



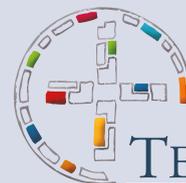
CARTA DEI SERVIZI

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

FONDAZIONE TERESA CAMPLANI - CARTA DEI SERVIZI



Fondazione
TERESA CAMPLANI
Casa di Cura **ANCELLE**



Fondazione
TERESA CAMPLANI
Casa di Cura **S. CLEMENTE**



Fondazione
TERESA CAMPLANI
Casa di Cura **DOMUS SALUTIS**



Fondazione
TERESA CAMPLANI
Comunità **NUOVA GENESI**



Fondazione
TERESA CAMPLANI

Casa di Cura DOMUS SALUTIS

SOMMARIO

PARTE PRIMA	9		
<i>Presentazione della Fondazione e principi fondamentali</i>	10		
LA MISSIONE	10		
ORGANIZZAZIONE AZIENDALE	11		
I PRINCIPI FONDAMENTALI	11		
PARTE SECONDA	15		
<i>Presentazione delle strutture afferenti alla Fondazione</i>	16		
CASA DI CURA DOMUS SALUTIS	16		
• Com'è organizzata la struttura	16		
• Come raggiungere la struttura	16		
ALBERGO "CASA DELL'OSPITE"	19		
CASA DI CURA ANCELLE DELLA CARITÀ	20		
• Com'è organizzata la struttura	20		
• Come raggiungere la struttura	20		
CASA DI CURA SAN CLEMENTE	21		
• Com'è organizzata la struttura	21		
• Come raggiungere la struttura	22		
CASA ALLOGGIO "NUOVA GENESI"	23		
		• La storia	23
		• Com'è organizzata la struttura	23
		• Come raggiungere la struttura	25
		• Informazioni utili	25
		PARTE TERZA	27
		<i>Servizi Forniti -</i>	
		<i>prestazioni ambulatoriali e di diagnostica strumentale</i>	28
		• Attività ambulatoriale disponibile	28
		• Modalità di prenotazione	28
		• Modalità di disdetta	31
		• Accettazione amministrativa e pagamento ticket	31
		• Orari apertura Ufficio Casa	31
		• Ritiro Referti online	32
		PRESCRIZIONI DI AUSILI E PROTESICA	33
		IL LABORATORIO LARIN	33
		PROGETTO REWALK	34
		• Modalità di accesso	34
		MACRO ATTIVITÀ AMBULATORIALE AD ALTA	

COMPLESSITÀ ASSISTENZIALE	35		
PRESTAZIONI DI RICOVERO	36		
• Attività di degenza disponibile	36	•	Braccialetto identificativo
• Ricoveri	36	•	Divise degli operatori/identificazione degli operatori della Fondazione
• Pre ricovero	38	•	Espressione del consenso informato agli atti medici ..
• Cosa portare in ospedale	38	•	Dimissioni protette
• Orari di visita ai degenti	39	•	Servizio di assistenza sociale
• Ritmi di vita e servizio alberghiero	40	•	Servizio psicologico
• Permessi di uscita	41	•	Psicoterapia
• Trasporti	41	•	Barriere architettoniche, culturali e linguistiche
• Assistenza Religiosa	42	•	URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico
• Zone ristoro, edicola, telefoni pubblici	42	•	Richiesta copia documentazione clinica
• Fumo	43	•	Referti - Ritiro referti anche on line
CHIRURGIA A BASSA COMPLESSITÀ (BOCA)	44	•	Diritti e doveri del malato
		•	Servizio di etica clinica
PARTE QUARTA	47	•	Tutela della salute e sicurezza sul lavoro
<i>Procedure di tutela del paziente</i>	<i>48</i>	•	Area formazione
• Trattamento dati personali e particolari	48		
• Furti di beni personali	48		









PARTEPRIMA

FONDAZIONE TERESA CAMPLANI - CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI

LA MISSIONE

La **Fondazione “Teresa Camplani”** intitolata alla memoria della prima Vicaria della Fondatrice delle **Suore Ancelle della Carità**, costituita in data 11 novembre 2011, è ufficialmente operativa dal 1° settembre 2013. In essa sono confluite le **Case di Cura Domus Salutis di Brescia, Ancelle della Carità di Cremona, San Clemente di Mantova** e l’attività socio-assistenziale **Nuova Genesi di Brescia**, strutture private, senza scopo di lucro, tutte accreditate e titolari di contratto per l’erogazione di prestazioni con la Regione Lombardia (SSR). La Fondazione Teresa Camplani è un ente di diritto ecclesiastico, con successivo riconoscimento civile.

Le sue finalità, ben precisate all’art. 2 dello Statuto, si concretizzano nella testimonianza dell’amore di Cristo verso le persone fragili e bisognose, da perseguire attraverso attività pastorali, evangelizzatrici, di apostolato, di esercizio di servizi caritativi, sanitari, assistenziali e sociali

comprendenti iniziative di ricerca scientifica.

La conduzione della **Fondazione Teresa Camplani** è affidata al Consiglio di Amministrazione. Fa parte della Fondazione anche **l’Albergo Casa dell’Ospite**, situato nell’edificio principale della Domus Salutis e pensato per dare accoglienza ai familiari dei pazienti ricoverati. La Fondazione pone al centro della propria azione i bisogni della persona malata e della sua famiglia, nella dimensione fisica, psicologica e spirituale. Nel perseguire questo obiettivo la Direzione ha stabilito alcuni **principi di carattere generale** sui quali tutta la Fondazione è impegnata:

- Sviluppare un’azione continua di miglioramento dei servizi anche attraverso la rilevazione della Customer Satisfaction, per raggiungere un livello qualitativo idoneo all’Assistito;
- Fornire sicurezza nell’esercizio della medicina, nella esecuzione dei trattamenti e nella assistenza dei pazienti;
- Ricercare miglioramenti tecnologici nella diagnosi e cura degli assistiti (nuove apparecchiature, nuove tecniche e

terapie preventive, etc);

- Seguire i cambiamenti legislativi e porre attenzione ai requisiti sociali a tutela dell'assistito e a garanzia di una qualità implicita (igiene, sicurezza, etc.);

- Valorizzare il personale, accrescendo la professionalità degli operatori sanitari per mezzo della Formazione

- Continua in Medicina per il possesso di conoscenze teoriche aggiornate (il sapere), il possesso di abilità tecniche e/o manuali (il fare), il possesso di capacità comunicative e relazionali (l'essere) attraverso l'Area Formazione della Fondazione Teresa Camplani, accreditata presso la Regione Lombardia per l'erogazione dei crediti ECM.

ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

La Fondazione "Teresa Camplani", si avvale di personale **dipendente** e di **liberi professionisti** sia per le attività di ricovero che per le attività ambulatoriali.

La gestione è affidata ad un Direttore Generale, coadiuvato dal Direttore Sanitario e Direttore Amministrativo Aziendale,

coordinati dal Consiglio di Amministrazione, espressione, anche attraverso le Rappresentanti di Struttura, della proprietà. Tutto il **personale** possiede i **requisiti professionali** previsti per garantire un servizio assistenziale competente e di qualità. La **dotazione strutturale, di personale e attrezzature**, è **conforme ai requisiti** previsti dalle leggi nazionali e regionali vigenti (autorizzazione, accreditamento e messa a contratto).

I PRINCIPI FONDAMENTALI

- **Rispetto della dignità umana**

Il paziente ed i suoi familiari sono **al centro di ogni azione** di tutti gli operatori della struttura. La comunicazione, in ogni sua forma, è costante, attenta e discreta per rendere responsabile il paziente della sua salute e malattia secondo la visione cristiana della persona stessa; anche dopo il ricovero è garantita la possibilità di comunicare con chi ha prestato le cure. L'assistenza spirituale è una componente essenziale delle cure svolte dalla Comunità residente delle Suore Ancelle della Carità.

- **Professionalità**

Tutto il personale che opera in Fondazione è tenuto al pieno rispetto dei principi della **Deontologia** della propria professione e partecipa a programmi di **formazione** e di **aggiornamento** specifici per le diverse funzioni.

- **Efficienza**

Ai pazienti vengono fornite le cure loro necessarie nel **miglior modo possibile** e nel **minor tempo possibile**, secondo il modello di un ospedale efficiente.

Le eventuali situazioni personali, famigliari e sociali del paziente vengono gestite con particolare attenzione anche in collaborazione con le altre strutture.

- **Qualità**

La Fondazione partecipa attivamente ai **programmi di valutazione della qualità**, promossi dalla Regione Lombardia e rivolti a verificare la qualità e la sicurezza delle attività sanitarie erogate, sulla base di indicatori relativi sia ai processi sia ai risultati ottenuti nei diversi settori.

La Fondazione garantisce a tutti gli assistiti:

- La più completa informazione sulle modalità che regolano la degenza attraverso la consegna di note informative, sul decorso della degenza stessa rilasciando, in fase di dimissione, una relazione sanitaria per il medico di fiducia;
- Il rispetto della persona e la massima riservatezza in ordine al decorso della degenza, ai dati ed alle informazioni rilevate.

