



CARTA DEL SERVIZIO UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA NEFROLOGIA E DIALISI

Gentile Signora, Gentile Signore, benvenuta/o nel nostro servizio. Questa carta presenta l'équipe che si prenderà cura di lei, l'organizzazione dell'assistenza e gli impegni che ci assumiamo al fine di ottenere il miglior risultato terapeutico possibile. A lei chiediamo cortesemente di collaborare con un comportamento responsabile e corretto, nel reciproco rispetto del Patto della qualità.

Punto di ascolto: Tel. 0542 662543 – Fax 0542 662544

Ospedale Santa Maria della Scaletta - Via Montericco,4 Imola - centralino: 0542 662111

Direttore dell'Unità Operativa Complessa

Dr. M.R. Rapanà - Riceve: dal lunedì al venerdì dalle 13 alle 14 previo appuntamento

Dove siamo:

Ambulatori di Nefrologia: Ospedale S. Maria della Scaletta, V. Montericco 4 - Poliambulatori B, piano terra

Settore Degenza Nefrologica: Ospedale S. Maria della Scaletta, via Montericco 4, 3° piano (Medicina B)

Settore Emodialisi e Dialisi Peritoneale: Ospedale S. Maria della Scaletta, via Montericco 4, V° piano

PRESENTAZIONE SERVIZIO DIALISI

Coordinatrice Infermieristica

Maria Teresa Benedetto - tel. e fax. 0542 662543 – 0542 662544

Riceve: dalle 12 alle 13 il lunedì, martedì e venerdì, nello studio caposala

a) L' **EMODIALISI** dispone di 21 posti letto distribuiti in: tre camere da due posti letto; cinque camere da tre posti letto

La struttura mette a disposizione degli utenti:

- uno spogliatoio uomini e donne; un servizio di ristoro (colazione e merenda); un parcheggio riservato con apposito permesso da richiedere alla caposala.

Orari di accesso alla dialisi:

Dal lunedì al sabato, compresi i giorni festivi infrasettimanali:

- turno del mattino: dalle 7.30 alle 8; turno del pomeriggio: 13.30 alle 14

Cambio turno di Dialisi

Quando si rende necessario modificare il turno di dialisi, di regola si cerca **di non effettuare** cambi per:

- utenti che usufruiscano dei trasporti collettivi (pulmino, CRI); utenti che abbiano una attività lavorativa documentata; utenti che presentino problemi familiari documentati.

I restanti pazienti che non rientrano nelle condizioni descritte sopra, a rotazione, possono essere coinvolti nel cambio di un turno dialisi. Per criterio di trasparenza, tutti i cambi turni vengono registrati in una apposita tabella, appesa nelle bacheche situate negli spogliatoi.

DI CHE COSA CI OCCUPIAMO:

L'UOC di Nefrologia e Dialisi si occupa della diagnosi e cura delle malattie nefrologiche primitive e secondarie a malattie sistemiche, dell'ipertensione secondaria, della terapia conservativa della Malattia Renale Cronica, della terapia medica e dialitica dei pazienti affetti da Insufficienza Renale Acuta o Cronica, mediante:

- Ambulatorio nefrologico di I° accesso o ambulatori di II° livello, dedicati a specifiche nefropatie; Day Service nefrologico; Ricovero nel Settore Degenza Nefrologica; Consulenze per i pazienti ricoverati in altri reparti; Emodialisi e Dialisi Peritoneale.

PRESENTAZIONE DEGENZA NEFROLOGICA

Coordinatore Infermieristico Dario Robertazzo tel. 0542 662602

L'Unità Operativa è dotata di 4 posti letto di degenza nefrologica, al 3° piano dell'Ospedale di Imola.

In qualsiasi momento e per tutto il periodo di degenza ci si può rivolgere per ogni necessità al personale Medico, Infermieristico e Socio Assistenziale del reparto.

GIORNATA DI DEGENZA

Ore 7.15.....Sveglia degenti

Ore 8.15/8.45.....Prima colazione

Ore 8.40/11.40.....Visita dello staff medico

Ore 12.00/12.30...Distribuzione pranzo

Ore 14.00/16.00...Riposo pomeridiano

Ore 18.00/18.30...Cena

I visitatori possono entrare in reparto dalle 12 alle 14 e dalle 18 alle 19.

Durante tale intervallo si chiede cortesemente ai visitatori di non sostare nel corridoio per non ostacolare le attività assistenziali in corso. Durante il giorno nelle camere di degenza è permessa la presenza di una sola persona per degente.

Di notte un familiare o una persona di Sua fiducia si può trattenere in camera, con l'autorizzazione del personale sanitario.

LA SICUREZZA

- Gli indumenti e gli oggetti personali vanno riposti negli appositi armadietti assegnati al momento del ricovero.

