



Clinica di Riabilitazione EOC



Indice

Benvenuto	pag. 5
Le nostre strutture	pag. 7
Ammissione in Clinica	pag. 9
Soggiorno in Clinica	pag. 11
Camere	pag. 11
Cure	pag. 15
Alimentazione	pag. 17
In Clinica	pag. 19
Dimissione dalla Clinica	pag. 23
Servizio qualità e sicurezza pazienti	pag. 25
Diritti e doveri del paziente	pag. 29
Come raggiungerci	pag. 31



Benvenuto

Gentile paziente,
la Direzione e i collaboratori della Clinica di
Riabilitazione dell'Ente Ospedaliero
Cantonale (CREOC) le porgono un cordiale
benvenuto.

All'interno di questo opuscolo trova delle
informazioni utili per il suo soggiorno.
Siamo inoltre a sua completa disposizione
per ogni domanda o necessità.

Le auguriamo una piacevole permanenza,
positiva e proficua per la sua salute.

Nicola Mathis
Direttore





Le nostre strutture

La **Clinica di Riabilitazione EOC** offre su due siti, la sede di Faido e la sede di Novaggio, un ampio ventaglio di cure riabilitative.

Sede di Faido*

Via Ospedale 32

CH-6760 Faido

+41 (0)91 811 21 11

Sede di Novaggio

Via Dr. E. Schwarz 6

CH-6986 Novaggio

+41 (0)91 811 22 11

creoc@eoc.ch

www.eoc.ch/creoc

* La sede di Faido dispone inoltre di un reparto di medicina e di un servizio di primo intervento che rientrano sotto la responsabilità dell'Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli.





Ammissione in Clinica

Al momento dell'ammissione in Clinica i collaboratori dell'amministrazione pazienti si occupano di tutte le pratiche necessarie all'apertura del dossier clinico. Una volta sbrigate le formalità d'ammissione, viene accolto in reparto dal suo infermiere di riferimento e dal suo medico.

Di norma il secondo giorno incontra il suo fisioterapista di riferimento e dal terzo giorno di degenza inizia con il programma terapeutico completo. Durante la degenza le terapie di sabato si svolgono in gruppo.

Le domande che le vengono poste sono indispensabili per un'adeguata presa in carico e coperte dal segreto professionale. La ringraziamo per la sua comprensione.



Soggiorno in Clinica

Camere

La Clinica dispone di confortevoli camere con bagno, singole, doppie, o triple, dotate di telefono, televisione, connessione Wi-Fi e armadio personale. Per quanto riguarda l'attribuzione della camera, si tiene conto non solo della situazione assicurativa del paziente ma anche della sua condizione di salute. Durante la degenza, per esigenze mediche ed organizzative, le potrebbe venir chiesto di cambiare camera all'interno dello stesso reparto oppure di cambiare il reparto di degenza.

Nel rispetto del riposo dei propri compagni di camera, tra le 22.00 e le 07.00, va osservata un'assoluta quiete notturna.

Upgrade camera

Se la sua assicurazione prevede il soggiorno in una camera comune o semi-privata

e desidera usufruire di servizi aggiuntivi, le offriamo la possibilità di migliorare il suo soggiorno con una camera singola di categoria superiore.

Approfitti di un ambiente più confortevole e privato per rendere la sua esperienza ancora più piacevole.

Per maggiori dettagli e informazioni, non esiti a contattare i collaboratori dell'amministrazione pazienti.

Visite

I visitatori sono i benvenuti in Clinica, tuttavia chiediamo di rispettare gli impegni terapeutici dei pazienti e informiamo che la Clinica chiude al pubblico alle ore 20.00. Nelle camere con più letti, per rispetto degli altri pazienti, le chiediamo di non accogliere gruppi

di visitatori troppo numerosi. Nel caso in cui non desidera ricevere visite e/o telefonate, informi i collaboratori della ricezione.

Assenze

Per assentarsi dal perimetro della Clinica e per congedi terapeutici è sempre necessario disporre di un'autorizzazione medica.

