazienti che per riacutizzazione di una patologia già nota, necessitano di un periodo di monitoraggio e sorveglianza sanitaria in preparazione di un più adeguato setting domiciliare che richiede educazione ed addestramento del paziente e del caregiver nella somministrazione di farmaci o nella gestione di presidi e dispositivi;
- programma di monitoraggio/trattamento individuale predisposto dal Medico di Assistenza Primaria/Unità di Continuità Assistenziale o Unità di Valutazione Multidisciplinare;
- intensità assistenziale medio-bassa o medio-alta (Indice di Intensità Assistenziale 2 o 3);
- pazienti con assenza di instabilità clinica (NEWS2).

Se i pazienti provengono da strutture sanitarie (per acuti o riabilitative) devono essere presenti le seguenti condizioni cliniche:

- paziente stabile con diagnosi e programma terapeutico definiti, ma con ancora necessità di interventi sanitari a bassa intensità non erogabili a domicilio;
- assenza di instabilità clinica (NEWS2 score punteggio da 1 a 4 da almeno 72 ore e comunque nessuna variabile uguale a 3);
- paziente con intensità assistenziale medio-bassa o medio-alta (Indice di Intensità Assistenziale 2 o 3);

- paziente con percorso diagnostico completato;
- paziente con prognosi stimata con attesa di risoluzione del problema principale a breve termine (massimo 30 giorni);
- paziente con programma di trattamento individuale predisposto prima della dimissione e con una progettualità delineata in merito ad un rientro al domicilio (rete dei servizi territoriali) o ad un eventuale ingresso in struttura RSA.

Il servizio è completamente a carico del SSN: la struttura fornisce direttamente il materiale sanitario necessario e previsto dalla normativa.

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO, DESCRIZIONE GIORNATA TIPO E DURATA DEL RICOVERO

Il paziente che vuole accedere all'Ospedale di Comunità viene preso in carico, previa presentazione della domanda di inserimento che deve essere inviata al referente infermieristico (case manager) per valutazione ed inserimento in lista di attesa.

È previsto l'ingresso:

- a) dal domicilio del paziente su proposta del medico di Medicina Generale/IFeC (Infermiere di Famiglia e di Comunità);
- b) da altre strutture ospedaliere su proposta dello specialista ambulatoriale o del medico ospedaliero;
- c) direttamente dal P.S., previo accordo con l'OdC e secondo le modalità previste;
- d) tramite la COT.

L'Ospedale di Comunità, tramite il referente infermieristico, conferma la richiesta entro due giorni lavorativi dal ricevimento della stessa.

È prevista la firma del consenso all'ingresso all'Ospedale di Comunità da parte del paziente e/o del suo caregiver.

La durata del ricovero non deve essere superiore a 30 giorni e potrà prolungarsi solo in presenza di situazioni cliniche motivate.

Al paziente vengono garantiti i servizi di seguito riportati:

- valutazione multidimensionale all'ingresso, cui segue la compilazione del piano di assistenza individuale (PAI) condiviso con il paziente, il suo caregiver e/o l'Amministratore Di Sostegno (ADS);
- prestazioni di prevenzione quali la verifica dello status vaccinale e l'erogazione delle vaccinazioni appropriate per le condizioni del paziente, di eventuali malattie infettive soggette a segnalazione obbligatoria tramite il sistema regionale SMI;
- verifica dello status di screening (per prevenzione del tumore del colon retto, cervice uterina, mammella e screening HCV) in relazione alle condizioni del paziente ed eventuale prenotazione/offerta di prestazioni in accordo con il centro screening di ATS;
- screening nutrizionale;
- integrazione con attività extra SSR per l'offerta di percorsi di attività fisica adattata alle condizioni del paziente;
- counseling breve per stili di vita (tabacco, alimentazione, attività fisica);

- fornitura di presidi legati alla nutrizione artificiale (ricompresi nell'assistenza integrativa), ossigenoterapia (ricompresa nell'assistenza farmaceutica), assistenza integrativa e protesica, assistenza farmaceutica;
- possibilità di accedere a prestazioni sanitarie specialistiche e di specialistica ambulatoriale;
- integrazione con le componenti sociosanitaria e sociale;
- educazione sanitaria e addestramento del paziente e del caregiver alla migliore gestione possibile delle nuove condizioni cliniche;
- dimissione protetta.

COM'E' ORGANIZZATA UNA GIORNATA TIPO

La giornata, presso l'OdC, è articolata in una sequenza di momenti dedicati all'assistenza medica ed infermieristica, ai pasti, alle attività e al riposo.

Ogni giornata è adattata al singolo ospite secondo il Piano Assistenziale Individuale (PAI), gli orari sono indicativi e possono variare in base alle esigenze individuali e alle necessità cliniche

Al risveglio del paziente si prevedono:

- l'igiene personale;
- la colazione, seguita da attività (visite mediche, prelievi, attività riabilitativa)
- il pranzo.

Nel pomeriggio sono previsti:

- il riposo;
- eventuali attività pomeridiane (somministrazione farmaci, attività riabilitativa);
- la cena e i preparativi per il riposo notturno.

L'organizzazione della giornata è flessibile e si adatta alle esigenze individuali di ciascun ospite così come descritte nel Piano Assistenziale Individuale (PAI) ed in reparto è presente l'equipe multidisciplinare composta da medici, infermieri, operatori sociosanitari, e se previsto da fisioterapisti e psicologi.

