

## INFORMAZIONE PER IL PAZIENTE





Gentile Paziente,

la Direzione e i collaboratori della Clinica Hildebrand Centro di riabilitazione Brissago le porgono il benvenuto.

Con il presente opuscolo riteniamo opportuno fornirle alcune informazioni che potranno essere utili alla sua degenza presso la nostra Clinica.

Dopo la presentazione della missione, della visione, dei valori del nostro Centro e della rete REHA TICINO, il presente opuscolo informativo segue un ordine alfabetico e per praticità utilizza il genere maschile per indicare indistintamente le donne e gli uomini.

Tutto il personale resta volentieri a sua disposizione per ulteriori chiarimenti.

La ringraziamo per la collaborazione e le auguriamo un soggiorno piacevole, augurandoci che sia all'altezza delle sue aspettative.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'S. Foiada', is positioned above the printed name and title.

Sandro Foiada, M.A.  
Direttore

## Indice

|  |    |                                   |    |
|--|----|-----------------------------------|----|
| <b>Missione, Visione e Valori</b>                          | 6  | <b>A</b> Ammissione               | 18 |
|  |    | Animali domestici                 | 19 |
| <b>Mandati di prestazione e specializzazioni</b>           | 8  | Assistenza sociale                | 19 |
| Riabilitazione neurologica                                 | 8  | Assistenza spirituale             | 19 |
| Centro Parkinson della Svizzera italiana                   | 9  | <b>B</b> Banca e bancomat         | 19 |
| Riabilitazione paraplegiologica<br>(delle lesioni spinali) | 9  | Bevande                           | 19 |
| Riabilitazione muscoloscheletrica                          | 10 | <b>C</b> Caffetteria              | 20 |
| Riabilitazione cardiovascolare                             | 11 | Camera                            | 20 |
| Riabilitazione psicosomatica                               | 12 | Clinica diurna                    | 21 |
| Riabilitazione geriatrica                                  | 13 | Clinica Hildebrand                |    |
| Memory Clinic (Clinica della memoria)                      | 14 | Centro di riabilitazione Brissago | 21 |
| Riabilitazione a sorveglianza elevata                      | 15 | Collaborazioni/Partnership        | 21 |
| <b>La rete REHA TICINO</b>                                 | 16 | Come raggiungere la Clinica       | 22 |
|  |    | Congedo                           | 23 |
|  |    | Consulenza nutrizionale           | 23 |
|  |    | Copertura assicurativa            | 24 |
|  |    | Cucina                            | 24 |
|  |    | <b>D</b> Deposito di garanzia     | 24 |
|  |    | Dimissione                        | 24 |
|  |    | Diritti e doveri                  | 25 |

|          |                     |    |          |                                    |    |
|----------|---------------------|----|----------|------------------------------------|----|
| <b>E</b> | Eventi              | 28 | <b>P</b> | Parrucchiere                       | 31 |
| <b>F</b> | Farmaci             | 28 |          | Piscina                            | 31 |
|          | Fatturazione        | 28 |          | Porta stampelle                    | 31 |
|          | Fax                 | 28 |          | Posta                              | 32 |
|          | Fiori               | 28 |          | Posteggi                           | 32 |
|          | Fumo                | 29 |          | Pulizia delle camere               | 32 |
| <b>G</b> | Giornali e riviste  | 29 | <b>R</b> | Radio                              | 32 |
| <b>I</b> | Informazioni        | 29 |          | Reclami e apprezzamenti            | 32 |
|          | Internet            | 29 |          | Ricezione                          | 33 |
| <b>L</b> | Lavanderia          | 29 |          | Ristorante                         | 33 |
| <b>M</b> | Manicure e pedicure | 29 | <b>S</b> | Servizio tecnico                   | 33 |
|          | Mezzi di pagamento  | 30 |          | Sicurezza e vie di fuga            | 33 |
|          | Monitor             | 30 | <b>T</b> | Telefono fisso, telefono cellulare | 34 |
|          | Musica              | 30 |          | Televisione                        | 34 |
| <b>O</b> | Oggetti di valore   | 30 |          | Terapie                            | 35 |
|          | Ospiti              | 31 |          | Traduzioni e mediazione culturale  | 36 |
|          |                     |    |          | Trasporti                          | 36 |
|          |                     |    | <b>U</b> | Urgenze                            | 37 |
|          |                     |    | <b>V</b> | Visite di familiari e conoscenti   | 38 |
|          |                     |    |          | Visite mediche                     | 38 |

## Missione, Visione e Valori

### Missione

Garantiamo ai nostri pazienti un percorso riabilitativo interdisciplinare finalizzato al recupero globale e al reinserimento socioprofessionale, ponendo particolare attenzione ai bisogni della popolazione ticinese.

### Visione

Vogliamo essere il Centro di riferimento per il Ticino nell'ambito della riabilitazione neurologica e muscoloscheletrica e cardiologica e psicosomatica vogliamo essere riconosciuti a livello nazionale ed internazionale come uno dei Centri di eccellenza.

### Valori

#### Servizio pubblico

Facciamo capo ad una fondazione senza scopo di lucro; presso il nostro Centro accogliamo tutti i pazienti che presentano problematiche cliniche riabilitative. Operiamo nell'ambito dei mandati attribuiti dal Canton Ticino per il settore della riabilitazione.

#### Qualità e sicurezza delle prestazioni e miglioramento continuo

La sfida quotidiana è di offrire ai nostri pazienti prestazioni individualizzate nel rispetto delle leggi, degli standard di qualità definiti dalle associazioni di settore e delle più attuali linee guida nazionali ed internazionali. L'attenzione alla qualità e alla sicurezza delle cure, la misurazione dei risultati, l'apertura al confronto, l'aggiornamento costante delle



nostre competenze e tecnologie, così come la revisione periodica del sistema di gestione della qualità, costituiscono per noi opportunità di crescita e di miglioramento continuo.

La Clinica partecipa al Piano nazionale per il miglioramento della qualità promosso dall'Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche (ANQ), nell'ambito del quale vengono condotte delle misurazioni standardizzate su diversi temi a scopo scientifico e di miglioramento della qualità delle cure.

È quindi possibile che durante la sua degenza le venga chiesto di partecipare a un sondaggio o a un rilevamento di questo genere. Tutti i dati rilevati vengono trattati in modo strettamente confidenziale.

I risultati delle misurazioni vengono inoltre elaborati e comunicati senza che sia possibile risalire alla sua identità, alla sua malattia o al suo infortunio.

### Benessere del paziente e dei familiari

La soddisfazione dei pazienti costituisce il nostro obiettivo principale. Ci prendiamo cura di loro e dei rispettivi familiari rispettandone le esigenze dal punto di vista sia umano che clinico e le peculiarità in termini di religione, lingua, cultura e personalità. Attraverso il nostro intervento ci adoperiamo per il recupero dell'autonomia dei pazienti e per la loro integrazione in seno alla famiglia e alla società.

### Collaboratori motivati

I collaboratori costituiscono la nostra risorsa principale. L'approccio interdisciplinare ai casi clinici, il coinvolgimento e la responsabilizzazione di tutte le figure professionali, la promozione della formazione e del continuo miglioramento garantiscono un elevato standard dei servizi erogati. La valorizzazione della dimensione umana, la collaborazione basata sul rispetto reciproco, sulla comunicazione e sulla trasparenza contribuiscono in maniera determinante alla creazione di un clima familiare.

### Economicità

Una gestione rigorosa delle risorse finanziarie, l'attenzione ai costi e alla concorrenzialità, il rispetto dell'ambiente, permettono alla nostra Clinica di perdurare nel tempo adeguando dinamicamente l'offerta ai bisogni della popolazione.

