



GUIDA AI SERVIZI

SC SERVIZIO

PSICHIATRICO di DIAGNOSI e CURA

Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina

LA STRUTTURA CHE L'ACCOGLIE

Chi siamo

Struttura Complessa Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura

Direttrice: Dr.a Alessandra Oretti

Telefono: 040 399 2661

Email: alessandra.oretti@asugi.sanita.fvg.it

I.F.O. di Coordinamento dei processi assistenziali e dell'équipe multidisciplinare "Area Urgenza ed Emergenza Salute Mentale": Dr.a Daniela Babich

Telefono: 040 399 2647

Email: daniela.babich@asugi.sanita.fvg.it

Degenze

Ospedale Maggiore, 1° piano Scala B (lato Via della Pietà)

Telefono: 040 399 2494 (Accoglienza)

Email: diagnosi.cura@asugi.sanita.fvg.it

Numeri utili

Segreteria: 040 399 2106

Cosa facciamo

In questo Servizio si garantisce la risposta alle situazioni di urgenza, emergenza ed elezione di pertinenza psichiatrica provenienti dal territorio delle province di Trieste e Gorizia, servendo un bacino d'utenza di 360.000 abitanti, per le persone in Pronto Soccorso, valutazioni nei Reparti ospedalieri dell'Area Giuliana, al Burlo Garofolo per la parte prenatale, post-partum e puerperio della donna, con il Sistema di Emergenza Territoriale e NUE 112, Forze dell'Ordine, Istituzioni giudiziarie e Case Circondariali di Trieste e

Gorizia. Obiettivo principale è dare risposta immediata (valutazione e trattamento) ai bisogni di salute mentale della popolazione che afferisce al SPDC, anche attraverso un'accoglienza semi-intensiva, effettuando trattamenti sanitari di breve durata, volontari e/o obbligatori, favorendo in maniera precoce la presa in carico e la continuità assistenziale da parte dei Servizi che operano sul territorio (CSM, Distretti, Servizi Sociali, etc.), in linea con il principio della territorialità della cura; l'équipe multi-professionale è mobile in ambito ospedaliero e sul territorio per dare risposta ai bisogni delle persone accolte, seguendo il principio della proattività e della centralità della persona.



L'accesso alle cure è gratuito e senza impegnativa. Viene garantita la mediazione culturale e l'assistenza religiosa attraverso l'attivazione dei diversi Ministri di culto, su richiesta o da parte del personale stesso.

Le porte del Servizio sono aperte e la metodologia di gestione applicata è *no-restraint* (senza contenzione).

Il Servizio dispone di 8 posti letto.

All'interno del Servizio opera una équipe di esperti nell'ambito della Salute Mentale: psichiatri, infermieri, operatori socio sanitari, ESP (esperti per esperienza, orientati a supportare momenti di riflessione sul percorso di ripresa delle persone accolte), che assicurano risposte specialistiche multi-professionali e integrate.



“ S A F E S P A C E ”
Peer Support in SPDC

OGNI MERCOLEDI' 14.30-16.30

Approccio tra pari nel periodo di ricovero, di ascolto e condivisione di esperienze, orientato a supportare momenti di riflessione sul percorso di ripresa di chi è accolto per una progettualità alla dimissione



... gli altri siamo noi, l'altro sono io...



IL RICOVERO

Accoglimento

Il ricovero avviene con le seguenti modalità:

- urgente da Pronto Soccorso;
- per trasferimento da altre strutture od ospedali.

Ogni paziente ha a disposizione un comodino ed un armadietto dove riporre gli effetti personali.

Si sconsiglia di portare significative quantità di denaro e oggetti di valore

La Direzione e il personale di reparto non sono responsabili della custodia né di eventuali furti.

Eventuali oggetti preziosi o ingenti somme di denaro devono essere ritirati al più presto dai familiari o persone di fiducia indicati dal paziente.

Privacy

Al momento del ricovero si può segnalare all'equipe assistenziale il familiare e/o altra persona di fiducia a cui richiedere o fornire informazioni sul suo stato di salute. I nominativi verranno registrati sul diario clinico.

In caso di presenza di Amministratore di Sostegno o di Tutore, i riferimenti vanno prontamente segnalati all'equipe.

Se non si desidera ricevere visite, si informa l'equipe assistenziale.

Informazioni sulle condizioni di salute

Le informazioni sullo stato di salute verranno date solo alle persone indicate.

Non verranno fornite informazioni cliniche al telefono, ad eccezione delle situazioni di urgenza o di criticità, in cui sarà il personale stesso a contattare il familiare o persona di riferimento indicato nella cartella clinica.

Pasti

COLAZIONE: dalle ore 8:00

PRANZO: dalle ore 12:30

CENA: dalle ore 18:30

Se non ci sono restrizioni dietetiche, è possibile prenotare il pasto scegliendo tra le varie opzioni presenti nel menù.

Su richiesta, ad esempio per motivi etici o religiosi, i pasti possono escludere alcuni alimenti o gruppi di alimenti.