Mattina

- **06:30 - 09:00:** Risveglio, assistenza per l'igiene personale e la vestizione. Gli operatori aiutano chi ne ha bisogno, mentre gli altri possono autonomamente prepararsi.
- **08:00/09:00:** Colazione nel salone o in camera per chi non può alzarsi.
- **09:00 - 11:30/12:00:** Attività varie come fisioterapia di gruppo o individuale, visite mediche e somministrazione di terapie.

Pomeriggio

- **12:00/13:00:** Pranzo e, se necessario, somministrazione della terapia farmacologica.
- **13:00/15:00:** Riposo pomeridiano per chi lo desidera.
- **15:30 - 18:00:** Orario disponibile per attività previste dal PAI e per visite famigliari e caregiver.

Sera

- **18:00/18:30:** Cena e somministrazione della terapia.
- **19:30/20:30:** Assistenza nella preparazione per la notte.
- **20:30 - 22:00:** Attività serali più tranquille, igiene personale e relax.
- **22:00/22:30:** Riposo notturno.

Per ulteriori informazioni e per l'attivazione del servizio:

MultiMedica S.p.A.

Ospedale di Comunità

Riferimenti:

Responsabile Medico: Dr.ssa Francesca De Rino

Coordinatore Infermieristico: Dr.ssa Anna Monica Pavanello

Case Manager: Dr.ssa Claudia Cervi

Indirizzo: Viale Piemonte, 70 21053 Castellanza (VA)

Tel. 0331.393432

e-mail: ospedaledicomunità@multimedica.it

Apertura della segreteria: dalle 9 alle 12

ORARIO DI VISITA

Tutti i giorni dalle ore 17.30 alle ore 19.00

Al fine di facilitare la partecipazione del caregiver al processo di recupero funzionale del paziente, ne è previsto l'accesso alla struttura senza limitazioni di orario.

COME RAGGIUNGERE L'OSPEDALE DI COMUNITA': i mezzi di trasporto

In treno: www.trenord.it – Stazione di Castellanza

In autobus: partenza dalla Stazione di Castellanza

Verificare linea ed orari sul sito del Comune di Castellanza

<https://www.comune.castellanza.va.it/home/index.html>

In auto: Autostrada A8 uscita Castellanza; seguire le indicazioni per Viale Piemonte; presso la struttura è disponibile un ampio parcheggio a pagamento.

EVENTUALI DIMISSIONI O TRASFERIMENTO AD ALTRA STRUTTURA

A raggiungimento dell'obiettivo terapeutico, il paziente viene dimesso e viene predisposta una lettera di dimissione, pubblicata sul Fascicolo Sanitario Elettronico. Qualora durante il ricovero presso l'Ospedale di Comunità si dovessero verificare riacutizzazioni delle patologie in essere, il paziente potrà essere trasferito in P.S. o presso strutture per acuti/riabilitative.

RICHIESTA COPIA FaSas (Fascicolo SocioSanitario Assistenziale)

La copia del Fascicolo Sanitario (FaSas) può essere richiesta all'ufficio accettazione degenze, collocato al livello 0, tramite la compilazione di apposito modulo. La consegna della stessa avviene in circa 45 giorni dalla data della richiesta. Le copie delle cartelle clinico-assistenziali potranno essere ritirate personalmente al costo di € 20,00 (IVA inclusa). Qualora si richieda la consegna della documentazione al domicilio, il costo della spedizione è di € 11,00, per un totale di € 31,00 (IVA inclusa), da pagare con contrassegno, in contanti, al corriere. La informiamo inoltre che esclusivamente per le CARTELLE OdC potrà eseguire il pagamento personalmente, all'atto della consegna del modulo, presso l'Ufficio cui richiede la copia della cartella oppure tramite bonifico sul conto corrente IBAN IT51Y0845320703000000151671.

intestato a MultiMedica S.p.a., riportando nella causale del bonifico: COPIA DOCUMENTAZIONE SANITARIA INTESTATA A (NOME, COGNOME, CODICE FISCALE).

Qualora voglia presentare richiesta via e-mail o via fax deve inviare copia della ricevuta di bonifico eseguito, unitamente al modulo compilato e alla copia del documento d'identità, ai seguenti riferimenti:

- indirizzo e-mail accdegenzesm@multimedica.it

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

È stato predisposto un questionario di valutazione della customer satisfaction che potrà essere compilato dal paziente o da un familiare al fine di valutare il livello di soddisfazione circa il servizio ricevuto ("Questionario di gradimento"). La consegna del questionario di gradimento all'utente/caregiver è a cura del personale di assistenza presso l'Ospedale di Comunità.

GESTIONE SEGNALAZIONI/ENCOMI

Il paziente, qualora incontri difficoltà, voglia segnalare disservizi o qualora ritenesse utile proporre suggerimenti in merito al servizio, è invitato a rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), attivo al livello 2 dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 13.30 - tel. 0331-393214.

Il reclamo può essere presentato verbalmente o per iscritto. In ogni caso, l'utente può avvalersi dell'assistenza dell'URP. Al momento della presentazione del reclamo, l'URP comunica all'utente il nominativo del responsabile delle attività di verifica e, se vi fosse necessità di svolgere indagini o approfondimenti specifici, i tempi previsti di svolgimento degli stessi. L'ufficio riferisce comunque all'utente, con la massima celerità e non oltre i 30 giorni dalla presentazione del reclamo, circa gli accertamenti compiuti, l'eventuale rimozione delle anomalie riscontrate e le eventuali azioni correttive poste in essere.

Castellanza, 30/03/2026