### Partner soddisfatti

Gestiamo con continuità e trasparenza le relazioni con tutti gli attori coinvolti nel percorso terapeutico-riabilitativo del paziente (ad esempio, ospedali e cliniche, assicurazioni, servizi di aiuto domiciliare ed altri istituti socio-sanitari) e consolidiamo le collaborazioni con i nostri partner in Svizzera e all'estero (si veda anche il paragrafo "Collaborazioni/Partnership").

## Mandati di prestazione e specializzazioni

### Riabilitazione neurologica

Come scopo prioritario, la riabilitazione neurologica persegue il recupero delle disabilità neuromotorie e cognitive che insorgono in seguito a una malattia acuta come ad esempio l'ictus cerebrale o il trauma cranico, oppure, che progressivamente possono conseguire a malattie neurologiche croniche come la malattia di Parkinson, la sclerosi multipla o la sclerosi laterale amiotrofica. Il suo intervento riabilitativo richiede e si fonda sulla presa in carico interdisciplinare del malato da parte di diverse figure professionali, fra le quali le principali sono: il medico specialista della riabilitazione, l'infermiere della riabilitazione, il fisioterapista, l'ergoterapista, il neuropsicologo, il logopedista e l'assistente sociale. A differenza della riabilitazione indirizzata alle patologie dall'apparato muscoloscheletrico, l'approccio





neuroriabilitativo si basa essenzialmente su un programma terapeutico concepito sullo spettro dei bisogni medici, dei disturbi funzionali, ma nondimeno su tutte le risorse funzionali ancora potenzialmente sollecitabili del paziente. Il recupero completo e in ogni caso di ogni quota possibile di autonomia individuale del paziente, è principalmente orientato sulla riconquista della sua gestione autonoma delle elementari attività della vita quotidiana come autoaccudirsi, muoversi, alimentarsi, esprimersi, mantenere la continenza. Questo traguardo può avvenire compatibilmente con il ripristino del miglior livello possibile delle sue funzioni psico-cognitive, della motilità attiva segmentaria e, conseguentemente, di tutte le altre prestazioni funzionali da loro dipendenti. Compatibilmente con il grado di recupero raggiunto dal malato, il suo rapido reinserimento ambientale, sia esso socio-familiare che scolastico e professionale-lavorativo, rappresentano nel loro insieme, gli altri scopi dichiarati di tutta la medicina riabilitativa.

### Centro Parkinson della Svizzera italiana

Da anni il nostro centro di riabilitazione prende in carico lo spettro dei quadri clinici di disabilità inducibili dall'evoluzione progressiva della malattia di Parkinson. Da oggi, un suo "centro dedicato" offre un percorso di riabilitazione ancor meglio individualizzato e basato sul concetto interdisciplinare di presa in carico. Favorendo uniformità e continuità degli interventi, dallo stadio iniziale a quelli più cronici e avanzati generati dall'intero decorso della malattia, il Centro Parkinson basa la sua attività su concetti clinici e conseguenti programmi riabilitativi rispondenti alle più recenti raccomandazioni di esperti della malattia. Per questo, il Centro Parkinson della Svizzera italiana si avvale di un team interdisciplinare di professionisti. Questo concetto clinico-riabilitativo e organizzativo viene coordinato da un medico neurologo ed è finalizzato a favorire ogni miglioramento funzionale: intervenendo allo scopo di influenzare positivamente l'evoluzione spontanea peggiorativa della malattia e migliorando ogni aspetto disfunzionale critico, l'intervento riabilitativo specialistico può così riuscire a migliorare la qualità di vita del paziente e del suo entourage, ma anche a prevenire gli eccessi indesiderabili di disabilità riducendo complicità frequenti come le cadute. Punto di forza del Centro è la solida collaborazione in rete organizzata, che da anni è stata instaurata con i medici neurologi del Neurocentro della Svizzera Italiana dell'Ente Ospedaliero Cantonale.

### Riabilitazione paraplegiologica (delle lesioni spinali)

I termini tetra e paraplegia definiscono rispettivamente le paralisi che conseguono a traumi da infortuni, malattie e/o malformazioni alle estremità superiori, inferiori, come pure a parti del tronco, causate da un danno acuto o una malattia che ha colpito una parte del midollo spinale cervicale, dorsale, lombare oppure la sua parte più terminale. La condizione clinica di tetraplegia comporta una disfunzionalità bilaterale più o meno grave e/o completa dell'attività motoria volontaria e della sensibilità dei quattro arti, della muscolatura del torace e del tronco; quella di paraplegia comporta una disfunzionalità motoria volontaria e della sensibilità bilaterale più o meno grave e/o completa della muscolatura del tronco e degli arti inferiori (cf. DefReha© Versione 1.0).

Le funzioni e le strutture corporee colpite da una para o da una tetraplegia in genere pregiudicano fortemente tutte le attività e di conseguenza la partecipazione sociale e professionale del malato. L'approccio clinico riabilitativo a queste condizioni di neurodisabilità acutamente acquisita o cronicamente stabilizzata richiede la concezione e l'applicazione di un programma, che nella maggioranza dei casi si deve da subito poter orientare lungo tutto l'arco della vita del paziente. Di conseguenza, la riabilitazione dei soggetti tetra o paraplegici comprende, oltre alla presa in carico intensiva da attuarsi immediatamente dopo l'ospedalizzazione acuta, la gestione delle disabilità durante le fasi più tardive della disabilità residua. L'approccio a lungo termine è rivolto al mantenimento delle funzionalità riacquisite e al trattamento delle possibili complicazioni, attraverso una presa in carico riabilitativa ambulatoriale o stazionaria nel centro di competenza.



### Riabilitazione muscoloscheletrica

La riabilitazione mirata alle condizioni mediche e traumatiche che colpiscono le strutture dell'apparato muscoloscheletrico, ha come scopo prioritario il recupero delle disabilità fisiche e, in alcuni casi, anche alle conseguenze psichiche che possono conseguire ad un intervento chirurgico ortopedico, a una malattia acuta o a una condizione di natura cronico-evolutiva. L'intervento riabilitativo richiede e si fonda sulla presa in carico interdisciplinare del malato da parte di diverse figure professionali fra le quali le principali sono: il medico riabilitatore specialista (fisiatra), l'infermiere della riabilitazione, il fisioterapista, l'ergoterapista e quando necessario, lo psicologo e/o il medico psichiatra. Può anche essere necessario l'intervento del tecnico ortopedico o dell'assistente sociale. Questo team professionale si occupa di realizzare un progetto riabilitativo individuale, attraverso il quale è possibile far recuperare il malato da condizioni di disabilità anche importanti che portano risentimenti funzionali sull'apparato locomotore (scheletro osseo, articolazione e muscoli compresi). Il ricorso a percorsi riabilitativi differenziati e specifici per le diverse patologie ortopediche, traumatologiche e reumatologiche, si è oggi affermato come l'approccio più valido per raggiungere i risultati riabilitativi migliori. Compatibilmente con il grado di recupero raggiunto il rapido reinserimento socio-familiare, scolastico e professionale-lavorativo del paziente rappresentano, nell'insieme, altrettanti e importanti scopi dichiarati della medicina riabilitativa.

