

# Carta del Servizio

## AREA CRITICA

### Il patto della qualità

Le garanzie dell'Area Critica:

- Le attività sono svolte da personale medico ed infermieristico adeguatamente formato che opera secondo protocolli stabiliti;
- Rispetto della dignità personale: privacy, cultura e religione;
- Chiarezza e completezza delle informazioni sullo stato di salute: colloqui, documentazione clinica, dimissione;
- Informazione e attenzione al trattamento del dolore
- Partecipazione a progetti nazionali volti alla valutazione e al confronto con le altri centri, per garantire sempre più elevati standard di assistenza;
- Collaborazione con il territorio nell'assistenza dei pazienti a domicilio per la gestione dei presidi specialistici necessari alle funzioni vitali.

### I doveri dei pazienti e dei familiari

- Rispetto della privacy degli altri pazienti ricoverati, rimanendo accanto al proprio congiunto evitando di allontanarsi dalla postazione.
- Rispetto dei professionisti e dell'organizzazione del lavoro.
- 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).

### Segnalazioni

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) ed il Comitato Consultivo Misto (CCM) sono garanti del Patto di Qualità: accolgono 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](mailto:urp@ausl.imola.bo.it)

<b>UOC ANESTESIA E RIANIMAZIONE</b> <i>Direttore Dott. I. Bacchilega</i>	
<b>SEMINTENSIVA</b> <i>Responsabile Dott.ssa M.G. Vespignani</i>	
<b>ORARI INGRESSO</b> 13:30-15:30 18:00-20:30	<b>NOTIZIE AI FAMILIARI</b> 13:30-14:30
<b>UOC CARDIOLOGIA – UTIC</b> <i>Direttore Dott. C. Antenucci</i>	
<b>ORARI INGRESSO</b> 13:00-15:30 18:00-20:30	<b>NOTIZIE AI FAMILIARI</b> 13:00-13:30
<b>Coordinatore Assistenziale Area Critica</b> CPSE V. Bernardi	

Ultimo aggiornamento Febbraio 2019

### AREA CRITICA

Gentile Signore/Signora,  
in questo momento che sappiamo essere difficile, vogliamo rassicurarLa che il suo familiare con i suoi bisogni è al centro del nostro impegno quotidiano.  
L'area critica identifica il luogo dove viene assicurato un livello intensivo di cura medico/infermieristico a persone che attraversano una fase di instabilità clinica tale da richiedere un costante supporto e monitoraggio delle funzioni vitali.  
La Terapia Semintensiva offre inoltre assistenza post-operatoria a persone sottoposte ad interventi chirurgici eseguiti in urgenza o programmati.  
La terapia Semintensiva cardiologica gestisce prioritariamente il percorso dei pazienti cardiologici in fase acuta.  
Il trasferimento ad un'altra unità di degenza avviene quando non siano più necessari supporti artificiali o stretto monitoraggio. In caso di nuovi ricoveri urgenti, è possibile che il medico di guardia si trovi nella necessità di accelerare il trasferimento in un altro reparto di un paziente già stabile e programmato per il trasferimento, talora anche nelle ore notturne. Il personale sanitario provvederà non appena possibile ad informare dell'avvenuto trasferimento i familiari di riferimento. Pur consapevoli del disagio procurato al paziente, soprattutto nei trasferimenti notturni, tali evenienze condizionate da forze maggiori sono necessarie per garantire a tutti gli utenti le migliori possibilità di cura.

### COLLOQUIO CON I MEDICI

Le informazioni sulle condizioni cliniche del paziente vengono fornite dal medico di reparto alla persona indicata dal paziente, o ai soli parenti stretti in caso di incapacità del paziente ad esprimere la sua volontà.  
Per garantire la continuità nell'informazione, è auspicabile che il colloquio avvenga sempre con gli stessi familiari. Qualora dovessero verificarsi eventi importanti i medici contatteranno telefonicamente la famiglia.  
Siete pregati di non chiedere notizie al di fuori dell'orario prefissato in quanto provoca interruzione dell'attività lavorativa.  
Nel rispetto della normativa sulla privacy non è possibile ottenere informazioni sulle condizioni di un paziente chiamando telefonicamente il reparto. E' inoltre vietato l'utilizzo di telefoni cellulari al letto del vostro caro sia per telefonate che per l'acquisizione di fotografie e/o video.

### VISITE AI DEGENTI

Le visite sono possibili tutti i giorni negli orari indicati. Per non affaticare i pazienti e per agevolare l'organizzazione assistenziale, è consentita la visita di due persone per volta, fino a un massimo di quattro persone complessive.  
All'ingresso non è necessaria vestizione particolare, è invece fondamentale l'igiene delle mani: tutti i visitatori prima di entrare e prima di uscire devono curare l'igiene delle mani, così come la curano gli operatori. Inoltre nella struttura sono disponibili appositi armadietti incustoditi dove possono essere lasciati cappotti e borse, ma dove è sconsigliato lasciare oggetti di valore.

L'accesso non è consigliato ai familiari che manifestano sintomi evidenti di malattie dell'apparato respiratorio e alle donne in gravidanza ed è vietato l'accesso dei ragazzi fino ai 12 anni.

Se la situazione clinica lo consente, in accordo con il personale, potrete portare libri, riviste e lettori mp3 con auricolari.

Il personale declina ogni responsabilità sugli oggetti personali degli assistiti e dei visitatori.

### COME SI PRESENTA IL VOSTRO CARO

Il primo impatto con il malato può essere sconcertante. Lo troverete con una maschera per l'ossigeno o con un tubo, collegato ad una macchina che ne aiuta la respirazione, ma gli impedisce di parlare. Potrebbe anche non essere cosciente e quindi non in grado di sentirvi o rispondervi neanche a gesti. Questo può essere dovuto alle sue condizioni cliniche o a farmaci che sono necessari per fargli sopportare il dolore e il disagio di quel momento o di quella fase clinica.

Potrete comunque parlargli o toccarlo per comunicargli la vostra presenza.

Sarà privo di vestiti per agevolare eventuali manovre d'emergenza nelle quali gli indumenti sarebbero solo d'intralcio, ma sarà comunque coperto.

Avrà addosso fili e cavi collegati a macchine che ci permettono di tenere costantemente sotto controllo i suoi parametri vitali. Lo stato di incoscienza o di agitazione psicomotoria a volte comporta movimenti improvvisi ed incontrollati che possono comportargli danni: per questo motivo potrebbe essere necessario posizionare delle fasce ai polsi per limitare i movimenti.

Potreste sentire vari suoni, allarmi acustici o altri rumori. Sono segnali che verranno adeguatamente interpretati e per i quali verranno presi i dovuti provvedimenti anche senza l'arrivo del personale infermieristico al letto.

### URGENZE E RITARDI

Data la peculiarità dell'Area Critica, è abbastanza frequente che ci possano essere dei ritardi rispetto agli orari di colloquio e di visita sopra riportati a causa di ricoveri urgenti o manovre/procedure indifferibili. Anche durante l'orario di visita in alcune circostanze potreste essere invitati ad uscire temporaneamente per permettere al personale di svolgere funzioni assistenziali urgenti. Siamo certi della vostra comprensione e vi chiediamo la massima collaborazione.

*Comprendiamo l'apprensione dei familiari ma è necessario non distogliere il personale sanitario dai propri compiti.*