

Giornata di degenza

Ore 7.15 sveglia degenti
Ore 8.15/9.00distribuzione colazione
Ore 8.30/11.00visita 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 22.00.....riposo serale

Accesso visitatori e assistenza dei familiari

L'accesso dei visitatori nelle diverse aree è regolato dagli appositi cartelli posti all'entrata.

E' ammessa la presenza di **un solo** visitatore al letto del degente. Sono sconsigliate le visite dei bambini. Durante le attività infermieristiche e la visita medica, visitatori e parenti sono tenuti ad uscire dalle stanze ed attendere in sala di attesa.

Di notte un familiare o una persona di sua fiducia si può trattenere in camera, previa autorizzazione del personale sanitario.

Informazioni particolari

Gli indumenti e gli oggetti personali vanno riposti negli appositi armadietti assegnati al momento del ricovero. E' dovere dei pazienti o dei familiari ritirare entro 30 giorni dalla dimissione gli effetti personali dimenticati presso l'unità operativa. Durante la degenza è sconsigliato tenere con sé oggetti di valore: il paziente ed il familiare sono responsabili della custodia degli oggetti personali, compresi i **presidi protesici**.

La persona ricoverata è pregata di dotarsi delle posate (cucchiaio, forchetta, coltello, cucchiaino), di un bicchiere e di acqua per il pasto serale. Nell'eventualità si sia sprovvisti di posate, è possibile richiedere un set al personale. E' consigliabile biancheria per la notte con apertura anteriore. Per pazienti in trattamento riabilitativo è consigliato l'uso di tuta o pigiama completo e di scarpe o pantofole chiuse.

Nel caso si presentasse la necessità di allontanarsi dal reparto, è indispensabile avvisare il personale.

Si raccomanda di segnalare ogni disservizio al Coordinatore Assistenziale che riceve dalle 12 alle 13 dal lunedì al venerdì.

IL PATTO di QUALITÀ

Le garanzie dell'unità operativa

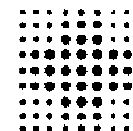
- Rispetto della dignità personale: privacy, cultura e religione.
- Relazioni personali di cortesia, disponibilità, attenzione.
- Chiarezza e completezza delle informazioni sullo stato di salute: colloqui, documentazione clinica, dimissione.
- Percorso protetto di dimissione, Acquisizione del consenso 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
- Eventuale completamento di iter diagnostico post dimissione.

I doveri dei pazienti e dei familiari

- Rispetto delle altre persone ricoverate.
- Rispetto dei professionisti e dell'organizzazione del lavoro dell'unità operativa 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, cellulare)
- 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.

Segnalazioni (suggerimenti, reclami, elogi)

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 della qualità percepita. URP e CCM si trovano presso la Direzione Generale - Ospedale Vecchio - Via Amendola, 2 Imola. tel. 0542604121 - fax 0542604247 - e_mail: urp@ausl.imola.bo.it



**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**

Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

Dipartimento Medico-Oncologico

**CARTA DEL SERVIZIO
AREA MEDICA VI PIANO**

U.O.C. Medicina 1

S.S.U. Stroke care

S.S.D. Medicina a Minore Intensità Clinica

*Gentile Signora, Egregio Signore,
benvenuta/o nei nostri reparti.*

Questa carta presenta le équipe che si prenderanno 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

Dalle ore 11.00 alle ore 13.00
Tel. 0542662623--0542662511;
Fax 0542662532

Ospedale Santa Maria della Scaletta

Via Montericco, 4 Imola

6° piano

centralino: 0542662111

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

Febbraio 2016

**Direttore dell'Unità Operativa
Complessa Medicina 1**

Dr. Corrado Brignola Tel. 0542662306
c.brignola@ausl.imola.bo.it

Riceve: dal lunedì al venerdì dalle ore 12.45 alle ore 13.45, nello studio piano terra.

**Responsabile Struttura Semplice di
Unità Operativa Stroke care**

Dr.ssa Elena Cerioli – Tel. 0542662677

Riceve: dal lunedì al venerdì dalle ore 12.45 alle ore 13.45, nello studio in reparto.

**Responsabile Struttura Semplice
Dipartimentale Medicina a Minore Intensità
Clinica**

Dr. Stefano Pasquali – Tel. 0542662685

Riceve: dal lunedì al venerdì dalle ore 12.45 alle ore 13.45, nello studio in reparto.

Coordinatore assistenziale

Patrizia Degli Esposti - Tel. 0542662511, fax 0542662532

Riceve: dal lunedì al venerdì, dalle ore 12.00 alle ore 13.00, nel suo studio al 3° settore.

Presentazione dell'area di degenza

L'area di degenza dispone di 66 posti letto suddivisi:

- n. 32 letti di Medicina 1
- n.10 letti Area medica Stroke care
- n. 24 letti Area medica Minore intensità

Professionisti

Le figure professionali che operano all'interno della degenza sono: personale medico, infermieristico, operatori sociosanitari e operatori addetti all'igiene ambientali.

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.

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 spiegherà la procedura e consegnerà un modulo in cui sono contenute informazioni sul trattamento sanitario, che lei dovrà leggere e riconsegnare firmato.

L'ascolto e l'informazione

Il nome del medico di riferimento per ogni paziente è scritto presso lo studio medico dedicato ad ogni settore. I medici sono a disposizione per colloqui con pazienti e parenti dal lunedì al venerdì, di norma, nella fascia oraria ore 12.45 - 13.45 presso i rispettivi studi dell'unità operativa. Oltre questa fascia, per urgenze cliniche è a disposizione il medico di guardia. **I Medici di Medicina Generale che** avessero necessità di parlare con un collega della Medicina 1, possono chiamare dalle ore 8,30 alle ore 13 al n° tel. **0542662623**; nel caso il collega fosse impegnato, il Medico potrà lasciare il proprio riferimento all'operatore che risponde e sarà richiamato.

La dimissione o il trasferimento viene concordata con lei e con i suoi famigliari, previo colloquio con il medico di riferimento.

Allegato alla lettera di dimissione, in caso nel corso del ricovero le fossero state modificate le terapie domiciliari, le sarà consegnato un modulo per il ritiro al punto di distribuzione farmacia interno dei farmaci prescritti a domicilio.

Se necessario, il medico di riferimento 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.

La documentazione sanitaria

I certificati attestanti il 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.

Per il ritiro di referti o lastre in sospeso rivolgersi all'ufficio di segreteria della rispettiva area di degenza del 6° piano, dal lunedì al venerdì dalle ore 11.00 alle ore 11.30 o previo appuntamento.