

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

# Carta del Servizio AREA CRITICA

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

Ultimo aggiornamento Gennaio 2020

## 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. 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](http://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 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; 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. L'AUSL fornisce solo un presidio di conservazione delle protesi anch'esso in gestione agli assistiti e familiari.

## 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.*