Il primo fine settimana di degenza non è possibile uscire dalla Clinica per un congedo terapeutico. Dal secondo fine settimana di degenza è possibile uscire in congedo solamente in giornata dalle ore 10:00 alle ore 20:00, un giorno a scelta fra sabato e domenica. Eventuali eccezioni devono essere concordate con il medico.

Fiori e piante

Per ragioni igieniche in camera sono ammessi solo fiori recisi.

Legge sulla privacy

La privacy all'EOC è un valore e principio fondamentale. Riprese audio/foto/video senza autorizzazione sono vietate dalla legge. (Legge Federale sulla protezione dei dati - LPD, RS 235.1).

Telefoni

Nella sua camera troverà un telefono personale sul quale la ricezione può inoltrare le telefonate a lei destinate. Se desidera un numero di telefono personale per effettuare e ricevere direttamente delle telefonate esterne è necessario richiedere una scheda di attivazione alla ricezione.

Le aree critiche, all'interno delle quali il telefono cellulare deve rimanere spento, sono segnalate. In tutti gli altri spazi 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.

Internet, radio e televisione

Mettiamo a disposizione dei nostri ospiti Wi-Fi gratuito (EOCGuest) per navigare comodamente in internet attraverso il proprio dispositivo mobile.

Ogni camera dispone di un televisore con canali radiofonici integrati. La invitiamo ad utilizzare con la massima discrezione la radio e la televisione, non oltre le 22.00. Al bisogno può richiedere ai collaboratori del servizio infermieristico gli auricolari.

Le ricordiamo che è vietato introdurre in Clinica apparecchiatura elettrica privata (es. bollitori, coperte termiche, frigoriferi). Fanno eccezioni i dispositivi elettrici quali i caricatori di cellulari, personal computer e tablet.

Soggiorno in Clinica - Camere

Deposito oggetti di valore

Gli oggetti di valore possono essere depositati presso la ricezione. La Direzione declina ogni responsabilità per la scomparsa di oggetti di valore non depositati nella casaforte della Clinica al momento dell'ammissione. Qualora decidesse comunque di tenere oggetti di valore in camera le ricordiamo che l'armadio può essere chiuso a chiave. In caso di smarrimenti o furti la invitiamo ad informare tempestivamente il suo infermiere di riferimento e a denunciare il fatto alla polizia.





Cure

Servizio di fisioterapia

I fisioterapisti la seguono quotidianamente per migliorare le sue funzioni tramite terapie individuali, di gruppo ed in piscina, cercando di raggiungere gli obiettivi terapeutici concordati con lei.

Servizio di ergoterapia

Gli ergoterapisti si impegnano insieme a lei per renderla il più indipendente possibile nel disbrigo delle mansioni inerenti la vita quotidiana come vestirsi, mangiare e svolgere lavori domestici; sono inoltre pronti nell'indicarle, qualora ne avesse bisogno, i mezzi ausiliari più idonei.

Servizio infermieristico

Il suo infermiere di riferimento la segue per tutta la durata della degenza ed è a sua disposizione in caso di necessità. Inoltre, allestirà un piano di cura basandosi sui suoi bisogni specifici e insieme potrete stabilire degli obiettivi di cura che durante la degenza troveranno riscontro in trattamenti concreti.

Servizio medico

Il medico di reparto è a sua disposizione nei giorni feriali. Nel fine settimana e nei giorni festivi la Clinica può contare su un servizio di picchetto medico interno che garantisce l'intervento in urgenza. Una volta alla settimana è prevista la visita medica del primario con il medico di reparto. Inoltre, nei giorni feriali, il medico di reparto è a disposizione per eventuali colloqui con parenti.

Servizio sociale

La Clinica è dotata di un servizio sociale che interviene, qualora necessario, durante la degenza. Per illustrare l'aiuto concreto che offre il servizio sociale menzioniamo, ad esempio, il sostegno per l'organizzazione degli aiuti domiciliari, la consulenza in caso di difficoltà finanziarie e per eventuali pratiche legate alle assicurazioni sociali.



Alimentazione

Servizio dietetico

Siamo particolarmente attenti alle esigenze alimentari di ogni singolo paziente. I nostri menu sono elaborati nel rispetto delle raccomandazioni emanate dall'organizzazione mondiale della sanità per un'alimentazione sana ed equilibrata. Nel caso di una specifica prescrizione alimentare, la scelta dei piatti viene adattata al suo regime alimentare con il supporto del servizio dietetico.