### Riabilitazione cardiovascolare

Nell'ambito clinico delle malattie cardiovascolari, la riabilitazione ha lo scopo di stabilizzare gli esiti disfunzionali insorti dopo una patologia acuta al muscolo del cuore, alle sue strutture e per esteso, all'apparato vascolare. Favorire il processo di recupero funzionale e di guarigione dopo un evento cardiovascolare o intervento cardiocirurgico è quindi il compito primario della riabilitazione cardiovascolare. Tuttavia questo per mirare a questo risultato la disciplina specialistica, fa leva e incentiva i comportamenti igienici e preventivi del paziente per contenere la progressione della malattia cardiovascolare e di conseguenza abbattere il rischio di recidive e di reinterventi. Con questo scopo, la riabilitazione e la prevenzione cardiovascolare rappresentano un processo integrato di presa in carico, che nei pazienti con malattie cardiovascolari facilita il raggiungimento di un ottimale livello di benessere fisico,

psichico, emotivo e sociale. Per queste condizioni è ormai dimostrato, che il sostegno di tutte le misure preventive associate ad un sano stile di vita individuale, comporta il globale miglioramento della prognosi (cf. DefReha© Versione 1.0). L'intervento riabilitativo cardiologico richiede e si fonda sulla presa in carico interdisciplinare del malato da parte di diverse figure professionali fra le quali le principali sono: il medico cardiologo riabilitatore, l'infermiere della riabilitazione, il fisioterapista, l'ergoterapista e, quando necessario, dello psicologo e dell'assistente sociale.

Punto di forza della nostra presa in carico cardioreabilitativa è la stretta collaborazione all'interno di una rete professionale con il Cardiocentro Ticino: un approccio clinico-organizzativo che assicura la continuità degli interventi clinici dal momento delle cure acute, alla presa in carico riabilitativa fino alla prevenzione delle recidive.

### Riabilitazione psicosomatica

Nell'ambito della riabilitazione psicosomatica vengono trattati quei pazienti affetti da uno spettro di malattie, sindromi organiche e psichiche, che sintomaticamente si esprimono attraverso una forte componente somatizzata (ovvero una sintomatologia corporea non obiettivabile con le valutazioni specialistiche e la strumentazione diagnostica convenzionale). Tra questi quadri si annoverano depressioni accompagnate da sintomi di somatizzazione o da disturbi dello spettro affettivo quali ansia e panico, insonnia, rapida esauribilità psicofisica e profonda astenia; questi disturbi possono essere collegati o meno a stati psichici conseguenti a stress (es. sindrome da esaurimento psicofisico o, più modernamente detto burnout), ma possono anche essere conseguenti a traumi o ad altre malattie alle quali il paziente non riesce a reagire nel modo clinicamente atteso o appropriato. La centralità della presa in carico riabilitativa



di queste particolari situazioni cliniche, oltre che essere sempre di natura interdisciplinare (medici curanti, medici specialisti, fisio ed ergoterapisti, counsellors, psicologi e psicoterapeuti), passa per l'imprescindibile offerta di un programma terapeutico personalizzato nel quale venga privilegiato il rapporto relazionale e psicologico con il medico specialista che coordina il team curante.

### Riabilitazione geriatrica

L'aumento della durata della vita è un ragguardevole traguardo delle società avanzate come la nostra. Tuttavia, non si può fare a meno di considerare il fatto, che anche dopo una lunga e desiderabile aspettativa di vita attiva, molti individui anziani vadano incontro ad progressivo declino funzionale collegato all'accumularsi di malattie croniche che producono disabilità e non autosufficienza. Per effetto di questo processo, certamente non solo dipendente dal processo naturale di invecchiamento, una quota di soggetti considerabili a maggior "rischio", merita una particolare attenzione: si tratta di quella quota di individui anziani, che la moderna medicina geriatrica definisce "fragili"; soggetti con età avanzata - oggi sempre più avanzata - soprattutto affetti da più malattie croniche che determinano uno stato di salute instabile, rischi concreti di un rapido deterioramento dello stato funzionale e, conseguentemente, di dipendenza assistenziale da terzi.

In questo particolare contesto clinico, la riabilitazione geriatrica si occupa di mantenere e/o recuperare i massimi livelli autonomia del soggetto, tenendo conto del necessario e più ragionevole equilibrio fra mantenimento delle funzionalità corporee, psicologiche e sociali nell'individuo, ma anche del suo immediato entourage psico-familiare. In questo senso, proprio combinando i principi della medicina geriatrica e della moderna riabilitazione, la riabilitazione viene definita geriatrica quando al centro delle cure viene posta la persona anziana nelle sue complesse interazioni bio-psicofunzionali, sociali e spirituali. L'approccio geriatrico riabilitativo per eccellenza non mira esclusivamente alle cure dei problemi medici acuti e cronici contingenti, ma anche alla più conseguente risposta verso i disagi psicologici e sociali più tipicamente osservabili nella vecchiaia vulnerabile. Un approccio che, per non essere futile, deve rispettare i limiti imposti dalla più realistica e desiderabile aspettativa e qualità di vita del paziente, quelli delle sue impoverite risorse, del suo personale progetto di vita, nonché, nel senso più lato, delle risorse spendibili da parte del suo entourage familiare.

### Memory Clinic (Clinica della memoria)

La demenza della malattia di Alzheimer, patologia che tipicamente colpisce le età più avanzate è sempre più diffusa per l'invecchiamento progressivo della popolazione. Come peraltro accade anche nelle diverse altre forme di demenza dell'età senile, si tratta di una malattia che induce grave disabilità mentale (psico-cognitiva), bisogni assistenziali progressivi in chi ne viene colpito. Per conseguenza tutte le forme di demenza producono grandi sofferenze e dispendio di risorse psicologiche, fisiche e finanziarie nei familiari del malato.

Le manifestazioni cliniche delle demenze, che nelle fasi più precoci possono pure essere oggetto di specifici interventi riabilitativi, sono molteplici e riguardano deficit cognitivi che si esprimono con seri problemi di memoria, disturbi del linguaggio. Fra i disturbi meno specifici citeremo i sintomi depressivi, inspiegabili disturbi della condotta comportamentale e alterazioni invalidanti del ciclo sonno-veglia (dissonnie). A questo complicato quadro clinico possono progressivamente associarsi turbe dell'alimentazione, incontinenza vescicale e sfinterica, deficit motori, che infine, nel malato comportano una progressiva dipendenza da terzi nello svolgimento delle elementari attività della vita quotidiana.

Si definisce Clinica della memoria una struttura dotata di un processo clinico-organizzativo codificato per la diagnosi e la presa in carico dei quadri di demenza. Grazie alle risorse specialistiche di cui è dotata, la Clinica Hildebrand pone, da un decennio, un'attenzione particolare anche alle condizioni cliniche che comportano disturbi delle facoltà cognitive in età presenile e soprattutto senile. L'attività della Clinica della memoria richiede e si fonda sulla presa in carico diagnostica interdisciplinare dei disturbi



cognitivi da parte delle diverse figure professionali fra le quali le principali sono: il medico specialista geriatra, il neurologo, il neuropsicologo e l'assistente sociale. L'attività del centro ambulatoriale si concentra soprattutto su un accurato protocollo clinico per accertare una diagnosi attendibile e instaurare una conseguente terapia. Con questo termine si deve tuttavia intendere anche quella riabilitativa delle funzioni cognitive più suscettibili di rapido peggioramento e, dopo una ricognizione accurata, delle abilità funzionali che il paziente ha perduto, al fine di assicurargli il più prolungato livello di autonomia domiciliare nel tempo. Questa presa in carico non prescinde mai dall'informazione degli elementi prognostici dell'evoluzione attesa sia al paziente che alla famiglia, al fine di assicurare a entrambi l'approntamento di una strategia condivisibile di presa a carico ambulatoriale coerente con il modificarsi dei bisogni assistenziali collegati alla progressione della malattia.

