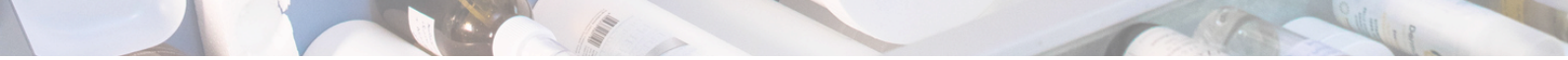
ASLOristano
Azienda socio-sanitaria locale

Carta dei servizi dell'Ospedale di Comunità di Ghilarza



Indice

- *L'Ospedale di Comunità di Ghilarza* ____ *1*
- *A chi si rivolge il Servizio* ____ *2*
- *Accesso ai Servizi* ____ *3*
- *Come avviene il ricovero* ____ *5*
- *Prestazioni erogate* ____ *6*
- *Durata del ricovero* ____ *7*
- *Gestione delle urgenze cliniche* ____ *8*
- *Servizio medico* ____ *9*
- *Servizio infermieristico* ____ *11*
- *Servizio assistenziale* ____ *14*
- *Servizio di accompagnamento ospiti* ____ *16*
- *Servizio di riabilitazione* ____ *17*
- *Servizi alberghieri - ristorazione, pulizia degli ambienti, lavanderia e guardaroba, manutenzione* ____ *18*
- *Informazioni generali per i clienti ospitati, i familiari e i visitatori - orario di vista, divieto di fumo, orario di ricevimento per i colloqui, accesso alla documentazione sanitaria, gestione dei reclami, dei suggerimenti e degli apprezzamenti* ____ *19*
- *Contatti* ____ *21*



L'Ospedale di Comunità di Ghilarza

L'Ospedale di Comunità è una struttura sanitaria territoriale che accoglie temporaneamente persone con malattie croniche che hanno subìto un peggioramento delle condizioni di salute, ma che sono clinicamente stabili. Queste persone non hanno bisogno di un controllo medico continuo, ma necessitano di cure e assistenza prima di poter tornare a casa o essere accolte in una struttura.



A chi si rivolge il Servizio

L'Ospedale di Comunità di Ghilarza accoglie persone che hanno bisogno di cure e assistenza per un periodo limitato, quando non è possibile garantire il soddisfacimento di tutte le necessità a domicilio o non è più necessario il ricovero in ospedale. In particolare, il Servizio è rivolto a:

- **Persone fragili o con malattie croniche** che vivono a casa e che, a causa di un peggioramento delle condizioni di salute o di un problema improvviso, hanno bisogno di assistenza temporanea. Il servizio può essere utile anche a chi, per un periodo, non dispone di un adeguato supporto familiare o ambientale, purché sia già stato definito un progetto di assistenza per il rientro a casa. La permanenza prevista è di massimo 30 giorni.
- **Persone in dimissione dall'ospedale o da una struttura riabilitativa** che hanno concluso il percorso di cura ospedaliero, ma necessitano ancora di assistenza infermieristica continuativa, ad esempio a causa della presenza di più patologie.
- **Persone che hanno bisogno di assistenza sanitaria specifica**, come la somministrazione di farmaci, la gestione di dispositivi e presidi sanitari o il monitoraggio delle condizioni di salute. Il servizio offre anche supporto e formazione al paziente e a chi lo assiste, per prepararli al ritorno a casa.
- **Persone che necessitano di un percorso di recupero** o mantenimento delle capacità residue, attraverso:
  - valutazioni per individuare le soluzioni più adatte a mantenere l'autonomia, anche mediante l'utilizzo di ausili;
  - informazioni e indicazioni pratiche per gestire le difficoltà motorie, cognitive o funzionali;
  - trattamenti fisioterapici per proseguire il percorso riabilitativo già iniziato e favorire il rientro a casa o il trasferimento in un'altra struttura residenziale già individuata.
- **Persone che devono sottoporsi brevi trattamenti sanitari** che non possono essere effettuati a domicilio, come, ad esempio, le emotrasfusioni.

L'Ospedale di Comunità è destinato a persone che hanno bisogno di cure e assistenza sanitaria, ma non necessitano di una sorveglianza medica continuativa.

Accesso ai Servizi

La **richiesta di inserimento** nell'Ospedale di Comunità di Ghilarza può essere presentata da:

- il medico di medicina generale;
- il medico di continuità assistenziale (ex guardia medica);
- lo specialista ambulatoriale;
- il reparto ospedaliero in cui la persona è ricoverata;
- la struttura residenziale che ospita la persona non autosufficiente.

