

### **Direttore (ad interim)**

Dr.ssa Laura Serra tel. 0542 662811

**Riceve:** per appuntamento

### **Coordinatrice infermieristica**

Elena Dalmonte tel. 0542 662809  
fax. 0542 662810

**Riceve:** dal lunedì al venerdì, dalle 12 alle 13, nello studio caposala. Negli stessi orari potranno essere ritirati referti o lastre in sospenso.

### **Presentazione del reparto**

L'Unità Operativa di Pediatria è organizzata in cinque settori: Pediatria Generale, Malattie Infettive, Patologia Neonatale, Day-Hospital (situati al 1° piano), Nido (situato al 2° piano) e in ambulatori e sale d'attesa situati all'ingresso dell'Unità Operativa. Dispone inoltre di una sala giochi per i bimbi ricoverati e di un "alloggio madri".

Per qualsiasi necessità potrà rivolgersi al personale di assistenza, medici, infermieri e operatrici socio assistenziali.

I nomi dei medici, infermieri e operatori socio assistenziali assegnati all'Unità Operativa sono elencati all'ingresso del reparto e leggibili sul camice personale.

Il passaggio di consegne tra gli operatori dei diversi turni di servizio avviene nei seguenti orari: 6.50-7.20; 12.50-13.10; 19.50-20.10. Al fine di consentire un corretto e completo passaggio delle informazioni è bene, per eventuali richieste non urgenti, attendere il termine delle consegne.

### **La tutela della privacy**

Le notizie sulla salute del bambino possono essere fornite solo ai genitori (o legali rappresentanti) o a familiari specificatamente segnalati dai genitori.

### **Il diritto all'informazione**

Il medico ha il dovere di informare i genitori sulle condizioni di salute del figlio e sulle terapie e gli accertamenti in atto. Per i trattamenti sanitari che possono comportare rischi è indispensabile acquisirne il consenso informato. A tal fine il personale medico consegnerà ai genitori o ai legali rappresentanti un modulo in cui sono contenute informazioni sul trattamento sanitario, che una volta letto e ben compreso (anche a seguito di uno specifico colloquio), dovranno firmare per accettazione.

### **L'ascolto e l'informazione**

I medici sono a disposizione dei genitori per eventuali colloqui, presso lo studio medico dell'Unità Operativa dal lunedì al venerdì, indicativamente dalle 12 alle 13 e, comunque, quotidianamente, in occasione della visita.

### **La dimissione**

Alla dimissione del neonato dal Nido verrà fornito il "libretto pediatrico", con i dati neonatali, che seguirà il bambino per tutti i primi anni di vita.

In caso di ricovero, alla dimissione del piccolo paziente verrà consegnata una "lettera di dimissione", dove verranno esplicitati: la diagnosi di ricovero, l'esito degli accertamenti effettuati e i consigli per il proseguimento dell'iter diagnostico e terapeutico.

In allegato alla lettera di dimissione verrà consegnato il modulo per il ritiro dei farmaci prescritti a domicilio, qualora necessari, che i genitori potranno ritirare al servizio di distribuzione diretta farmaci (presso il servizio di Farmacia Interna dell'Ospedale Vecchio – padiglione 4 area ex Lolli) dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 15.30.

Se necessario, il medico responsabile individua e predispone un piano

assistenziale attraverso l'attivazione di una dimissione protetta, in collaborazione con i servizi territoriali ed il pediatra di famiglia. certificati di ricovero per le assenze lavorative possono essere richiesti al personale infermieristico dell'unità operativa. La copia della cartella clinica può essere richiesta all'Ufficio Accettazione (Piano terra dell'Ospedale) dopo la dimissione.

### **Giornata di degenza**

**ore 7.30/8.30.....**prelievi

**ore 8.15/9.00.....**distribuzione colazione

**ore 8.30/11.00.....**visita medica

**ore 12.00/12.30...**distribuzione pranzo

**ore 15.00/15.30....**distribuzione merenda

**ore 18.00/18.30....**distribuzione cena

### **Accesso dei visitatori**

Orario di visite:

6.30-8.00; 11.30-13.30; 17.00-21.00

Per motivi igienico-sanitari è sconsigliata la visita ai degenti da parte di bambini inferiori ai 13 anni.

### **Assistenza dei familiari**

È richiesta la presenza continuativa di un genitore o di una persona di sua fiducia, da lui formalmente indicata.