All'interno del presidio ospedaliero sono posizionati dei distributori automatici di cibo e bevande.

Visite ai degenti

Le visite sono consentite in un numero limitato di persone dalle 8:00 alle 20:00.

In caso di esigenze particolari, si può richiedere all'equipe la possibilità di visita extra orario.

I visitatori devono attenersi alle indicazioni fornite dal personale relativamente alla volontà della persona accolta e, se necessario, all'utilizzo di protezioni per le vie respiratorie o altri dispositivi di protezione individuale.

CENTRALITÀ DELLA PERSONA

È garantito il rispetto dei bisogni della singola persona e l'umanizzazione delle cure:

- incoraggiando la presenza di familiari e persone di fiducia nel percorso di accoglienza, di presa in cura e di presa in carico
- condividendo con la persona accolta (e con altri di sua fiducia) il percorso di cura attraverso la progettazione di modelli integrati ospedale-territorio
- tutelando la salvaguardia dei diritti delle persone nella fase di vulnerabilità dell'acuzie, in particolare evitando pratiche fisiche restrittive o violente.
- operando per rimuovere ogni forma di discriminazione, stigmatizzazione, esclusione nei confronti delle persone con l'esperienza di disagio e disturbo mentale per promuoverne attivamente i diritti di cittadinanza.

- lavorando per l'integrazione sociosanitaria con enti e istanze del territorio, nell'ottica di un approccio globale e multisetoriale.
- collaborando con le altre Strutture di ASUGI per garantire il percorso diagnostico terapeutico e l'organizzazione degli interventi rivolti alla tutela del benessere mentale nell'età adulta.
- offrendo spazi confortevoli e accoglienti, quattro stanze luminose dotate di due posti letto ciascuna, e una zona living dove consumare i pasti, volutamente diversi dall'atmosfera tradizionale del tipico reparto ospedaliero.
- operando in maniera precocemente integrata con i servizi territoriali attraverso un programma condiviso (*programma condiviso di ricovero*). L'obiettivo è stabilizzare lo stato di scompenso attraverso classici interventi di tipo farmacologico, e individuare attraverso meeting sul caso, congiunti SPDC/CSM, i bisogni complessi che sottintendono alla crisi al fine di riconsiderare o, nel caso di persone al primo contatto con il Servizio, di avviare precocemente entro le dimissioni, un primo abbozzo di Progetto Terapeutico Riabilitativo Individuale (PTRI) che proseguirà e si amplierà nel proseguito della presa in carico territoriale.

Le regole sono flessibili e vengono di volta in volta stabilite singolarmente in base alle necessità evidenziate, alle condizioni psicopatologiche della persona, alla qualità delle relazioni esistenti con i familiari, ai desideri espressi nel momento del ricovero.

Un'area di recente acquisizione è dotata di una ulteriore stanza per colloqui individuali e con i familiari; uno spazio per riunioni di equipe e meeting rispecchia la vocazione al lavoro di integrazione con gli altri servizi sia territoriali che ospedalieri finalizzati alla realizzazione di un *fast track* e snodo del percorso di cura secondo una moderna concezione della funzione di ospedale solo per acuti.

Sicurezza del paziente

In ASUGI è attivo un programma per garantire la sicurezza delle cure, sulla base dei programmi del Ministero della Salute e dalla rete Cure Sicure FVG.

- **Identificazione del paziente:** per evitare errori di identificazione a tutte le persone ricoverate viene applicato un braccialetto identificativo e viene fatta l'identificazione attiva prima di eseguire attività a rischio
- **Consenso/dissenso informato:** forniamo un'informazione corretta ed esauriente sul percorso di cura, in particolare nel caso di prestazioni rischiose e/o invasive. Tutte le persone hanno il diritto di aderire o meno ai trattamenti proposti.
- **Controllo del dolore:** la rilevazione e il trattamento del dolore costituiscono per noi un cardine importante dell'assistenza.
- **Rischio infettivo:** il personale viene formato sulle principali tematiche relative alle infezioni e sono presenti numerosi sistemi di sorveglianza e monitoraggio
- **Rischio cadute e lesioni cutanee:** viene fatta, per le persone ricoverate, una valutazione del rischio e vengono attuati interventi mirati alla riduzione del rischio di caduta e di sviluppare lesioni cutanee
- **Sicurezza dei farmaci:** facciamo attenzione alle terapie già in atto al momento del ricovero, alle nuove prescrizioni, ad eventuali allergie e reazioni avverse. Il personale è formato per gestire tutto il processo di gestione del farmaco in sicurezza.
- **Sicurezza trasfusionale:** garantiamo tutti i controlli di sicurezza sia nella fase di donazione, gestione e distribuzione del sangue ed emocomponenti.
- **Superamento della contenzione:** in ASUGI viene favorito l'utilizzo di approcci alternativi nella gestione delle persone evitando l'uso della contenzione.

- **Sicurezza del percorso chirurgico:** vengono perseguiti e monitorati gli obiettivi per la sicurezza in sala operatoria, incluso l'utilizzo della checklist di sala operatoria per garantire i controlli di sicurezza prima, durante e dopo l'intervento chirurgico.