La procedura per la richiesta di inserimento **varia in base alla situazione della persona**:

- Se è già previsto il rientro a casa, la richiesta deve essere inviata direttamente ai referenti dell'Ospedale di Comunità, tramite la compilazione della *scheda di richiesta di inserimento*.
- Se è necessario attivare altri servizi, come l'assistenza domiciliare o l'inserimento in una struttura residenziale, la richiesta deve essere inviata sia ai referenti dell'Ospedale di Comunità sia al Punto Unico di Accesso (PUA) del Distretto sociosanitario di residenza. In questo caso, oltre alla scheda di richiesta di inserimento, è necessario compilare anche i moduli relativi ai servizi richiesti, come la *valutazione multidimensionale (VMD)* e la *scheda sociale*.

La documentazione deve essere inviata ai referenti dell'Ospedale di Comunità e all'Unità di Valutazione Territoriale (UVT) competente, che valuterà i bisogni assistenziali della persona e l'appropriatezza dell'inserimento.
Nella fase sperimentale, è prevista una priorità per le persone residenti nella provincia di Oristano, secondo le procedure del PUA e dell'UVT.

Accesso ai Servizi

Valutazione della richiesta e tempi di inserimento

Per le persone provenienti da una struttura ospedaliera è necessaria la compilazione della scheda infermieristica per l'inserimento.

Il Punto Unico di Accesso (PUA) trasmette la richiesta all'Unità di Valutazione Territoriale (UVT), che valuta la situazione della persona e può avvalersi del parere del medico referente dell'Ospedale di Comunità.

I tempi di valutazione sono i seguenti:

- Persone provenienti da casa o da altre strutture residenziali: l'UVT esprime il proprio parere entro 3 giorni lavorativi.
- Persone provenienti dall'ospedale: il reparto ospedaliero deve richiedere la valutazione almeno 4 giorni prima della dimissione programmata. L'UVT deve esprimere il proprio parere entro 3 giorni dalla richiesta, per consentire il rispetto dei tempi di dimissione.

Al termine della valutazione, l'UVT definisce un *Piano Assistenziale breve*, indicando il periodo di permanenza previsto nell'Ospedale di Comunità, che non può superare i 30 giorni.

Tutte le richieste devono essere inserite nel portale Garsia, allegando la documentazione necessaria.

Una volta ricevuta la proposta, l'équipe di valutazione dell'Ospedale di Comunità - composta dal medico referente, dal coordinatore infermieristico, dal case manager e dagli altri professionisti coinvolti in base alle necessità - verifica che l'inserimento sia appropriato e, se confermato, inserisce la persona nella lista d'attesa.

Il ricovero è programmato e serve a risolvere specifici problemi di salute attraverso cure e assistenza adeguate alle necessità della persona. Le modalità e i tempi del ricovero vengono concordati con il medico referente e il coordinatore infermieristico della struttura. La permanenza non può superare i 30 giorni, salvo casi eccezionali in cui persistano problemi clinici non risolti. In queste situazioni, il prolungamento è possibile solo con il parere favorevole dell'UVT, sulla base di una relazione clinica del responsabile dell'Ospedale di Comunità.

Come avviene il ricovero

Il medico curante e/o quello ospedaliero dopo essere stati contattati per la conferma della disponibilità del posto dal referente dell'Ospedale di Comunità, comunicano al paziente la data del ricovero. Il trasporto del paziente dal domicilio o dalla struttura ospedaliera ospitante dovrà essere organizzato rispettivamente dai familiari e dalla struttura inviante, previa esecuzione del tampone per SARS CoV2 con risultato negativo.

Il paziente accede direttamente alla struttura di degenza, dove viene accolto dal personale interno, che lo accompagna alla stanza assegnata.

Il Case manager fornirà tutte le informazioni relative all'ospitalità e alle modalità assistenziali. Ogni paziente, o familiare, riceve copia del *Foglio informativo* contenente informazioni utili a facilitare la permanenza in struttura.



