



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

**Dipartimento Medico Oncologico**

## **CARTA DEL SERVIZIO DEL REPARTO MEDICINA A**

*Gentile Signora, Gentile Signore, benvenuta/o nella nostra Unità Operativa.*

*Questa carta presenta l'organizzazione e gli impegni che ci assumiamo per rendere il suo ricovero sereno e soddisfacente.*

*A lei chiediamo cortesemente di collaborare con un comportamento responsabile e corretto nel reciproco rispetto del Patto della Qualità.*

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

**Guardiola infermieri 3° settore** 6° piano - (da letto 28 a letto 41 + letti 60 e 61) totale 16 posti letto - tel. 0542 662530

**Guardiola infermieri 4° settore** 6° piano - (da letto 42 al letto 59) totale 18 posti letto - tel. 0542 662538

**Guardiola infermieri 5° settore** 4° piano - (da letto 46 al letto 52) totale 7 posti letto - tel. 0542 662287

### **Direttore del Reparto - Dr.ssa Costanza Farabegoli**

tel. 0542 662687 – fax 0542 662943 - riceve presso lo studio del 6° piano (2° settore) dalle 12.30 alle 13.00 dal lunedì al venerdì

### **Caposala**

Rossana Zappi - tel. 0542 662511 – fax 0542 662532 - caposala.meda@ausl.imola.bo.it

### **PRESENTAZIONE DEL REPARTO**

Il reparto è organizzato in 41 posti letto internistici: 52 posti letto di Medicina Interna, 10 posti letto di Stroke Care (pazienti con ictus).

Per qualsiasi necessità potrà rivolgersi al personale di assistenza, infermieri e operatori socio sanitari, che operano nella guardiola del settore di assegnazione. Il passaggio di consegne tra gli operatori avviene nei seguenti orari:

7-7.15/13.15-13.40/ 20.45 -21.

Al fine di consentire un completo passaggio delle informazioni è bene, per eventuali quesiti, attendere il termine delle consegne.

### **La tutela della privacy**

Le notizie sulla sua salute possono essere fornite solo a lei o a persona da lei designata. Se lo desidera può richiedere all'infermiere responsabile di settore che non sia reso noto il Suo stato di ricovero.

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.

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

Il medico ha il dovere di informarla, se lei lo desidera, sulle sue condizioni di salute e sulle terapie in atto.

Per alcuni trattamenti sanitari che possono comportare rischi è indispensabile la sua autorizzazione attraverso il modulo di consenso informato che le verrà consegnato dal personale di reparto.

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

I medici sono a disposizione per eventuali colloqui con lei o i suoi famigliari dalle

12:30 alle 13 dal lunedì al venerdì presso gli studi medici del reparto nel settore di appartenenza.

### **Dimissione e Documentazione Sanitaria**

Qualora ritenuto opportuno, prima della dimissione il medico e l'infermiere responsabili individuano e predispongono un piano di continuità terapeutico assistenziale attraverso l'attivazione dei servizi intra /extra ospedalieri con il coinvolgimento del suo medico curante. In linea con le direttive aziendali, lei o i famigliari di riferimento saranno indirizzati al ritiro dei medicinali prescritti presso il Punto di distribuzione diretta presente al piano rialzato dell'Ospedale, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle 15:30

**I certificati di ricovero possono essere richiesti al personale infermieristico del reparto e la fotocopia di cartella clinica va richiesta all'ufficio Accettazione, ubicato al piano terra adiacente al CUP dell'Ospedale di Imola, dopo la dimissione o la conclusione del percorso diagnostico post dimissione.**

Per il ritiro di referti o lastre in sospenso rivolgersi alla SEGRETERIA del Reparto ubicata al 2° settore 6° piano , dal lunedì al venerdì dalle 11.45 alle 14.00, tel. 0542 662623 – fax. 0542 662658.

### **GIORNATA DI DEGENZA**

**Ore 8.15 / 9.00**.....Prima colazione

**Ore 9.00 / 11.45**.....Visita dello staff medico

**Ore 12.00 / 12.30**...Distribuzione pranzo

**Ore 18.00 / 18.30**...Cena

**Ore 21.00** .....Chiusure porte

L'accesso dei visitatori in reparto può avvenire tutti i giorni dalle 12 alle 14 e dalle 18 alle 19.