- **Sicurezza**

La **riservatezza** relativamente al decorso clinico e ai dati sensibili del paziente è un valore ed un obbligo di legge sostenuto con grande impegno: vengono implementate le procedure necessarie al fine di evitare qualsiasi uso non corretto dei dati. La **sicurezza** dei pazienti, dei visitatori e dei lavoratori è garantita attraverso l'applicazione di tutte le norme di legge in materia e con l'ausilio delle necessarie procedure; dal punto di vista clinico, vengono adottati, sotto il controllo della Direzione Sanitaria, protocolli validati per tutte quelle attività che possono comportare rischi per i pazienti.







PARTESECONDA

FONDAZIONE TERESA CAMPLANI - CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE DELLE STRUTTURE AFFERENTI ALLA FONDAZIONE

CASA DI CURA DOMUS SALUTIS

- **Com'è organizzata la struttura**

Nel **primo edificio** hanno sede:

al **primo piano** gli uffici del Presidente, della Direzione Generale, Direzione Amministrativa, Direzione Sanitaria, Rappresentanti di struttura, Ufficio Legale, Controllo di Gestione, Segreteria di Direzione, Servizio Infermieristico, Servizio Qualità, Ufficio Personale, Cartelle Cliniche, Contabilità Generale, Acquisti e Logistica, Prenotazione e Accettazione Ricoveri, Ufficio Relazioni con il pubblico, è inoltre presente la Chiesa e un bar; dal primo al terzo piano sono presenti le degenze riabilitative;

al **secondo piano** gli appartamenti predimissionali progetto CA+RE; al **piano terra** si trova il CUP, il Servizio



di Recupero e Riabilitazione Funzionale, il Larin, tutte le palestre nelle quali si effettuano le terapie fisiche e riabilitative e la piscina riabilitativa, gli ambulatori specialistici, il Servizio di Radiologia, il Servizio di Farmacia Interna, l'Ufficio Tecnico, il CED, la Medicina del Lavoro, il Magazzino Economale, il Servizio Dimissioni Protette; l'Ufficio Qualità al **piano terra** sono altresì presenti i locali dedicati alla mensa dei dipendenti ed alla Cucina Centrale.

Nel **secondo edificio** ha sede un albergo, denominato Casa dell'Ospite, destinato alla ricezione dei parenti dei malati.

Nel **terzo edificio**, denominato Hospice, di forma circolare, trovano sede:

- Al **piano interrato**: obitorio, magazzini, spogliatoi e dotazioni impiantistiche;

- Al **piano terra**: ampi locali di soggiorno, ambulatori, Cappella, laboratorio analisi;

- Al **primo piano**: le degenze e tutte le attività di supporto ai malati.

- **Come raggiungere la struttura**

La Casa di Cura Domus Salutis sorge in un contesto ambientale di pregio, alla base dell'arco collinare di Costalunga, antistante gli Spedali Civili ed è ottimamente collegata al centro cittadino tramite la rete dei mezzi pubblici.

- **In auto**: all'uscita Brescia Centro continuare in direzione ovest verso il centro; all'uscita Brescia Ovest continuare in direzione Tangenziale Ovest per Val Trompia/SS345, poi seguire verso il centro.

- **In autobus**: il servizio è garantito da Brescia Mobilità mediante le linee 10, 15, 16 e 17, con fermata Piazzale Spedali Civili: gli orari sono consultabili sul sito di Brescia Mobilità.

- **In Metropolitana**: fermata "OSPEDALE"

- **Numero Radio Taxi**: per la chiamata Radio Taxi il numero telefonico effettuabile è 030 35111

La struttura è dotata di un **ampio parcheggio interno** cui possono accedere i dipendenti ed i malati sottoposti a terapie ed in possesso del contrassegno per disabili. Sono previsti anche parcheggi per biciclette e motocicli.

Per i visitatori e gli accompagnatori è disponibile il **parcheggio esterno** a pagamento denominato "PARCHEGGIO DOMUS".

Chi usufruisce dei servizi della Domus Salutis potrà

godere di una tariffa agevolata timbrando il biglietto alle obliteratedrici presenti all'ingresso principale e presso il Centro Unico di Prenotazione (CUP).



ALBERGO “CASA DELL’OSPITE”

Attiguo alla Casa di Cura sorge un moderno albergo destinato ad ospitare i parenti di degenti o quanti abbiano necessità di trovare ospitalità alberghiera in città.

L’Albergo offre una accoglienza confortevole, dispone di un ampio parcheggio e di 34 camere con bagno (n. 10 singole e n. 24 doppie), dotate di aria condizionata e TV e può accogliere clienti diversamente abili. La prenotazione delle camere si effettua presso la reception dell’albergo oppure telefonicamente ai numeri: 030 3709 440 - 030 3709 842.

L’Albergo dispone anche di un ristorante ove è possibile accedere prenotando alla reception entro le ore 9.30 del giorno stesso. Il Ristorante propone piatti semplici della tradizione gastronomica italiana.

L’Albergo dispone di una sala meeting completa di attrezzature audiovisive.



CASA DI CURA ANCELLE DELLA CARITÀ

- **Com'è organizzata la struttura**

La Casa di Cura Ancelle della Carità è una struttura finalizzata principalmente all'erogazione di trattamenti in ambito riabilitativo e all'assistenza di malati in fase terminale. La Casa di Cura è costituita da un **corpo principale** prospiciente sulla Via Aselli con due ali che racchiudono la zona cortilizia interna dedicata a parcheggio per dipendenti, fornitori e pazienti con difficoltà motorie, con accesso carrabile da via Cambi Bombarda.

- **Come raggiungere la struttura**

La Casa di Cura si trova a 3 Km dal Casello dell'Autostrada A21 (Torino-Piacenza-Cremona-Brescia). La sede si trova nel centro cittadino, in via Aselli 14, e può essere raggiunta sia con **autovettura**, parcheggi nelle adiacenti P.zza Lodi, P.zza Roma e Viale Trento e Trieste, sia in **treno** (la Casa di Cura si trova ad 1 Km dalla stazione ferroviaria). Le **linee** di superficie del Comune di Cremona con fermate in prossimità della Casa di Cura sono le seguenti:



Linea D; Linea E; Linea L; gli orari sono consultabili sul sito di KM Cremona.



CASA DI CURA SAN CLEMENTE

- **Com'è organizzata la struttura**
Nell'**edificio principale** sono collocati:

al **piano seminterrato** il Servizio di Radiologia e Diagnostica per immagini, Segreteria di Radiologia e studi medici, punto di ristoro, servizi generali quali la cucina e la lavanderia;

Al **piano terra**, gli uffici della Direzione (Generale, Sanitaria, Amministrativa), Ufficio Rappresentante di Struttura, Servizio infermieristico e tecnico, Ufficio Qualità, del Personale, Cartelle cliniche, Contabilità Generale, Ufficio Acquisti, Sistemi informativi, Centro Unico di Prenotazione (CUP), Ufficio Cassa e Accettazione, Ufficio programmazione e accettazione ricoveri, Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), Palestra e Fisioterapia, Farmacia, Sala Convegni, Ambulatori, Chiesa e due punti di ristoro;

Al **secondo piano** le degenze di Medicina Generale e di Riabilitazione, che compongono il Dipartimento Medico

Riabilitativo, comprensivo di studi medici.

Al **terzo piano**, le Degenze di Ortopedia e Chirurgia Generale, Day Hospital e Blocco Operatorio, composto da due sale con annessa Centrale di Sterilizzazione; il tutto compone il Dipartimento Chirurgico Ortopedico, comprensivo di studi medici; Ogni piano di degenza è provvisto di salottino per pazienti degenti, parenti e visitatori.

Nell'edificio "**Poliambulatorio Paola di Rosa**", situato ad ovest del corpo principale, sono collocati: al piano terra lo studio coordinatore e personale infermieristico, ambulatori specialistici e punto ristoro; al primo e secondo piano ambulatori specialistici; al terzo piano il Servizio di Laboratorio Analisi sul retro del Poliambulatorio si trova l'ufficio tecnico.

- **Come raggiungere la struttura**

La Casa di Cura San Clemente si trova a Mantova, in Viale Pompilio 65.

- **In auto:** all'uscita Mantova Nord dell'autostrada continuare su SP28 in direzione Mantova-Cremona-Parma.

- **In autobus:** il servizio è garantito dalla Linea 4, con



fermate in prossimità della Casa di Cura; gli orari sono consultabili sul sito di APAM

- **In treno:** il servizio APAM garantisce il collegamento alla stazione FS tramite la Linea 4.

- **Taxi:** per richiedere un Taxi è possibile rivolgersi alla portineria, che effettuerà la chiamata al servizio di Radio Taxi al numero 0376.368844.

La Casa di Cura è dotata di un **parcheggio esterno** riservato al pubblico dotato di n. 55 posti auto, di cui 4 riservati ai diversamente abili.

Sono presenti anche parcheggi dedicati alle biciclette. È inoltre presente un parcheggio sotterraneo di 43 posti ed uno esterno a nord della struttura di circa 40 posti, ad uso esclusivo del personale.

