



Policlinico di Monza

Istituto ad Alta Specializzazione

Carta dei Servizi

(aggiornamento 2017)

Il Direttore Sanitario - Dott. Clemente Ponzetti

La Mission

Il Policlinico di Monza – U.O. di Ortopedia e Traumatologia dell’Ospedale S.M. Misericordia di Albenga - è un centro specializzato in chirurgia per il trattamento delle patologie Ortopediche, situato nelle vicinanze del centro della città di Albenga, lontano dal traffico cittadino e facilmente raggiungibile dal centro, dalla periferia e dall’Autostrada.

L’U.O. di Ortopedia, in gestione al Policlinico di Monza dal 2017, risponde pienamente a tutti i requisiti di efficienza, sicurezza e comfort indispensabili per garantire la quiete ed il benessere dei pazienti. L’U.O. di Ortopedia è specializzata nel trattamento chirurgico delle patologie Ortopediche ed è accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale per le attività di ricovero ordinario e in Day Hospital; l’attività è sinergica alle strutture pubbliche, in linea con lo spirito di collaborazione e di politica unitaria perseguito dal Piano Socio-Sanitario, in un contesto caratterizzato storicamente da elevata sensibilità verso la prerogativa di dare certezza e benessere alla popolazione.

L’U.O. di Ortopedia è soggetta a direzione e coordinamento di Policlinico di Monza SpA, società che opera nel campo della Sanità sotto una pluralità di aspetti a partire da fine anni ’90 e che conta già una presenza radicata nei territori Lombardi, Piemontesi e Valdostani dove sono presenti più strutture di ricovero e cura e centri ambulatoriali polivalenti e specialistici.

L’U.O. di Ortopedia è progettata per erogare, in regime di ricovero ordinario e diurno, servizi e prestazioni nell’ambito della Chirurgia Ortopedica comprendente diagnosi, trattamento chirurgico, cura e primo avvio alla riabilitazione (pazienti sottoposti a interventi di impianti protesici) di pazienti affetti da patologie acute dell’apparato muscolo scheletrico. I servizi sono erogati secondo protocolli diagnostici, terapeutici e riabilitativi di carattere pluri-specialistico, multidisciplinare e multiprofessionale.

Indice

Carta dei Servizi	1
La Mission.....	2
SEZIONE I.....	5
La Struttura	5
Configurazione Funzionale del Reparto di Degenza	6
La Struttura Clinico Assistenziale	6
a) Medico Responsabile dell’Unità Operativa:.....	6
b) Servizi Speciali di Diagnosi e Cura.....	6
c) Il Direttore Sanitario.....	6
SEZIONE II	7
Informazioni sui servizi forniti	7
Degenze in regime di ricovero ordinario.....	7
Aspetti funzionali	7
Attività dell’Unità Operativa.....	7
Servizi Generali.....	7
Servizi accessori e confort	7
Modalità di accesso al ricovero	8
Documentazione di Ricovero	8
Informazione ricoveri.....	8
Modalità di accoglienza	8
SEZIONE III.....	9
Standard di Qualità – Impegni – Programmi	9
Livello di assistenza garantito	9
Il Ricovero	9
La Degenza	9
Prestazioni alberghiere.....	9
Assistenza sanitaria.....	9
Relazioni con i familiari.....	10
Relazioni con il personale	10
Aspetti di umanizzazione.....	10
Aspetti amministrativi	10
Raccolta valutazioni dell’Utente.....	10
SEZIONE IV	11
	3

Carta dei Servizi

Policlinico di Monza – U.O. Ortopedia e Traumatologia dell’Ospedale S.M. Misericordia di Albenga

Tutela e Verifica	11
Strumenti di Tutela.....	11
Regolamento di Pubblica Tutela	11
SEZIONE V.....	13
Contatti.....	13

SEZIONE I

La Struttura

L’U.O. di Ortopedia e Traumatologia dispone di 29 posti letto al 1° piano, Corpo C, dell’Ospedale S.M. Misericordia di Albenga – Savona - ed è accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale.

L’U.O. di Ortopedia e Traumatologia impiega una forza lavoro di 60 unità tra dipendenti e collaboratori a vario titolo.