Prestazioni erogate

Le persone ricoverate nell'Ospedale di Comunità ricevono principalmente assistenza infermieristica e assistenza nelle attività quotidiane. Quando necessario, possono ricevere anche trattamenti riabilitativi.
Il medico è presente al mattino per 4-5 ore al giorno, 6 giorni alla settimana.
L'Ospedale di Comunità non è una struttura dedicata a svolgere accertamenti diagnostici complessi, ma a garantire assistenza e cure durante il percorso di recupero. Sono previsti esami del sangue e altri esami di laboratorio per controllare le condizioni di salute della persona. In casi particolari, il medico può richiedere visite specialistiche o esami strumentali per verificare l'andamento dello stato di salute della persona.



Durata del ricovero

Il ricovero presso l'Ospedale di Comunità dura al massimo 30 giorni, con una permanenza media prevista di 15-20 giorni.

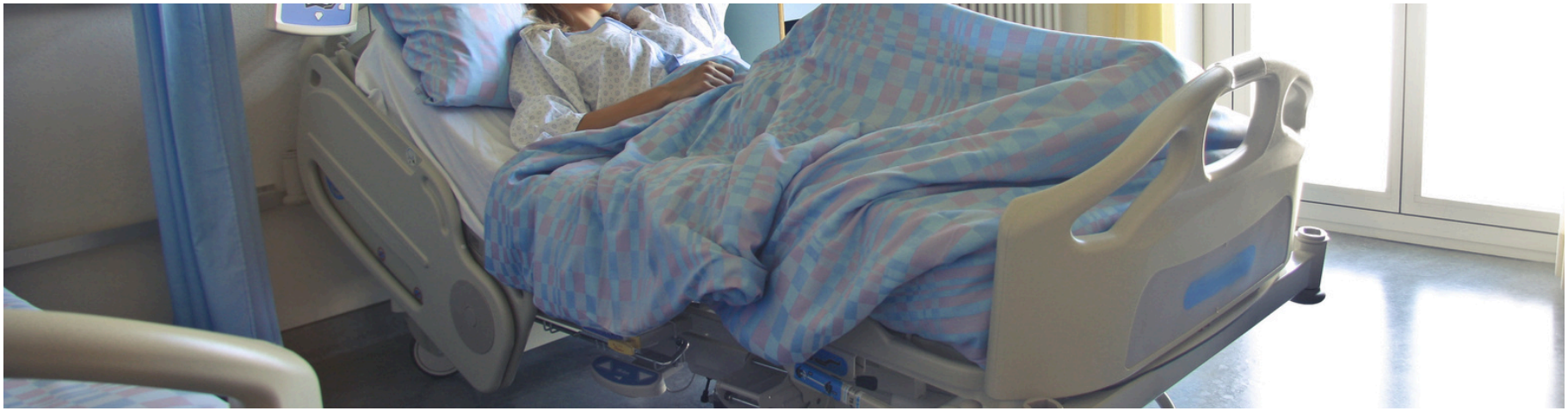
Questo periodo serve a permettere alla persona di rientrare a casa in sicurezza, eventualmente con l'attivazione dell'assistenza domiciliare, oppure di essere accolta in una struttura residenziale o semiresidenziale.

Solo in casi eccezionali, quando persistono problemi clinici non risolti, il ricovero può essere prolungato.

È necessaria l'approvazione dell'Unità di Valutazione Territoriale (UVT), sulla base di una relazione clinica del responsabile dell'Ospedale di Comunità.

Se la permanenza supera il periodo previsto senza una motivazione clinica, può essere richiesto il pagamento di una tariffa giornaliera per il soggiorno, stabilita dalla Regione Sardegna (Delibera RAS n. 27/34 del 21 maggio 2025).

Durante il ricovero verrà consegnato un questionario di soddisfazione, da compilare e restituire prima della dimissione. Le risposte aiuteranno a migliorare la qualità dell'assistenza offerta.



Gestione delle urgenze cliniche

In caso di emergenza, dovranno essere attivate le procedure previste, a livello regionale, tramite il Sistema di Emergenza Urgenza territoriale (118).

Le urgenze durante i turni diurni sono garantite da parte del personale dipendente quando in servizio attivo, ovvero dal lunedì al sabato nelle ore mattutine; nelle restanti ore diurne è prevista la reperibilità telefonica.

