



**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

Dipartimento Chirurgico

CARTA DEL SERVIZIO UNITÀ OPERATIVA OTORINOLARINGOIATRIA

Gentile Signora, Gentile Signore, benvenuta/o nel nostro reparto. Questa carta presenta l'equipe che si prenderà cura di lei, l'organizzazione dell'assistenza e gli impegni che ci assumiamo per rendere il suo ricovero sereno e soddisfacente. A lei chiediamo cortesemente di collaborare con un comportamento responsabile e corretto nel reciproco rispetto del Patto della Qualità.

Reparto: tel. 0542 662942

Ospedale di Imola - Via Montericco n.4 - 4° piano - Dip. Emergenza
centralino: 0542662111

e-mail: otorino.rep@ausl.imola.bo.it

Direttore– Dr. Daniele Perano

Coordinatrice infermieristica Degenza:

Capone Concetta, tel. 0542 662934 - fax 0542 662935

e-mail: caposala.ortopediaorl@ausl.imola.bo.it

Coordinatrice infermieristica Ambulatori:

Lauriola Raffaella, tel. 0542 662285 – fax 0542 662284

e-mail: caposala.dsa@ausl.imola.bo.it

Segreteria di reparto

Ruggeri Claudia, tel. 0542 662283 - fax 0542 662885

e-mail: otorino.rep@ausl.imola.bo.it

Riceve le telefonate dal lunedì al venerdì dalle 11 alle 12.

Personale medico:

L'equipe medica è composta da un Direttore e 5 Dirigenti Medici.

Personale Assistenziale

Tutto il personale è facilmente riconoscibile dal nominativo posto sul cartellino di identificazione e dalla qualifica connotata dal diverso colore della divisa.

Infermieri: operatori con divisa bordata in azzurro;

Operatori Socio Sanitari + Operatore Tecnico Assistenziale: operatori con la divisa bordata in giallo;

Personale addetto alle pulizie: operatore con la divisa di colore verde.

Ambulatori di Otorinolaringoiatria

Potrà accedere agli ambulatori di Otorinolaringoiatria situati al 1° piano per prime visite, visite di controllo e per eseguire esami strumentali (rinomanometria, prick-test, audiometria, vestibologia, endoscopia).

Negli ambulatori oltre ad infermieri ed operatori sociosanitari vi sono Tecnici di Audiometria (operatori con la divisa bordata in grigio).

PRESENTAZIONE DEL REPARTO

L'Unità Operativa si trova al 4° piano (lato DEA) dell'Ospedale Nuovo di Imola. È dotata di 8 posti letti organizzati in 4 camere ognuna delle quali con 2 posti letto, tutte dotate di servizi igienici interni. Ogni camera è provvista di letti elettrici regolabili tramite telecomando, comodino articolato con piano inclinabile, campanello di chiamata del personale con possibilità di dialogare con l'operatore tramite interfono, televisore a muro con 1 telecomando per stanza, armadio a disposizione dei degenti, una poltrona relax, servizi igienici completi dotati di doccia con dispositivi di appoggio e di chiamata del personale in caso di bisogno.

La sicurezza

Gli indumenti e gli oggetti personali vanno riposti negli appositi armadietti assegnati al momento del ricovero. Si prega di non tenere valigie od altri bagagli all'esterno dell'armadietto assegnato. Durante la degenza è sconsigliabile tenere con sé alte somme di denaro ed oggetti di valore. Il paziente ed i suoi familiari sono responsabili degli oggetti personali, compresi i presidi protesici. L'AUSL fornisce solo un presidio di conservazione delle protesi dentarie anch'esso in gestione a utenti, familiari, caregiver, persone di riferimento. Se ha bisogno di uscire dal reparto deve sempre avvisare il personale. Inoltre la invitiamo a segnalare al personale in servizio ogni eventuale incidente o disservizio.

La tutela della privacy

Le notizie sulla sua salute possono essere fornite solo a lei o a persona da lei designata. Se lo desidera può richiedere all'infermiere che non sia reso noto il suo stato di ricovero. Come previsto dall'articolo 13 Regolamento U.E. 2016/679, le informazioni sulla protezione e sul trattamento dei dati personali degli assistiti, da parte dell'Azienda USL di Imola, sono visionabili nel sito dell'Azienda www.ausl.imola.bo.it – sezione "Privacy". Inoltre possono essere visionate e ritirate in copia presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico in V. le Amendola 2 Imola, nonché presso le portinerie di tutti i presidi dell'Azienda USL di Imola.