Doni alimentari e consumazione pasti portati dall'esterno

In caso di doni, come cibo e bevande, le consigliamo di consultare il servizio infermieristico per verificare se quanto ricevuto è adatto alla sua prescrizione alimentare. Inoltre, è fortemente raccomandato non consumare pasti portati dall'esterno senza l'autorizzazione del servizio infermieristico.

Servizio ristorazione

I piacevoli ambienti del ristoro Piumogna a Faido e del ristorante Beau séjour a Novaggio sono aperti al pubblico e propongono cucina calda, snack e caffetteria. I visitatori che desiderano consumare un pasto con i propri cari possono rivolgersi ai collaboratori della ristorazione per la prenotazione. Presso i nostri ristoranti sono disponibili diversi giornali e, su richiesta, dei giochi di società. All'interno della Clinica si trovano dei distributori automatici di bevande calde, fredde e snack. Le consumazioni al ristorante sono da saldare nell'immediato.

La informiamo che l'acqua presso le camere di degenza è fornita dalla Clinica. Inoltre, per migliorare l'offerta, sul reparto trova delle salette dove sorseggiare delle tisane.

Carta di credito/debito

Presso i nostri ristoranti è possibile pagare le consumazioni con carta di credito/debito.



Soggiorno in Clinica - In Clinica

In Clinica

Bancomat

In Clinica non sono presenti sportelli bancomat per il prelievo di contanti.

Giornali

Le ricordiamo che diversi giornali sono disponibili presso il ristorante della Clinica, se desidera ricevere un giornale o una rivista di sua scelta può ordinarli alla ricezione. Il pagamento è da effettuare al momento della dimissione.

Animali domestici

La informiamo che non si possono portare animali in Clinica e la ringraziamo per la comprensione.





Fumo

Siamo un luogo di cura pertanto è severamente vietato fumare in tutta la Clinica, compresi i balconi delle camere. È possibile fumare unicamente all'aperto nelle zone designate.

Consumo d'alcol

In Clinica non è consentito il consumo di bevande alcoliche portate dall'esterno. È possibile acquistare del vino segnalando il proprio desiderio ai collaboratori della ristorazione.

Parrucchiera, estetista e podologa

Per ricevere trattamenti da parte di parrucchieri ed estetiste la invitiamo a rivolgersi alla ricezione, in modo da ricevere i recapiti delle persone autorizzate ad esercitare in Clinica. Questi servizi non fanno parte delle prestazioni di cura. Non potrà esservi alcuna pretesa nei confronti della Clinica.

Assistenza spirituale

Se lo desidera può ricevere l'assistenza spirituale da parte del sacerdote cattolico o del pastore evangelico che collabora con la Clinica, oppure di un religioso di sua libera scelta.

A [Faido](#) la Santa Messa è celebrata regolarmente, gli orari sono indicati all'entrata della cappella. Inoltre, mettiamo a disposizione il simbolo religioso cattolico (crocifisso), da tenere con lei durante la degenza, può rivolgersi alla ricezione per riceverlo.

A [Novaggio](#) trova un luogo di ritiro spirituale al 4° piano dello stabile A. Questa stanza è riservata alla meditazione e al raccoglimento; qui pazienti e congiunti possono ritrovare uno spazio di quiete dove vivere serenamente la propria spiritualità.

Traduzione e mediazione culturale

Qualora vi fossero dei problemi di comprensione linguistica o culturale è possibile richiedere ai collaboratori del servizio infermieristico l'intervento dei mediatori linguistici.

Sicurezza e vie di fuga

La informiamo che per la sua sicurezza e quella dei collaboratori della Clinica, alcune aree, appositamente identificate, sono sottoposte a videosorveglianza. Per qualsiasi imprevisto che potrebbe rendere necessario lo sgombero della camera o di altre parti della Clinica, la invitiamo a volersi attenere alle istruzioni dei nostri collaboratori e a seguire la segnaletica interna. Un'evacuazione ordinata permette un intervento efficace.