### Riabilitazione a sorveglianza elevata

Per riabilitazione a sorveglianza elevata si intende una fase clinica particolare del processo di riabilitazione. Per alcuni pazienti affetti da malattie o traumi al sistema nervoso necessitano è necessario conciliare una precoce riabilitazione intensiva, nonostante essi presentino una residua ma potenziale minaccia di instabilità clinica e/o un quadro clinico complesso polipatologico interattivo e non sufficientemente stabilizzato. Queste situazioni richiedono quindi una sorveglianza dei parametri vitali (stato di coscienza, ritmo cardiaco, pressione arteriosa e respirazione) che in alcuni casi va combinato con un sostegno strumentale delle funzioni vitali.

Per conseguenza, questo tipo di paziente richiede un'intensità assistenziale e gestionale medico-tecnica fortemente dipendente da competenze specializzate.

La fase di riabilitazione a sorveglianza elevata viene quindi già sollecitata durante la degenza ospedaliera acuta. Assieme alla precoce presa in carico riabilitativa delle menomazioni cognitive e somatiche del paziente, gli obiettivi prioritari che essa persegue sono: assicurare e mantenere la stabilità dei parametri vitali e nel contempo il miglior livello possibile di vigilanza e di attività del paziente.



## La rete di competenza riabilitativa REHA TICINO

Dando vita a un'alleanza strategica, nel mese di luglio 2007, l'EOC (Ente Ospedaliero Cantonale, ossia l'ospedale multisito che raggruppa gli ospedali pubblici del Canton Ticino) e la Clinica Hildebrand Centro di riabilitazione Brissago hanno fondato la rete "REHA TICINO".

La rete si compone della Clinica di Riabilitazione EOC, sedi di Novaggio e Faido - come pure della Clinica Hildebrand Centro di riabilitazione Brissago. I membri della rete, ciascuno con le proprie offerte riabilitative - neuroriabilitazione, riabilitazione muscolo-scheletrica, cardiovascolare, pneumologica, psicosomatica, geriatria e oncologica - intendono così mettere a frutto le sinergie, comprimere i costi sfruttando gli effetti di scala, facilitare l'introduzione di protocolli terapeutici standardizzati e favorire la collaborazione e gli scambi tra la riabilitazione e il settore somatico acuto.

Non da ultimo, il label "REHA TICINO" è inteso quale marchio di qualità volto a distinguere i membri della rete da altre cosiddette strutture riabilitative.



Azienda con Sistema Qualità  
Certificato da Bureau Veritas  
Italia S.p.A.





## Ammissione

La aspettiamo all'orario prestabilito. Al suo arrivo, la preghiamo di annunciarsi alla ricezione che troverà entrando sulla sinistra subito dopo l'entrata principale. I nostri collaboratori eseguiranno tutte le pratiche amministrative necessarie all'apertura del suo dossier clinico. Le domande che le saranno poste sono indispensabili per un'adeguata presa in carico e le informazioni coperte dal segreto professionale. La ringraziamo in anticipo per la sua comprensione.

Al fine di accelerare queste pratiche amministrative, le ricordiamo di portare con sé i seguenti documenti:

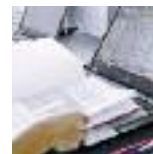
- carta d'identità o passaporto
- tessera di affiliazione alla cassa malati.

Per migliorare la gestione dei suoi spazi all'interno della camera, le chiediamo di portare lo stretto necessario ossia:

- biancheria intima
- pigiama/camicia da notte
- vestaglia/accappatoio
- tuta sportiva
- pantofole e scarpe da ginnastica
- cuffia e costume da bagno
- prodotti per l'igiene personale (spazzolino da denti, dentifricio, sapone, rasoio, sapone da barba).

È inoltre estremamente importante che lei porti con sé:

- eventuali mezzi ausiliari
- la lista dei medicinali utilizzati regolarmente ed il piano di somministrazione
- le radiografie recenti e tutti i documenti medici in suo possesso
- eventualmente, il diario dei diabetici e il libretto di anticoagulazione
- la tessera del gruppo sanguigno e altre tessere (ad esempio nel caso di allergie e pacemaker).



## Animali domestici

Per ragioni igienico - sanitarie non si possono portare animali nel nostro istituto.

## Assistenza sociale

L'assistente sociale potrà aiutarla per domande relative alle coperture assicurative e, se necessario, per trovare la giusta soluzione per il periodo successivo al suo soggiorno presso il nostro istituto. Per avere un appuntamento con lei si rivolga al medico di riferimento o al personale curante. Le sue richieste sono coperte dal segreto professionale.



## Assistenza spirituale

Al "piano medico" (contrassegnato nell'ascensore con "PM") si trova la cappella. Per gli utenti di religione cattolica, una volta alla settimana viene celebrata una funzione religiosa. Gli orari sono indicati vicino alla porta della cappella.

Per contattare il sacerdote cattolico, si rivolga alla ricezione. Se invece desidera ricevere un'assistenza spirituale da un rappresentante di un'altra religione o confessione religiosa, potrà fare riferimento alla ricezione, che provvederà a darle indicazioni in merito.

## Banca e bancomat

A Brissago si trovano un ufficio postale ed alcune banche con il servizio bancomat. Per depositare dei soldi presso la cassa della Clinica, si rivolga alla ricezione. Ogni paziente ha inoltre a disposizione una piccola cassaforte in camera.



## Bevande

L'acqua minerale è gratuita. I prezzi delle altre bevande possono essere consultati sul listino prezzi disponibile in sala da pranzo, sul vostro monitor presente in camera o in caffetteria.

## Caffetteria

La caffetteria è situata al pianterreno della Clinica dove troverà una ricca offerta di bevande e snacks.

Presso la caffetteria si possono acquistare anche i seguenti prodotti:

- t-shirt e ombrelli con il logo della Clinica Hildebrand
- set per la rasatura della barba
- set per la doccia
- set per la pulizia dei denti
- pettine.

## Camera

La Clinica mette a disposizione dei pazienti camere prevalentemente singole o doppie con WC e doccia.

Per quanto riguarda l'attribuzione della camera, si tiene conto non solo della situazione assicurativa del paziente ma anche della sua condizione di salute. Se assicurato in camera comune o in semi-privata può richiedere un ricovero in camera privata. In questo caso i costi aggiuntivi, non sostenuti dalla cassa malati, saranno a suo carico e per tale motivo le sarà richiesto un deposito e la firma di un apposito modulo di garanzia (si veda anche il paragrafo "Deposito").

Dalla maggior parte delle camere si gode di uno splendido panorama del lago Maggiore, delle isole di Brissago e delle montagne circostanti: la visuale, comprendente tutta la regione del Gambarogno, si estende da Ascona a Luino, la graziosa cittadina italiana nota per il suo mercato. Nelle camere è possibile disporre di un televisore e di un telefono (si veda anche il paragrafo "Monitor"). Tutti i locali della Clinica sono accessibili ai disabili.





## Clinica diurna

Il ricovero in regime di Clinica diurna (o Day Hospital) è dedicato a pazienti che devono seguire trattamenti riabilitativi intensivi senza necessità di assistenza continua medico-infermieristica e di pernottamento. I programmi prevedono un intervento multidisciplinare ed interdisciplinare.



## Clinica Hildebrand Centro di riabilitazione Brissago

Nel 1953 Else Hildebrand decise di creare un Centro di riabilitazione in memoria del padre Guglielmo Hildebrand. Il 26 febbraio 1955 fu così istituita a Sarnen/OW la Fondazione Hildebrand, la cui sede fu trasferita a Brissago nel 1985.