CASA ALLOGGIO “NUOVA GENESI”

- **La storia**

Nel 1988 le Suore della Congregazione Ancelle della Carità decisero di estendere la loro attività sanitaria e assistenziale anche ai pazienti affetti dalla sindrome da immunodeficienza acquisita (AIDS). A tale scopo nel 1989 trasformarono la loro sede, in una Casa Alloggio chiamata “Nuova Genesi” che accoglieva quei pazienti che, superata la fase acuta in ospedale, necessitavano di ulteriore assistenza.

La Congregazione decise di migliorare la Casa Alloggio posta in Via Lazzaretto 1 a Brescia dove si trova tutt’oggi.

- **Com’è organizzata la struttura**

La struttura che ospita la Casa Alloggio “Nuova Genesi” è di recente realizzazione, la nuova sede è costituita da una palazzina a forma quadrangolare, circondata da giardino e formata da:

- **Piano interrato**, dove si trovano sul lato ovest la centrale termica per il teleriscaldamento e il raffreddamento



degli ambienti e l'impianto di elevazione dell'ascensore. Sul lato sud vi è l'impianto per il trattamento delle acque, il rimanente spazio è adibito a laboratorio;

- **Piano terra**, utilizzato per i servizi generali e le attività socio-assistenziali. Ad esso si accede attraverso un ingresso principale ed uno secondario. L'ingresso principale immette in un corridoio centrale che divide i diversi locali qui esistenti. Sul lato sud si trova la stanza degli educatori che fa anche da centralino, la direzione, la cappella e un ampio soggiorno.

Sul lato nord si trovano la scala e l'ascensore e la lavanderia-stireria separata in due locali, punti di arrivo e di partenza della biancheria sporca e pulita. Vi sono poi una grande sala da pranzo, la cucina, la dispensa, lo spogliatoio e servizi per il personale di cucina;

- **Primo piano** destinato alla comunità a bassa intensità assistenziale (vi sono infatti dieci posti letto per bassa intensità). Un corridoio divide i locali disposti sui due lati. Le otto camere, costituite da antibagno e servizio igienico esclusivo, possono ospitare uno o due pazienti secondo le necessità. In ogni camera è prevista la possibilità di erogazione dell'ossigeno, aria compressa e sistema di aspirazione sottovuoto.

Ogni letto ha sulla propria testata un impianto comprensivo di tutte le luci (diurna, notturna e per visita medica) e un collegamento per la ricezione radiotelevisiva.

Vi è poi un ampio locale adibito a palestra ed uno utilizzato dal personale come spogliatoio. Ci sono le camere della direttrice e dell'infermiera e la sala delle attività;

Il **secondo piano** destinato per lo più alla comunità ad alta integrazione sanitaria (vi sono infatti dieci posti letto per alta intensità).

E' costituito da sette camere ai due lati del corridoio centrale attrezzate come quelle del primo piano e da un ampio soggiorno aperto su una loggia. Vi è inoltre la sala medicazione, il servizio di piano e quello per il personale con lo spogliatoio.

A entrambi i piani arrivano i montacarichi per il trasporto della biancheria sporca e pulita.

- **Come raggiungere la struttura**

La Casa Alloggio “Nuova Genesi” è sita in Via Lazzaretto 1 Brescia, a fianco della Casa di Cura “Domus Salutis” e nei pressi degli Ospedali Civili di Brescia.

- Con **mezzi privati**: percorrendo da nord Viale Europa, da Sud Via S. Rocchino, da Ovest la tangenziale immettendosi poi in Via Costalunga.

- Con **mezzi pubblici**: dalla stazione ferroviaria, dalla stazione degli autobus, dal centro della città, (linee 1-10-15-16-17), oppure con la metropolitana (fermata ospedale) gestiti da Brescia Mobilità.

- **Informazioni utili**

Contatti

Tel. e fax: 030.3384038

E-mail: direzione@nuovogenesi.it

Loc. T95

Ambulatori

PARTETERZA

FONDAZIONE TERESA CAMPLANI - CARTA DEI SERVIZI

SERVIZI FORNITI

PRESTAZIONI AMBULATORIALI E DI DIAGNOSTICA STRUMENTALE

- **Attività ambulatoriale disponibile**

Per conoscere l'attività Ambulatoriale disponibile presso la struttura della Fondazione Teresa Camplani, consultare le schede allegate alla presente Carta dei Servizi.

- **Modalità di prenotazione**

A) Percorso con Servizio Sanitario Nazionale

Il primo accesso ai servizi diagnostici ed ambulatoriali avviene solo quando si è in possesso della **prescrizione** del Medico di medicina generale o dello Specialista di struttura sanitaria accreditata. Durante la visita i Medici specialisti delle Case di Cura hanno la possibilità di chiedere ulteriori accertamenti specialistici per completare il servizio diagnostico o visite di controllo prescrivendo direttamente le prestazioni sul proprio ricettario regionale; nel caso in cui l'impegnativa riporti una priorità, sarà possibile utilizzarla rispettando i tempi previsti dalla normativa vigente:

- **Priorità B:** prenotabile entro 20 giorni solari dalla data di rilascio;
- **Priorità D:** prenotabile entro 40 giorni solari per le visite specialistiche ed entro 70 giorni solari per la diagnostica strumentale dalla data di rilascio;
- **Priorità U:** prenotabile entro 48 ore solari dalla data di rilascio;

Se la prenotazione non è effettuata entro i tempi indicati la PRIORITÀ non è più valida. La prenotazione della prestazione ambulatoriale può essere effettuata:

Di persona presso il Centro Unico di Prenotazione (C.U.P.)

Casa di Cura Domus Salutis

- Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 14.00
- Per l'Ambulatorio di Psicologia la richiesta è telefonica lasciando un messaggio alla segreteria allo 030 3709415



Casa di Cura Ancelle della Carità

- Dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 18.00

Casa di Cura San Clemente

- Dal lunedì a venerdì dalle ore 7.00 alle 18.30
- Il sabato dalle ore 8.00 alle 12.30

Telefonicamente:

- Chiamando da telefono fisso il numero 800150190
Dal Lunedì al Venerdì dalle 8.00 alle 16.00
- Chiamando da telefono mobile il numero 03030601
Dal Lunedì al Venerdì dalle 8.00 alle 16.00
- Attraverso il Call Center Regionale il numero 800638638

B) Percorso in regime di Solvenza

I medici appartenenti alle Unità Operative e Servizi delle Case di Cura possono esercitare **attività libero professionale** per i pazienti che richiedono tali prestazioni.

Durante lo svolgimento di tale attività, il professionista non può utilizzare il ricettario SSR per la prescrizione di farmaci, approfondimenti diagnostici altre visite specialistiche.

La prenotazione della prestazione ambulatoriale può essere effettuata:

Di persona presso il Centro Unico di Prenotazione (C.U.P.)

Casa di Cura Domus Salutis

Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 14.00

Casa di Cura Ancelle della Carità

Dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 18.00

Casa di Cura San Clemente

Dal lunedì a venerdì dalle ore 7.00 alle 18.30

Il sabato dalle ore 8.00 alle 12.30

Telefonicamente:

- *Chiamando da telefono fisso il numero 800150190*

Dal Lunedì al Venerdì dalle 8.00 alle 16.00

- *Chiamando da telefono mobile il numero 03030601*

Dal Lunedì al Venerdì dalle 8.00 alle 16.00

- *Attraverso il Call Center Regionale il numero 800638638*

C) Percorso con enti convenzionati

I pazienti che aderiscono a fondi, casse aziendali o di categoria o possessori di polizze salute stipulate con compagnie assicurative convenzionate con la



Fondazione, possono beneficiare della modalità di pagamento diretto delle prestazioni necessarie da parte del fondo/compagnia.

- **Modalità di disdetta**

Qualora non fosse possibile rispettare l'appuntamento, è importante **almeno 24 ore prima**, disdire la prenotazione direttamente presso gli sportelli CUP o telefonicamente. In questo modo si consentirà ad un altro utente di usufruire della prenotazione.

In caso di mancata disdetta, il corrispettivo dovuto per la prestazione, dovrà essere versato al prossimo accesso presso la struttura.

- **Accettazione amministrativa e pagamento ticket**

Tutti i pagamenti delle eventuali tariffe per prestazioni a pagamento o dei ticket previsti possono essere effettuati oltre che con contanti, anche con assegno, bancomat e carta di credito presso l'Ufficio Cassa per le prestazioni ambulatoriali e presso l'Ufficio Ricoveri per le prestazioni di ricovero (per la Casa di Cura Ancelle tutti i pagamenti avvengono presso l'ufficio Cassa). In caso di necessità

viene accettato anche il bonifico bancario. Dopo aver effettuato l'accettazione e il pagamento del ticket, se previsto, è possibile recarsi presso l'Ambulatorio o il Servizio specifico per l'erogazione della prestazione.

A) Percorso con Servizio Sanitario Nazionale

L'accettazione amministrativa ed eventuale pagamento del ticket viene effettuata presso l'Ufficio Cassa/CUP.

In sede di accettazione presentarsi muniti di:

- Richiesta del Medico di medicina generale o dello specialista di struttura pubblica, se trattasi di primo esame o primo accesso SSR, con evidenziato il quesito diagnostico e recante l'eventuale esenzione a cura del Medico Prescrittore;
- Richiesta del Medico di medicina generale o del Medico specialista della Casa di Cura o altra struttura pubblica/privata accreditata se trattasi di controllo o accertamenti successivi alla prima visita SSR, con evidenziato il quesito diagnostico e recante l'eventuale esenzione a cura del Medico Prescrittore;
- Carta Regionale dei Servizi;
- Eventuali tesserini di esenzione;

- Carta d'identità o documento equipollente.