### **Informazioni particolari**

Gli indumenti e gli oggetti personali vanno posti negli appositi armadietti assegnati al momento del ricovero. In caso di trasferimento anche temporaneo è necessario raccogliere i propri indumenti e oggetti personali e lasciare libera la stanza di degenza. È sconsigliabile durante la degenza tenere con sé oggetti di valore.

È consigliabile dotarsi delle posate (cucchiaio, forchetta, coltello), di un bicchiere e di acqua per il pasto serale del bambino e del familiare che lo accudisce. Nell'eventualità che sia sprovvisto delle posate è comunque possibile richiederle al personale di reparto.

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

Si raccomanda di segnalare alla caposala ogni eventuale disservizio.

È possibile effettuare l'iscrizione di un bimbo/a nato/a nell'ospedale all'anagrafe del Comune di residenza su richiesta dei genitori alla Direzione Sanitaria.

### **IL PATTO di QUALITÀ**

#### **Le garanzie dell'Unità Operativa**

- Rispetto della dignità personale: privacy, cultura e religione del paziente e della famiglia.
- Relazioni personali di cortesia, disponibilità, attenzione.
- Relazioni personali di attenzione alle esigenze del bambino e della famiglia.
- Chiarezza e completezza delle informazioni sullo stato di salute: colloqui, documentazione clinica, dimissione.
- Utilizzo dell'Osservazione Breve per evitare, quando possibile, il ricovero.
- Possibilità per i familiari di rimanere sempre accanto al bambino, anche durante la visita medica, gli esami e la terapia.
- Rooming-in (neonato con la mamma) del neonato al Nido.
- Promozione dell'allattamento materno.
- In caso di fisiologico adattamento alla vita extrauterina dimissione "precoce" del neonato, con accordo col Pediatra di Famiglia.
- In caso di ricovero neonatale, disponibilità di posti letto e servizi per puerpere presso l'alloggio madri, sito nel Reparto di Pediatria.
- Attenzione, quando possibile, alla distribuzione nelle camere dei pazienti per età e patologia.

- Possibilità di usufruire di sala giochi attrezzata e di attività ludica supportata da Associazioni di volontariato.
- Possibilità di ottenere il pasto per chi accudisce il bambino (gratuitamente fino a 12 anni).
- Le informazioni circa la presenza di sostanze o di prodotti che provocano allergie o intolleranze sono disponibili rivolgendosi al personale in servizio
- Percorso di dimissione protetta nei casi in cui sia necessaria una assistenza domiciliare integrata con i Servizi territoriali.
- Continuità della presa in carico del paziente, se necessario, anche dopo la dimissione, coordinata da un Pediatra dell'Unità Operativa.

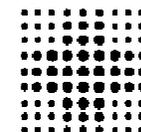
#### **I doveri dei pazienti e dei familiari**

- Rispetto degli altri pazienti ricoverati.
- Rispetto dei professionisti e dell'organizzazione del lavoro nel reparto.
- Rispetto delle regole di convivenza ospedaliera: orari, visite, pasti, riposo, norme igienico-sanitarie, privacy.
- 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.
- Rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi.
- Rispetto dei divieti (fumo, rumore, disturbo).
- Avvisare sempre il personale nel caso, per qualsiasi motivo, il paziente si allontani dal reparto

#### **Segnalazioni (suggerimenti, reclami, elogi)**

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 - [urp@ausl.imola.bo.it](mailto:urp@ausl.imola.bo.it)



**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA**

**Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola**

Dipartimento Medico-Oncologico

## **CARTA DEL SERVIZIO UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA PEDIATRIA E NIDO**

*Gentili Genitori,  
benvenuti nella nostra Unità  
Operativa.*

*Questa carta presenta l'equipe che si  
prenderà cura di Vostro figlio/a,  
l'organizzazione dell'assistenza e gli  
impegni che ci assumiamo per  
rendere il ricovero sereno e  
soddisfacente.*

*A Voi chiediamo cortesemente di  
collaborare con un comportamento  
responsabile e corretto, nel reciproco  
rispetto del Patto di qualità.*

**Punto di ascolto 0542 662805**

**Ospedale Santa Maria della  
Scaletta**

Via Montericco, 4 Imola

1° piano

centralino: 0542 662111

e\_mail: [pediatria@ausl.imola.bo.it](mailto:pediatria@ausl.imola.bo.it)

Gennaio 2019 (n. 3.1)