L'apertura della Clinica risale al 1963. Da allora, attraverso varie tappe, il complesso è cresciuto considerevolmente, e tra il 1993 e il 1995 la Clinica è stata completamente ristrutturata.

La posizione del nostro istituto è fantastica: tra il lago e la collina, in mezzo ad un giardino con piante esotiche. Nel parco di 60'000 m<sup>2</sup> crescono centinaia di palme e numerose specie vegetali tipicamente mediterranee - eucalipti, canfore, pini, castagni - che danno riparo ad una moltitudine di uccelli e a una colonia di scoiattoli.

In tutte le stagioni, i giardini della Clinica offrono svago e riposo ai pazienti, che hanno la possibilità di rigenerarsi immergendosi nella bellezza di una natura particolarmente generosa. Così ricco di colori e di vita, il parco della Clinica è un vero toccasana per chi trascorre del tempo.



## Collaborazioni/Partnership

La nostra Clinica collabora con diversi istituti ticinesi, svizzeri e d'oltre frontiera per assicurare a tutti i pazienti cure appropriate e integrate nel tempo, secondo i modelli riabilitativi più moderni.

In particolare, operiamo in stretta collaborazione con gli ospedali dell'Ente Ospedaliero Cantonale ([www.eoc.ch](http://www.eoc.ch)), segnatamente con il vicino Ospedale Regionale di Locarno La Carità e con il Neurocentro della Svizzera Italiana e il Cardiocentro Ticino, che accolgono prontamente i nostri pazienti qualora le loro condizioni di salute lo richiedessero.



Da sottolineare la collaborazione con le altre strutture riabilitative del Ticino, tutte facenti parte dell'Ente Ospedaliero Cantonale (la Clinica di Riabilitazione EOC, sedi di Novaggio e Faido per la riabilitazione muscolo-scheletrica) che ha dato vita alla REHA TICINO. Per ulteriori informazioni sul tema si rimanda al paragrafo "REHA TICINO".

Esiste inoltre un'importante collaborazione a carattere scientifico-formativo con ETH Zurigo ([www.ethz.ch](http://www.ethz.ch)) e Verein für Kognitive Rehabilitation ([www.vfcr.de](http://www.vfcr.de)).

### La partnership con l'Ospedale Regionale di Locarno La Carità

La Clinica Hildebrand collabora, per i pazienti che necessitano di cure acute, con l'Ospedale Regionale di Locarno La Carità.

Si tratta di un istituto ospedaliero pubblico di 165 posti letto inserito all'interno dell'Ente Ospedaliero Cantonale.

L'offerta sanitaria comprende le principali specialità mediche e chirurgiche.

### Come raggiungere la Clinica

#### In aereo

Se viaggiate in aereo, potete usufruire degli aeroporti di Lugano-Agno (40 km da Brissago), Milano Malpensa (132 km da Brissago) e Milano Linate (141 km da Brissago).

#### In auto

Arrivando in automobile da nord, si deve percorrere la strada cantonale numero A13, che porta da Ascona a Brissago. Provenendo da sud, si deve seguire la strada SS34 da Verbania lungo il Lago Maggiore. La Clinica è situata all'entrata nord di Brissago. L'accesso si trova poco dopo il cartello "H" segnalato con la scritta "Clinica Hildebrand".

#### Con i mezzi pubblici

Con il bus (linea Fart numero 316) può partire dalla stazione di Locarno fino ad arrivare alla nostra fermata "Brissago Hildebrand".





## Congedo

Durante la sua degenza potrà (se lo desidera) usufruire di congedi per i quali è richiesta l'autorizzazione del medico.

Di regola il congedo viene concesso da sabato mattina fino a domenica sera, a partire dal secondo fine settimana del suo soggiorno in Clinica. Durante i congedi se i pazienti necessitano di consultazione medica non urgente sono tenuti ad informare preventivamente il proprio medico di riferimento per la Clinica. Qualora durante un congedo dovesse fare capo a prestazioni di carattere sanitario (medico, Spitex, ecc.), le relative spese saranno a suo carico o, in alternativa, potranno essere preventivamente concordate con l'assicurazione malattia.



## Consulenza nutrizionale

Durante la visita medica d'entrata il medico parlerà con lei a proposito delle sue eventuali necessità e del tipo di dieta e, se necessario, la metterà in contatto con la nostra dietista. Nel caso in cui fosse concordata una dieta, è importante che lei non assuma cibi al di fuori di quanto prescritto.

## Copertura assicurativa

All'ammissione la preghiamo di mostrare il tesserino della sua cassa malati. In caso di domande relative ai costi della degenza, la preghiamo di rivolgersi all'amministrazione pazienti, il cui ufficio è situato al pianterreno accanto alla ricezione.

## Cucina

Nel nostro Centro diamo molto valore ad una nutrizione salutare ed equilibrata. La nostra cucina utilizza, quando possibile, prodotti stagionali della regione, in particolare, le erbe aromatiche crescono nel nostro giardino.



## Deposito di garanzia

In caso di mancata copertura assicurativa con enti convenzionati, viene richiesto al paziente un deposito di garanzia per la degenza. Per domande relative all'ammontare del deposito, la preghiamo di rivolgersi all'amministrazione pazienti situata al pianterreno accanto alla ricezione.

## Dimissione

Il giorno e l'ora della dimissione sono fissati in accordo con il medico.

Di regola l'ultimo giorno di degenza in Clinica non è prevista l'erogazione di terapie.

Prima di lasciare la Clinica, si assicuri di non aver dimenticato effetti personali in camera e di aver ricevuto dal personale curante la documentazione e tutte le informazioni necessarie alla continuazione della cura al suo domicilio o presso altre strutture. In particolare si assicuri di avere ricevuto:

- le date di eventuali altri appuntamenti per visite specialistiche, esami o per la prosecuzione delle cure
- il rapporto d'uscita per il medico curante
- la ricetta medica
- le informazioni sulla terapia farmacologica.



Avvisi il personale infermieristico prima della sua partenza. Inoltre, prima di lasciare la Clinica, la invitiamo a recarsi alla ricezione per il disbrigo delle ultime formalità amministrative, il conguaglio del saldo del monitor e il ritiro di eventuali oggetti o valori depositati.





Presso la ricezione potrà saldare anche le spese telefoniche e le altre spese di carattere privato (TV, lavanderia, mezzi ausiliari ecc.).

È possibile pagare in contanti o tramite carta di credito (Postcard, Maestro, MasterCard, VISA, American Express, Diners Club).

## Diritti e doveri

Per facilitare il suo soggiorno abbiamo riassunto per lei una serie di diritti e doveri.



### Diritti

- **Diritto di essere curato**

Ha il diritto di essere curato in modo adeguato e nel rispetto della sua dignità.

- **Informazione adeguata**

Il personale medico e paramedico la informerà in maniera comprensibile riguardo l'organizzazione delle visite ed il suo stato di salute. In particolare, riceverà informazioni sulla diagnosi, la prognosi, le terapie, i benefici e i rischi connessi alle terapie proposte.

Con il suo consenso, daremo informazioni al riguardo anche al suo medico curante e coinvolgeremo i suoi congiunti nella definizione del programma di cure e di assistenza.

- **Consenso**

Ogni persona ha diritto di prendere in modo autonomo le decisioni riguardanti la propria salute, salvo in caso di incapacità di intendere e volere e di imminente pericolo di morte o di grave danno alla salute. Per i pazienti di età inferiore ai 16 anni o maggiorenni incapaci di intendere e di volere, il consenso è dato dai genitori o dal rappresentante terapeutico. Tuttavia anche se ha meno di 16 anni ma può dimostrare di essere in grado di riconoscere la natura, l'importanza, la portata e i rischi conosciuti o ipotizzabili della cura proposta, spetta al paziente esprimere il consenso o il rifiuto alla sua esecuzione e potrà pertanto prendere delle decisioni anche senza il consenso dei genitori.