B) Percorso in regime di Solvenza

L'accettazione amministrativa ed il pagamento vengono effettuate presso l'Ufficio Cassa/CUP. In sede di accettazione presentarsi muniti di:

- Richiesta per la specifica prestazione, motivata e firmata da un medico;
- Tessera sanitaria.

- **Orari apertura Ufficio Cassa**

Casa di Cura Domus Salutis

Dal lunedì al giovedì dalle ore 7.30 alle ore 16.30

Casa di Cura Ancelle della Carità

Dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 18.00

Casa di Cura San Clemente

Dal lunedì a venerdì dalle ore 7.00 alle 18.30

Il sabato dalle ore 8.00 alle 12.30

- **Ritiro Referti on line**

I referti possono essere ritirati (tramite apposito modulo) dal paziente o **da persona da lui formalmente delegata**

munita di proprio documento di identità, documento d'identità dell'interessato e delega compilata.

Casa di Cura Domus Salutis

- I referti (ad esclusione di quelli del Servizio di Fisiopatologia Respiratoria) già pagati o esenti dal pagamento, possono essere ritirati presso il CUP dalle ore 7.30 alle ore 16.00 dal Lunedì al Giovedì e dalle 7.30 alle 14.30 il Venerdì.

- I referti del Servizio di Fisiopatologia Respiratoria devono essere ritirati presso il servizio stesso dalle ore 11.30 alle ore 15.00 dal Lunedì al Venerdì.

Casa di Cura Ancelle della Carità

- I referti si ritirano presso l'Accettazione Ambulatoriale/Cassa nei seguenti giorni e orari: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.30, il Sabato dalle ore 9.00 alle 12.00.

Casa di Cura San Clemente

- I referti possono essere ritirati presso la portineria: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00, il sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00

Il mancato ritiro del referto, entro 30 giorni dall'effettuazione

della prestazione specialistica, comporta l'addebito all'assistito dell'intero costo della prestazione fornita come previsto dalla legge 412/1991 (art. 4 comma 18).

PRESCRIZIONI DI AUSILI E PROTESICA

La Casa di Cura Domus Salutis ha al proprio interno Medici autorizzati alla prescrizione di presidi standard non monouso e su misura (protesi, ortesi, ausili); tali prescrizioni sono erogabili sia in regime ambulatoriale sia in regime di degenza.

IL LABORATORIO LARIN

Il Laboratorio di Riabilitazione Neuromuscolare e biomeccanica delle Attività Motorie Adattate (LARIN) è stato istituito in base alla Convenzione tra Fondazione Teresa Camplani Casa di Cura Domus Salutis e l'Università degli Studi di Brescia in essere dal 25 Gennaio, 2008.

Il Laboratorio nasce dall'esigenza di soddisfare la crescente domanda di salute da parte di pazienti affetti da gravi disabilità a genesi neurologica. L'articolazione

organizzativa dello stesso prevede e permette l'integrazione multidisciplinare nello staff di diverse figure tecniche ad elevata specializzazione provenienti dall'area sanitaria, dall'ingegneria e dalle scienze dell'attività motoria in genere.

La presenza delle diverse professionalità è garantita dall'esistenza di collaborazioni con prestigiosi Dipartimenti Universitari e Centri di Ricerca fra i quali: Istituto di Fisiologia Umana dell'Università degli Studi di Brescia, Dipartimento di Meccanica della stessa Università, CNR-ITIA (Centro Nazionale di Ricerche, sede di Milano).

In esso vengono promossi e sviluppati programmi di ricerca applicata dedicati al mondo della riabilitazione ed a quello dell'attività fisica adattata con particolare enfasi rispetto alle problematiche neurologiche acquisite e neurodegenerative a cui vengono dedicati specifici percorsi di diagnosi, ricerca applicata, cura ed attività fisica adattata. Anche se in modo non esclusivo, ma preminente, le categorie di pazienti a cui si rivolgono le specifiche attività sono rappresentate da:

- Esiti di lesioni del midollo spinale
- Malattia di Parkinson
- Sclerosi Multipla

- Esiti di ictus cerebri, traumi cranici e cerebrolesioni acquisite o congenite in genere
- Malattie neuromuscolari (amiotrofie, miopatie, etc)

PROGETTO REWALK: RIABILITAZIONE AL CAMMINO NELLA PERSONA PARAPLEGICA.

ReWalk-ARGO è un ortesi (esoscheletro) motorizzata che si indossa esternamente agli indumenti degli arti inferiori. I motori elettrici, alimentati da una batteria posta in uno zaino portato sulle spalle, comandano le articolazioni delle anche e delle ginocchia e sono controllati da un sistema computerizzato, anch'esso alloggiato nello zaino.

L'esoscheletro, destinato ad essere usato con due bastoni canadesi per garantire la stabilità della stazione eretta e della deambulazione, è attivato da un sensore, posizionato nella parte antero-superiore del corpo, controllato dal paziente mediante piccoli cambiamenti nel centro di gravità ovvero attraverso movimenti di inclinazione della parte superiore del corpo. ReWalk è disponibile in due versioni, una per i centri di riabilitazione, da utilizzare durante il trattamento

riabilitativo, ed una personalizzata, da fornire al paziente al termine del trattamento riabilitativo.

- **Modalità di accesso**

L'accesso al trattamento con tale ortesi esoscheletrica avviene tramite:

- Valutazione di idoneità al trattamento da parte del Medico fisiatra specialista;
- Prescrizione medica finalizzata a sostenere un periodo di ricovero riabilitativo all'interno della Casa di Cura Domus Salutis o, in alternativa, accesso in regime di solvenza ambulatoriale;
- Carta identità;
- Tessera europea TEAM per i cittadini stranieri appartenenti alla UE.

Al fine di ottenere informazioni aggiuntive è possibile consultare l'apposita brochure o contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Tel. +39 030 3709 429

E-mail: urp.bs@ancelle.it

MACRO ATTIVITÀ AMBULATORIALE AD ALTA COMPLESSITÀ ASSISTENZIALE (MAC)

Introduzione

Le Case di Cura erogano anche prestazioni di **Macroattività Ambulatoriale Complessa (M.A.C.)**, nell'ambito della Riabilitazione Specialistica e della Medicina.

Trattasi di attività sanitarie che, pur necessitando di essere garantite in un contesto ospedaliero, possono essere effettuate in un regime di tipo ambulatoriale complesso, e sostituiscono le attività medico riabilitative che in precedenza potevano essere erogate in regime di Day Hospital.

Il ciclo di terapie in regime di M.A.C. è organizzato con accessi giornalieri programmati con frequenza variabile a seconda della necessità dell'intensità di cura.

- **Modalità di accesso**

I pacchetti di M.A.C. vengono prescritti dal Medico



specialista dell'Unità Operativa interna di Medicina e/o Riabilitazione a seguito di una visita ambulatoriale o all'atto della dimissione, dopo un episodio di ricovero. Il paziente viene inserito in lista di attesa dal coordinatore del reparto o del servizio presso cui saranno effettuate le M.A.C.

Il giorno prefissato per l'inizio del ciclo MAC, il paziente si reca presso l'Ufficio Cassa per provvedere all'accettazione amministrativa e al pagamento dell'eventuale ticket; le prestazioni vengono poi erogate presso l'Unità Operativa di riferimento.

Documenti necessari

In sede di accettazione bisogna presentare:

- Richiesta del medico specialista della Casa di Cura;
- Carta Regionale dei Servizi;
- Eventuali tesserini di esenzione;
- Carta d'identità o documento equipollente;
- Eventuale pregressa documentazione sanitaria (esami, radiografie, etc.).
- Elenco farmaci assunti

PRESTAZIONI DI RICOVERO

- **Attività di degenza disponibile**

Per conoscere l'attività di Degenza disponibile presso la struttura della Fondazione Teresa Camplani, consultare le schede allegate alla presente Carta dei Servizi.

- **Ricoveri**

- A) Ricovero programmato in regime SSR**

La proposta di ricovero può essere rilasciata:

- Dal proprio Medico di Medicina Generale (dopo la valutazione dei medici specialistici della Casa di Cura di riferimento, all'interno dell'attività ambulatoriale accreditata);
- Dal Medico specialista dei presidi pubblici o dell'ATS;
- Dal Medico specialista della Casa di Cura

Per conoscere i documenti necessari e la modalità di ricovero, contattare l'Ufficio Programmazione Ricoveri della Casa di Cura di riferimento. Per i pazienti che lo richiedono la Fondazione offre, ove previsto, la



possibilità di ricovero in differenza alberghiera (camera singola con bagno ad uso esclusivo, possibilità di letto o poltrona per l'accompagnatore).