Nei turni settimanali, pomeridiani e notturni, e nelle giornate festive:

- per le urgenze minori il personale infermieristico potrà ricorrere

o nelle ore diurne pomeridiane al personale dipendente mediante consulto telefonico

o nelle altre fasce orarie al medico di continuità assistenziale (quando presente)

- per le urgenze maggiori è previsto l'invio in Pronto Soccorso tramite il 118; tale decisione può essere presa dall'operatore sanitario in turno o previo consulto con il personale medico presente in sede (medico di medicina generale della Casa di comunità o medico di continuità assistenziale).

Il posto letto in Ospedale di Comunità verrà garantito per un massimo di 48 ore.



Servizio medico

Nell'Ospedale di Comunità l'assistenza medica è garantita dai medici della struttura.

Al momento dell'ingresso del paziente o della paziente, il medico, insieme al coordinatore infermieristico e al case manager, illustra il piano di assistenza e la durata prevista del ricovero.

Vengono inoltre compilati e firmati i documenti necessari per la tutela della privacy, il consenso alle cure e le eventuali procedure previste.

I medici, che aggiornano la cartella clinica e di preparano la lettera di dimissione, sono disponibili a incontrare i familiari, previo accordo sugli orari e sulle modalità. La struttura collabora con i reparti ospedalieri di riferimento per organizzare eventuali visite specialistiche, affrontare problemi assistenziali e condividere le modalità di cura.

Il medico registra nella cartella clinica le visite effettuate e definisce un piano di assistenza personalizzato insieme agli infermieri e agli altri professionisti coinvolti. Se necessario, può essere previsto anche un percorso riabilitativo con il supporto del fisiatra.

Il piano di assistenza viene verificato periodicamente e aggiornato in base alle condizioni di salute e ai progressi della persona.



Servizio medico

L'assistenza medica è assicurata dai medici incaricati; nel turno diurno (dalle ore 8 alle ore 20) deve essere garantita per almeno 4/6 ore al giorno, 6 giorni su 7, garantendo ammissioni per 5 giorni su 7 e dimissioni nei 6 giorni della settimana (dal lunedì al sabato).

L'assistenza pomeridiana, notturna e festiva è garantita dai medici di medicina generale presenti nella Casa di Comunità e dai medici della continuità assistenziale. Per le procedure in condizione di urgenza si rimanda al paragrafo specifico.

Al completamento del ricovero verrà fornita una lettera di dimissione da consegnare al medico curante del paziente o alla struttura di destinazione, contenente le indicazioni terapeutiche, le necessità assistenziali, eventuali prescrizioni farmacologiche e/o esami programmati, curando direttamente di prescrivere eventuale ausili quando di competenza.



Servizio infermieristico

Il servizio infermieristico è garantito da una équipe di infermieri che forniscono un'assistenza continua nell'arco delle 24 ore secondo turni prestabiliti.

La gestione dei percorsi organizzativo/assistenziali è in capo ad un coordinatore infermieristico.

Il coordinatore infermieristico:

- collabora col responsabile clinico dell'Ospedale di Comunità alla gestione del rischio clinico attuando sistemi e procedure per identificare, prevenire e ridurre gli *eventi avversi* relativi alla erogazione delle prestazioni assistenziali secondo le procedure aziendali vigenti;
- collabora alla definizione degli obiettivi, dei criteri e degli indicatori per la valutazione degli esiti dell'attività assistenziale e organizzativa;
- garantisce la continuità delle attività assistenziali e dei relativi percorsi assistenziali;
- è responsabile dell'aggiornamento e della formazione permanente del personale assistenziale;
- assicura il supporto e fornisce consulenza per la costruzione e l'implementazione di protocolli specifici;
- assicura i rapporti funzionali con le diverse strutture organizzative aziendali coinvolte nel funzionamento dell'Ospedale di Comunità.



Servizio infermieristico

All'interno dell'equipe di cura è presente l'**Infermiere o infermiera case-manager di Ospedale di Comunità**, che:

- collabora alla valutazione multidisciplinare degli assistiti e alla stesura del piano assistenziale individuale insieme ai medici di riferimento, stabilendo gli obiettivi dell'intervento assistenziale, verificandone l'attuazione e l'efficacia;
- predispone, in collaborazione con gli infermieri dell'Ospedale di Comunità, il piano di educazione terapeutica del caregiver utilizzando eventualmente per l'addestramento le stanze all'interno dell'Ospedale di Comunità.
- coordina i percorsi di continuità assistenziale, finalizzati al rientro al domicilio, al rientro a domicilio in assistenza domiciliare, al trasferimento presso altra struttura residenziale o riabilitativa.
- si interfaccia con le Centrali Operative Territoriali e facilita l'organizzazione dell'assistenza, e degli ausili eventualmente necessari, una volta che il paziente tornerà a casa.