- **Secondo parere**

Il secondo parere è un'opinione supplementare che il paziente può chiedere ad un altro medico



allo scopo di migliorare il suo grado d'informazione, affinché possa decidere più consapevolmente se deve o meno sottoporsi a una prestazione sanitaria. Il diritto a richiedere un secondo parere deve essere esercitato avvisando e coinvolgendo il medico di riferimento presso la Clinica. Al bisogno, non esitate a chiedere informazioni al personale medico.

- **Diritto di consultare la propria cartella sanitaria**

Le informazioni contenute nella cartella sanitaria sono di due tipi: oggettive (le diagnosi, i rapporti dei laboratori di analisi, le radiografie, ecc.) e soggettive (annotazioni personali del medico, informazioni ricevute da altre persone, ecc.). Lei ha il diritto di consultare e ottenere copia delle informazioni oggettive contenute nella sua cartella sanitaria inoltrando una richiesta scritta rivolta alla direzione.

- **Segreto professionale e diritto alla riservatezza**

Il segreto professionale (o segreto medico) ha lo scopo di tutelare la sua sfera privata e la sua personalità. Tutti i collaboratori della Clinica Hildebrand sono vincolati dal segreto professionale e hanno l'obbligo di mantenerlo. Fanno eccezione a questo vincolo le informazioni trasmesse agli altri operatori sanitari che collaborano con la Clinica e che sono direttamente coinvolti nella sua cura. Sono pure escluse da tale disposizione le informazioni da trasmettere alle autorità di competenza nel caso di certe malattie trasmissibili, di morte o di lesioni derivanti da reati, così come le informazioni da trasmettere alle assicurazioni per il calcolo delle rispettive prestazioni, concernenti le cure ricevute durante la degenza. Lei ha il diritto di opporsi alla trasmissione di informazioni e di dati alle assicurazioni, consapevole che, in mancanza di tali informazioni, i costi della degenza potrebbero non essere coperti.

- **Rifiuto o interruzione di un trattamento sanitario**

Ha il diritto di interrompere in ogni momento una cura (terapia farmacologica o altra terapia) o un esame diagnostico o di lasciare la Clinica.

Per le eventuali conseguenze risultanti dalla sua decisione, non ci assumiamo però alcuna responsabilità.

- **Direttive anticipate e rappresentante terapeutico**

Può dare al medico curante istruzioni scritte su come desidera essere trattato in caso di malattia irreversibile, qualora divenisse incapace di intendere e non fosse più in grado di prendere auto-



mamente le proprie decisioni (diritto di autodeterminazione). Allo stesso modo può designare una persona di fiducia (rappresentante terapeutico) incaricata di far rispettare la sua volontà e a prendere le decisioni di cura in sua vece, nel caso in cui dovesse perdere la capacità di discernimento.



- **Diritto di reclamare**

Se ritiene che i suoi diritti siano stati violati e gli obblighi di comportamento di chi l'ha curata non siano stati conformi, ce lo comunichi. In primo luogo, le consigliamo di parlarne con il personale di cura o con il medico di riferimento. Qualora non si ritenesse soddisfatto delle spiegazioni ricevute, o in caso di necessità, si rivolga al responsabile del servizio cure infermieristiche, al servizio qualità e sicurezza dei pazienti, al Primario o al Direttore della Clinica.

Le sue segnalazioni rappresentano per noi un'occasione per migliorare ulteriormente i servizi e le cure erogate (si veda il paragrafo "Reclami e apprezzamenti").

## Doveri

Al fine di beneficiare in maniera ottimale delle cure e dei trattamenti, è indispensabile una stretta collaborazione tra il paziente e il personale sanitario (medici, infermieri, terapisti). In particolare, la invitiamo a:



- attenersi accuratamente ai consigli del personale sanitario;
- informare il nostro personale sanitario su tutti gli elementi di rischio per la sua salute a lei noti e sulle abitudini comportamentali o legate al suo stile di vita (ad esempio, abitudini alimentari, fumo, alcool e sostanze illecite);
- rispettare le disposizioni organizzative del nostro istituto;
- non assentarsi durante gli orari delle cure, della visita medica e dei pasti e in ogni caso non allontanarsi dalla Clinica senza aver prima informato il personale curante;
- chiedere il parere dei medici della Clinica prima di interpellare altri medici esterni per dubbi o incertezze relative a questioni mediche e organizzative;
- non utilizzare farmaci personali (neppure quelli ottenuti in farmacia senza ricetta medica) senza aver informato i nostri medici;
- chiedere il parere dei nostri medici specialisti prima di rimettersi alla guida di un mezzo motorizzato;

- seguire le indicazioni contenute in questa guida, specialmente quelle relative al divieto di fumo e di utilizzo di candele (si vedano i paragrafi “Fumo” e “Sicurezza e vie di fuga”);
- avere riguardo delle necessità del suo compagno di camera.

## Eventi

Presso la Clinica Hildebrand si festeggiano alcune ricorrenze, quali ad esempio: la Giornata del malato la prima domenica del mese di marzo, la Festa Nazionale del 1° agosto, la Castagnata nel mese di ottobre e il giorno di San Nicolao il 6 dicembre. Qualora lei fosse in Clinica nelle date in cui si tiene un evento, saremo lieti della sua partecipazione.

## Farmaci

La preghiamo di portare con sé i medicinali regolarmente utilizzati e di informare il medico al momento della visita d’entrata. Durante il suo soggiorno i farmaci le saranno somministrati con la supervisione del nostro personale di cura.

## Fatturazione

Per i pazienti che non fanno capo ad un’assicurazione svizzera, la fattura per il soggiorno in Clinica verrà direttamente consegnata al paziente o inviata al domicilio.

Negli altri casi, la fattura verrà spedita direttamente alla cassa malati con copia al paziente.

Se lei, come paziente assicurato in classe comune, volesse beneficiare delle prestazioni della classe privata o semi-privata, la differenza risultante dal cambio di classe verrà aggiunta alla fattura.

## Fax

La preghiamo di rivolgersi al personale della nostra ricezione al pianterreno.

## Fiori

Si possono portare in Clinica fiori recisi ed è possibile richiedere al personale i vasi necessari. Le piante terrate, per ragioni di igiene, non sono invece ammesse.





### Fumo

Per motivi di sicurezza e di rispetto nei confronti degli altri ospiti è possibile fumare unicamente all'aperto e nella zona fumatori della nostra caffetteria. Per il resto dell'istituto (balconi delle camere inclusi) esiste il divieto assoluto di fumo.

### Giornali e riviste

Vuole un giornale o una rivista? Comunichi le sue richieste al personale della ricezione, che provvederà a procurarle il giornale o la rivista desiderati.



### Informazioni

Alle sue domande riguardanti lo stato di salute, gli esami o il trattamento risponderà il medico oppure il personale curante.

Per informazioni di carattere generale si rivolga invece ai collaboratori della nostra ricezione al pianterreno.



### Internet

È possibile connettersi ad internet dalla propria camera mediante il monitor al suo letto o utilizzando la connessione wireless presente in Clinica. L'attivazione del servizio deve essere richiesta presso la ricezione.

### Lavanderia

A pagamento, ha la possibilità di lasciarci la sua biancheria per il lavaggio. Si rivolga al personale di cura. Non è necessario contrassegnare la biancheria.