L’U.O. di Ortopedia e Traumatologia si estende su un’area di 1.500 m² suddivisa nelle seguenti aree:

Degenza 1° piano: 14 camere a due posti letto e 1 camera a 1 posto letto per un totale di 29 posti letto. Ogni camera, ampia e luminosa è dotata di letti articolati, servizio, comodino e armadio e televisione.

Pre-ricovero 4° piano: 2 ambulatori dedicati alle attività clinico-diagnostiche di pre-ricovero.

Il reparto degenza dispone di segreteria ed accettazione, ambulatori medici per le visite, spazi per le attività di pianificazione e di pre-ricovero, spazi per l’attesa ed il ricevimento dei familiari.

Blocco Operatorio 1° Piano: dispone di due sale operatorie dotate di tutta la strumentazione elettromedicale per la moderna chirurgia ortopedica e di tutti gli spazi necessari all’attività chirurgica.

Configurazione Funzionale del Reparto di Degenza

La configurazione funzionale dell’U.O. di Ortopedia e Traumatologia, in coerenza con l’accreditamento con il S.S.N., rispecchia il seguente modello:

U.O. di Ortopedia e Traumatologia

29 p.l.

La Struttura Clinico Assistenziale

La struttura clinico assistenziale che costituisce l’U.O. di Ortopedia e Traumatologia è la seguente

a) Medico Responsabile dell’Unità Operativa:

Dott. Ferdinando Priano

b) Servizi Speciali di Diagnosi e Cura

Servizi	Medici Responsabili
Anestesia Rianimazione	Dott. Carlo Parodi

c) Il Direttore Sanitario

Il Direttore Sanitario è un Medico Specialista abilitato alle funzioni igienico-sanitarie, a cui è affidata la sovrintendenza di tutte le attività sanitarie dell’Unità Operativa. Egli è responsabile della buona organizzazione del Reparto e dei Servizi ad esso collegati; da lui dipendono funzionalmente tutti gli addetti al ruolo sanitario.

Il Direttore Sanitario si avvale, per la gestione del Personale infermieristico, tecnico e ausiliario, di un Coordinatore Infermieristico; coordina altresì il Personale Medico per il tramite dei Medici Dirigenti.

Il Direttore Sanitario può, in alcuni casi, svolgere le funzioni di ufficiale di stato civile (es. nelle autentiche di sottoscrizione di firma per i pazienti ricoverati). Egli è responsabile della conservazione, della tenuta e del rilascio di fotocopie di cartelle cliniche, secondo le modalità stabilite.

Il Direttore Sanitario è il Dott. Clemente Ponzetti.

SEZIONE II

Informazioni sui servizi forniti

Degenze in regime di ricovero ordinario

L’assistenza comprende:

- Visite mediche, atti e procedure diagnostiche, terapeutiche e riabilitative finalizzate a risolvere i problemi di salute del paziente degente e compatibili con la propria organizzazione funzionale e con il livello di dotazione tecnologica della struttura.
- Interventi di soccorso nei confronti dei pazienti degenti in situazioni di urgenza ed emergenza medica con eventuale trasferimento in altro centro di cura idoneo a garantire livelli assistenziali non erogabili in sito.

- Assistenza infermieristica e tutelare
- Prestazioni alberghiere
- Visite
- Esami di laboratorio e strumentali.

Aspetti funzionali

Attività dell’Unità Operativa

Prestano attività di consulenza in favore dei pazienti dell’U.O. di Ortopedia e Traumatologia Medici Specialisti nella branca specifica Ortopedica e in tutte le branche mediche cui è previsto il loro intervento (Cardiologia, Infettivologia etc.).

Servizi Generali

L’U.O. di Ortopedia e Traumatologia dispone di un servizio di somministrazione pasti veicolato, rispettoso dei migliori standard di qualità. Particolare attenzione viene prestata alla preparazione di diete bilanciate e calibrate per singolo caso, secondo le indicazioni mediche. Sono in vigore i più rigidi protocolli operativi di cui alla normativa comunitaria come recepita dalla nostra nazione sull’igiene dei prodotti alimentari (Sistema di autocontrollo HACCP)

Il servizio farmaceutico dispone di un locale per deposito medicinali, presidi medico-chirurgici e materiali di medicazione.

