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

Dipartimento Chirurgico

CARTA DEL SERVIZIO UNITÀ OPERATIVA ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA

Ospedale Santa Maria della Scaletta, via Montericco n.4, Imola - 4° piano - Dip. Emergenza - centralino: 0542 662111

Gentilissim, benvenut*.*
Con questa carta, vogliamo presentare l'Unità Operativa di Ortopedia e Traumatologia, l'organizzazione dell'assistenza e gli impegni che ci assumiamo per garantire assistenza di qualità. Chiediamo di collaborare con senso di responsabilità e rispetto reciproco, in linea con i principi del Patto di Qualità.

Punto di Ascolto: tel. 0542 662934

Direttore: Dott. C. Impallomeni - Tel. 0542 662939 - Riceve: 4° piano D.E.A., su appuntamento telefonico

Coordinatrice Assistenziale: Capone Concetta – Tel. 0542 662934 – Fax 0542 662935 - E-mail: caposala.ortopediaorl@ausl.imola.bo.it Riceve: dal lunedì al venerdì, dalle 12 alle 13, al 4° piano D.E.A.

Presentazione del reparto
L'Unità Operativa si trova al 4° piano del DEA e dispone di 24 posti letto, così suddivisi:
11 camere con 2 posti letto; 2 camere con 1 posto letto
Tutte le camere sono dotate di: letti elettrici, regolabili in altezza con telecomando; comodino articolato con piano inclinabile, utile per mangiare e leggere; armadietto con cassaforte per custodire gli oggetti di valore; campanello per chiamare il personale, con possibilità di parlare direttamente con l'operatore o l'operatrice tramite interfono; una poltrona relax; un televisore a soffitto con telecomando; bagno con doccia, bidet, WC con rialzo, maniglie di sostegno e campanello per chiamare il personale in caso di bisogno.
L'Unità Operativa mette inoltre a disposizione delle persone ricoverate e di chi le accompagna: un soggiorno con poltrone relax, televisore e armadietti per gli oggetti personali; un servizio igienico per visitatori, visitatrici e persone esterne; un bagno attrezzato per le persone con disabilità. Le figure professionali presenti nell'Unità Operativa sono: personale medico, infermieristico, socio-sanitario e fisioterapico. Per qualsiasi necessità, è possibile rivolgersi al personale presso la guardiola infermieristica. Il personale è riconoscibile dal cartellino identificativo, che riporta nome e qualifica, e dal colore della divisa. Il personale addetto alle pulizie indossa una divisa verde. Il passaggio di consegne tra il personale dei diversi turni avviene nei seguenti orari: 6.50-7.15; 12.50-13.20; 19.50-20.10. Per le necessità non urgenti, si chiede di attendere la fine delle consegne, per consentire il regolare scambio di informazioni.

La tutela della privacy
Le notizie sulla salute possono essere fornite solo alla persona interessata o a chi da essa indicata. Qualora il personale medico necessiti avere informazioni riguardo prestazioni eseguite precedentemente, le chiederà il consenso verbale alla consultazione del suo Fascicolo Sanitario Elettronico. Al momento dell'accesso alla struttura è possibile chiedere al personale di non comunicare ad altre persone la propria presenza. L'informativa sul trattamento dei dati personali, prevista dall'articolo 13 del Regolamento UE 2016/679, è disponibile sul sito www.ausl.imola.bo.it, nella sezione "Policy Privacy e protezione del dato personale", presso l'URP, in viale Amendola 8 a Imola, e nelle portinerie aziendali.

Il diritto all'informazione
Il personale medico fornisce, su richiesta, informazioni sulle condizioni di salute e sulle terapie in corso alla persona interessata o a chi è autorizzato a riceverle. Per gli interventi chirurgici e i trattamenti sanitari che comportano rischi è necessario il consenso informato. Il personale medico fornirà tutte le informazioni sul trattamento e consegnerà un modulo da leggere e firmare. È possibile chiedere tutti i chiarimenti necessari prima di firmarlo e riconsegnarlo. Nel soggiorno è presente un porta-dépliant con materiali informativi per le persone ricoverate e per i loro familiari.

