



CARTA DEI SERVIZI

Servizio Psichiatrico Universitario di Diagnosi e Cura (SPUDC) del Dipartimento di Salute Mentale di Avezzano-Sulmona-L'Aquila

- Sede: Ospedale "S. Salvatore" – Via Lorenzo Natali 67100 L'Aquila
- Numeri telefonici: corsia 0862/368502; studio medici 0862/368501

Accesso al Reparto

- Per ricoveri urgenti: previa consulenza psichiatrica presso il Pronto Soccorso dell' Ospedale San Salvatore, tutti i giorni 24 ore su 24;
- Per ricoveri urgenti in trattamento sanitario obbligatorio: previa emissione dell'ordinanza del Sindaco su proposta medica convalidata dal medico psichiatra del DSM, tutti i giorni 24 ore su 24;
- Per ricoveri ordinari: previo invio del medico psichiatra del DSM o in accesso diretto previa valutazione del medico psichiatra del S.P.U.D.C., tutti i giorni, esclusi i festivi, dalle ore 8 alle ore 20.

Trattamento clinico

Al paziente ricoverato entro la prima giornata di ricovero vengono proposti ed effettuati:

- Colloqui ed osservazione psichiatrica
- Visita medica
- Esami ematochimici di routine
- Colloquio con i familiari
- Viene nominato un operatore di riferimento per gli utenti ricoverati
- Viene comunicato agli utenti ed ai loro famigliari il nominativo del loro operatore di riferimento e vengono informati subito se cambia
- I pazienti e i loro famigliari vengono coinvolti nella formulazione dei piani di trattamento e nella loro revisione

Nei giorni successivi al ricovero vengono effettuati:

- Visita psichiatrica giornaliera
- Eventuali esami strumentali e psicodiagnostici

Organizzazione tipo della giornata del paziente, personalizzata per esigenze:

- Ore 7,30: igiene personale
- Ore 7,45: prima colazione
- Ore 8,00: terapia farmacologica orale ed infusiva
- Ore 9,00-12,00: visita medica (come specificato nel paragrafo del trattamento)
- Ore 12,00: pranzo
- Ore 12,30-14,00: visita ai degenti da parte dei familiari e ricevimento dei familiari da parte dell'équipe curante
- Ore 13,00: somministrazione terapia farmacologica
- Ore 16,00-18,00: attività cliniche ed attività di intrattenimento
- Ore 18,00: cena
- Ore 18,30-20,00: visita ai degenti da parte dei familiari
- Ore 20,00: terapia farmacologica
- Ore 22,00: terapia farmacologica

Igiene degli ambienti

- Le camere di degenza vengono sottoposte a pulizia quotidiana, che avviene in modo regolare nelle prime ore del mattino e nel primo pomeriggio; inoltre viene effettuata pulizia ogni qualvolta si presentino emergenze, a qualsiasi ora del giorno e della notte.
- I comodini dei degenti vengono disinfettati quotidianamente.
- La sala da pranzo viene sottoposta a pulizia prima e dopo colazione, pranzo e cena.
- I bagni vengono sottoposti a pulizia al mattino, prima e dopo l'igiene personale dei degenti, al pomeriggio e tutte le volte che si ponga la necessità.
- Altri ambienti (cucina, infermeria, farmacia, ambulatori, etc.), sono sottoposti a pulizia almeno una volta al giorno.

Diritti degli utenti

- *Diritto alla cura* : il paziente ha diritto a ricevere tutte le prestazioni mediche ed igienico-sanitarie su esposte.
- *Diritto all'ascolto*: il paziente viene visitato quotidianamente dal medico; inoltre il paziente ha diritto a chiedere di poter avere, in caso di necessità, un colloquio qualitativamente e quantitativamente adeguato con un medico, dalle ore 8,00 alle ore 20,00, tutti i giorni, esclusi i festivi ed i notturni; in caso di necessità, nei giorni festivi e nei notturni, può essere chiesto l'intervento del medico reperibile.
- *Diritto a comunicare*: il paziente ha diritto a comunicare come e quando vuole con i familiari e, comunque, con l'esterno. Inoltre ha il diritto a ricevere telefonate e visite in tutte le ore; per motivi organizzativi e di non intralcio alle attività sanitarie sono previste fasce orarie per le visite dei familiari, ma, nel caso di particolari esigenze (ad es. familiari fuori sede, etc.) è attuabile un orario di ricevimento flessibile.