L'assistenza infermieristica è garantita nelle 24 ore con il supporto degli Operatori Socio-Sanitari, in coerenza con gli obiettivi del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) e in stretta sinergia con il responsabile clinico e gli altri professionisti coinvolti (ad esempio: assistenti sociali, fisioterapisti, specialisti, ecc.).

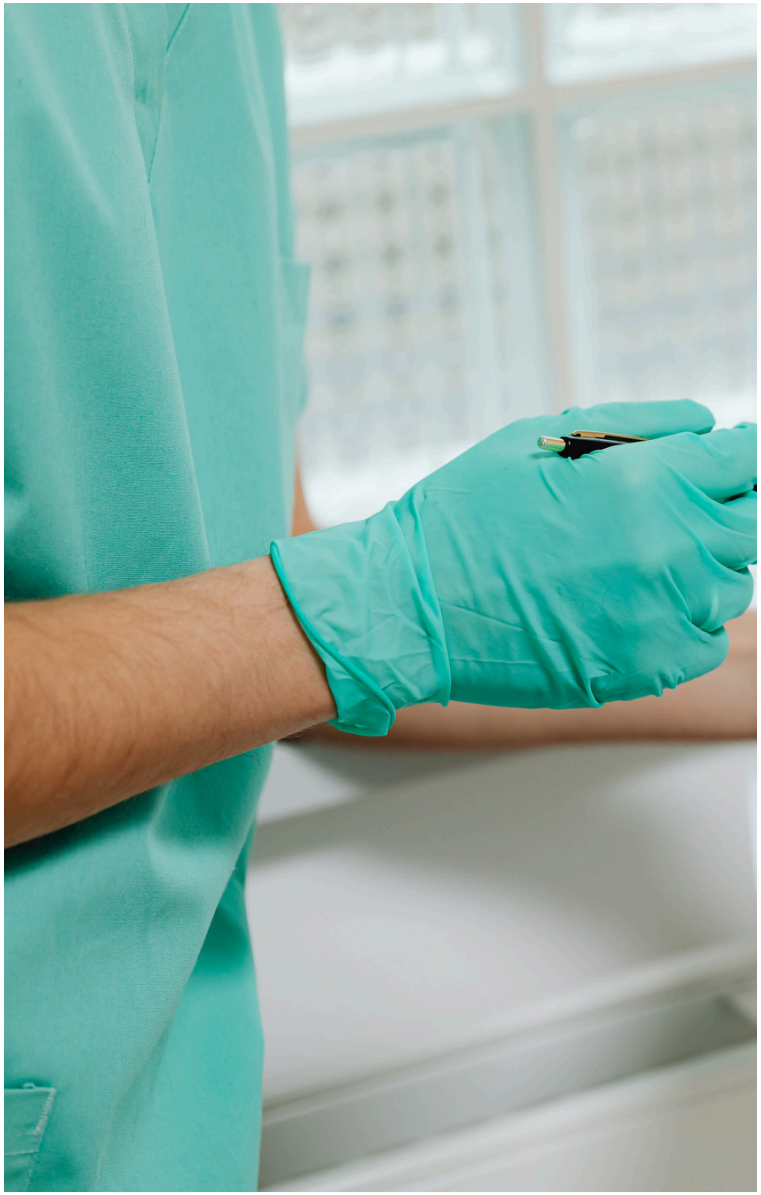
Servizio infermieristico

Il personale infermieristico è responsabile dell'assistenza generale infermieristica. **Le sue principali funzioni sono la prevenzione delle malattie, l'assistenza dei malati e delle persone con disabilità di tutte le età e l'educazione sanitaria**.

Svolge le seguenti attività:

- partecipa all'identificazione dei bisogni di salute della persona e della collettività;
- identifica i bisogni di assistenza infermieristica della persona e della collettività e formula i relativi obiettivi;
- pianifica, gestisce e valuta l'intervento assistenziale infermieristico;
- garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche;
- utilizza strumenti e tecniche di comunicazione efficace finalizzate all'empowerment dell'assistito e della famiglia/caregiver;
- agisce sia individualmente, sia in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali;

Al termine del percorso l'infermiere o l'infermiera case-manager rilascerà una relazione infermieristica alla dimissione contenente il percorso di cura effettuato ed eventuali prescrizioni.



