



## CARTA DEL SERVIZIO UNITA' OPERATIVE COMPLESSE CHIRURGIA GENERALE - UROLOGIA

*Gentile Signora, Gentile Signore, benvenuta/o nel nostro reparto. Questa carta presenta l'équipe 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 di qualità.*

**Punto di ascolto** segreteria 0542 662517 - 662537

**Ospedale Santa Maria della Scaletta** - Via Montericco, 4 Imola - 4° piano centralino: 0542 662111  
e\_mail: [caposala.chiruro@ausl.imola.bo.it](mailto:caposala.chiruro@ausl.imola.bo.it)

**Direttore U.O.C. di Chirurgia Generale** - Dr Masetti Michele

Tel. 0542.662924 – [m.masetti@ausl.imola.it](mailto:m.masetti@ausl.imola.it)

Riceve: previo appuntamento tramite medico di reparto, presso il proprio studio al 4° piano DEA

**Direttore U.O.C. di Urologia** - Dr Garofalo Marco Tel. 0542.662775 – [m.garofalo@ausl.imola.bo.it](mailto:m.garofalo@ausl.imola.bo.it)

Riceve: per appuntamento tramite medico di reparto, presso il proprio studio al 1° piano OCN

**Coordinatrice Assistenziale**

Claudia Visani tel. 0542.662666 - fax. 0542. 662621

Riceve: dal lunedì al venerdì, dalle 12 alle 13, nel proprio studio al 4° piano

### PRESENTAZIONE DEL REPARTO

L'area chirurgica al 4° piano è organizzata in settori: rosso – verde - giallo.

Per qualsiasi necessità potrà rivolgersi al personale di assistenza, infermieri e operatori socio sanitari, che operano nella guardiola del settore di assegnazione. Il passaggio di consegne tra gli operatori dei diversi turni di servizio avviene nei seguenti orari: 6.55-7.20; 12.50-13.30; 19.40-20. Per permettere un completo passaggio delle informazioni è bene, per eventuali domande, attendere il termine delle consegne.

### 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 responsabile di settore 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](http://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 lei lo desidera, sulle sue condizioni di salute e sulle terapie in atto. Per l'intervento chirurgico e per i trattamenti sanitari che possono comportare rischi è indispensabile acquisire il suo consenso informato. Per questo, il personale medico le consegnerà un modulo in cui sono contenute informazioni sul trattamento sanitario, che una volta letto lei dovrà firmare. La invitiamo a leggere le principali informazioni che possono interessare la sua degenza, la preparazione all'intervento chirurgico, tali informazioni sono esposte nella bacheca del soggiorno e consegnate al momento del ricovero.

### L'ascolto e l'informazione

I medici sono a disposizione per eventuali colloqui con i pazienti e i parenti, presso lo studio medico dell'unità operativa nei giorni feriali dalle 12 alle 13.

### Dimissione e Documentazione Sanitaria

La dimissione viene concordata dal medico responsabile di reparto con lei e con i suoi famigliari di riferimento. In allegato alla lettera di dimissione, le verrà consegnato il modulo per il ritiro dei farmaci prescritti a domicilio qualora necessari, che potrà ritirare al servizio di distribuzione diretta farmaci (presso il servizio di Farmacia Interna dell'Ospedale Nuovo) dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 15.30. Se necessario, il medico responsabile individua e predispone un piano di continuità assistenziale attraverso l'attivazione di una dimissione protetta in collaborazione con i servizi territoriali ed il suo medico di famiglia. I certificati di ricovero possono essere richiesti al personale infermieristico dell'unità operativa. La copia di cartella clinica può essere richiesta all'ufficio Accettazione (Piano terra Ospedale), dopo la dimissione.

### Colloquio con gli informatori scientifici

I rappresentanti del marketing delle Aziende farmaceutiche vengono ricevuti dai medici nei giorni di martedì e venerdì dalle 14 alle 15 presso la zona studi medici piano terra. L'informatore dovrà comunicare la propria presenza anticipatamente alla casella postale aziendale del Direttore e sempre alla Direzione aziendale [segr.dipartimentiosp@ausl.imola.bo.it](mailto:segr.dipartimentiosp@ausl.imola.bo.it)

### GIORNATA DI DEGENZA

Ore 7.00.....sveglia degenti  
Ore 8.15 /09.00.....distribuzione colazione  
Ore 8.45/11.00.....visita dello staff medico  
Ore 12.00/12.15.....distribuzione pranzo  
Ore 14.00/15.00 .....riposo pomeridiano  
Ore 15.00/16.30.....visita dello staff medico

Ore 18.00/18.30.....distribuzione cena  
Ore 21.00 .....riposo serale

### **Accesso dei visitatori**

È ammessa la presenza di un solo visitatore al letto del degente nelle seguenti fasce orarie: dalle 12 alle 14, dalle 18 alle 19. La porta di ingresso al reparto resta aperta solo durante gli orari di visita.