Dimissione dalla Clinica

Al momento della visita medica settimanale, viene concordata la data di dimissione dalla Clinica che non potrà essere anticipata se non con un preavviso di 5 giorni o per motivi clinici e organizzativi della Clinica. La invitiamo a voler lasciare libera la camera entro le ore 10.00 e a riconsegnare ai collaboratori del servizio infermieristico il materiale ricevuto in prestito durante la degenza. Si assicuri di non dimenticare effetti personali in camera e di avere ricevuto dal suo medico di reparto e dai collaboratori del servizio infermieristico tutte le informazioni necessarie all'eventuale continuazione delle cure al suo domicilio o presso altre strutture.

In particolare si assicuri di ricevere:

- le date di eventuali altri appuntamenti
- il breve rapporto di uscita per il medico curante
- la ricetta medica
- le informazioni sulla terapia alla dimissione
- l'eventuale rapporto infermieristico
- le eventuali informazioni inerenti esami diagnostici e procedure terapeutiche effettuate durante la degenza
- le informazioni inerenti alla ripresa delle attività quotidiane e i segnali d'allarme a cui prestare attenzione una volta rientrato al domicilio

Prima della sua partenza, la invitiamo ad annunciarsi ai collaboratori del servizio infermieristico di reparto e a recarsi alla ricezione per il disbrigo delle ultime formalità amministrative. Le ricordiamo di riconsegnare la tessera telefonica, la tessera del parcheggio (per la sede di Novaggio) e di saldare eventuali spese. I pagamenti alla Clinica possono essere effettuati anche tramite carta di credito. Si ricordi di ritirare i valori depositati in cassaforte presentando la ricevuta in suo possesso.

Il giorno della dimissione ha la possibilità di recarsi al mattino in palestra per eseguire il programma stabilito durante la degenza. Se lo desidera può pranzare in Clinica, in tal caso le chiediamo cortesemente di informare il servizio ristorazione il giorno antecedente la dimissione.



Servizio qualità e sicurezza pazienti

Miglioramento della qualità

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 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 elaborati e comunicati senza che sia possibile risalire alla sua identità, alla sua malattia o al suo infortunio. Se non desidera partecipare alla rilevazione può segnalarlo ai collaboratori del servizio infermieristico.

Apprezamenti ed osservazioni

Gli apprezzamenti costituiscono per noi un incentivo a continuare nella direzione intrapresa; accogliamo volentieri eventuali osservazioni e/o reclami come occasione per riflettere e migliorare ulteriormente i servizi erogati.

La invitiamo volentieri a compilare il formulario "Insieme per migliorare", disponibile presso la ricezione, o richiedendolo al personale curante.

In alternativa, può compilare il formulario online, come da indicazioni sottostanti.

Formulario "Insieme per migliorare" online

[Sede di Faido](#)



[Sede di Novaggio](#)





Farmacoterapia sicura: insieme è meglio

La nostra Clinica si impegna attivamente per garantirle la massima sicurezza, anche per quanto concerne l'utilizzo dei farmaci.

Lei e/o i suoi famigliari rivestite un ruolo centrale all'interno del processo di cura, di cui fa parte anche la farmacoterapia. Maggiori informazioni sul suo stato di salute hanno medici, infermieri e terapisti, più sicuro sarà il trattamento. Le chiediamo quindi massima collaborazione durante tutte le fasi del percorso di riabilitazione, prestando particolare attenzione alle indicazioni riportate qui di seguito.

Durante il primo colloquio che avrà con i nostri medici, le chiediamo di elencarci tutti i farmaci e/o agenti terapeutici (fitofarmaci, omeopatici, ecc.) prescritti dal suo medico curante, dal suo medico specialista di riferimento o acquistati di sua iniziativa. È importante segnalarci tutto ciò che sta assumendo o che ha assunto negli ultimi giorni prima del ricovero.

Informi in particolare il medico se:

- ha apportato modifiche alla terapia (frequenza di assunzione, dosaggio) di sua spontanea volontà
- assume farmaci solo al bisogno
- ha acquistato farmaci in farmacia o drogheria senza ricetta
- utilizza collirio, gocce per le orecchie o il naso, spray nasali
- ha in terapia farmaci che assume per inalazione
- ha in terapia farmaci che assume per iniezione
- utilizza cerotti medicati, creme, gel o pomate
- utilizza supposte / ovuli
- utilizza preparati vitaminici, sali minerali o integratori
- utilizza preparati a base vegetale, rimedi omeopatici
- assume la pillola anticoncezionale.