- È sconsigliabile durante la degenza tenere con sé oggetti di valore.
 - La persona ricoverata è pregata di dotarsi delle posate (cucchiaio, forchetta, coltello), di un bicchiere e di acqua per il pasto serale. Nella eventualità che sia sprovvisto di posate è comunque possibile richiederli al personale di reparto che provvederà con materiale monouso.
 - Nell'eventualità ne sia sprovvista è comunque possibile richiederli al personale di reparto.
 - È consigliabile biancheria per la notte con apertura anteriore.
- Le raccomandiamo di segnalare al personale o alla Caposala ogni eventuale incidente o disservizio.

LA DIMISSIONE

La dimissione viene sempre concordata con lei e con i suoi famigliari di riferimento, attraverso colloquio con il medico responsabile.

Se necessario, prima della dimissione il medico e l'infermiere responsabili individuano e predispongono un piano di continuità diagnostico terapeutico assistenziale attraverso l'attivazione dei servizi intra/extra ospedalieri ed in particolare del suo medico curante. In linea con le direttive aziendali il Reparto si fa carico di fornirle i farmaci necessari per la terapia al domicilio al momento della dimissione. I certificati di ricovero possono essere richiesti al personale infermieristico dell'unità operativa e la fotocopia di cartella clinica va richiesta dopo la dimissione o la conclusione dell'iter diagnostico post dimissione, all'Ufficio Accettazione, situato al piano terra, vicino al CUP dell'Ospedale di Imola.

Presenza di un familiare in Sala Dialisi (*)

Per le peculiarità proprie del trattamento dialitico, salvo in casi eccezionali, generalmente la presenza dei familiari in sala dialisi non viene concessa.

- b) **DIALISI PERITONEALE** dispone di: una camera con 2 posti letto riservata all'addestramento e all'avvio alla Dialisi Peritoneale (DP); un ambulatorio dedicato alle visite periodiche degli assistiti in DP. I Certificati e/o le relazioni sullo stato di salute possono essere richiesti al personale medico dell'Unità Operativa.

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 alla caposala che non sia reso noto il suo accesso a questa Unità Operativa. Il medico ha il dovere di informarla, se lo desidera, sulle Sue condizioni di salute e sulle terapie in atto. 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

Per i trattamenti sanitari che possono comportare rischi è indispensabile la sua autorizzazione attraverso il modulo di consenso informato, che verrà consegnato e spiegato dal personale dell'Unità Operativa.

L'ascolto e l'informazione

I Medici sono a disposizione, per eventuali colloqui con i pazienti, familiari e Medici Medicina Generale, dalle 12 alle 14, dal lunedì al venerdì, presso l'Unità Operativa (salvo situazione impreviste) oppure in altri orari concordati, telefonando prima al 0542-662546

N.B. i punti con (*) sono dettagliati nel regolamento dell'UO consultabile presso la bacheca degli spogliatoi

IL PATTO della QUALITÀ

L'Unità Operativa di Nefrologia e Dialisi garantisce:

- Rispetto della dignità personale: privacy, cultura e religione
- Relazioni personali di cortesia, disponibilità, attenzione alle esigenze degli utenti
- Chiarezza e completezza delle informazioni sullo stato di salute, attraverso colloqui, completezza e leggibilità dei referti
- Informazione e attenzione al trattamento del dolore
- Servizio Alberghiero confortevole: pasti, pulizia e servizi
- Le informazioni circa la presenza di sostanze o di prodotti che provocano allergie o intolleranze sono disponibili rivolgendosi al personale in servizio
- Percorso protetto di dimissione e/o proseguimento iter diagnostico post dimissione
- Adeguamento dei tempi e delle modalità della terapia dialitica in relazione alle esigenze lavorative, scolastiche o familiari o per altre esigenze occasionali
- Trasparenza nel caso di cambi nel turno di dialisi
- Presa in carico delle persone affette da insufficienza renale di grado importante, per quanto riguarda la sorveglianza della Malattia Renale e relative complicanze

I doveri dei pazienti e dei familiari

- Rispetto degli altri utenti e/o pazienti ricoverati
 - Rispetto dei professionisti e dell'organizzazione del lavoro, del Servizio 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)
 - Al momento dell'ingresso in reparto, La preghiamo di comunicare eventuali allergie e/o intolleranze alimentari a cui fosse soggetto al personale assistenziale in servizio.
 - Avvisare sempre il personale nel caso, per qualsiasi motivo, ci si allontani dal reparto.
 - È vietato l'uso di qualunque dispositivo (per esempio videotelefono, tablet, macchina fotografica, ecc...) per la raccolta e la diffusione di immagini, suoni e video delle persone presenti nelle strutture aziendali.
- L'uso improprio e la diffusione illegittima di informazioni e foto lesive dell'immagine dell'Azienda e della riservatezza dei terzi e dei professionisti aziendali sarà valutata nelle opportune sedi.

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

L'Ufficio Relazioni con il pubblico (URP) ed il Comitato Consultivo Misto (CCM) sono garanti del patto di qualità: accolgono 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