



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

Dipartimento Emergenza Accettazione

CARTA DEL SERVIZIO AREA CRITICA

Ospedale di Imola - Via Montericco n.4 - centralino: 0542 662111

UOC ANESTESIA, RIANIMAZIONE E TERAPIA ANTALGICA - Direttore Dr. Igor Bacchilega

RIANIMAZIONE SEMINTENSIVA - Responsabile Dr. Roberto Biscione

Notizie ai famigliari: 13:00-14:00 presso la Saletta Colloqui dedicata tutti i giorni, dal lunedì alla domenica

Orario ingresso: 14:30-17:00

Un unico familiare per assistito (uno al giorno in totale)

UOC CARDIOLOGIA – UTIC - Direttore Dr. Paolo Ortolani

UTIC Unità Terapia Intensiva Coronarica - Responsabile Dott.ssa Rossella Ferrara

Notizie ai famigliari: 13:00-14:00 presso il reparto UTIC (attendere in sala d'attesa) tutti i giorni, dal lunedì alla domenica

Orario ingresso: 14:30-17:00

Un unico familiare per assistito (uno al giorno in totale)

Coordinatore Assistenziale Area Critica

Claudia Quattrini

tel.0542.662764 - mail: caposala.areacritica@ausl.imola.bo.it

I familiari potranno accedere in reparto quando sono terminati tutti i colloqui dell'Unità Operativa di riferimento e quando le attività cliniche assistenziali sui pazienti saranno terminate. Potrebbero esserci dei ritardi in caso di attività urgenti e indifferibili.

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.

Offre inoltre assistenza post-operatoria a persone sottoposte ad interventi chirurgici eseguiti in urgenza o programmati.

L'UTIC 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 di area critica generalmente in presenza del Coordinatore Assistenziale alla persona indicata dal paziente, o ai soli parenti stretti in caso di incapacità del paziente ad esprimere la sua volontà tutti i giorni, dal lunedì alla domenica.

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 al fine di non interrompere l'attività lavorativa.

Nel rispetto della normativa sulla privacy non è possibile ottenere informazioni sulle condizioni di un paziente chiamando telefonicamente il reparto. È inoltre vietato l'utilizzo di telefoni cellulari al letto del vostro caro sia per telefonate che per l'acquisizione di fotografie e/o video.

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.

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 una sola persona. All'ingresso è necessaria vestizione particolare e rispettare le norme igieniche vigenti ed è 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. Il personale di reparto non risponde di eventuali ammanchi di oggetti

preziosi o denaro lasciati incustoditi negli armadietti. L'accesso non è consigliato ai familiari che manifestano sintomi evidenti di malattie dell'apparato respiratorio, alle donne in gravidanza e ai ragazzi con meno di 12 anni. Se la situazione clinica lo consente, in accordo con il personale, potrete portare libri, riviste e lettori mp3 con auricolari; è sconsigliabile comunque durante la degenza tenere con sé denaro e oggetti di valore. L'assistito ed i suoi familiari sono responsabili degli oggetti personali compresi i presidi protesici (protesi acustiche, protesi dentaria, ecc).

COME SI PRESENTA IL VOSTRO CARO

Purtroppo il primo impatto visivo del vostro familiare può suscitare preoccupazione; per questo motivo desideriamo spiegarvi le condizioni di cura necessarie alla sua salute.

La persona può avere la necessità di supporti respiratori: maschera per l'ossigeno oppure intubazione e in tal caso può essere sedata e non in grado di parlare. A causa dello stato clinico o dei farmaci necessari per la cura, la persona può non essere cosciente (non in grado di sentire o rispondere, neanche a gesti); potrete comunque parlargli o toccarlo per comunicargli la vostra presenza. Eventuali fasce che limitano i movimenti possono essere necessarie al fine di evitare danni causati da gesti improvvisi e incontrollati, possibili in uno stato di incoscienza. Saranno presenti dei cavi necessari al monitoraggio clinico. Prima di accedere al reparto dovete indossare un camice ospedaliero che viene direttamente fornito dal personale; non portare indumenti da casa. Se sentite dei suoni, allarmi acustici o altri rumori, non allarmatevi; il personale sanitario li interpreta e prende i dovuti provvedimenti anche senza recarsi direttamente al letto della persona.

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.

ASSISTENZA PSICOLOGICA

All'interno dell'équipe di Area Critica è presente la Psicologa, che garantisce supporto psicologico agli assistiti e ai loro familiari/caregivers. I familiari/caregivers possono richiedere un colloquio contattando la Psicologa, Dott.ssa Mariangela Bianconcini, nel giorno di presenza in Area Critica o al numero di telefono indicato in reparto per fissare un appuntamento. In caso di necessità si può inoltre fare riferimento alla Coordinatrice Assistenziale.

ASSISTENZA FISIOTERAPICA

In Area Critica ci sia avvale della collaborazione dell'équipe di fisiatria, fisioterapia e logopedia dell'UO Medicina Riabilitativa Degenze, i quali collaborano attivamente con l'équipe medica, infermieristica e assistenziale dell'area critica per gli assistiti ricoverati al fine di garantire un percorso proattivo durante il ricovero.

Il patto della qualità

Le garanzie dell'Area Critica:

- Le attività sono svolte da personale medico, infermieristico e assistenziale adeguatamente formato che opera secondo protocolli, procedure stabilite.
- 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 gli 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 (suggerimenti, reclami, elogi, sicurezza degli ambienti e delle cure)

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