- *Diritto ad uscire dal reparto:* per motivi organizzativi la porta del reparto è chiusa. In accordo con i familiari ed in casi straordinari è possibile prevedere l'uscita dal reparto per brevi periodi.
- *Diritto all'accudimento personale:* il paziente è sollecitato dall'operatore a prendersi cura della propria igiene personale e dell'aspetto. Il paziente non autosufficiente è aiutato dall'infermiere.
- *Diritto all'informazione:* il paziente ha diritto ad avere ampie e precise informazioni sul suo stato di salute e sulla sua evoluzione, sulla diagnosi, sul trattamento, sull'iter terapeutico, e a prendere visione della propria cartella clinica. Utenti e familiari vengono coinvolti negli obiettivi terapeutici. La dimissione viene discussa con il paziente ed i familiari e con i referenti territoriali del DSM. Al momento delle dimissioni viene rilasciato un cartellino in cui si specificano le modalità del trattamento ambulatoriale.
- *Diritto alla privacy:* il paziente ha diritto alla salvaguardia dei dati personali, della sua situazione clinica ai sensi della legge sulla privacy.
- *Diritto ad esprimere accettazione o rifiuto del trattamento:* tutto il Servizio è proteso ad ottenere il consenso informato dei pazienti e dei loro familiari.
- *Diritto al reclamo:* i reclami possono essere effettuati direttamente agli operatori del S.P.U.D.C. , oppure l'utente può inoltrare eventuali reclami all'U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico) dell'Ospedale S. Salvatore (tel. 0862-368685).

Responsabilità degli utenti e dei familiari

Gli utenti sono tenuti a mantenere le regole esplicitate in questa carta. I familiari coinvolti nel processo terapeutico sono tenuti a partecipare agli obiettivi del trattamento precedentemente valutato e da essi condiviso.

- Il Reparto garantisce la continuità delle terapie in corso ove questo sia necessario; pertanto si richiede che i pazienti consegnino i farmaci di loro proprietà, i quali saranno restituiti al momento della dimissione.
- Si consiglia di non tenere in Reparto oggetti di valore e cospicue somme di denaro, in quanto il personale di Reparto non ne sarà responsabile; se ne consiglia la consegna ai parenti.
- Per motivi di sicurezza i pazienti sono tenuti a consegnare al personale oggetti in vetro e taglienti, detersivi e prodotti affini, che verranno custoditi e consegnati per il tempo strettamente necessario al loro utilizzo. Per garantire un adeguato controllo degli effetti personali potenzialmente pericolosi verrà condotta, insieme all'utente, un'ispezione da parte del personale infermieristico, al momento del ricovero.
- In Reparto è vietato fumare. È disponibile un'area per i fumatori utilizzando i posacenere.
- Non possono essere introdotti in Reparto alcolici né sostanze stupefacenti.
- L'introduzione di cibi e/o bevande deve essere concordata con il personale.

- I pazienti sono invitati a non assumere bevande eccitanti dopo le ore 17,00, questo per le possibili ripercussioni sul riposo notturno e per l'interazione con la terapia farmacologica.
- I telefoni cellulari vanno spenti dalle ore 23,00 alle ore 7,00 ed è vietato, in ordine alle vigenti normative di tutela della privacy, l'uso di telefoni cellulari provvisti di foto/ videocamera all'interno del reparto.
- La televisione e la radio vanno spente dalle ore 23,00 alle ore 7,00 e se ne può fare uso esclusivamente all'interno degli appositi locali.
- Nel rispetto della privacy dei pazienti si invitano i visitatori ad utilizzare il più possibile gli spazi comuni del Reparto.
- È vietato l'ingresso in Reparto a ragazzi di età inferiore ai 12 anni.
- I pazienti sono tenuti a collaborare per mantenere pulito ed ordinato il Reparto, a curare la propria igiene ed a non conservare in comodini ed armadi cibi o bevande non sigillati.
- I familiari sono invitati a fornire un recapito telefonico al personale, ove possano essere rintracciati, previa autorizzazione del paziente, per comunicazioni urgenti.