Il servizio religioso viene svolto da personale religioso esterno con celebrazione della Messa nella Cappella allestita dall’Ospedale S.M. Misericordia. E’ inoltre garantita la pluralità delle confessioni. Il paziente può contattare in modo libero ed autonomo il suo interlocutore di fede che può accedere alla Struttura durante l’orario previsto di visita parenti, compatibilmente con il normale svolgimento dell’attività clinica.

Servizi accessori e confort

Tutte le camere sono provviste di servizi igienici per disabili; ogni letto è dotato di impianto di chiamata, di illuminazione, e TV.

Le visite sono permesse nei giorni feriali dalle ore 12.00 alle 13.00 e dalle ore 18.00 alle ore 19.30 mentre nei giorni festivi dalle ore 12.00 alle 14.00 e dalle ore 18.00 alle 20.00. Sono ammesse visite fuori orario previa autorizzazione del Responsabile dell’Unità Operativa.

I pasti vengono consumati nei seguenti orari:

★ Colazione	dalle 07.45
★ Pranzo	dalle 12.00 alle 12.30
★ The	dalle 15.30
★ Cena	dalle 18.00 alle 18.30
★ Tisana o camomilla	dalle 20.00

L’organizzazione di cucina prevede un menù a rotazione bisettimanale, con quattro tipologie stagionali, che consente la scelta tra diverse pietanze. Il paziente sarà invitato a scegliere sulla base delle sue preferenze e la sua “prenotazione” annotata dal personale su apposito modulo cartaceo piuttosto che digitale.

Modalità di accesso al ricovero

Il ricovero si rivolge alla seguente categoria di pazienti:

1. Ricovero pazienti a carico del S.S.N.

Per il ricovero è necessaria la prenotazione presso l’Ufficio Ricoveri che comunica al paziente le modalità e il giorno del ricovero. L’accoglienza del paziente viene effettuata presso l’Ufficio Ricoveri al piano rialzato del complesso.

Documentazione di Ricovero

Al momento del ricovero, in regime S.S.N., i pazienti dovranno esibire la seguente documentazione:

- Richiesta di ricovero rilasciata dal Medico curante;
- Referto visite specialistiche;
- Tesserino sanitario;
- Documento di identità.

All’atto del ricovero è utile preannunciare all’addetto dell’Ufficio Ricoveri il proprio interesse ad ottenere il rilascio di copia della cartella clinica che potrà essere inviata al domicilio del paziente o ritirata dallo stesso dopo la dimissione previo pagamento del corrispettivo economico.

Informazione ricoveri

Le informazioni potranno essere richieste all’Ufficio Ricoveri dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00.

Modalità di accoglienza

All’atto del ricovero il paziente viene accolto dall’addetto all’Ufficio Accettazione Ricoveri dove si raccolgono le sue generalità, si ascoltano i suoi eventuali bisogni, gli si indica l’area di degenza ove recarsi e gli si rilascia l’opuscolo informativo “Guida del Paziente” (all. n. 1), con spiegazioni generali sulla struttura, sui servizi forniti con utili informazioni per degenti e visitatori.

SEZIONE III

Standard di Qualità – Impegni – Programmi

Livello di assistenza garantito

Oltre alle prestazioni strettamente sanitarie L’U.O. di Ortopedia e Traumatologia garantisce all’utente:

- Che il personale in servizio porti ben visibile il cartellino di riconoscimento con le generalità e la qualifica;
- La possibilità di accesso alla documentazione relativa al proprio stato di salute nel rispetto delle normative vigenti;
- La riservatezza ed il rispetto della dignità della persona durante le visite mediche e le altre prestazioni sanitarie;
- Il ricovero in camere di degenza con un massimo di due posti letto;
- L’assistenza religiosa ed il rispetto delle proprie convinzioni religiose;
- Il diritto di presentare reclami ed ottenere risposta nel tempo massimo di 30 giorni;
- Il rilascio di copia della documentazione, con urgenza, in caso di trasferimento.

Il Ricovero

Per i ricoveri sono previsti i seguenti standard di qualità:

1. Consegna ad ogni utente di un opuscolo informativo sui servizi e sull’organizzazione della struttura di degenza;
2. Informazioni rilasciate da un Medico al momento di ingresso nel reparto circa i tempi previsti per le degenze e il programma di assistenza;
3. contenimento dei tempi medi di attesa per ogni ricovero nei limiti dello stretto necessario.