### Manicure e pedicure

Questo servizio è a disposizione dei pazienti su richiesta. Ogni prestazione viene pagata in contanti direttamente all'operatrice. Per ulteriori informazioni e appuntamenti la preghiamo di rivolgersi al personale curante.



## Mezzi di pagamento

Per il saldo delle sue spese, la ricezione accetta, quale mezzo di pagamento, contanti, Maestro, Postcard e tutti i tipi di carte di credito.

## Monitor

Ogni posto letto della Clinica dispone di un modernissimo monitor multimediale.

Questo apparecchio supporta tutte le forme di comunicazione ed intrattenimento disponibili (TV, telefono, radio, internet, giochi, video *on demand*, ecc.), nonché una serie di utilità informatiche per il paziente ed il personale curante. Le tariffe per l'utilizzo dei moduli accessori sono strettamente dipendenti dal vostro tipo di assicurazione, vogliate quindi cortesemente informarvi presso il servizio gestione pazienti per conoscerle in dettaglio. Le istruzioni per l'utilizzo del monitor sono a vostra disposizione in camera, ma, qualora doveste necessitare di altre informazioni, il personale curante sarà volentieri a vostra disposizione.

Per il volume della televisione e della radio tenga in considerazione le esigenze del suo compagno di camera. A disposizione ci sono anche degli auricolari.

Le ricordiamo, in occasione del fine settimana e dei giorni festivi, di verificare per tempo il suo credito sul monitor onde evitare interruzioni di servizio dovute ad una mancanza di credito.

## Musica

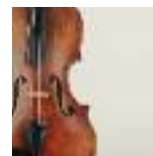
Settimanalmente offriamo a tutti gli ospiti interessati un intrattenimento musicale presso la caffetteria.

## Oggetti di valore

Nelle camere sono a disposizione delle casseforti. Eventuali oggetti di valore possono anche essere depositati alla ricezione; il personale addetto le rilascerà una ricevuta dell'avvenuto deposito.

Le consigliamo tuttavia di non prendere con sé gioielli, documenti importanti, ingenti somme di denaro contante o altri oggetti di valore. La Direzione della Clinica non si assume alcuna responsabilità per la scomparsa di denaro ed altri oggetti di valore non depositati alla ricezione.

In caso di smarrimento o furto la invitiamo ad informare tempestivamente il personale curante.





### Ospiti

Ovviamente ospitiamo anche i suoi parenti e visitatori nella sala da pranzo al quarto piano o nella caffetteria al pianterreno. Qualora desiderasse ospitare famigliari o parenti, la preghiamo di contattare i collaboratori del servizio ristorazione per effettuare la riservazione, al più tardi un'ora prima dell'inizio dei pasti.

Se è degente in camera singola, in accordo con la Direzione ed il Primario, può essere concessa ad un suo parente/visitatore anche la possibilità di pernottare nella sua camera. Qualora avesse quest'esigenza, le saremmo grati se ce la comunicasse in anticipo in modo tale da poter predisporre adeguatamente la camera.



### Parrucchiere

Questo servizio è a disposizione dei pazienti su richiesta e ogni prestazione viene pagata in contanti direttamente alla parrucchiera. Per prendere un appuntamento rivolgersi al personale curante.



### Piscina

La nostra piscina è aperta a tutti i pazienti; per accedervi è però importante il consenso medico ed è obbligatorio indossare la cuffia. Quest'ultima può essere richiesta direttamente in piscina.

La preghiamo di prestare attenzione alle regole di comportamento e d'igiene esposte in piscina. In particolare è richiesto l'uso di calzature idonee ed è obbligatoria la doccia prima di entrare in vasca.



### Porta stampelle

Presso la ricezione, la caffetteria e il ristorante sono in uso dei porta stampelle per motivi di sicurezza e comfort. Qualora non troviate un porta stampelle disponibile potete farne richiesta al personale.

## Posta

È possibile farsi inoltrare la corrispondenza presso il Centro indirizzandola al suo nome seguito da: Clinica Hildebrand, Centro di riabilitazione Brissago, Via Crodolo, 6614 Brissago.

La posta è distribuita due volte al giorno. Per la corrispondenza in uscita, la preghiamo di consegnare le sue cartoline, lettere o pacchi al personale della ricezione che si occuperà della spedizione. Presso la ricezione troverà anche i francobolli ed alcune cartoline.



## Posteggi

La Clinica dispone di un numero limitato di parcheggi, nelle immediate vicinanze dell'entrata principale. Pertanto si consiglia di utilizzare l'auto solo se necessario. In caso di danni la Clinica non si assume alcuna responsabilità.



## Pulizia delle camere

La pulizia delle camere è effettuata tutti i giorni della settimana (tranne la domenica e i giorni festivi), di regola tra le ore 8:00 e le ore 12:00.

## Radio

Si rimanda al paragrafo "Monitor".

## Reclami e apprezzamenti

Gli apprezzamenti costituiscono per noi un incentivo a continuare nella direzione intrapresa, ma accettiamo anche eventuali reclami e critiche come occasione per riflettere e migliorare ulteriormente il servizio erogato. Cerchiamo infatti di lavorare evitando gli errori, ma certamente non ne siamo immuni. Con le sue indicazioni ci aiuta a conoscere e migliorare i nostri punti deboli. Per altre informazioni in merito, legga anche la voce "Diritti e doveri".

Qualora desiderasse inviarci dei commenti, la invitiamo a compilare il formulario "Insieme per migliorare", disponibile alla ricezione e nella vostra camera.







## Ricezione

Si trova all'ingresso principale della Clinica, sulla sinistra. Può rivolgersi alla ricezione per le seguenti necessità:

- pagamenti fatture
- cartoline e francobolli
- posta/fax
- giornali e riviste
- informazioni e richieste varie.



## Ristorante

All'ultimo piano del nostro istituto si trova la sala da pranzo che gode di un bellissimo panorama. La colazione viene servita sotto forma di buffet. Preghiamo i nostri gentili ospiti di presentarsi in sala da pranzo con un abbigliamento adeguato.

Nella saletta al quarto piano, la piccola sala da pranzo adiacente a quella principale, pranzano i pazienti necessitanti assistenza o sorveglianza. Questa attività richiede un'atmosfera tranquilla. L'eventuale accesso di parenti deve essere concordato con il medico.



## Servizio tecnico

Non funziona una lampadina? Il rubinetto perde? Il nostro servizio tecnico le sarà grato per la segnalazione. Si rivolga per favore al personale curante che informerà prontamente i nostri tecnici.

## Sicurezza e vie di fuga

Per qualsiasi imprevisto che potrebbe rendere necessaria l'evacuazione dalla camera o da altre parti della Clinica, la invitiamo a mantenere la calma e a seguire le istruzioni del personale.

Un'evacuazione ordinata permette un intervento efficace.

Per la sua e la nostra sicurezza, all'interno della Clinica esiste il divieto di fumo, al di là dei luoghi riservati a tale scopo (si veda il paragrafo "Fumo"), ed è vietato accendere candele. Ogni camera è munita di un dispositivo di allarme antincendio.



### Comportamento in caso di incendio:

- rimanga calmo
- telefoni subito in ricezione o avverta immediatamente il personale
- se ci dovesse essere un'uscita di sicurezza nelle vicinanze, si rechi con calma all'esterno dell'edificio
- se non ci dovesse essere nessuna uscita di sicurezza nelle immediate vicinanze, rimanga fermo, il nostro personale è ben istruito e verrà subito ad aiutarla.

