



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

CARTA DEL SERVIZIO UNITÀ OPERATIVA COMPLESSE INTERAZIENDALE CHIRURGIA DELLA MAMMELLA – BRESOM

Gentile Signora, Gentile Signore, benvenuta/o nel nostro reparto. Questa carta presenta 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: Tel. 0542662503 - Fax. 0542662502

Ospedale di Imola - Via Montericco n.4 - 2° piano

centralino: 0542662111

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

ostetriche.gin@ausl.imola.bo.it

Direttore U.O.C. di Chirurgia della mammella – BRESOM – Prof. Mario Taffurelli, tel: 051-2143344

mario.taffurelli@aosp.bo.it

Riceve all' IRCCS Azienda Ospedaliero Universitaria di Bologna Policlinico Sant'Orsola Bologna Padiglione 5, III piano Ala D

Il lunedì dalle 9:00 alle 10:00 previo appuntamento telefonico al 051.2143344

Coordinatrice assistenziale

Elena Marmocchi Tel: 0542662524

Riceve anche telefonicamente: dal lunedì al venerdì, dalle 11 alle 12, presso lo studio coordinatrice al 2° piano.

Case Manager percorso mammella (pre e post ricovero)

Giovannini Anna Tel: 0542.662332 cell aziendale 3486559923

e-mail: a.giovannini@ausl.imola.bo.it

Riceve anche telefonicamente il lunedì, martedì e venerdì dalle 11 alle 17, il mercoledì e giovedì dalle 11 alle 14

PRESENTAZIONE DEL REPARTO

L'UO Interaziendale- Chirurgia della Mammella – BRESOM, è una struttura di chirurgia specialistica senologica afferente alla struttura complessa di chirurgia della mammella dell'IRCCS Azienda Ospedaliero-Universitaria di Bologna Policlinico Sant'Orsola Bologna ed è dotata di 4 posti letto collocati al 2° piano dell'Ospedale Santa Maria della Scaletta di Imola presso l'UOC di Ostetricia e Ginecologia. Il personale medico responsabile appartiene all'équipe chirurgica, mentre il personale assistenziale è composto da ostetriche e infermiere al quale può rivolgersi per tutto il periodo di degenza.

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–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 i trattamenti sanitari che possono comportare rischi è indispensabile acquisire il suo consenso informato. Per questo, il personale di reparto le consegnerà un modulo in cui sono contenute informazioni sul trattamento sanitario, che lei dovrà leggere e riconsegnare firmato.

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 ore 12.00 alle ore 13.00. Al fine di avere informazioni da parte del chirurgo che ha effettuato l'intervento è necessario che il parente della persona operata attenda, durante l'intervento, di fronte alla sala operatoria al 2° piano.

Dimissione e Documentazione Sanitaria

La dimissione viene sempre concordata con lei e con i suoi famigliari di riferimento, previo colloquio con il medico responsabile. Allegato alla lettera di dimissione le verrà consegnato il modulo per il ritiro dei farmaci prescritti a domicilio, che potrà ritirare al Punto Unico di distribuzione farmaci dell'ospedale. 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 nel settore di degenza. La copia di cartella clinica può essere richiesta all'Ufficio Accettazione (piano terra dell'ospedale), dopo la dimissione.

Colloquio con gli informatori scientifici: I rappresentanti del marketing delle Aziende farmaceutiche vengono ricevuti dai medici il venerdì dalle 13 alle 14 presso il corridoio della sala operatoria, avvisando, tramite citofono, gli infermieri della sala che informeranno il chirurgo di turno.

GIORNATA DI DEGENZA

Ore 7.15 sveglia degenti
Ore 8.15/9.00distribuzione colazione
Ore 8.00/11.00visita dello staff medico
Ore 12.00/12.30 ...distribuzione pranzo
Ore 14.00/16.00 ...riposo pomeridiano
Ore 18.00/18.30 ...distribuzione cena
Ore 21.00.....riposo serale

I visitatori possono accedere al reparto dalle 12 alle 14 e dalle 18 alle 19 ed è ammessa la presenza di un solo visitatore al letto della degente. Durante le attività infermieristiche e la visita medica i visitatori sono tenuti ad uscire dalla stanza ed attendere fuori dal reparto.

Rappresentano condizioni particolari la paziente minore e/o la paziente fragile per le quali la presenza dell'accompagnatore è prevista h 24, prevedendo l'alternanza con un'altra persona di riferimento, ma evitando la concomitanza di più visitatori.

Eventuali esigenze particolari potranno essere valutate e definite caso per caso, anche in base alle condizioni cliniche della paziente.

Le porte dell'ospedale verranno chiuse alle 21 e riapriranno alle 6. Dopo tale orario potranno accedere alla struttura solo persone autorizzate. Pertanto è necessario comunicare al personale di reparto il nome e cognome delle persone che eventualmente potrebbero accedere al reparto dopo l'orario consentito.

Informazioni particolari

All'ingresso in reparto l'assegnazione del posto letto avverrà in funzione delle necessità psicofisiche, cliniche e organizzative, per i medesimi motivi durante la degenza potrebbero essere effettuati degli spostamenti del posto letto.

Gli indumenti e gli oggetti personali vanno riposti negli appositi armadietti assegnati al momento del ricovero. Si raccomanda a familiari e Caregiver di assistiti e anziani o affetti da disturbi cognitivi, di vigilare sulla corretta tenuta e custodia di eventuali protesi dentarie, acustiche e occhiali. Durante la degenza questi ausili devono essere correttamente custoditi e tenuti dalla persona assistita che ne è proprietaria. È sconsigliato tenere con sé oggetti di valore. La persona ricoverata è pregata di dotarsi delle posate (cucchiaio, forchetta, coltello) e di un bicchiere. È consigliabile biancheria per la notte con apertura anteriore e ciabatte o pantofole chiuse. Nel caso si presentasse la necessità di uscire dal reparto, è indispensabile avvisare il personale. Si raccomanda di segnalare al personale 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.
- Eventuale completamento iter diagnostico post dimissione.
- 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 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)
- 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. L'AUSL fornisce solo un presidio di conservazione delle protesi anch'esso in gestione a utenti/familiari/caregiver/persona di riferimento.
- 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)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), il Comitato Consultivo Misto (CCM) e lo staff Qualità Aziendale, sono garanti del patto di qualità: raccolgono 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.