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

Dipartimento Chirurgico

CARTA DEL SERVIZIO UNITÀ OPERATIVA OTORINOLARINGOIATRIA

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 Otorinolaringoiatria, 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.

Reparto: tel. 0542 662942

Direttore: Dr. Daniele Perano
Coordinatrice infermieristica Degenza: Concetta Capone, tel. 0542 662934 - fax 0542 662935
e-mail: caposala.ortopediaorl@ausl.imola.bo.it
Coordinatrice infermieristica Ambulatori:
Raffaella Lauriola, tel. 0542 662285 – fax. 0542 662284
e-mail: caposala.dsa@ausl.imola.bo.it
Personale medico:
L' equipe medica è composta da un Direttore e 5 Dirigenti Medici.

Personale assistenziale
Tutto il personale è riconoscibile dal cartellino identificativo e dal colore della divisa:
Personale medico: divisa bianca
Professionisti della riabilitazione: divisa con bordi fucsia
Personale tecnico di audiometria: divisa con bordi grigi
Personale infermieristico: divisa con bordi azzurri.
Personale Socio Sanitario (OSS): divisa con bordi gialli.
Addetti e addette alle pulizie: divisa verde.

È possibile rivolgersi al personale sanitario per segnalare eventuali disservizi

Ambulatori di Otorinolaringoiatria
Al 1° piano si trovano gli ambulatori di Otorinolaringoiatria, dove è possibile effettuare prime visite, visite di controllo ed esami strumentali, come audiometria, endoscopia, rinomanometria e valutazioni vestibolari.

Presentazione del reparto
L'Unità Operativa si trova al 4° piano (lato DEA) dell'Ospedale Santa Maria della Scaletta di Imola. Dispone di 8 posti letto in 4 camere doppie, tutte con bagno privato. Ogni camera è dotata di letti elettrici regolabili con telecomando, comodino con piano inclinabile, campanello di chiamata con interfono, televisore, armadio e poltrona relax. Il bagno dispone di doccia, supporti e campanello di chiamata.
Per qualsiasi necessità, rivolgersi al personale presso la guardiola infermieristica. Il passaggio di consegne tra il personale sanitario avviene negli orari **6:50–7:15, 12:50–13:20 e 19:50–20:10**. Per richieste non urgenti, si invita ad attendere il termine delle consegne, per consentire un corretto passaggio delle 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, su richiesta, fornisce informazioni sulle condizioni di salute e sulle terapie in corso alla persona interessata o a chi è formalmente autorizzato a riceverle. Per interventi chirurgici e trattamenti sanitari che comportano rischi è necessario il consenso informato, espresso attraverso l'apposito modulo consegnato dal personale del reparto.

L'ascolto e l'informazione
Il personale medico è disponibile per colloqui presso l'ambulatorio del reparto, dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 13. È inoltre possibile richiedere, tramite il personale medico, un colloquio con il Direttore dell'Unità Operativa Complessa (UOC**).**

La dimissione
La dimissione avviene di norma al mattino, entro le 10. Al momento della consegna della lettera di dimissione è previsto un colloquio con il personale medico per chiarire eventuali dubbi e ricevere indicazioni sul comportamento da seguire a domicilio.
Vengono inoltre consegnati il certificato di ricovero e dimissione oltre che le prescrizioni per i controlli post-operatori, da prenotare tramite CUP prima di lasciare l'ospedale.

Documentazione clinica
La copia della cartella clinica o degli esami contenuti può essere richiesta all'Ufficio Accettazione, al piano terra, dopo la dimissione o la conclusione degli accertamenti diagnostici successivi. Il personale del reparto non è autorizzato a consegnare direttamente alla persona copie della cartella clinica o di parte di essa.

Giornata di degenza
Ore 7:00 – Sveglia e colazione
Ore 8:00 – Visita medica
Ore 8:30–10:00 – Medicazioni e dimissioni
Ore 12:00–12:30 – Pranzo
Ore 14:00–14:30 – Visita medica
Ore 18:00–18:30 – Cena
Ore 21:00 – Riposo notturno

Orario di visita
Le visite sono consentite nei seguenti orari:
- Dalle 7:00 alle 8:00
- Dalle 12:00 alle 14:00
- Dalle 18:00 alle 20:00

Per garantire la tranquillità delle persone ricoverate, si invita a rispettare gli orari indicati. È consentito l'accesso a un solo visitatore per persona ricoverata. Solo nella giornata dell'intervento chirurgico, il visitatore può trattenersi per l'intera giornata.

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 ed attenzione nei rapporti interpersonali.
- Chiarezza e completezza delle informazioni sullo stato di salute.
- Comfort alberghiero, pasti e pulizie
- Acquisizione del consenso informato alle cure.
- Informazione e attenzione al trattamento del dolore.
- Le informazioni circa la presenza di sostanze o di prodotti che provocano allergie o intolleranze sono disponibili rivolgendosi al personale in servizio.

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.

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.