

Carta dei Servizi

UOM_CDS

Rev. 02
03/03/2010

UNITÀ OPERATIVA
DI ONCOLOGIA MEDICA
[Prof. M. ROSELLI]

Carta dei Servizi

UN SOGGIORNO CONFORTEVOLE
PER LEI E PER I SUOI FAMILIARI

L'ASSISTENZA SANITARIA

L'ASCOLTO DEI CITTADINI UTENTI
PER MIGLIORARE IL SERVIZIO

I SERVIZI SPECIALISTICI
DIAGNOSTICI E TERAPEUTICI

IL PERSONALE

| | | | |
|--|-------------------------|-----------------------------|-------------------|
| Causale preparazione / modifica documento: | | | |
| Adeguamento cambiamenti logistici ed organizzativi | | | |
| Redazione RSGQ | Approvazione DIR-UOE | Validazione RSP-UATP-URP | Emissione RSGQ |
| Dott.ssa Mariotti | Prof. Roselli | Dott.ssa Loria | Dott.ssa Mariotti |

| | | UN SOGGIORNO CONFORTEVOLE PER LEI E PER I SUOI FAMILIARI |
|----------------------|-------------------------------|--|
| LA SUA CAMERA | Numero di letti per camera | Due |
| | Gli arredi | Il suo posto letto ha a disposizione un armadio alto per appendere gli abiti, un tavolino mobile ed un comodino con un cassetto e due ripiani, uno dei quali traforato per contenere scarpe e pantofole. Sono inoltre a sua disposizione le piccole mensole della parete di fronte al suo letto, sulle quali può disporre gli oggetti che desidera. Nelle tasche appese alle mensole si possono sistemare libri, riviste e altro. I visitatori possono appendere gli abiti agli appositi ganci |
| | Il cassetto di sicurezza | Accanto al letto, è disponibile un piccolo cassetto di sicurezza, con chiave personale, dove può custodire oggetti di valore |
| | AVVERTENZA | Al momento della dimissione, lasci la chiave appesa alla serratura |
| | L'apparecchio multifunzionale | L'apparecchio multifunzionale, fissato alla parete tra letto e armadio, le permette di comandare, mediante tastiera, il telefono, il televisore, la radio, le luci, la chiamata infermiere |
| | Il telefono | Ogni posto letto è dotato di un telefono con un proprio numero che può comunicare a chi desidera. L'apparecchio le permette di ricevere da qualsiasi telefono e di effettuare telefonate urbane |
| | RACCOMANDAZIONI | Per non recare disturbo agli altri pazienti, l'uso del telefono è consentito dalle ore 8.00 e non oltre le 22.00, nel rispetto degli altri pazienti e delle attività assistenziali. L'uso del cellulare è consentito in camera o nei corridoi soltanto in caso di assoluta necessità e con suoneria molto bassa |
| | Chiamata infermiere | Premendo un tasto dedicato viene chiamato l'infermiere: si accende una luce all'esterno della camera mentre un impulso sonoro raggiunge il locale infermieri |
| | Televisione | Il televisore è regolabile mediante telecomando Il televisore è regolabile anche rispetto alla posizione |
| | RACCOMANDAZIONI | Il televisore non può essere acceso durante l'attività di visita e cura |
| | AVVERTENZA | Per non arrecare disturbo al proprio compagno di camera, l'uso del televisore è consentito dalle ore 8.00 e non oltre le ore 23.00. Confidiamo nella sua sensibilità domandandole di concordare con il compagno le modalità ed i tempi d'uso del televisore. |
| | Luci | La camera dispone della luce per la lettura e della luce centrale. Si possono accendere e spegnere entrambe dal letto |
| | Letto | Il letto è regolabile rispetto alla posizione mediante l'apposita tastiera, seguendo le istruzioni, o domandando supporto al personale infermieristico. Per i pazienti non autosufficienti, o che presentino un rischio documentato di contrarre lesioni da pressione, è possibile richiedere uno specifico materasso antidecubito |