### Telefono fisso, telefono cellulare

#### Telefono in camera

All'entrata riceverà un numero di telefono personale; per le telefonate dirette deve caricare il suo monitor presso la ricezione con un importo a sua discrezione. Tra le ore 8.00 e le ore 21.00 può ricevere chiamate direttamente in camera, invece, verso l'esterno può telefonare a qualsiasi orario. Verso l'esterno può telefonare a qualsiasi orario ricordandosi di inserire uno "0" prima del numero da chiamare. Per le telefonate in uscita le conteggiamo i costi effettivi e una tassa supplementare. Al momento della dimissione le restituiamo eventuali crediti. Se non desidera ricevere telefonate, la preghiamo di comunicarlo alla ricezione.

#### Cellulare

Le aree critiche, all'interno delle quali il telefono cellulare deve rimanere spento, sono segnalate.

In tutti gli altri spazi dell'istituto può tenere il telefono cellulare acceso e può tranquillamente utilizzarlo, a condizione che il volume della suoneria non sia alto. Le chiediamo comunque di tenere sempre in considerazione le esigenze del suo compagno di camera.

#### Televisione

Si rimanda al paragrafo "Monitor".





## Terapie

Il programma terapeutico individuale viene stabilito dal medico dopo la visita d'entrata.

### La nostra offerta di terapie comprende

- **Applicazioni terapeutiche**  
Impacchi (fiori di fieno, fango, ghiaccio), elettroterapia, massaggio terapeutico, linfodrenaggio ecc
- **Cure riabilitative**  
Garantite dal servizio infermieristico, sono parte integrante della presa in carico riabilitativa attraverso un'assistenza specializzata, mirata ai bisogni individuali del paziente.
- **Ergoterapia**  
Eroga trattamenti finalizzati al recupero delle autonomie, tramite la rieducazione delle attività della vita quotidiana e la consulenza dei mezzi ausiliari.
- **Fisioterapia**  
Attraverso metodi e concetti specifici, le terapie individuali e di gruppo sono finalizzate al recupero sensoriale, cognitivo e funzionale del movimento nella sua accezione più completa.
- **Logopedia**  
Consiste nella valutazione e nel trattamento dei disturbi della comunicazione, del linguaggio, dell'articolazione della voce, nonché della sensibilità e della motricità del volto.
- **Neuropsicologia**  
Consiste nella diagnosi e nella terapia dei disturbi cognitivi (ad es. della memoria, dell'attenzione ecc.) e dei disturbi comportamentali (ad es. impulsività, apatia ecc.) associati a varie patologie neurologiche. I neuropsicologi si occupano anche di interventi di sostegno psicologico al paziente nei momenti di difficoltà che dovessero verificarsi durante il percorso riabilitativo.
- **Rieducazione del pavimento pelvico**  
Valutazione e trattamento dell'area perineale, in seguito ad alterata funzionalità di natura urologica, ginecologica, andrologica, coloproctologica, algologica.
- **Rieducazione visiva**  
Rieducazione dei disturbi visivi funzionali, finalizzata alla recupero dell'integrazione senso-motoria.

- **Robotica**

La nostra struttura - come poche altre strutture all'avanguardia - è lieta di poter offrire, oltre al programma fisioterapico individuale di tipo classico, anche alcuni supporti tecnologici (quali, ad esempio, il Lokomat o l'Erigo) mirati a migliorare ulteriormente le possibilità riabilitative.

- **Rieducazione della deglutizione**

Consiste nella valutazione e nel trattamento delle problematiche della deglutizione, attraverso assessment e tecniche di rieducazione specifiche e l'accompagnamento durante i pasti.

- **Terapia in acqua**

Rieducazione fisioterapica, accessibile solo dietro prescrizione medica, che sfrutta le proprietà terapeutiche dell'acqua.

Per garantire la privacy a tutti i nostri ospiti, i parenti ed accompagnatori che desiderano assistere alle sedute di terapia, sono pregati di accordarsi preventivamente con i rispettivi terapeuti.

### **Traduzioni e mediazione culturale**

Qualora vi fossero dei problemi di comprensione linguistica o culturale è possibile richiedere al personale infermieristico l'intervento di mediatori linguistici.

### **Trasporti**

La nostra Clinica dispone di un veicolo appositamente equipaggiato che consente anche il trasporto di pazienti in sedia a rotelle. Grazie a questo mezzo, se necessario, siamo in grado di trasferire i nostri pazienti in ospedale per ulteriori esami ed accertamenti.

Inoltre possiamo organizzare il trasporto a pagamento dei pazienti che arrivano o partono in aereo.

### **Urgenze**

Il nostro personale è costantemente formato ed aggiornato per fare fronte alle urgenze. Per la continuazione del trattamento esiste una stretta collaborazione con il vicino ospedale acuto.





### Visite di familiari e conoscenti

La Clinica è aperta al pubblico tutti i giorni dalle 7.00 alle 21.00. Al di fuori di tale orario possono accedervi solo gli operatori in servizio.

Durante la mattina e parte del pomeriggio, tuttavia, i pazienti sono di norma impegnati con le cure o con le terapie, preghiamo quindi parenti e conoscenti di visitare i propri cari preferibilmente nelle seguenti fasce orarie:

- 10.30 - 13.30 e 16.00 - 20.00 (giorni feriali)
- 10.30 - 20.00 (giorni festivi).

Nel caso in cui condivida la camera con un altro paziente, la preghiamo cortesemente di rispettare le esigenze di quest'ultimo.

Qualora non desiderasse ricevere visite, la preghiamo di comunicarlo al personale di cura. Se il caso lo richiede, nelle camere private un accompagnatore può fermarsi per la notte. Questa possibilità verrà disciplinata in accordo con i medici e l'amministrazione. Per i costi si fa riferimento al tariffario interno.

Per ulteriori informazioni sul tema, si legga anche il prossimo paragrafo.



### Visite mediche

In tutti i reparti vengono eseguite regolarmente le visite mediche, di norma al mattino. Il personale medico può essere chiamato ad intervenire anche durante gli orari di visita. In questi casi, amici e parenti saranno invitati a lasciare la camera. Per ulteriori informazioni sul tema, si veda anche il paragrafo "Visite di familiari e conoscenti".

I nostri medici assicurano la loro presenza tutti i giorni feriali dalle 8.00 fino alle 17.00 e possono essere consultati per domande inerenti la salute dei pazienti e sul progetto riabilitativo. Per meglio organizzare i contatti è preferibile stabilire un appuntamento con il medico. Fuori dall'orario citato la clinica può contare su un servizio di picchetto medico interno che garantisce l'intervento in emergenza. Il medico di picchetto non va interpellato per informazioni generiche sui pazienti non potendo avere una panoramica su tutti quelli presenti in clinica.

Qualora necessitasse di ulteriori informazioni utili per la sua degenza o di chiarimenti sui suoi diritti e doveri come paziente, non esiti a porre domande al personale curante.

Pour de plus amples renseignements utiles à votre séjour en milieu hospitalier ou concernant vos droits et devoirs en tant que patient, n'hésitez pas à vous adresser au personnel soignant.

For any further information you may need about your inpatient stay or about your rights and responsibilities as a patient, please do not hesitate to contact the person in charge of your care.





CLINICA HILDEBRAND  
CENTRO DI RIABILITAZIONE BRISSAGO  
Via Crodolo 18  
6614 Brissago

Telefono +41 (0)91 786 86 86  
Fax medico +41 (0)91 786 86 87  
Fax amministrativo +41 (0)91 786 86 88

[www.clinica-hildebrand.ch](http://www.clinica-hildebrand.ch)  
[info@clinica-hildebrand.ch](mailto:info@clinica-hildebrand.ch)