B) Ricovero programmato in regime di solvenza o con rimborso assicurativo/convenzionato

(ad esclusione della Casa di Cura Ancelle)

I pazienti interessati al ricovero in regime di solvenza o in possesso di polizza assicurativa che garantisce l'assistenza ospedaliera, possono contattare l'Ufficio Programmazione Ricoveri della Casa di Cura di riferimento per richiedere la possibilità di tale prestazione e l'eventuale preventivo di spesa, ove verrà stipulato anche il contratto di ricovero riportante i costi e le condizioni di pagamento. Il corrispettivo economico dovuto non può essere introitato direttamente dal personale medico ed infermieristico, ma solamente dal personale amministrativo autorizzato.

La proposta di ricovero in solvenza può essere rilasciata da qualsiasi medico di fiducia del paziente.



C) Ricovero con enti convenzionati (ad esclusione della Casa di Cura Ancelle)

I pazienti che aderiscono a fondi, casse aziendali o di categoria o possessori di polizze salute stipulate con compagnie assicurative convenzionate con la Fondazione, possono beneficiare della modalità di pagamento diretto delle prestazioni necessarie da parte del fondo/compagnia.

- **Pre ricovero**
Per i ricoveri di **tipo chirurgico** (interessanti la Casa di Cura San Clemente), gli esami necessari all'intervento vengono di norma eseguiti in un'unica occasione, su appuntamento fissato dal personale dell'Ufficio Programmazione Ricoveri.
- **Cosa portare in ospedale**
Si consiglia di portare soltanto gli effetti personali e tutto ciò che è necessario per l'igiene personale (asciugamani, biancheria intima, pigiama e/o camicie da notte). Si consiglia di non portare oggetti di valore e di tenere con sé minime quantità di denaro per le piccole spese. La Fondazione non risponde di eventuali furti di oggetti e/o denaro.

- **Orari di visita ai degenti**

Parenti e conoscenti possono rendere visita in numero **non superiore a due persone contemporaneamente**, nei seguenti orari:

Casa di Cura Domus Salutis

- Dal lunedì al sabato dalle ore 14.00 alle ore 17.30, dalle ore 19.00 alle ore 20.00
- La domenica ed i festivi dalle ore 10.00 alle ore 11.30, dalle ore 14.30 alle ore 17.30, dalle ore 19.00 alle ore 20.00
- Presso *l'Hospice* i parenti possono rendere visita ai degenti senza restrizione di orario, fino alle ore 22.00.
- La **camera mortuaria** della Casa di Cura si trova al piano interrato dell'*Hospice* e vi si accede dall'ingresso principale. Sono consentite le visite tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 18.00.

Casa di Cura Ancelle

- Dal lunedì al sabato dalle ore 11.30 alle 13.00 e dalle ore 16.00 alle 20.00;
- La domenica ed i festivi dalle ore 10.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 20.00.
- Presso l'U.O. di Cure Palliative i parenti possono rendere visita ai degenti senza limiti di orari durante il giorno,



fatti salvi i momenti in cui vengono effettuate visite o terapie; mentre la presenza notturna per assistenza al paziente è possibile a seguito di accordo con il Medico e la Caposala di reparto.

La **camera mortuaria** della Casa di Cura si trova nel cortile interno alla struttura. Sono consentite le visite tutti i giorni dalle ore 8.00 alle 12.30 e dalle ore 15.00 alle 18.30.

Casa di Cura San Clemente

- Dal lunedì al sabato dalle ore 14.00 alle ore 16.00, dalle ore 19.00 alle ore 20.00
- La domenica ed i festivi dalle ore 10.00 alle ore 11.30, dalle ore 15.00 alle ore 20.00

Se richiesto dal medico o dal coordinatore infermieristico, in caso di motivate necessità, i parenti/conoscenti sono tenuti a lasciare la stanza di degenza in qualsiasi momento.

In ogni caso non è ammessa la presenza di parenti o conoscenti nei momenti in cui sono in corso visite mediche, terapie riabilitative e durante i pasti dei ricoverati.

• **Ritmi di vita e servizio alberghiero**

Casa di Cura Domus Salutis

La sveglia mattutina avviene alle ore 6.00 in correlazione con le necessità organizzative imposte dalle attività sanitarie. La prima colazione viene servita prima delle ore 7.00. Il pranzo viene servito intorno alle ore 12.00. La cena viene servita alle ore 18.00.

Casa di Cura Ancelle

La sveglia mattutina avviene alle ore 6.00 in correlazione con le necessità organizzative imposte dalle attività sanitarie. La prima colazione viene servita prima delle ore 7.00. Il pranzo viene servito intorno alle ore 12.00. La cena viene servita alle ore 18.00.

Casa di Cura San Clemente

La sveglia mattutina avviene alle ore 6.00 in correlazione con le necessità organizzative imposte dalle attività sanitarie (nel reparto di Riabilitazione avviene alle ore 7.00). La prima colazione viene servita alle ore 6.30. Il pranzo viene servito intorno alle ore 12.00. La cena viene servita tra le ore 18.00 e le ore 18.30.

- **Permessi di uscita**

I permessi di uscita sono concessi ai pazienti degenti nella misura di poche ore fino ad un massimo di 12 e non comprendono ore notturne. Il paziente è tenuto a sottoscrivere tale richiesta sul modulo “Permesso di uscita”, **assumendosi la piena responsabilità** di tutto ciò che può avvenire durante l’uscita in permesso; la richiesta viene presentata dal medico responsabile della cura del paziente, una volta valutate le condizioni cliniche dello stesso, alla Direzione Sanitaria per l’autorizzazione. Per la Casa di Cura Domus Salutis, nei giorni feriali il paziente che esce in permesso può assentarsi dalla struttura solo dopo aver effettuato il trattamento riabilitativo.

- **Trasporti**

Il trasporto per l’accesso alla Casa di Cura e per il ritorno al domicilio, o verso una Struttura residenziale, è a carico del paziente; nel caso durante il periodo di degenza si renda necessario il trasferimento urgente verso un’altra Struttura, ciò avviene tramite il Servizio di Urgenza Emergenza (112); per consulenze specialistiche o per l’esecuzione di indagini strumentali non effettuabili



presso la Casa di Cura, il trasporto viene assicurato senza oneri per il paziente, tramite Associazioni di trasporto accreditate e riconosciute dall'ATS locale.

- **Assistenza Religiosa**

Il servizio di assistenza religiosa ha lo scopo di favorire l'esercizio della **libertà religiosa, l'adempimento delle pratiche di culto** e il **soddisfacimento delle esigenze spirituali** dei pazienti di confessione cattolica e dei loro familiari, nonché di quanti operano nella struttura nel pieno rispetto della loro volontà e libertà di coscienza.

L'assistenza spirituale è curata anche dalle suore che svolgono il servizio di pastorale della salute.

Ogni giorno esse si recano nei reparti per la visita agli ammalati, l'ascolto e la distribuzione dell'Eucaristia. Viene garantita la libertà religiosa di ogni ospite per i culti riconosciuti e con eventuali oneri a carico del richiedente.

Casa di Cura Domus Salutis

Orari Santa Messa:

- giorni feriali (dal lunedì al venerdì) alle ore 16.00;
- giorni prefestivi e sabato alle 16.30;
- giorni festivi alle ore 10.00.

Casa di Cura Ancelle

Orari Santa Messa:

- giorni festivi alle ore 9.30.

Casa di Cura San Clemente

Orari Santa Messa:

- giorni feriali (dal lunedì al venerdì) alle ore 6.30;
- giorni prefestivi e sabato alle 8.00;
- giorni festivi alle ore 9.00.

- **Zone ristoro, edicola, telefoni pubblici**

Casa di Cura Domus Salutis

- Il **bar** è ubicato al primo piano, aperto nei seguenti orari:
dal lunedì al sabato dalle ore 7,30 alle ore 19,30;
la domenica e festivi dalle ore 8,00 alle ore 19,30.
- **Quotidiani e riviste** sono distribuiti in tutti i reparti dall'edicolante di fiducia.
- Oltre ai **telefoni** nelle camere, nella struttura vi sono

alcuni apparecchi pubblici.

- E' presente in ogni stanza un **televisore** il cui uso è gratuito.

Casa di Cura Ancelle

- I **distributori** di bevande calde, snack e bevande fredde sono a disposizione in ogni piano di degenza e negli ambulatori.

- **Quotidiani e riviste** sono distribuiti dalle ore 8.30 circa, in tutti i reparti dall'edicolante di fiducia.

- È presente in ogni stanza un **televisore** il cui uso è gratuito.

Casa di Cura San Clemente

- Sono presenti **distributori** di bevande calde, fredde, snack e un distributore di gelati.

- **Quotidiani e riviste** sono distribuiti dalle ore 10:00 in tutti i reparti dall'edicolante di fiducia.

- È presente in ogni stanza un **televisore** il cui uso è gratuito.

- **Fumo**

In ogni locale della Fondazione è **vietato fumare**; ciò è possibile solo negli spazi all'esterno, come cortile o giardino ed utilizzando i portacenere ivi collocati.



In ogni caso è fatto divieto ai degenti, per ovvi motivi clinici, di fumare durante il periodo di ricovero.

CHIRURGIA A BASSA INTENSITÀ (BOCA)

Introduzione

A partire dal 1 gennaio 2010 la Casa di Cura San Clemente effettua **interventi di chirurgia a bassa complessità (B.O.C.A.)**, ai sensi dell'allegato A del D.G.R. n. 10804/2009, in regime ambulatoriale.