| | | |
|--|------------------------|--|
| | Climatizzazione | L'ambiente della camera è climatizzato per il suo benessere e per ridurre la diffusione di infezioni Nel caso sentisse caldo o freddo, può chiamare l'infermiere per modificare la temperatura all'interno della camera (massimo +/- 3°C) |
| | DIVIETO | Non apra la finestra della camera per evitare dispersioni di aria climatizzata e l'ingresso di insetti, germi nocivi e polveri |
| | AVVERTENZA | Le porte della camera e quelle di accesso all'Unità Operativa vanno tenute chiuse in quanto l'ambiente è climatizzato |
| ALLONTANAMENTO DALLA UNITÀ OPERATIVA DI DEGENZA | | Nel caso intenda allontanarsi temporaneamente dalla Unità Operativa di Degenza, deve verificarne l'opportunità concordandone la durata con il personale medico o infermieristico |
| L'ASSISTENZA RELIGIOSA | | Ogni domenica alle ore 10.00, dal lunedì al sabato alle ore 7,30 e il martedì e giovedì alle ore 16.00, nella cappella del Policlinico si celebra la S. Messa. Il cappellano è sempre presente. Per eventuali richieste di assistenza religiosa, cattolica o di altri culti, può rivolgersi al coordinatore infermieristico |
| LA LETTURA | | Grazie alla donazione di libri nuovi od usati e di vario argomento, è stata allestita una biblioteca. Essa è ubicata nella sala Soggiorno della Degenza e del Day Hospital. Ogni paziente ha libero accesso all'utilizzo dei libri. Si chiede in ogni caso la loro restituzione al termine della lettura in modo che altri pazienti possano usufruirne. Inoltre, nelle caffetterie interne sono presenti due edicole dove possono essere acquistati giornali e riviste. Le edicole osservano i seguenti giorni di apertura ed orari: quella situata presso la caffetteria dell'ingresso principale del Policlinico è aperta tutti i giorni dalle ore 6.30 alle 17.30 ed è chiusa la domenica e quella situata presso la caffetteria al piano terra della Torre Degenze è aperta dalle ore 7.30 alle ore 15.00 ed è chiusa il sabato |
| I PASTI | Gli orari | Colazione ore 07.45 Pranzo ore 12.30 Spuntino pomeridiano ore 16.00 Cena ore 19.00 |
| | | Nel Soggiorno degenti, a partire dalle ore 8.00 fino alle ore 10.30, sono disponibili biscotti con tè, latte ed orzo caldi, che lei potrà consumare servendosi autonomamente o facendosi aiutare da un familiare. Ad ogni paziente verrà consegnato un opuscolo informativo in cui sono raccolti alcuni consigli nutrizionali su un equilibrato regime alimentare, ed alcuni più specifici per affrontare e superare meglio gli effetti conseguenti alla terapia cui è sottoposto |
| | Menù | Per i pazienti non a dieta sono previste soluzioni alternative al menù del giorno |
| | Dove | I pasti possono essere consumati in camera o, se preferisce, nel Soggiorno Degenti. In quest'ultimo caso, la invitiamo ad informare un infermiere, che avrà cura di farle apparecchiare un tavolo |