La Degenza

Per quanto riguarda la degenza vengono adottati i seguenti indicatori e standard di qualità:

Prestazioni alberghiere

1. Pulizia delle camere due volte al giorno e su eventuali segnalazioni al Capo Sala da parte dei ricoverati.
2. Stanze da uno o due letti, con un armadietto, cassaforte e un comodino per degente, servizi in camera, riscaldamento d’inverno con temperatura controllata non inferiore ai 21 gradi e servizio TV.
3. Cambio di biancheria una volta al giorno e per patologie particolari anche più volte al giorno.
4. Orari e distribuzione collettiva dei pasti compatibili con le ordinarie abitudini dei cittadini.
5. A disposizione dei pazienti e accompagnatori: telefono pubblico, giornalaio, servizio su richiesta di parrucchiere o barbiere, sala soggiorno con TV.

Assistenza sanitaria

1. Il Medico informerà preventivamente ogni paziente sui trattamenti terapeutici previsti con un certo anticipo così da consentire all’interessato di dare o negare il consenso informato.
2. Non può essere attivato un trattamento senza preventiva informazione al paziente. A tale scopo sono previsti, in orari stabiliti, colloqui con i Sanitari in un locale separato e riservato.
3. I colloqui avvengono con il Medico curante o con il Responsabile dell’Unità Funzionale.
4. Nel caso di accertamenti diagnostici, il paziente deve essere preavvisato con sufficiente anticipo, accompagnato da personale della struttura e attenderà per tempi minimi concordati, compatibili con eventuali urgenze afferenti al Servizio di riferimento. Dopo l’accertamento dovrà essere prontamente riaccompagnato in corsia, salvo i casi in cui è consigliata, nell’interesse del paziente, una permanenza maggiore nelle vicinanze del Servizio accertante.

5. Gli spostamenti di pazienti non deambulanti avvengono con barella o carrozzella oppure in ambulanza per accertamenti da eseguirsi all’esterno della struttura.
6. Per i malati operati e per quelli terminali sono previste diffuse deroghe negli orari di visita e anche permessi per un’assistenza continua, anche notturna, da parte dei familiari.
7. Le visite mediche sono almeno due al giorno, di cui almeno una in tarda serata. La riservatezza è garantita anche dalla priorità di assegnazione in camere ad uno o due letti.

Relazioni con i familiari

1. I Medici curanti e il Responsabile dell’Unità Operativa garantiscono relazioni con i familiari per informazioni sullo stato di salute e sulle terapie prescritte. I colloqui avvengono in un locale riservato e gli orari vengono concordati con ampia disponibilità tenendo anche conto delle esigenze dei familiari stessi.
2. Per casi particolari, valutati dal Medico curante, o dal Responsabile dell’Unità Operativa, sono concessi permessi ai familiari per visite ai pazienti, anche fuori orario e per assistenza notturna. Gli interessati possono chiedere, a loro discrezione, un’assistenza aggiuntiva da parte di personale autorizzato ammesso alla frequenza della struttura.

Relazioni con il personale

Ogni dipendente porta ben visibile il cartellino di riconoscimento con nome, iniziale del cognome, matricola aziendale e qualifica. La misura del cartellino e la scrittura è tale da facilitarne la lettura.

Aspetti di umanizzazione

1. I ricoverati vengono chiamati sempre con il Loro cognome e/o nome, rivolgendosi con il “Lei”. E’ fatto divieto di chiamare i degenti con altre terminologie correnti o con un numero (ad esclusione di circostanze di rispetto della Privacy).
2. Le informazioni sulle malattie vanno date all’utente ricoverato o ai familiari in un locale riservato. Le prestazioni mediche o terapie che lo richiedono vengono eseguite nel rispetto della privacy.
3. le cartelle cliniche e ogni documento contenente riferimento alla malattia sono segreti e conservati con riservatezza.
4. La struttura garantisce l’assistenza religiosa anche al letto del paziente. E’ inoltre disponibile un ambiente adeguato per il trasferimento e la veglia dei deceduti.