L'ascolto e l'informazione
Il personale medico è disponibile per colloqui con le persone ricoverate e le persone familiari presso lo studio medico dell'Unità Operativa: dal lunedì al venerdì, dalle 13 alle 14, e il sabato, dalle 12 alle 13. Se necessario, il personale medico geriatra incontra le persone familiari su appuntamento, da concordare con il personale di coordinamento.

La dimissione
La dimissione è concordata dal personale medico con la persona ricoverata e le persone familiari. Di norma, avviene entro le ore 13. Se necessario, il personale medico predispone un piano per garantire la continuità delle cure dopo la dimissione, in collaborazione con i servizi territoriali e la medica o il medico di famiglia. Per raggiungere il parcheggio al momento della dimissione, sono disponibili carrozzine presso la portineria. Il trasporto a domicilio in ambulanza può essere prenotato dalle persone familiari con almeno un giorno di anticipo. I certificati di ricovero possono essere richiesti al personale infermieristico dell'Unità Operativa. Dopo la dimissione, la copia della cartella clinica può essere richiesta all'Ufficio Accettazione, al piano terra dell'ospedale.

Giornata di degenza
Ore 7.00 – Sveglia, igiene e mobilizzazione.
Ore 8.00-8.30 – Colazione.
Ore 9.00-11.30 – Visita medica, medicazioni e riabilitazione.
Ore 12.00-12.15 – Pranzo.
Ore 14.00-15.00 – Riposo pomeridiano.
Ore 15.00-16.30 – Controlli, igiene e riabilitazione.
Ore 16.30-17.30 – Mobilizzazione e posture.
Ore 18.00-18.30 – Cena.
Ore 21.00 – Riposo notturno.

Terapie farmacologiche e riabilitazione
Le terapie farmacologiche vengono preparate e somministrate, di norma, alle ore 8, 12, 14, 16, 18 e 22. Alcune terapie, come quelle antibiotiche, possono richiedere orari diversi, anche alle ore 24 o alle 6. Il personale fisioterapista non è presente il sabato, la domenica e i festivi. In questi giorni vengono fornite indicazioni sul comportamento riabilitativo da seguire autonomamente, cioè sulle modalità di movimento, sulle posture da mantenere e sulle attività da svolgere durante la giornata, secondo le indicazioni ricevute.

Accesso delle persone in visita
È consentita la presenza di una sola persona in visita per ogni persona ricoverata, nei seguenti orari: dalle 7 alle 8, dalle 12 alle 14 e dalle 18 alle 20. In caso di particolari necessità, il personale di coordinamento può autorizzare visite fuori orario. Le porte di accesso al reparto sono aperte solo durante gli orari di visita.

Assistenza delle persone familiari o di fiducia
Al di fuori degli orari di visita, anche di notte, può rimanere una persona familiare o di fiducia, con l'autorizzazione del personale sanitario. Il giorno dell'intervento, compresa la notte, è consentita la presenza di una persona familiare o di fiducia. Durante la visita medica e le attività infermieristiche, la persona che assiste può attendere in soggiorno. Il cambio con un'altra persona deve avvenire durante gli orari di visita.

Informazioni particolari
Per i trattamenti riabilitativi è necessario indossare scarpe comode e chiuse. Durante la degenza è possibile acquistare i presidi indicati dal personale medico ortopedico. L'Ospedale ha autorizzato alcune ditte a effettuare prove e consegne dei presidi direttamente in reparto. Per eventuali problemi o disservizi, è possibile rivolgersi al personale di coordinamento assistenziale.

IL PATTO di QUALITÀ

Le garanzie dell'unità operativa
- Rispetto della dignità della persona, della privacy, dell'identità di genere, delle convinzioni religiose e delle diverse origini, con possibilità di avvalersi della mediazione culturale.
- Professionalità del personale sanitario mediante formazione continua.
- Cortesia, disponibilità e attenzione nei rapporti con le persone ricoverate.
- Chiarezza e completezza delle informazioni sullo stato di salute.
- Comfort alberghiero, pasti e pulizie
- Acquisizione del consenso informato alle cure.
- Informazioni sulle sostanze e sui prodotti che possono causare allergie o intolleranze, rivolgendosi al personale.