Trattasi di attività chirurgica che, pur necessitando di essere garantita in un contesto ospedaliero e con l'utilizzo delle sale operatorie, può essere effettuata in regime di tipo ambulatoriale e garantisce al paziente una permanenza in struttura di poche ore.

- **Modalità di accesso**

La prestazione può essere prescritta su ricettario SSR, sia dal Medico di medicina generale che dal Medico specialista di struttura pubblica/privata accreditata.



La programmazione della prestazione B.O.C.A. viene effettuata dall'Ufficio Programmazione Ricoveri (0376.207495) in collaborazione con i Medici specialisti di riferimento.

Il giorno prefissato per l'erogazione della prestazione il paziente si reca presso l'Ufficio Cassa per provvedere all'accettazione amministrativa e al pagamento dell'eventuale ticket; le prestazioni vengono poi erogate presso il reparto di Day Hospital chirurgico.

All'atto della dimissione viene rilasciata al paziente la relazione di dimissione.

Documenti necessari

In sede di accettazione bisogna presentare:

- Richiesta del medico specialista della Casa di Cura;
- Carta Regionale dei Servizi;
- Eventuali tesserini di esenzione;
- Carta d'identità o documento equipollente;
- Eventuale pregressa documentazione sanitaria (esami, radiografie, etc.).







PARTEQUARTA

FONDAZIONE TERESA CAMPLANI - CARTA DEI SERVIZI

PROCEDURE DI TUTELA DEL PAZIENTE

- **Trattamento dati personali e particolari**

In osservanza al **Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR)** e successive variazioni, ad ogni paziente vengono fornite le dovute informazioni in ordine al trattamento dei dati personali e particolari forniti.

I dati di natura personale e particolare, saranno oggetto di trattamento nel rispetto delle condizioni di liceità ex artt. 6 e 9 Reg. UE 2016/679.

Il consenso al trattamento dei dati personali e particolari si estende a tutti i trattamenti che saranno effettuati dalla Fondazione Teresa Camplani in occasione di prestazioni richieste in futuro, fermo restando il Suo diritto di revocare tale consenso al momento della richiesta di ciascuna successiva prestazione e salvo che Fondazione Teresa Camplani non le presenti una diversa informativa privacy relativa ad una specifica prestazione.

- **Furti di beni personali**

La Direzione della Fondazione **declina ogni responsabilità** per furti di denaro o altri oggetti. Si consiglia, quindi, di non tenere in stanza effetti personali di valore e/o consistenti somme di denaro.

- **Braccialetto identificativo**

Al momento del ricovero al paziente è chiesto di indossare un **braccialetto con i dati identificativi**, da tenere fino a quando non lascerà la specifica struttura; questo aiuta il personale sanitario a riconoscere correttamente i pazienti garantendo un'assistenza più sicura.

- **Divise degli operatori/identificazione degli operatori della Fondazione**

Ogni operatore dispone di un **cartellino identificativo** che riporta nome, cognome e qualifica. È possibile

riconoscere la funzione svolta dal personale anche dalla **divisa** che indossa.

- **Espressione del consenso informato agli atti medici**

Nella circostanza in cui debbano essere effettuate procedure invasive o trasfusioni di sangue, emoderivati, liquidi di contrasto, oppure somministrati farmaci particolari, il personale medico raccoglie il “**consenso informato**”, la cui sottoscrizione da parte dell’assistito avviene solo dopo la illustrazione con parole chiare e ben comprensibili degli eventuali rischi o effetti collaterali connessi con la procedura proposta

- **Dimissioni protette**

La dimissione protetta è un percorso di **tutela della persona “fragile”**. Con questo termine si individuano le persone “a rischio” a causa delle condizioni precarie di salute o per la mancanza di un adeguato supporto di reti familiari, amicali o parentali o per inadeguate condizioni socioeconomiche.

È compito della nostra struttura:

- Tutelare nella fase di dimissione i soggetti fragili, anziani e non, con compromissione parziale o totale dell’autosufficienza e/o in condizioni di precarietà o isolamento socio-ambientale;
- Promuovere la continuità assistenziale al momento della dimissione coinvolgendo, dove necessario, gli attori dell’assistenza territoriale domiciliare;
- Migliorare l’integrazione e la comunicazione tra ospedale e territorio;
- Migliorare la qualità della vita dei pazienti e di chi presta loro le cure.

- **Servizio di assistenza sociale**

L’Assistente Sociale svolge un’attività volta a rilevare situazioni di disagio sociale che possano interessare le persone ricoverate, al fine di contrastare e laddove possibile, rimuovere stati di emarginazione sia del singolo che del relativo nucleo familiare.

Il ricovero in degenza riabilitativa o in reparto di cure palliative sia da Ospedale per acuti sia dal domicilio genera sovente l’emergere di bisogni sociali e l’Assistente

Sociale, in virtù di una presenza diretta e costante, può rilevarli, monitorarli, individuando le soluzioni che meglio si adattano alla singola situazione. Il mandato istituzionale e professionale identifica i contenuti della professione (principi, valori, metodologia e modelli di riferimento, livelli di competenza, deontologia) e si concretizza nel complesso delle funzioni e competenze che il professionista è tenuto a svolgere sulla base della normativa generale e specifica.

L' Assistente Sociale è iscritto all'Ordine professionale degli Assistenti Sociali, è tenuto al segreto professionale come previsto da normativa legislativa, partecipa a corsi e convegni sia interni che esterni alla struttura di appartenenza al fine di garantire un aggiornamento professionale costante.

La segnalazione al Servizio Sociale avviene tramite richiesta di consulenza da parte dei medici o dei coordinatori di reparto, che solitamente viene concordata anche con il paziente e/o con i familiari di riferimento. All'atto dell'accoglimento del paziente viene utilizzata una scala (Brass) utile a rilevare le

eventuali criticità "socio-sanitarie" che portano ad una richiesta di consulenza sociale.

La presa in carico avviene avvalendosi dei seguenti strumenti ed accompagnandola con le relative funzioni di ruolo:

- Colloqui con pazienti e loro familiari per esaminare, definire e laddove possibile, risolvere le problematiche emergenti correlate alla patologia.
- Colloqui ed equipe congiunte con operatori e consulenti di reparto (alcune già prefissate e con cadenza settimanale), al fine di approfondire in modo completo e compiuto la situazione globale del paziente.
- Attività di segretariato sociale, con orari di ricevimento al pubblico prefissati, per informare circa il reperimento di risorse disponibili sul territorio, e per supportare direttamente domande di invalidità civile, ausili, protesica, legge 104 per assistenza ai familiari, nomina di tutore o amministratore di sostegno, etc..
- Contatto con i servizi sociali territoriali (comuni o circoscrizioni) e relativo invio di relazione sociale per l'attivazione, concordata con paziente e/o familiari,

di assistenza domiciliare (igiene personale, pasti a domicilio, centro diurno, telesoccorso, etc.).

- Contatto con le ASL referenti e relativo invio di documentazione concordata con il reparto, per l'attivazione, richiesta dal paziente e/o dai familiari, di assistenza domiciliare infermieristica integrata.

- Contatto con la rete territoriale (comuni, ASL, R.S.A., R.S.D., case albergo) e invio di documentazione concordata con il reparto per l'inserimento, su richiesta del paziente e/o dei familiari, di una struttura idonea alla gestione del paziente alla dimissione.

- Segnalazione sul territorio di situazioni di disagio e di emergenza sociale (tossicodipendenti, etilisti, stranieri senza regolari documenti, emarginati) per garantire una continuità di presa in carico e di progettualità.

- Attivazione di reti di volontariato, di associazioni riconosciute e altre realtà "no profit" in accordo con il reparto, paziente e/o familiari, per garantire alla dimissione il coinvolgimento del paziente in attività concordate in equipe e ritenute vantaggiose per lo stesso. La cartella sociale ed il referto di consulenza sono gli strumenti presenti all'interno della cartella clinica che permettono la tracciabilità dell'intervento

sociale.

Attraverso tali elementi si riscontra il percorso condiviso con il paziente e/o il familiare e la progettualità utile per il supporto alla dimissione o trasferimento.

Casa di Cura Domus Salutis

Referente: Dott. Lorenzo Zaini Assistente Sociale

- L'Assistente Sociale è contattabile al numero di telefono 030.3709823 dal Lunedì al Venerdì (9.00 – 17.00).

Casa di Cura Ancelle della Carità

Referente: Dott.ssa Ilaria Frigoli Assistente Sociale

- L'Assistente Sociale è contattabile al numero di telefono 0372.5357650.

- **Servizio psicologico**

Lo psicologo, inserendosi nel modello bio-psico-sociale, è parte integrante dell'equipe di reparto. Partecipa attivamente alla formulazione del percorso di cura individuando e esplicitando le specifiche esigenze soggettive del paziente allo scopo di favorire la piena adesione al piano di trattamento e di garantire maggiore serenità emotiva durante il periodo di ricovero.