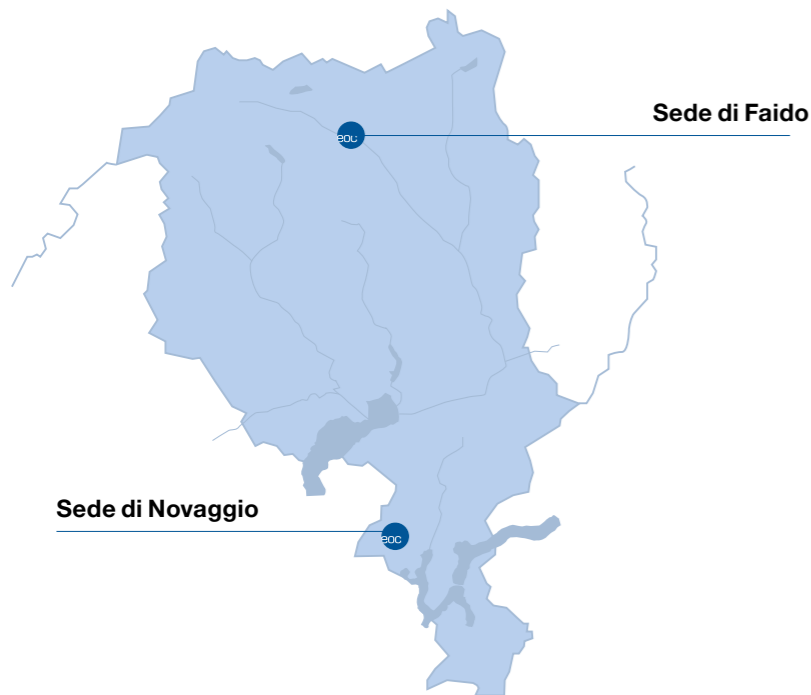
Diritti e doveri del paziente

L'Ente Ospedaliero Cantonale ritiene importante che i pazienti, oltre ad un trattamento medico di qualità e di cure appropriate, possano usufruire della migliore ospitalità così come di un'informazione adeguata, puntuale, esaustiva e comprensibile sulle terapie o gli interventi diagnostici, preventivi e riabilitativi che li riguardano.

La conoscenza da parte del paziente dei suoi diritti e doveri unitamente alle informazioni esaustive loro fornite sono la base per la creazione di un rapporto attivo e partecipativo tra medico e paziente. Per questo motivo la invitiamo a consultare la pagina internet "Diritti e responsabilità del paziente" presente nella sezione "Informazioni per il paziente" del sito internet:

<https://www.eoc.ch/pazienti/informazioni-per-il-paziente.html>





Faido

La Clinica è situata in una conca verde al centro della Valle Leventina a 700 metri di altitudine.

Trasporti pubblici

La Clinica è facilmente raggiungibile con il Servizio AutoPostali, che offre collegamenti diretti anche con la stazione ferroviaria di Faido.

Automobile

Autostrada A2 fino all'uscita di Faido. Un posteggio non custodito è a disposizione nell'area della Clinica.

Come raggiungerci

Novaggio

La Clinica è situata fra le colline del Malcantone a 650 metri d'altezza.

Trasporti pubblici

Treno FLP da Lugano a Magliaso-stazione e in seguito AutoPostale fino a Novaggio. La fermata di Novaggio dista ca. 10-15 minuti dalla Clinica. Le consigliamo di spedire il bagaglio alla vigilia della partenza, al fine d'evitare carichi inutili.

Automobile

Raggiungibile da Agno e da Ponte Tresa, direzione Novaggio. Un posteggio non custodito è a disposizione nell'area della Clinica. Durante la sua degenza esponga in modo visibile sul cruscotto la tessera che le viene consegnata all'ammissione in Clinica.



©EOC 2025

creoc@eoc.ch

www.eoc.ch/creoc