| | | |
|--|--------------------------------|---|
| | Distributore automatico | Nel Soggiorno Visitatori è presente un distributore di bevande calde o fredde, e di snack |
| | Divieto | Non è permesso portare cibi dall'esterno |
| PER I SUOI FAMILIARI E VISITATORI | Orario | Dalle ore 8,00 alle ore 20,00 (orario invernale) Dalle ore 8,00 alle ore 21,00 (orario estivo) cercando di limitare la presenza ad una sola persona all'interno della stanza o altrimenti di usufruire dell'Area Visitatori all'esterno dell'Unità di degenza Sia nei giorni feriali che nei giorni festivi |
| | | I pazienti nelle condizioni di lasciare la loro stanza possono incontrarsi con i loro familiari e visitatori nei soggiorni dell'area extra degenza, avvertendo il personale infermieristico della temporanea assenza |
| | Attenzione | In generale, all'interno delle aree di degenza del PTV non è consentito l'ingresso a visitatori di età inferiore ai dodici anni. |
| | | In caso di paziente non autosufficiente, il coordinatore infermieristico può autorizzare la presenza di un familiare al di fuori degli orari di visita |
| | Colloqui con i medici | Dal lunedì al venerdì (escluso il martedì) ore 13.00 - 14.00 per i pazienti ricoverati presso l'Unità di Degenza Dal lunedì al venerdì (escluso il martedì) ore: 12.30 - 14.00 per i pazienti in regime di Day Hospital |
| | Il riposo | Se i suoi familiari o amici che la assistono durante la degenza desiderano concedersi qualche ora di riposo, di giorno o di notte, possono usufruire del locale di destra, sito presso l'Area Visitatori, dove è possibile distendersi sulle comode poltrone regolabili ed utilizzare il bagno riservato a questo locale. Il personale infermieristico è disponibile a fornire le istruzioni per l'uso delle poltrone ed eventuali coperte |
| | Il fumo | Il PTV è un ospedale senza fumo. Pertanto all'interno della struttura non è consentito fumare |
| | | L'ASSISTENZA SANITARIA |
| AMBULATORIO | Il servizio | Il servizio è rivolto sia ai pazienti che effettuano una prima visita oncologica sia ai pazienti che debbono effettuare periodici controlli clinico-strumentali. Viene svolta anche l'attività di screening oncologico al fine di individuare le patologie neoplastiche nella popolazione prima che siano clinicamente evidenti, quindi con maggiore probabilità di guarigione |
| | La prenotazione | Gli appuntamenti per le prime visite e per lo screening oncologico sono prenotate tramite il servizio RECUP al numero 80 33 33 mentre le visite di controllo periodico, concordate di volta in volta con il medico di riferimento, possono essere prenotate al n 06 20 90 3542 dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 15.00 |
| | Tempi di attesa | Il tempo di attesa per la prima visita o una visita di screening non supera i 7 giorni |
| RICOVERI | Orario | 10.00 -13.00 dal lunedì al sabato Salvo diverse esigenze dell'Unità Operativa |

| | | |
|-----------------------|--|--|
| | | <p>Il ricovero può avvenire secondo le seguenti modalità</p> <p>RICOVERO URGENTE: può essere deciso da un medico dell' Unità Operativa di Degenza, del Day Hospital o dal medico responsabile di uno degli ambulatori. Può avvenire per pazienti in lista di attesa in cui la patologia si aggrava o si complica improvvisamente in modo tale da non poter demandare ulteriormente il ricovero.</p> <p>RICOVERO PROGRAMMATO: è predisposto da un medico della unità operativa. Può essere di tipo ordinario oppure in regime di Day Hospital (ricovero senza pernottamento). Per il ricovero ordinario il nome del paziente viene inserito in un apposita lista di attesa aziendale informatizzata e conservato fino al momento in cui è possibile contattare telefonicamente il paziente per informarlo della disponibilità del posto letto e dare comunicazione circa la data di ingresso, e le modalità di ricovero (orario e luogo, ecc....)</p> |
| | | <p>TRASFERIMENTO DA ALTRA UNITÀ OPERATIVA DI DEGENZA: avviene sempre per programmazione e mai in urgenza e può verificarsi dopo consulenza specialistica o previo contatto telefonico con il medico richiedente della Unità Operativa di degenza di provenienza. Il trasferimento avviene sempre e comunque dopo la valutazione specialistica di un medico della nostra Unità Operativa presso l' Unità Operativa inviante e dopo aver preso accordi circa la data e le modalità di trasferimento. Il ricovero presso la nostra Unità Operativa è anche possibile per pazienti provenienti da altri ospedali, sempre in modo programmato e dopo opportuni contatti tra il medico dell'ospedale di provenienza ed il medico responsabile della nostra Unità Operativa</p> |
| | Tempi di attesa | Il ricovero programmato in regime di degenza o l'accesso giornaliero in regime di Day Hospital è concordato con i medici dell'Unità Operativa di Oncologia Medica in considerazione del programma terapeutico stabilito per il paziente |
| | Tempi di degenza | Il nostro impegno è rivolto a ridurre al minimo necessario la durata del ricovero; i tempi medi, per le patologie più frequentemente osservate, non superano i 3 giorni |
| DIMISSIONI | Orario | <p>Tra le ore 9,00 e le ore 10,30 dal lunedì al sabato.</p> <p>In circostanze particolari potranno essere personalizzate in base alle esigenze del paziente e dei familiari, alle necessità assistenziali, diagnostiche e/o alle eventuali urgenze presenti nell'unità di degenza</p> |
| | Relazione di ricovero al medico curante | Il medico che l'ha personalmente seguita durante la degenza le consegna una relazione di ricovero per il suo medico curante o per suo uso |
| VISITE MEDICHE | Orario | <p>Quotidianamente viene effettuato il giro visita in cui sono presenti almeno un medico specialista ed un medico specializzando.</p> <p>Unità di Degenza: 09.00 - 12.00</p> <p>Unità di Day Hospital: 9.30 – 10.30 e 13.30 – 14.30 (dal lunedì al venerdì)</p> <p>Nell'arco di tutta la giornata per i pazienti in regime intensivo di assistenza è garantita la presenza almeno di un medico specialista e di un medico specializzando</p> |

