



**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

Orario ingresso: 15:00-16:30

Notizie ai famigliari: 14:30-15:00

### **UOC CARDIOLOGIA – UTIC - Direttore Dr. Paolo Ortolani**

Responsabile UTIC Dott.ssa Rossella Ferrara

Orario ingresso: 14:00-15:00

Notizie ai famigliari: 13:30-14:00

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

### **Coordinatore Assistenziale Area Critica**

Claudia Quattrini

### **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 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 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](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 una 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.

## **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)