

## **CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA ONCOLOGIA**

**Gentile Signora, Egregio Signore,**

Il SSVD di Oncologia Medica persegue con tenacia e convinzione un approccio bio-psico-sociale che tenga conto della miglior evidenza scientifica e della unicità della persona che a noi si rivolge.

Questa “Carta dei servizi del reparto” è stata preparata per esserLe di aiuto nel vivere l’esperienza ospedaliera nel migliore dei modi possibili.

La preghiamo di segnalarci ogni integrazione che Lei ritenesse opportuna, per rendere davvero la Carta uno strumento per collaborare insieme per un servizio migliore.

La Responsabile D.ssa Maria Grazia Arena

# CARTA DEI SERVIZI DEL REPARTO

## SOMMARIO

1. Chi siamo, cosa facciamo
2. Come siamo organizzati
3. Come è organizzata l'area della terapia
4. Le prestazioni
5. Come segnalare eventuali problemi al personale
6. Cosa facciamo per assicurarLe un servizio di qualità
7. I nostri impegni come qualità del servizio
8. Alcune raccomandazioni per Lei

## **CARTA DEI SERVIZI DEL REPARTO**

### **1. Chi siamo, cosa facciamo**

Tutti il personale che opera in questo Servizio avra' cura di Lei indirizzando tutti gli sforzi al miglioramento del Suo stato di salute ponendo attenzione ad ogni Sua esigenza e facendo il possibile per migliorare continuamente le nostre prestazioni.

Il reparto è diretto dalla dott.ssa Maria Grazia Arena con la collaborazione dei dirigenti medici dott. Giuseppe Gabrielli, dott. Antonio Spinoso e d.ssa Simona Laganà.

Il Servizio si avvale della collaborazione con la psicologa Dott.ssa Francesca Papaiani che dedica otto ore alla settimana ai nostri pazienti e alle loro famiglie.

La dottoressa Maria Marzolo, coordinatrice infermieristica, organizza i servizi infermieristici e tutto ciò che è necessario per garantire la sicurezza nelle prestazioni erogate all'interno del Servizio.

Il personale infermieristico è composto da:

- CPS-d.ssa Fabiola Accorinti
- CPS-d.ssa Giuseppa Chindamo
- CPS-d.ssa Yesica Del RioMendez
- CPS-d.ssa Angela Pantano

Il personale di supporto:

- OSS- Anna Maria Mazzearella

Operatore Sanitario Biotecnologo- dottor Martino Condello ( Farmacia Interna P.O di Tropea)

## CARTA DEI SERVIZI DEL REPARTO

### 2. Come siamo organizzati

Il nostro gruppo è formato dalla responsabile, da tre medici, dalla coordinatrice, da quattro infermiere, da un operatore di supporto.

Tutti i medici sono al corrente del Suo stato di salute in quanto si riuniscono collegialmente per discutere tutti i casi; inoltre ogni Martedì dalle 13.30 alle 14.45, il personale tutto del Servizio e la Dottoressa Papaiani si incontrano per discutere sulle condizioni di salute, sui bisogni e sulle terapie in corso di tutti i pazienti della settimana. La coordinatrice organizza tutte le attività di assistenza infermieristica, si dedica alla registrazione delle attività svolte quotidianamente e, insieme all'infermiera dedicata all'ambulatorio, organizza la prenotazione degli esami strumentali, riceve le richieste di visite urgenti e le prenota. A tal fine, la coordinatrice è reperibile presso il Servizio al seguente numero telefonico: **0963/962885**.

Le infermiere La accolgono, eseguono i prelievi, fanno da tramite tra le disposizioni mediche e le pratiche connesse alle diverse terapie, valutano i Suoi bisogni, Le somministrano la terapia, rispondono alle Sue richieste e raccolgono le Sue segnalazioni.

Il personale ausiliario, oltre a mantenere in ordine il reparto, provvede ad accompagnarLa presso altri servizi o ambulatori, per consulenze o indagini strumentali.

Nel nostro Servizio è attiva l'associazione di volontariato “ **Insieme Per** ” a sostegno dei malati oncologici.