L'Unità Operativa si impegna inoltre a garantire:
- Soluzioni chirurgiche personalizzate ed innovative mediante l'offerta di metodiche ad alto livello di specializzazione.
- Una corretta informazione circa la procedura chirurgica che verrà utilizzata.
- Ridurre i tempi di ricovero con l'attivazione di un percorso ambulatoriale preoperatorio (esami preoperatori e visita anestesiologica in ambulatorio operandi).
- Attivare un percorso protetto di dimissione con particolare attenzione alla persona ricoverata anziana con frattura del femore.
- Garantire appropriatezza nell'applicazione dei protocolli per la gestione del dolore, antitrombotici e antibiotici.
- Aderire al progetto di sorveglianza e studio delle infezioni delle ferite chirurgiche sugli interventi di amputazione, riduzione aperta di frattura, protesi d'anca, protesi di ginocchio, protesi di spalla, interventi sul gomito e sull'arto superiore.
- Garantire il percorso ortogeriatrico per le persone ricoverate affette da patologia traumatica del collo del femore.

Doveri delle persone ricoverate e delle famiglie
- Rispetto delle altre persone degenti.
- Rispetto delle professioniste e dei professionisti e del loro lavoro.
- Rispetto delle regole organizzative.
- Rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi.
- Rispetto dei divieti (fumo, rumore, disturbo, etc.)
- 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 non autorizzata di informazioni e foto lesive dell'immagine dell'Azienda e della riservatezza dei terzi oltre che delle professioniste e dei professionisti aziendali può comportare responsabilità a carico di chi li realizza o li diffonde
- Per ridurre il rischio di smarrimento o danneggiamento di effetti personali, si raccomanda di non portare oggetti di valore (es. denaro, gioielli) o di affidarli a familiari e accompagnatori di fiducia.
- La persona ricoverata, insieme ai familiari, caregiver o persona di riferimento, è responsabile della custodia degli effetti personali, compresi i presidi protesici.
- Al momento dell'ingresso in reparto è importante segnalare la presenza di protesi dentarie e/o apparecchi acustici. Se non si dispone di un contenitore personale, ne verrà fornito uno, da utilizzare per tutta la durata della degenza. Il contenitore, così come le protesi, resta sotto la responsabilità della persona ricoverata e delle persone di riferimento. Si consiglia di riporre il contenitore in un luogo chiuso (ad esempio nel cassetto del comodino) quando la protesi non è indossata. Le persone di famiglia e i caregiver di persone anziane o con disturbi cognitivi sono invitate a prestare particolare attenzione alla corretta gestione di questi dispositivi durante la degenza. Anche altri ausili personali (ad esempio occhiali) devono essere custoditi con cura dalla persona assistita e dalle persone di riferimento.
- 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.
- È consigliabile dotarsi di posate, bicchiere e acqua. In caso di necessità, è comunque possibile richiederli al personale.
- È necessario informare sempre il personale nel caso si intenda lasciare temporaneamente o definitivamente il reparto, anche per brevi periodi, concordandolo preventivamente ed eccezionalmente con la Medica o il Medico e con il personale infermieristico in servizio.

NOTA BENE: dalle 22 alle 6 viene attivato un sistema di sicurezza che prevede un allarme acustico in caso di apertura e/o chiusure delle porte di accesso del reparto.

Segnalazioni (suggerimenti, reclami, elogi, sicurezza degli ambienti e delle cure)
L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), il Comitato Consultivo Misto (CCM) ed il Servizio Qualità Aziendale sono garanti del monitoraggio sulle segnalazioni, della promozione delle azioni di miglioramento e della verifica del gradimento della degenza attraverso le segnalazioni e gli elogi pervenuti. URP e CCM si trovano presso la Casa della Comunità di Imola, Viale Amendola, 8, Imola, tel. 0542 604121; fax 0542 604247; e-mail: urp@ausl.imola.bo.it.