Nello specifico della relazione individuale, la consulenza psicologica:

- Offre al paziente sostegno rispetto ai vissuti emotivi legati alla malattia/situazione di disabilità.
- Contribuisce a rinforzare le risorse personali necessarie per far fronte alla patologia organica e a sostenere il processo di adattamento.
- Favorisce il processo di adattamento verso i cambiamenti dello stile di vita determinati dalle specifiche esigenze previste dalla cura.
- L'intervento psicologico è rivolto a pazienti e famigliari che accedono alla Casa di Cura in regime di degenza nelle Unità Operative riabilitative, nella Unità Operativa Cure palliative (Hospice e domicilio) e MAC.
- Prestazioni rivolte a pazienti ricoverati:
- Colloqui di valutazione psicologico-clinica.
- Consulenza e sostegno psicologico attraverso colloqui clinici rivolti ai pazienti.
- Consulenza e sostegno psicologico attraverso colloqui clinici rivolti ai famigliari.
- Counseling e formazione per gli operatori.
- Colloqui motivazionali volti ai cambiamenti dello stile

di vita al miglioramento della qualità della vita.

- Attività di gruppo: gruppi psico-educazionali e counseling psicologico focalizzati su tematiche specifiche.
- Psicoterapia breve.
- L'intervento è concordato con l'equipe medica, operativamente la richiesta di intervento deve essere posta ai medici o alla figura di coordinatore infermieristico.
- Attività ambulatoriale (prenotabile tramite impegnativa per la Casa di Cura Domus Salutis)
- Consulenza psicologica e sostegno psicologico, privilegiando pazienti con patologia organica.
- Sostegno psicologico ai famigliari dei pazienti.
- Percorso di sostegno psicologico al lutto.

- **Psicoterapia**

La psicoterapia è un intervento specialistico che accompagna, sostiene e favorisce il miglioramento e/o il superamento di specifiche condizioni psicopatologiche. Il lavoro psicoterapeutico si organizza in colloqui clinici mediante i quali è possibile valutare con il paziente il

livello motivazionale, gli obiettivi terapeutici possibili e gli strumenti operativi più adeguati per favorire l'aumento del benessere psicologico esperito.

L'attività viene svolta in solvenza presso Casa di Cura Domus Salutis; è disponibile un'attività di psicoterapia individuale rivolta ad adulti con approccio teorico cognitivo-comportamentale integrato, utilizzo dell'EMDR.

Telefono con segreteria 030 3709 415

E-mail: patrizia.borghetti@ancelle.it

- **Barriere architettoniche, culturali e linguistiche**

L'utenza di un ospedale è molto complessa.

All'interno delle strutture possono trovarsi pazienti anziani, disabili, provenienti da etnie diverse, ciascuno con la propria lingua e cultura di origine: queste e altre barriere possono rendere molto difficoltoso il processo di accesso e di assistenza.

A tale motivo:

- Sono disponibili dei percorsi caratterizzati da rampe



per i **portatori di handicap** fisici e per i diversamente abili;

- Vi è la possibilità da parte della struttura stessa di richiedere l'attivazione di **mediatori linguistici** (la Casa di Cura "Domus Salutis" inoltre ha stipulato un contratto di collaborazione con una cooperativa di mediazione linguistico-culturale. Gli interventi possono riguardare sia traduzioni di documenti necessari al paziente (referti, documenti di dimissione ecc.), sia interpretariato e mediazione culturale negli incontri tra personale medico e pazienti).

- **URP- Ufficio Relazioni con il Pubblico**

Presso la Fondazione è costituito l'**Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)** al quale sono attribuite le seguenti funzioni:

- Fornire informazioni sulle attività svolte presso la Casa di Cura;
- Ricevere le segnalazioni di reclamo;
- Espletare l'attività istruttoria necessaria ad individuare la natura, l'origine e le cause di quanto segnalato;
- Predisporre una tempestiva ed adeguata risposta a chi

ha inoltrato la segnalazione.

Di seguito i contatti degli URP:

- *L'Ufficio URP di **Casa di Cura Ancelle della Carità** è aperto al pubblico:*

- Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle 14.30 alle 15.30
- Tel.: 0372/5357704
- Mail: urp.cr@ancelle.it

- *L'Ufficio URP di **Casa di Cura Domus Salutis** è aperto al pubblico:*

- Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00.
- Il mercoledì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 13.00 alle ore 15.00
- Tel.: 030/3709429
- Mail: urp.bs@ancelle.it

- *L'Ufficio URP di **Casa di Cura San Clemente** è aperto al pubblico:*

- Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00.
- Tel.: 0376/207436
- Mail: urp.mn@ancelle.it

Segnalazioni reclami ed encomi

I cittadini che ritengono opportuno **segnalare** personalmente disfunzioni e disservizi, o manifestare encomi e apprezzamenti, hanno due possibilità:

- Rivolgersi direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico negli orari di apertura;
- Compilare il modulo di segnalazione reclamo/encomio a disposizione in tutti i reparti e servizi presso gli idonei raccoglitori e depositare la segnalazione nelle apposite cassette posizionate nei vari piani delle strutture.

Questionari di gradimento

Presso i soggiorni dei reparti di degenza e presso le sale di aspetto dei Poliambulatori sono disponibili, in appositi contenitori, i **questionari di gradimento** per i pazienti sia ricoverati che ambulatoriali; all'atto del ritorno al domicilio, dopo la prestazione ambulatoriale o il periodo di degenza, viene chiesto di compilare tali questionari e di depositarli nelle apposite cassette posizionate nei vari piani della Casa di Cura o nei pressi delle uscite.

La corretta compilazione dei questionari di gradimento permette al singolo cittadino/paziente di esprimere le sue considerazioni/valutazioni sul servizio ricevuto e alla Fondazione di migliorare la qualità del servizio offerto.

- **Richiesta copia documentazione clinica**

In caso di necessità i pazienti possono richiedere la copia della documentazione clinica, rivolgendosi agli uffici sotto descritti e compilando il modulo relativo; all'atto della richiesta sarà specificato l'importo dovuto, le modalità di pagamento e le tempistiche di consegna.

- **Referti – Ritiro referti anche on line**

Casa di Cura Ancelle della Carità

- Ufficio di riferimento: Ufficio Accettazione e Cassa

Giorni ed orari:

- Dal lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle 18.30
- Il sabato dalle ore 9.00 alle 12.00
- Contatti: direttamente allo sportello

Casa di Cura Domus Salutis

- Ufficio di riferimento: Ufficio Accettazione Cassa/CUP

Giorni ed orari:

- Dal lunedì al giovedì dalle 7.30 alle 16.30
- Il venerdì dalle 7.30 alle 14.30
- Contatti: direttamente allo sportello

Casa di Cura San Clemente

- Ufficio di riferimento: CUP

Giorni ed orari:

- Dal lunedì a venerdì dalle ore 7.00 alle 18.30
- Il sabato dalle ore 8.00 alle 12.30
- Contatti: direttamente allo sportello

Per i soli referti radiologici contattare la segreteria della radiologia tramite il centralino; dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 13.30 alle 14.50 ed il sabato dalle 8 alle 11.00.

Cartella di degenza**Casa di Cura Ancelle della Carità**

- Ufficio di riferimento: Ufficio Accettazione Ricoveri

Giorni ed orari:

- Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 15.30
- Contatti: direttamente presso l'ufficio



Casa di Cura Domus Salutis

- Ufficio di riferimento: Ufficio Accettazione Ricoveri

Giorni ed orari:

- Dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 15.30

- Contatti: acc.degenze.bs@ancelle.it

(il modulo di richiesta è scaricabile dal sito web della Casa di Cura)

Casa di Cura San Clemente

- Ufficio di riferimento: Ufficio Cartelle Cliniche

Giorni ed orari:

dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 13.30 alle 15.30

Contatti

0376/207459, ufficiocartelle.mn@ancelle.it (il modulo di richiesta è scaricabile dal sito web della Casa di Cura)

Cartella ambulatoriale

Casa di Cura Ancelle della Carità

Ufficio di riferimento: Ufficio Accettazione Ricoveri

Giorni ed orari:

- Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 18.30

- Il sabato dalle ore 9.00 alle 12.00

- Contatti: direttamente presso l'ufficio

Casa di Cura Domus Salutis

Ufficio di riferimento: Ufficio Accettazione Cassa/Cup

Giorni ed orari:

- Dal lunedì al giovedì dalle 7.30 alle 16.30

- Il venerdì dalle 7.30 alle 14.30

- Contatti: direttamente allo sportello

Casa di Cura San Clemente

Ufficio di riferimento: Ufficio Accettazione Ricoveri

Giorni ed orari:

- Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.30

- Contatti: 0376/207360, cassa.bic.mn@ancelle.it

• **Diritti e doveri del malato**

La Fondazione aderisce ai principi enunciati nella “Carta dei Diritti del Malato” elaborata dal Tribunale dei Diritti del Malato. Di seguito viene fornita una sintesi del documento.