**NUMERI TELEFONICI :**

**AREA DI TERAPIA** 0963/962866

**AMBULATORIO** 0963/962849

**STANZA DELLA COORDINATRICE** 0963/ 962885

**STANZA DELLA RESPONSABILE** 0963/962832

**E-MAIL**

[oncotropea@aspvv.it](mailto:oncotropea@aspvv.it)

## CARTA DEI SERVIZI DEL REPARTO

### **3. Come è organizzato la nostra area di terapia oncologica**

Durante la prima visita il medico valuta il Suo caso, in base alla storia clinica e alla documentazione che Lei porterà, proponendoLe ulteriori accertamenti, se necessari. Alla fine della visita il medico potrà avviarla ad un programma di controlli , ad ulteriori accertamenti o ad un programma di terapia che sarà valutato collegialmente e comunicato in un colloquio successivo.

E' importante che Lei porti tutta la documentazione clinica in suo possesso, possibilmente in copia, ordinata cronologicamente e accompagnata da una relazione del medico di famiglia o dello specialista che L'ha indirizzata al nostro reparto.

Nel giorno dell'accesso La invitiamo a presentarsi entro le 8,15 nel nostro Servizio sito al primo piano del Presidio Ospedaliero di Tropea, a digiuno prendendo o portando le sue medicine abituali.

In seguito verrà effettuato un primo prelievo di sangue. Dopo il prelievo, aspetterà nella sala accoglienza dove è possibile consumare la colazione offerta dal Servizio; tra le 9.00 e le 11.00, a seconda della durata della terapia e delle eventuali urgenze di reparto, avrà un colloquio con un medico, che compilerà la cartella clinica, La visiterà e Le proporrà la terapia e, informandoLa nel modo più completo possibile , le sottoporrà il consenso informato alla terapia.

Dopo l'arrivo degli esami di laboratorio, di solito attorno alle ore 10.00 il medico prescriverà la sua terapia che verrà inviata alla Unità di Farmaci Antiblastici (UFA) per la preparazione e successivamente Le verrà somministrata da un'infermiera in uno spazio dedicato.

Al termine della terapia, il medico compilerà la lettera di dimissioni, in cui scriverà i risultati degli esami che ha fatto, la terapia somministrata e le eventuali medicine da prendere a casa. Questa lettera deve essere custodita con cura e mostrata al medico curante o in occasione di eventuali ricoveri ospedalieri.

Per parlare direttamente con i medici, data l'organizzazione dell'attività di reparto, si consiglia di telefonare dalle 12,00 alle 13,30 (salvo per seri ed urgenti motivi).

#### **4. Le prestazioni**

***Le prestazioni della SSVD di Oncologia sono costituite da:***

***attività terapeutiche, con accessi esclusivamente per terapie mediche oncologiche;***

***attività di ambulatorio;***

***redazione di certificati per esenzione ticket, certificati oncologici per riconoscimento invalidità civile.***

***Sono anche eseguite prestazioni di irrigazione/medicazione di CVC esterni o sottocutanei da parte del personale infermieristico .***

Il Servizio è aperto da lunedì e Venerdì dalle ore 8.00 alle 15.00. L'accesso avviene dopo una prima visita oncologica di inquadramento e impostazione terapeutica.

L'ambulatorio oncologico di Tropea è aperto il Lunedì, Martedì e Mercoledì dalle 9.00 alle 14.00

● per la prima visita oncologica o visite urgenti è necessaria la prenotazione tramite il CUP n° verde 0961/789789.

• per le visite di controllo (successive alla prima) la prenotazione viene fatta direttamente in reparto dal medico che si occuperà anche di prenotare al CUP;

• Le prestazioni di irrigazione e medicazione di CVC esterni o sottocutanei ( Picco o Port a cath) vengono eseguite da parte del personale infermieristico tutti i giorni lavorativi (tranne il martedì ) preferibilmente dalle 12.30 alle 14.30.

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **5. Come segnalare eventuali problemi al personale**

Con questa Carta dei Servizi vogliamo renderLa partecipe del servizio che offriamo e chiediamo la Sua attiva collaborazione. Per questo Le assicuriamo che qualsiasi Suo problema sarà valutato per cercarne la soluzione migliore nel più breve tempo possibile.

Per realizzare concretamente un tale sistema Le chiediamo di segnalare ogni Suo problema rivolgendosi ai medici, alla coordinatrice o al personale infermieristico nel rispetto delle priorità delle attività di reparto oppure servendosi del questionario allegato.