| | | |
|--|---|--|
| ASSISTENZA INFERMIERISTICA | Organizzazione | Gli infermieri sono organizzati in 3 turni (ore 7-14, 14-21, 21-7), con una sovrapposizione di 30 minuti per lo scambio di informazioni e consegne tra i turni |
| PERSONALIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA | Per i pazienti non autosufficienti | Oltre l'uso aggiuntivo di dispositivi d'ausilio (materassi, argani per il sollevamento pazienti), l'unità operativa consente la presenza di un familiare per coadiuvare il personale nell'assistenza della persona o coinvolge strutture che forniscono assistenza dedicata alla tipologia di paziente |
| | Il trattamento del dolore | L'unità Operativa di Oncologia Medica aderisce al programma aziendale "Ospedale senza dolore", quindi viene garantito tutto il trattamento possibile per eliminare od alleviare il dolore associato a tutte le situazioni o procedure diagnostiche e terapeutiche |
| | Emergenza | Le unità di degenza e di Day Hospital sono dotate di apparecchiature e dispositivi medici che permettono di trattare le emergenze limitando al minimo il numero di pazienti trasferiti nei reparti di terapia intensiva |
| | Informazione al paziente | Il personale medico la informa in modo chiaro e comprensibile sulla diagnosi e sui trattamenti terapeutici in merito alle probabilità di efficacia, alla durata, ai rischi connessi, alle possibili complicazioni e procede al trattamento soltanto a seguito del suo consenso scritto |
| | | Il PTV la informa sulle modalità di trattamento dei suoi dati personali e le richiede il consenso al trattamento. Inoltre, per qualsiasi chiarimento, il Policlinico mette a disposizione degli utenti, l'Ufficio Privacy |
| | | Le informazioni sui motivi del ricovero e sullo stato di salute sono fornite soltanto dal personale medico ai suoi familiari o a persone da lei stesso formalmente indicate |
| | Rapporti con il medico curante e di famiglia | Al momento delle dimissioni viene rilasciata una relazione di ricovero per il medico di famiglia con tutte le indicazioni e raccomandazioni per il proseguimento dell'assistenza |
| | Reperibilità dei medici | Il personale dell'Unità Operativa di Oncologia Medica assicura una presenza giornaliera di 12 ore (8.00 - 20.00). Per i pazienti ricoverati in degenza ordinaria, durante le ore notturne, garantisce l'assistenza di un medico di guardia per l'area medica aziendale |
| | Segreteria UOM | L'Unità Operativa di Oncologia Medica assicura, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 15.00, mediante personale amministrativo dedicato, un servizio telefonico (06 20 90 3247) attraverso il quale è possibile contattare il personale medico presente |