Servizio assistenziale

Il servizio assistenziale è garantito nell'arco delle 24 ore dagli operatori presenti in servizio, secondo turni prestabiliti.

L'operatore socio-sanitario (O.S.S.) è una figura professionale che opera in un'area di confine tra il sociale ed il sanitario, rispondente ad obiettivi di salute per il raggiungimento di autonomia dell'assistito, mantenimento o recupero di capacità residue e ripristino di ruoli sociali significativi, onde evitare l'isolamento e l'emarginazione.

L'operatore socio-sanitario lavora tramite strumenti metodologici forniti dall'équipe che opera nella struttura: terapista della riabilitazione, infermiere, ecc., seguendo programmi prestabiliti in collaborazione con il Case Manager e favorendo il benessere e l'autonomia dell'assistito.

Le principali attività dell'operatore socio-sanitario sono:

- assistenza diretta e aiuto domestico-alberghiero;
- intervento igienico-sanitario e di carattere sociale;
- supporto gestionale, organizzativo e formativo.

Le competenze dell'operatore socio-sanitario sono:

- competenze tecniche;
- competenze relative alle conoscenze richieste;
- competenze relazionali.



Servizio assistenziale

Nell'ambito delle competenze tecniche, in collaborazione con le altre figure professionali, l'operatore socio-sanitario:

- attua i piani di lavoro;
- aiuta i pazienti totalmente o parzialmente dipendenti nelle attività di vita quotidiana (igiene personale, cambio della biancheria, aiuto nell'espletamento delle funzioni fisiologiche e nella deambulazione, etc.);
- osserva e collabora alla rilevazione dei bisogni;
- effettua piccole medicazioni e sostituzione delle stesse;
- aiuta per la corretta assunzione dei farmaci prescritti;
- attua interventi di prevenzione di lesioni da decubito;
- osserva, riconosce e riferisce alcuni dei più comuni sintomi di allarme che l'assistito può presentare (pallore, sudorazione, etc.);
- cura il lavaggio, l'asciugatura e la preparazione del materiale da sterilizzare;
- garantisce il trasporto del materiale biologico sanitario e dei campioni per gli esami diagnostici secondo protocolli stabiliti, nonché degli assistiti, anche allettati, in barella o carrozzina;
- attua interventi di primo soccorso;
- assiste la somministrazione delle diete;
- collabora alla composizione della salma;
- aiuta nelle attività di animazione e che favoriscono la socializzazione, recupero e mantenimento di capacità cognitive e manuali;
- effettua il disbrigo di pratiche burocratiche;
- supporta la/il fisioterapista nelle attività di riabilitazione dei pazienti.

Servizio di accompagnamento ospiti

Il servizio di trasporto e accompagnamento degli ospiti che necessitano di visite specialistiche e/o accertamenti sanitari programmati, è garantito dalla struttura con modalità previste dall'Azienda Sanitaria.
Il trasporto è effettuato con mezzi attrezzati di proprietà dell'Ente.



Servizio di riabilitazione

Nell'Ospedale di Comunità è presente **un fisioterapista che si occupa quotidianamente, per 5 giorni alla settimana, della terapia riabilitativa dei pazienti**, sia ai fini del recupero funzionale - sulla base di un programma riabilitativo precedentemente compilato dallo specialista di riferimento - che per ridurre le conseguenze dell'immobilizzazione del paziente.

Il fisioterapista concorre alla stesura del piano individualizzato di lavoro del paziente e collabora con le altre figure dell'Ospedale di Comunità alla corretta gestione del paziente allettato, fornendo suggerimenti e indicazioni sulle corrette posture ed ausili da utilizzare.

Al termine del ricovero, **redige una relazione sulle attività svolte ed i progressi ottenuti, ed eventuale piano di lavoro da proseguirsi a domicilio**.



Servizi alberghieri

Servizio di ristorazione

Il servizio è appaltato a ditta esterna. I pazienti vengono preventivamente informati del menù del giorno. I pasti sono prodotti e confezionati presso la sede centrale della ditta appaltatrice del servizio e veicolati con un automezzo appositamente adibito in Ospedale di Comunità.

Servizio di pulizia degli ambienti

Il servizio è appaltato a ditta esterna. Attraverso questo servizio viene garantita giornalmente un'accurata pulizia di tutte le superfici con disinfezione dei servizi igienici e periodicamente una sanificazione di tutti i locali.