Il diritto all'informazione

Il medico ha il dovere di informarla, se lo desidera, sulle sue condizioni di salute e sulle terapie in atto. Per l'intervento chirurgico ed altri trattamenti sanitari che possono comportare rischi è indispensabile la sua autorizzazione attraverso il modulo di consenso informato che le verrà consegnato dal personale di reparto.

L'ascolto e l'informazione

I Medici di reparto sono a disposizione per eventuali colloqui presso l'ambulatorio medico collocato in reparto, dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 e tramite loro potrà richiedere un colloquio con il Direttore di UOC.

La dimissione

Avviene di norma al mattino entro le 10. Al momento della consegna della documentazione di dimissione lei avrà un ulteriore colloquio con il medico di reparto con il quale potrà così chiarire tutti i suoi dubbi e porgere domande sul comportamento da tenere al domicilio. In allegato alla lettera di dimissione, le verrà consegnato il certificato di ricovero e dimissione che comprova la sua permanenza presso la nostra struttura, e le ricette per la prenotazione dei necessari controlli post operatori, così che lei possa procedere alla loro prenotazione tramite CUP prima di lasciare l'ospedale.

Documentazione clinica

La fotocopia della cartella clinica o degli esami in essa contenuti va richiesta all'ufficio accettazione, ubicato al piano terra, dopo la dimissione o la conclusione dell'iter diagnostico post dimissione. In nessun caso il personale di reparto è autorizzato a consegnare direttamente al paziente fotocopia della cartella clinica o di parte di essa.

Giornata di degenza

ore 7.00	Sveglia dei degenti e colazione
ore 8.00	Visita medica
ore 8.30/10.00	Medicazioni e dimissioni
ore 10.00/12.00	Accettazione nuovi ingressi
ore 12.00/12.30	Pranzo
ore 14.00/14.30	Visita medica
ore 17.00/17.30	Visita medica
ore 18.00/18.30	Cena
ore 21.00	Riposo serale

Orario di visita ai degenti:

dalle 7 alle 8
dalle 12 alle 14
dalle 18 alle 20

Per garantire la tranquillità dei pazienti ricoverati si prega di rispettare l'orario di visita. È consentito l'accesso in reparto ad un solo visitatore per ciascun paziente che, esclusivamente nella giornata dell'intervento chirurgico, potrà trattenersi per l'intero giorno.

IL PATTO di QUALITÀ

Le garanzie dell'unità operativa

- Rispetto della dignità personale: privacy, cultura e religione.
- Relazioni personali di cortesia, disponibilità, attenzione.
- Chiarezza e completezza delle informazioni sullo stato di salute: colloqui, documentazione clinica, dimissione.
- Acquisizione del consenso informato alle cure.
- Informazione e attenzione al trattamento del dolore.
- Servizio alberghiero confortevole: pasti, pulizia, servizi.
- Le informazioni circa la presenza di sostanze o di prodotti che provocano allergie o intolleranze sono disponibili rivolgendosi al personale in servizio.

I doveri dei pazienti e dei familiari

- Rispetto degli altri pazienti ricoverati.
- Rispetto dei professionisti e dell'organizzazione del lavoro del reparto e dell'Ospedale.
- Rispetto delle regole di convivenza ospedaliera: orari, visite, pasti, riposo, norme igienico sanitarie, silenzio.
- Rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi.
- Rispetto dei divieti (fumo, rumore, disturbo).
- Il paziente ricoverato è tenuto ad avvertire il personale in caso di allontanamento dal reparto, e dare indicazioni sui suoi spostamenti all'interno dell'ospedale.
- È consigliabile dotarsi delle posate e di un bicchiere.
Nell'eventualità che sia sprovvisto delle posate è comunque possibile richiederle al personale di reparto.

Segnalazioni (suggerimenti, reclami, elogi, sicurezza degli ambienti e delle cure)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), il Comitato Consultivo Misto (CCM) e lo staff Qualità Aziendale, sono garanti del patto di qualità: accolgono le segnalazioni, promuovono le azioni di miglioramento e verificano il gradimento della degenza con il questionario annuale della qualità percepita. URP e CCM si trovano presso la Direzione Generale – Ospedale Vecchio Viale Amendola,2, Imola tel. 0542 604121, fax 0542 604247 e-mail: urp@ausl.imola.bo.it.