| | | |
|---|---|---|
| | | L'ASCOLTO DEI CITTADINI UTENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO |
| I RECLAMI E I SUGGERIMENTI | Come presentare un reclamo o un suggerimento | <p>Per tutelare i suoi diritti può presentare un reclamo o un suggerimento secondo diverse modalità. Lei può presentare la segnalazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rivolgendosi all'Ufficio Accoglienza, Tutela e Partecipazione - URP (1° piano, settore I stanze 30 e 45 dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 18). • Comunicando oralmente le sue osservazioni ai Coordinatori Infermieristici o al Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità (RSGQ) che provvedono contestualmente a registrare sulla apposita modulistica la segnalazione ed a risolvere, quando possibile, entro breve quanto lamentato o suggerito • Compilando l'apposita modulistica disponibile e segnalata presso la UO di Oncologia Medica e consegnandola ai coordinatori infermieristici oppure al RSGQ: qualora queste figure professionali siano assenti o non disponibili, Lei può consegnare il modulo al personale al momento presente. Sarà loro cura infine trasmettere la documentazione al RSGQ. |
| | | Le segnalazioni vengono, quando possibile, trattate e risolte direttamente dalla U.O. di Oncologia Medica, altrimenti vengono gestite in collaborazione con l'Ufficio Accoglienza, Tutela e Partecipazione – URP |
| LA MISURA DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI UTENTI | Le indagini | <p>Le indagini intendono misurare mediante questionari la soddisfazione degli utenti nello specifico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • se viene mantenuto quanto promesso nella presente carta del servizio • come vengono percepiti i servizi erogati • cosa e dove correggere e migliorare |
| | Il questionario | <p>Le viene consegnato un questionario da compilare in modo anonimo.</p> <p>Il questionario, una volta compilato, va consegnato al Coordinatore infermieristico o al Responsabile qualità</p> |
| | La pubblicizzazione dei risultati | I risultati di tutte le indagini sulla soddisfazione dei cittadini utenti vengono regolarmente resi noti al pubblico |
| | | I SERVIZI SPECIALISTICI DIAGNOSTICI E TERAPEUTICI |
| | Specializzazione | <p>L'Unità Operativa di Oncologia Medica è dedicata all'attività diagnostica e terapeutica in pazienti affetti da malattie oncologiche.</p> <p>I pazienti sono ricoverati per trattamenti di urgenza o per trattamenti programmati dopo un inquadramento del caso nell'ambito di Riunioni Collegiali</p> |

| | | |
|--|---|---|
| | Prestazioni | Visite mediche specialistiche, assistenza infermieristica, ogni atto e procedura necessari per porre una corretta diagnosi ed instaurare una adeguata terapia, rispettando la richiesta di comunicazione e di sicurezza del paziente |
| | Ricerca e didattica | Presso l'Unità Operativa sono utilizzate procedure diagnostiche e terapeutiche che permettono di applicare trattamenti tradizionali ed innovativi in accordo con protocolli di studio nazionali ed internazionali. L'Unità Operativa svolge attività di formazione professionale per medici ed infermieri in collaborazione con l'Università degli Studi di Roma Tor Vergata |
| | | IL PERSONALE |
| | Responsabile della UO di Oncologia Medica | Prof Mario. ROSELLI |
| | Responsabile della Gestione per la Qualità | Dott.ssa Sabrina Mariotti |
| | Coordinatore infermieristico | Dott.ssa Eleonora Gravina (CI Area di Medicina) |
| | | All'ingresso della U.O. sono segnalati i nomi del responsabile, del personale medico e del Coordinatore infermieristico |