



**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA**

**Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola**

Dipartimento Emergenza e Accettazione

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **AREA DEGENZA CARDIOLOGIA – MEDICINA D'URGENZA Ospedale Santa Maria della Scaletta- via Montericco,4 Imola**

Piano terzo DEA – centralino 0542 662111

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

*Questa carta presenta l'équipe che si prenderà cura di Lei, l'organizzazione dell'assistenza e gli impegni che ci assumiamo per la totale presa in carico al fine di ottenere il miglior risultato terapeutico possibile.*

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

#### **Direttore dell'U.O. Cardiologia**

Dr. Paolo Ortolani

Riceve nel suo studio adiacente l'Unità Operativa dalle 12:30 alle 13:30 dal lunedì al venerdì.

#### **Direttore dell'U.O. Medicina d'Urgenza**

Dr. Rodolfo Ferrari

Riceve nel suo studio adiacente l'Unità Operativa dalle 12:30 alle 13:30 dal lunedì al venerdì.

#### **Coordinatore assistenziale**

Matteo Brunacci

Riceve dalle 12:30 alle 13:30 dal lunedì al venerdì.

#### **Presentazione dell'area di degenza**

L'Area di degenza dispone di 32 posti letto suddivisi:

- n°16 letti di Medicina D'urgenza
- n° 3 letti di OBI-MURG
- n°12 letti di Cardiologia
- n°1 letto di Day Hospital Cardiologico

Le figure professionali che operano all'interno dell'area di degenza sono: personale medico, infermieristico e operatori socio-sanitari e gli operatori addetti all'igiene ambientale.

*Tutti gli operatori sono identificabili dal cartellino di riconoscimento applicato sulla divisa.*

#### **Orari di accesso**

Dal lunedì alla domenica e festivi infrasettimanali:

- dalle 8:30 alle 9:30
- dalle 12 alle 14:30
- dalle 18 alle 20

La visita di parenti e amici è concessa ad un visitatore per volta.

Sono sconsigliate le visite di minori.

In caso di isolamento del paziente il familiare che lo assiste deve obbligatoriamente attenersi alle regole consigliate dal personale in servizio ed esposte sulla porta della stanza di degenza.

A tutti i visitatori è consigliato lavarsi le mani prima di lasciare la stanza di degenza o usare il decontaminante collocato sui carrelli nel corridoio. La permanenza di un familiare oltre l'orario di visita è concordato con i sanitari dell'area di degenza.

Al momento del ricovero è consigliato far riportare a casa tutti i beni di valore soprattutto oro e soldi, oppure utilizzare in autonomia la cassaforte a disposizione di ogni paziente. Eventuali beni rimasti in reparto dopo la dimissione della persona saranno conservati per 3 mesi poi saranno smaltiti. Segnalare l'uso di protesi dentali e o acustiche al personale di assistenza.

La persona ricoverata è pregata di dotarsi delle posate (cucchiaio, forchetta, coltello), di un bicchiere e di acqua per il pasto serale. Nella eventualità che sia sprovvisto di posate è comunque possibile richiederli al personale di reparto che provvederà con materiale monouso.

#### **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'infermiera che l'accoglie di non rendere noto il suo ricovero a eventuali visitatori che lo richiedono. Il medico ha il dovere di informarla, se lo desidera, sulle Sue condizioni di salute e sulle terapie in atto. 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**

Per i trattamenti sanitari che possono comportare rischi è indispensabile la Sua autorizzazione attraverso il modulo di consenso informato che Le verrà consegnato e illustrato dal personale sanitario di reparto.

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

I medici sono a disposizione, per eventuali colloqui con pazienti e parenti, tutti i giorni dalle 12:30 alle 13:30 negli studi medici della Cardiologia e della Medicina di Urgenza.

I medici della Medicina di urgenza ricevono anche dalle 18 alle 19.

I certificati e/o relazioni sullo stato di salute possono essere richiesti al personale medico dell'Unità Operativa. I certificati di ricovero possono essere richiesti al personale infermieristico dell'Unità Operativa al momento della dimissione.

### **Trasferimento urgente verso altre Unità Operative del Presidio Ospedaliero**

Nell'area di degenza vengono ricoverati pazienti talora in gravi condizioni cliniche.

In caso di nuovi ricoveri urgenti, è possibile che il medico di guardia si trovi nella necessità di trasferire urgentemente ad altro reparto i pazienti più stabili, 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.

### **Erogazione diretta dei farmaci**

In caso di dimissione con proseguimento di terapia farmacologica a domicilio, il cittadino o i familiari di riferimento saranno indirizzati al ritiro dei medicinali prescritti presso il punto di distribuzione diretta presente al piano rialzato dell'Ospedale, attivo dal lun. al ven. dalle 8:30 alle 15:30

## **IL PATTO della QUALITÀ**

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

- Rispetto della dignità personale: privacy, cultura e religione.
- Equità nella erogazione delle prestazioni.
- Relazioni personali di cortesia, disponibilità, attenzione.
- Chiarezza e completezza delle informazioni sullo stato di salute: colloqui, documentazione clinica, dimissione.
- Percorso protetto di dimissione condiviso con la persona interessata o suo familiare.
- Acquisizione del consenso informato alle cure.
- Informazione e attenzione al trattamento del dolore.
- Servizio alberghiero confortevole: pasti, pulizia, servizi.
- Le informazioni circa la presenza di sostanze o di prodotti che provocano allergie o intolleranze sono disponibili rivolgendosi al personale in servizio
- Proseguimento iter diagnostico post-dimissione
- Cassaforte con apertura/chiusura personalizzata gestita dall'interessato.

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

- Prima di allontanarsi dal reparto avvertire sempre il personale in servizio.
- Rispetto degli altri pazienti ricoverati.
- Rispetto dei professionisti, dell'organizzazione del lavoro del reparto e dell'Ospedale.
- Rispetto delle regole di convivenza ospedaliera: orari, visite, pasti, riposo.
- Rispetto delle norme igienico sanitarie.
- 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.
- 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.

Segnalazioni (suggerimenti, reclami, elogi, sicurezza degli ambienti e delle cure): L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), il Comitato Consultivo Misto (CCM) e il Servizio Qualità Aziendale sono garanti del monitoraggio sulle segnalazioni, della promozione delle azioni di miglioramento e della verifica del gradimento della degenza, attraverso il questionario annuale della qualità percepita, delle segnalazioni e elogi pervenuti.

URP e CCM si trovano presso la Direzione Generale, Ospedale Vecchio, Via Amendola 2, Imola tel. 0542 604121; fax 0542 604247; e mail: [urp@ausl.imola.bo.it](mailto:urp@ausl.imola.bo.it)

*Novembre 2019 (n. 1.2)*