Durante le attività infermieristiche e mediche i visitatori e i parenti sono tenuti ad uscire dalle stanze ed attendere in sala di attesa. Si chiede cortesemente ai visitatori dei degenti muniti di PERMESSO, rilasciato a cura del REPARTO, di non sostare nel corridoio per non intralciare le attività assistenziali.

Si chiede gentilmente di non interrompere l'infermiere nel momento della somministrazione della terapia.

Di notte un familiare o una persona di sua fiducia si può trattenere in camera con l'autorizzazione del personale sanitario. Per ragioni di sicurezza, si chiede di organizzare gli eventuali cambi tra i familiari/ assistenti entro e non oltre le 21 in quanto le porte di ingresso saranno chiuse al pubblico.

### **Indicazioni di igiene per i visitatori**

**Si consiglia un massimo di 1 visitatore per pazienti.** È buona norma non essere raffreddati o ammalati quando si decide di far visita ad un proprio familiare. Ricordare di lavarsi le mani prima e dopo il contatto con i propri familiari di utilizzare le soluzioni alcoliche a sua disposizione.

### **In caso di precauzioni specifiche per infezioni da germi resistenti/infettive DEL FAMIGLIARE ATTENERSI SCRUPOLOSAMENTE ALLE INDICAZIONI FORNITE DALL'EQUIPE ASSISTENZIALE**

È vietato l'accesso al reparto ai bambini fino al compimento dei 14 anni d'età.

È consigliabile dotarsi delle posate (cucchiaio, forchetta, coltello) e di un bicchiere per i pasti, acqua per i pasti serali. Prima di portare alimenti dall'esterno consultarsi con il personale infermieristico. Nell'eventualità ne sia sprovvista è comunque possibile richiederli al personale di reparto.

È consigliabile pigiama o camicia da notte con apertura anteriore. Se necessita di trattamento riabilitativo è consigliabile l'uso di una tuta o pigiama completo, scarpe o pantofole chiuse con stringhe o velcro.

Se ha bisogno di uscire dal reparto deve avvisare il personale.

### **La sicurezza**

Evitare l'utilizzo del cellulare durante la permanenza del personale di reparto all'interno delle camere di degenza. Gli indumenti e gli oggetti personali vanno riposti negli appositi armadietti assegnati al momento del ricovero. È sconsigliabile portare gioielli, denaro ed oggetti di valore: il paziente ed i familiari sono responsabili della custodia degli oggetti personali, compresi i presidi protesici come apparecchi acustici, dentiere. Eventuali effetti personali dimenticati alla dimissione e non ritirati successivamente in tempi brevi, non potranno essere conservati.

Per la prevenzione del rischio cadute si raccomanda l'uso di calzature sicure, chiuse, senza tacco e con suola antiscivolo. Si consiglia il rispetto delle indicazioni fornite dal personale di assistenza per la deambulazione in reparto.

Le raccomandiamo di segnalare al personale o alla Caposala ogni eventuale incidente o disservizio.

### **IL PATTO della QUALITA'**

#### **Le garanzie del reparto**

- Rispetto della dignità personale: privacy, cultura e religione.
- Relazioni personali di cortesia, disponibilità, attenzione.
- Chiarezza e completezza delle informazioni sullo stato di salute: colloqui, documentazione clinica, dimissione.
- Accesso libero ai Medici di Medicina Generale per colloqui inerenti ai pazienti ricoverati.
- Possibilità di proseguire accertamenti ed esami prenotati dal personale di reparto dopo la dimissione
- Informazione e attenzione al trattamento del dolore.
- Servizio alberghiero confortevole: pasti, pulizia, servizi.

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

- Rispetto degli altri pazienti ricoverati
- Rispetto delle regole del reparto e dell'Ospedale
- 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)
- Durante la degenza è sconsigliabile tenere con sé denaro ed oggetti di valore. Il paziente 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 a utenti/familiari/caregiver/persona di riferimento.
- **È necessaria la sua disponibilità alla modifica del posto letto in base alle priorità decise dal medico di reparto legate allo stato di salute degli altri ricoverati**
- 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
- Avvisare sempre il personale nel caso, per qualsiasi motivo, ci si allontani dal reparto

#### **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 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)