Servizio di lavanderia e guardaroba

I familiari dovranno occuparsi del lavaggio della biancheria personale degli ospiti. La biancheria ospedaliera viene invece lavata e sanificata da una ditta esterna.

Servizio di manutenzione

Il servizio è appaltato a ditta esterna e si occupa di fornire un'adeguata manutenzione sia alle strutture fisiche che alle attrezzature in dotazione alla Struttura.



Informazioni generali per i clienti ospitati, i familiari e i visitatori

Orario di visita

L'accesso alla Struttura per visita ai degenti è consentito ai familiari e ai conoscenti dei pazienti e delle pazienti ogni giorno della settimana:

- la mattina: dalle ore 13:00 alle ore 14:00;
- il pomeriggio: dalle ore 16:30 alle 18:00 (orario invernale), dalle 18:30 alle 20:00 (orario estivo).

La presenza dei familiari, inoltre, al di fuori degli orari previsti, può essere autorizzata dal personale sanitario del reparto in presenza di specificati motivi, ma non deve in nessun modo intralciare l'attività assistenziale. In particolare, non è consentita la presenza in reparto dalle ore 8,30 alle ore 12,00 orario in cui si somministra la terapia, si pratica l'igiene e la visita medica.

Divieto di fumo

In conformità con gli obblighi di legge e per tutela della salute propria ed altrui, oltre che per ragioni di sicurezza, è assolutamente vietato fumare nelle stanze degli ospiti, nei corridoi e nei luoghi comuni posti all'interno della Struttura.

Orario di ricevimento per i colloqui

I familiari che ne hanno necessità possono chiedere un colloquio con medici, infermieri, coordinatore e case manager dal lunedì al venerdì dalle 13,00 alle 14,00.

Al di fuori degli orari previsti e nei giorni festivi, le notizie sui degenti potranno essere fornite solo nei casi di particolare gravità. In ottemperanza alla legge sulla privacy, non possono essere fornite informazioni sui degenti per via telefonica. I colloqui si terranno in una stanza dedicata, periferica alle corsie di degenza.

Informazioni generali per i clienti ospitati, i familiari e i visitatori

Accesso alla documentazione sanitaria

Tutti i dati legati agli esami eseguiti vanno ad implementare il *fascicolo sanitario elettronico* - FSE dei pazienti e delle pazienti. All'atto della dimissione viene consegnata copia dei principali esami e/o consulenze eseguite. Il paziente o un suo familiare può comunque fare richiesta di copia integrale della cartella clinica presso al direzione sanitaria del Presidio.

Gestione dei reclami, dei suggerimenti e degli apprezzamenti

Per *reclamo* si intende l'espressione di una particolare e motivata insoddisfazione rispetto alla qualità (intesa in senso lato) del servizio ricevuto tale da non corrispondere a quanto previsto dalla presente *Carta dei servizi* e dalle norme e dai regolamenti in vigore.

I reclami con valenza generale e quelli relativi all'attività di chi opera a vario titolo nella struttura posso essere inviati, tramite apposito modulo, all'URP della Asl di Oristano, all'indirizzo mail urp@asloristano.it.

Il personale sanitario è disponibile a incontrare i familiari, su richiesta, per ascoltare le loro segnalazioni e cercare insieme possibili soluzioni.

Al momento dell'accoglienza, al paziente o a un familiare viene inoltre consegnato un modulo anonimo per segnalare reclami, osservazioni, suggerimenti o apprezzamenti. Il modulo può essere inserito nell'apposita cassetta presente nell'Ospedale di Comunità.

Tutte le segnalazioni vengono considerate con attenzione e possono contribuire a migliorare la qualità dell'assistenza e dei servizi offerti, evitando che gli stessi problemi si ripetano. Anche i suggerimenti e gli apprezzamenti sono importanti, perché aiutano a comprendere l'esperienza dei pazienti e dei loro familiari e a individuare possibili miglioramenti.

Contatti

Ospedale di Comunità di Ghilarza

Locali Ex Medicina, Presidio Ospedaliero “G.P. Delogu”, II Piano – Umberto I n. 176 Ghilarza

Contatto telefonico della sala medici: 0783 317466

Contatto telefonico della guardiola infermieri: 0783 317465

Contatto mail:osco.ghilarza@asloristano.it