Ricordi che Lei può essere di grande aiuto al miglioramento del servizio poiché, osservando le cose da un altro punto di vista, può consentirci di soddisfare meglio le esigenze dei nostri pazienti.

### **6. Cosa facciamo per assicurarLe un servizio di qualità**

Per assicurarLe un servizio di qualità, periodicamente analizziamo, passo per passo, tutte le diverse attività che svolgiamo dal momento dell'ingresso del paziente nel nostro reparto.

Se Lei dovesse riscontrare delle differenze tra i nostri impegni e le prestazioni che Le forniamo, La preghiamo di segnalarcelo.

Questo ci servirà per tenere costantemente sotto controllo le prestazioni realizzate e ridiscutere periodicamente gli aspetti della qualità del servizio.

### **7. I nostri impegni e i valori come qualità del servizio**

Tra tutti gli aspetti che determinano la qualità del Servizio del nostro reparto, in questa Carta Le proponiamo quelli ritenuti più importanti da parte del paziente e condivisi dal personale.

Per facilitarne la lettura e la comprensione, li elenchiamo seguendo il percorso del paziente all'interno del reparto a partire dal momento dell'accoglienza.

## **ASPETTI DI QUALITA'**

## **IMPEGNI DEL REPARTO**

### **Accoglienza all'arrivo in reparto**

Un'infermiera o un altro operatore sanitario si occuperà di Lei entro 15 minuti dal Suo arrivo.

### **Completezza della visita**

Il medico eseguirà una visita completa ed accurata, spiegandoLe cosa verrà fatto nel Suo caso.

### **Tempo dedicato alla visita**

La prima visita richiede normalmente dai 40 ai 60 minuti, mentre la visita successiva potrà essere più breve, vista la conoscenza del paziente da parte dei medici.

### **Spiegazioni esaurienti durante la visita**

Il medico La metterà al corrente di tutte le ipotesi e conseguenze del Suo stato di salute.

### **Spiegazioni chiare durante la visita**

Ogni spiegazione Le verrà resa nella maniera più comprensibile.

### **Possibilità per il paziente di dialogare e fare domande durante la visita**

il medico dialogherà con lei rispondendo alle sue domande ed osservazioni

**Cortesìa e gentilezza del medico e del personale infermieristico**

il medico ed il personale infermieristico del reparto saranno disponibili nei suoi riguardi la ascolteranno e cercheranno di comprendere i suoi punti di vista

**Attenzione e cura per gli aspetti emotivi**

Il medico e tutta l'équipe avranno cura di stabilire con Lei una relazione di fiducia e collaborazione per cercare di venire incontro ad eventuali richieste di aiuto, anche di tipo psicologico.

**Consulenze in casi complessi**

Ogni situazione sar  valutata dai medici collegialmente

**Spiegazioni del perch  si fa un esame**

Prima di farLe fare un esame nel reparto di Oncologia o in un altro reparto Le verranno spiegate le ragioni e le modalit .

**Professionalit  ed abilit  delle infermiere nell'eseguire i trattamenti**

Le infermiere che La seguono partecipano periodicamente a corsi di aggiornamento per darLe il miglior servizio possibile.

## CARTA DEI SERVIZI

### **8. Alcune raccomandazioni per Lei e per i suoi familiari**

Per assicurarLe un servizio di qualità abbiamo bisogno della Sua collaborazione.

Le chiediamo quindi gentilmente:

1. di comunicare eventuali allergie ;
2. di indicare gli eventuali farmaci da Lei assunti con regolarità ;
3. di portare con sé la lettera di dimissioni e le copie di eventuali esami eseguiti esternamente;
4. di segnalare ogni sintomo o disturbo che dovesse avvertire;
5. di collaborare con le infermiere ed i medici che La assistono;
6. di non allontanarsi dal reparto se non dopo aver avvisato il personale di reparto;
7. di usare i servizi nel rispetto degli altri pazienti;
8. di non fumare e di rispettare la privacy degli altri pazienti;
9. non sostare e/o passeggiare davanti alle sale dove si somministrano le terapie, e nelle aree riservate al personale;
10. non entrare in sala terapie durante la somministrazione delle terapie, se non autorizzati;
11. telefonare per eventuali comunicazioni, (tranne casi di urgenza), dalle 12,00 alle 14,00 ;
12. di comunicare i Suoi eventuali motivi di insoddisfazione.

GRAZIE