Diritti

- La persona malata ha diritto di essere assistita e curata con premura ed attenzione nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- La persona durante la degenza ospedaliera deve essere sempre appellata con il proprio nome e cognome, o con la particella pronominale “Lei”, e non con riferimenti al numero del letto o con la patologia della quale è portatrice.
- Il degente deve poter ottenere informazioni chiare sulle prestazioni erogate dalla struttura della quale è ospite, sulle modalità di accesso, sulla qualità tecnico scientifica delle attività sanitarie, sulla diagnosi, terapia e prognosi della malattia di cui è affetto.
- Salvo casi di urgenza o impossibilità, al degente devono essere fornite tutte le notizie utili, compresi gli eventuali rischi o disagi e le possibili alternative appropriate pur se erogate da altre strutture, a poter esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o a metodiche invasive. Il sanitario, ove non incontri un espresso divieto da parte del degente, potrà fornire informazioni ai familiari. In caso di incapacità dovrà rivolgersi a coloro che esercitano la potestà tutoria.
- La documentazione ed i dati relativi alle procedure

diagnostico terapeutiche sono coperti dal segreto professionale, così come ogni altra circostanza che riguardi il degente. Egli può inoltrare reclami verso la struttura od i propri operatori ed ha diritto di conoscere tempestivamente l'esito.

Doveri

- Ogni degente, in ogni momento di permanenza nella struttura sanitaria, deve assumere un comportamento responsabile, con atteggiamento di comprensione e rispetto per i diritti degli altri malati e di fiducia e piena collaborazione con gli operatori sanitari che lo hanno in cura, presupposti entrambi indispensabili perché si possa operare in un contesto che consenta il miglior approccio assistenziale.
- Egli dovrà fornire ai sanitari tutte le informazioni relative al suo stato di salute, attuale e pregresso, ed esprimere la propria volontà in ordine al piano di cura proposto informando tempestivamente ove non ritenga di sottoporsi ad alcune metodiche in modo da evitare sprechi di tempo o di risorse.
- Il degente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi messi a sua disposizione: essi

sono patrimonio della struttura a servizio di persone malate e quindi devono essere trattati con la stessa cura dedicata alle cose proprie.

- L'attività assistenziale si fonda su principi igienici e si articola su criteri organizzativi stabiliti dalla Direzione della struttura con la finalità di dare uno svolgimento ordinato e razionale a tutte le procedure necessarie alla cura: sotto tale profilo è indispensabile il rispetto dei ritmi e degli orari stabiliti per tutte le attività, comprese le visite dei parenti (non sovraffollare le stanze di degenza, non assumere comportamenti che diano fastidio o compromettano il riposo diurno o notturno degli altri degenti, non fare rumore, fare un uso corretto di luci, radio e televisore ecc.). Motivate eccezioni in ordine agli orari di visita possono essere richieste al personale di reparto.

- In tutta la struttura ospedaliera vige il divieto di fumare. Attività di svago, ricreazione o di socializzazione possono trovare sede nei soggiorni di reparto. Gli operatori sanitari hanno l'obbligo di far rispettare tutte le regole igienico organizzative ai degenti senza eccezione alcuna, anche fornendo informazioni in ordine alle stesse. Il degente dovrà anch'esso informarsi dei propri obblighi attraverso la

consultazione della carta dei servizi.

- **Servizio di etica clinica**

- Richiesta Di Consulenza**

La richiesta di una consulenza di etica clinica può essere inoltrata da diversi soggetti:

- Dai pazienti e famigliari, i quali possono trovare nella consulenza un momento di chiarimento e di facilitazione per le scelte che dovranno prendere;
- Dal personale medico e dagli operatori sanitari quale supporto e confronto sia in merito ad una scelta che vuole essere la più adeguata, sia come discrimine tra scelte terapeutiche o percorsi decisionali differenti;
- Dal personale amministrativo dell'azienda ospedaliera in riferimento, ad esempio, ad una corretta allocazione delle risorse.

La richiesta di consulenza può essere avanzata direttamente al Referente (dott. Federico Nicoli) al numero 030 3709 651 (negli orari di apertura del Servizio) o per e- mail federico.nicoli@ancelle.it.

Si offre anche una reperibilità telefonica (cell: 333 9667968).

Area di intervento del consulente di etica clinica

I compiti del consulente di etica clinica si possono riassumere in tre funzioni: consulenza in reparto e/o a letto del malato, formazione del personale e ricerca.

a) *Consulenza*

Attività di consulenza in reparto e/o a letto del malato, ossia l'aiuto volto a individuare, comprendere e risolvere dubbi e conflitti etici che possono nascere nei pazienti o nei loro familiari, nei medici e negli altri operatori sanitari, in ordine agli aspetti etici in relazione al percorso di cura da intraprendere.

b) *Formazione*

L'attività di formazione in etica clinica, è svolta attraverso le seguenti attività: ideazione, organizzazione e svolgimento di una formazione permanente e specifica per singole Unità Operative o Servizi, per piccoli gruppi o singoli operatori sanitari, amministrativi, organismi e commissioni:

- Discussione di casi (organizzazione di piccoli seminari);
- Momenti formativi per piccoli gruppi o per chi ne fa richiesta;

- Presenza del consulente nelle riunioni di reparto;
- Momenti di formazione promossi dalla Fondazione.

c) *Ricerca*

- Produzione di lavori scientifici da presentare a convegni nazionali e internazionali e di articoli in collaborazione con i medici/infermieri della Fondazione e con colleghi nazionali e internazionali.
- Collaborazione alla stesura di progetti di ricerca da presentare al Comitato Etico Provinciale;
- Collaborazione nell'implementazione di linee-guida e dei Protocolli della Casa di Cura e della Fondazione su questioni etiche di particolare rilevanza e frequenza emergenti nella pratica clinica per decisioni interne o per un'argomentata divulgazione pubblica della mission istituzionale e dei conseguenti criteri allocativi;
- Raccolta sistematica di documenti etico-deontologici internazionali (riviste, libri, enciclopedie, commentari a sentenze);
- Raccordo con dipartimenti e studiosi di etica operanti a diversi livelli (istituzionale, regionale, nazionale, sovranazionale).

- **Tutela della salute e sicurezza sul lavoro**

- La sicurezza sul luogo di lavoro prevede tutta quella serie di misure di prevenzione e protezione (tecniche, organizzative e procedurali) che devono essere adottate dal datore di lavoro e da tutti i suoi collaboratori, al fine di migliorare le condizioni di lavoro e ridurre la possibilità di infortuni e malattie professionali.

Ogni struttura della Fondazione predispone un Documento di Valutazione dei Rischi per i lavoratori contenente le misure di prevenzione e protezione, nonché i dispositivi di protezione individuale da adottare e gli interventi di adeguamento, da attuare immediatamente o a breve termine se hanno carattere di urgenza, o inseriti nella programmazione aziendale se si tratta di lavori di adeguamento previsti a medio o lungo termine.

- **Area formazione**

L'Area Formazione della Fondazione Teresa Camplani, accreditata presso la Regione Lombardia in qualità di Provider, consente ad ogni professionista di aggiornarsi attraverso il Sistema di Educazione Continua in Medicina (ECM-CPD) ed anche attraverso molteplici attività di qualificata formazione seppur non ECM.



L'Area Formazione offre ai professionisti della Fondazione e non, una media di 130 corsi l'anno con diverse tipologie di formazione (Residenziale Classica, Formazione a distanza, Formazione sul campo, ecc.), per rispondere al meglio alle esigenze dei professionisti.

La formazione continua in medicina permette di mantenere, sviluppare e incrementare le conoscenze, le competenze e le performance degli operatori della sanità attraverso l'acquisizione di conoscenze, abilità e attitudini finalizzate alla maturazione di comportamenti professionali e gestionali che favoriscano un servizio di qualità.

Attraverso un aggiornamento continuo è possibile rispondere ai bisogni dei pazienti, alle esigenze organizzative e operative del Servizio sanitario e del proprio sviluppo professionale. Gli operatori della salute hanno infatti l'obbligo deontologico di mettere in pratica le nuove conoscenze e le competenze continuamente aggiornate per offrire una assistenza qualitativamente elevata, prendendosi cura dei propri pazienti, senza conflitti di interesse, in modo da poter essere un buon

professionista della sanità.

Al fine di garantire tale formazione, in coerenza con gli obiettivi del PSN e del PSR, nonché con gli obiettivi strategici della Fondazione, partendo dall'analisi del fabbisogno formativo, viene definito annualmente un Piano Formativo Aziendale che, nel rispetto della normativa vigente, cerca un punto d'incontro fra le potenzialità ed i bisogni degli individui e le potenzialità ed i bisogni dell'organizzazione, fra il sapere individuale ed il sapere organizzativo per meglio rispondere alle necessità di salute della popolazione e per migliorare la funzionalità del sistema sanitario, utilizzando la formazione come una delle leve di gestione necessarie a garantire la qualità delle risorse umane ed a sostenere i cambiamenti.

L'Area Formazione si occupa inoltre, in collaborazione con l'ufficio legale, le unità operative e servizi, della gestione ed inserimento degli studenti universitari e non, che vogliono attivare un percorso di tirocinio nell'ambito di una crescita professionale coerente con il profilo educativo culturale e professionale dell'indirizzo di studi.

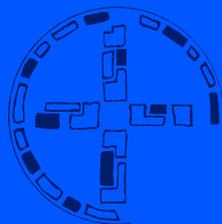


Contatti

E-mail: areaformazione@ancelle.it

Telefono e fax: 030 3709 438

Data di revisione maggio 2021. A cura della Direzione Sanitaria



FONDAZIONE · TERESA CAMPLANI