### **Assistenza dei familiari**

Al di fuori degli orari di visita, anche di notte, è permessa la presenza di un familiare o una persona di sua fiducia, previa autorizzazione del personale sanitario. Durante la visita medica o altre attività assistenziali la persona che l'assiste potrà attendere nel soggiorno o preferibilmente nell'atrio del reparto. L'eventuale cambio con altra persona dovrà avvenire durante l'orario di entrata dei visitatori. La porta di accesso della Portineria centrale chiude dalle 20.30 alle 6.00.

### **Informazioni particolari**

All'ingresso in reparto l'assegnazione del posto letto avverrà in funzione delle necessità psicofisiche, cliniche, organizzative, per i medesimi motivi durante la degenza potranno essere effettuati spostamenti di posto letto. Gli indumenti e gli oggetti personali vanno riposti negli appositi armadietti assegnati al momento del ricovero. In caso di trasferimento anche temporaneo in altra unità operativa è necessario raccogliere i propri indumenti e oggetti personali e lasciare libera l'unità di degenza.

Eventuali effetti personali dimenticati alla dimissione e non ritirati successivamente in tempi brevi, non potranno essere conservati. La persona ricoverata è pregata di dotarsi delle posate (cucchiaio, forchetta, coltello), di un bicchiere e di acqua. Nella eventualità che sia sprovvisto di posate è comunque possibile richiederli al personale di reparto che provvederà con materiale monouso.

Durante la visita medica è preferibile tenere Tv e telefono cellulare spenti.

Si consiglia di non fare entrare in degenza i bambini.

Si raccomanda di segnalare alla Coordinatrice ogni eventuale disservizio.

## **IL PATTO della QUALITA'**

### **Le garanzie del reparto**

- Relazioni personali di cortesia, disponibilità, attenzione alla dignità personale: privacy, cultura e religione.
- Chiarezza e completezza delle informazioni su: preparazione pre-operatoria, modalità di ricovero, intervento chirurgico, stato di salute.
- Riduzione delle giornate di degenza mediante percorso ambulatoriale pre-intervento.
- Rispetto dei tempi di attesa per intervento chirurgico secondo la classe di priorità assegnata.
- Percorso protetto di dimissione con particolare attenzione al paziente portatore di stomia.
- Eventuale completamento iter diagnostico post dimissione.

### **I doveri dei pazienti e dei famigliari**

- Rispetto degli altri pazienti ricoverati.
- Rispetto dei professionisti e dell'organizzazione del lavoro.
- Rispetto delle regole di convivenza ospedaliera: orari, visite, pasti, riposo, norme igienico sanitarie, silenzio.
- 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.
- Rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi.
- Rispetto dei divieti (fumo, rumore, disturbo)
- 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
- Durante la degenza è sconsigliabile tenere con sé denaro ed oggetti di valore. Il paziente ed i suoi familiari sono responsabili degli oggetti personali compresi i presidi protesici.  
Al momento dell'accesso al reparto è necessario segnalare di essere portatori di protesi dentaria e/o acustica. In mancanza di un contenitore personale del paziente, ne verrà consegnato uno che dovrà essere sempre correttamente utilizzato per tutta la durata della degenza. L'AUSL fornisce solo un presidio di conservazione delle protesi anch'esso in gestione a utenti/familiari/caregiver/persona di riferimento. Si raccomanda di prestare particolare attenzione a riporre il contenitore della protesi in luogo chiuso (es. cassetto del comodino) in tutti i casi in cui la protesi venga rimossa dalla sua sede. Si raccomanda a familiari e caregiver di assistiti anziani o affetti da disturbi cognitivi, di vigilare sulla corretta tenuta e custodia di questi beni nel corso della degenza. Analogamente, altre tipologie di ausili (occhiali, etc.) devono essere correttamente custodite e tenute dalla persona assistita che ne è proprietaria.
- È indispensabile avvisare sempre il personale nel caso, per qualsiasi motivo, si presentasse la necessità di uscire dal reparto.

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

URP e CCM sono garanti del monitoraggio sulle segnalazioni, della promozione delle azioni di miglioramento e della verifica del gradimento della degenza attraverso il questionario annuale della qualità percepita. URP e CCM si trovano presso la Direzione Generale - Ospedale Vecchio - Via Amendola, 8 Imola. Tel. 0542604121 - fax 0542604247 - e\_mail: [urp@ausl.imola.bo.it](mailto:urp@ausl.imola.bo.it)