Per maggiori informazioni è possibile consultare la pagina web dedicata¹

Come comportarsi in ospedale

Le persone che accedono al SPDC, siano esse pazienti o visitatori devono tenere comportamenti rispettosi nei confronti dell'equipe curante, degli altri pazienti e dei beni della struttura.

All'interno dell'Ospedale è vietato:

- fumare
- fare uso di bevande alcoliche
- tenere in funzione i cellulari nelle aree non autorizzate
- usare apparecchi elettrici
- introdurre e detenere oggetti taglienti o altri oggetti pericolosi

La persona ricoverata che si allontana dal reparto, anche se permane all'interno dell'Ospedale, deve informare il personale sanitario.

Quando si va a fare visita a qualcuno è importante:

- non essere malati: tosse, raffreddore, febbre possono contagiare le persone ricoverate
- non portare fiori freschi, piante, cibo
- non sedersi sul letto del paziente, non utilizzare i servizi igienici dei pazienti
- uscire dalla stanza durante le visite mediche e le terapie

¹ https://asugi.sanita.fvg.it/it/schede/s_dao/rischio_clinico_sicurezza_pazienti.html

- comportarsi in modo educato e rispettoso nei confronti degli altri degenti in camera, abbassando il tono di voce e non occupando gli spazi altrui.

DOPO IL RICOVERO

Dimissione

La dimissione viene programmata e comunicata al paziente ed all'eventuale familiare di riferimento.

Al momento della dimissione viene consegnato al paziente, o al familiare di riferimento, la lettera di dimissione, vengono illustrate le modalità di assunzione della terapia e vengono fissati gli appuntamenti presso i CSM di riferimento.

Le dimissioni protette dei pazienti fragili vengono gestite in accordo con le strutture territoriali.

Certificato di ricovero

È possibile richiedere un certificato di ricovero all'accettazione amministrativa dell'ospedale (specificare sede e orari di apertura)

Copia della cartella clinica

La copia della cartella clinica relativa alla degenza può essere richiesta dall'interessato (o da soggetto legittimato o delegato) compilando l'apposito modulo di richiesta direttamente agli sportelli Cup.

Il modulo di richiesta di documentazione sanitaria, debitamente compilato e accompagnato, laddove richiesto, dal documento di identità, può essere consegnato:

- presso gli sportelli CUP dei presidi ospedalieri di Trieste, Gorizia e Monfalcone, accessibili dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.00

La copia della cartella clinica può essere ritirata personalmente o da persona delegata oppure, al momento della richiesta, può essere chiesto l'invio a domicilio, in questo caso il pagamento avverrà in contrassegno.

Il tempo di consegna è di 30 giorni.

Tale termine può allungarsi nel caso di richiesta di copia di cartella di ricovero se, al momento della dimissione, l'iter diagnostico non è ancora concluso.

Servizio di mediazione culturale

Il personale del servizio può avvalersi, se necessario, dell'aiuto di mediatori linguistico - culturali come supporto alle attività clinico assistenziali al fine di favorire la comunicazione fra pazienti stranieri e personale sanitario.

Tutela e partecipazione dei cittadini

L'Azienda sanitaria si impegna a verificare costantemente l'adeguatezza delle prestazioni offerte.

Punti di forza o disservizi potranno essere comunicati direttamente al Direttore, al Coordinatore infermieristico, oppure all'ufficio Relazioni con il Pubblico con le seguenti modalità:

- a mezzo posta;
- attraverso le apposite cassette presenti presso gli ospedali:
 - Ospedale di Gorizia: Edificio Y - piano terra area antistante ingresso chiesa (zona Cup);
 - Ospedale di Monfalcone: Edificio A – piano terra di fronte alla portineria;
 - Ospedale Maggiore: nell'ingresso principale di Piazza dell'Ospitale, 1 (TS);
 - Ospedale di Cattinara presso l'Ufficio URP, Palazzina Direzione Infermieristica;

- telefonando al numero: 0481 592 083 Urp Gorizia; 0481 487 583 Urp Monfalcone; Urp Cattinara 040 399 4880; 040 399 7180 Urp Parco San Giovanni;
- recandosi ad uno degli sportelli URP (presenti presso l'ospedale di Cattinara, ospedale Maggiore, ospedale di Gorizia);
- via e-mail: urp.trieste@asugi.sanita.fvg.it - urp.gorizia@asugi.sanita.fvg.it - urp.monfalcone@asugi.sanita.fvg.it
- inviando una segnalazione / reclamo / elogio on line:
https://asugi.sanita.fvg.it/it/schede/s_home_page/segnalazioni.html
- attraverso gli organi di informazione-stampa.

Periodicamente, inoltre, c'è la possibilità di compilare dei questionari di gradimento.

Documento redatto da: SSD Comunicazione, URP, Relazioni esterne e Ufficio stampa su testi conformi al piano regionale, forniti dalla Struttura Complessa Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura (SPDC)

Versione del documento: revisione novembre 2024