Le Dimissioni

L’U.O. di Ortopedia e Traumatologia garantisce ad ogni degente, prima della dimissione, un colloquio con il Medico Curante o Dimettente o con il Responsabile dell’Unità Operativa per avere ogni informazione sui comportamenti da osservare e le cure dopo il ricovero. A tale fine viene sempre consegnata, per il medico di famiglia, una relazione medica (lettera di dimissione) riportante consigli e indicazioni cliniche e terapeutiche che soddisfino il principio delle “continuità assistenziale”, per il paziente, invece, viene sempre consegnata una relazione Infermieristica (Lettera di dimissione infermieristica) riportante consigli e indicazioni assistenziali.

Aspetti amministrativi

L’U.O. di Ortopedia e Traumatologia garantisce che ogni ricoverato abbia l’informazione circa i tempi della sua dimissione dal reparto con almeno 12 ore di anticipo.

Raccolta valutazioni dell’Utente

Ai pazienti viene consegnato un questionario per raccogliere le valutazioni dell’utente, dopo il ricovero, e segnalare eventuali disservizi o proposte.

SEZIONE IV

Tutela e Verifica

Strumenti di Tutela

Gli strumenti di tutela di cui al presente capo sono individuati indipendentemente da quelli che verranno attivati con il concorso o per disposizione dell’Autorità Sanitaria Regionale o dell’Azienda Sanitaria cui competono le attività di vigilanza. Allo stesso modo gli strumenti in oggetto vengono attivati dalla struttura indipendentemente da quelli attuabili con il concorso di organismi di volontariato o di tutela dei diritti. Ciò premesso, L’U.O. di Ortopedia e Traumatologia garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest’ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato, o limitato, la fruibilità delle prestazioni. La tutela viene assicurata anche con la messa a disposizione dell’utente di idonei strumenti di segnalazione.

Regolamento di Pubblica Tutela

Al fine di facilitare le osservazioni ed i reclami degli utenti viene adottato il seguente Regolamento:

Art. 1) Gli utenti, parenti o affini possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale o ne rendano scadente la qualità.

Art. 2) Gli utenti e gli altri soggetti come individuati all’art. 1 esercitano il proprio diritto con:

- Compilazione di apposito modulo sottoscritto dall’utente distribuito con la “Guida del Paziente”
- Segnalazione telefonica, mail o a mezzo fax all’ Ufficio di Direzione Sanitaria.
- Colloquio con il Direttore Sanitario. Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui verrà fatta apposita scheda, annotando quanto segnalato con l’acquisizione dei dati per le successive comunicazioni di merito.
- Lettera in carta semplice, indirizzata e inviata o consegnata all’Ufficio di Direzione Sanitaria.

Art. 3) Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere presentati, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l’interessato abbia avuto conoscenza dell’atto o comportamento lesivo dei propri diritti, in armonia con quanto disposto dall’art. 14, comma 15 del Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal Decreto Legislativo 517/93.

Art. 4) Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami, comunque presentati o ricevuti nei modi sopra indicati qualora non trovino immediata soluzione, devono essere istruiti o trasmessi all’Ufficio di Direzione Sanitaria.

Art. 5) L’Ufficio di Direzione Sanitaria, entro quattro giorni comunicherà ai Responsabili dei servizi interessati notizia dell’opposizione, osservazione, denuncia o reclamo affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell’eventuale disservizio e forniscano all’Ufficio, entro 7 giorni, tutte le informazioni necessarie per comunicare una risposta appropriata all’utente.

Art. 6) L’Ufficio di Direzione Sanitaria è costituito dal Direttore Sanitario e un infermiere professionale con funzioni di caposala.

L’Ufficio ha le seguenti funzioni:

- Ricevere le informazioni, opposizioni, denunce o reclami, presentate dai soggetti di cui all’art. 1 del presente regolamento, per la tutela del cittadino attraverso gli atti o i comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale o ne rendono scadente la qualità.
- Predisporre l’attività istruttoria e provvedere a dare tempestiva risposta all’utente per le segnalazioni di più agevole definizione.
- Per i reclami di evidente complessità, provvedere a curarne l’istruttoria e fornire parere all’Amministrazione per la necessaria definizione. L’Ufficio, per l’espletamento dell’attività istruttoria, può acquisire tutti gli elementi necessari alla formazione di giudizio, richiedendo altresì relazioni o pareri ai responsabili dei Servizi, della Unità Operativa e degli Uffici.

- Fornire all’utente tutte le informazioni e quanto altro necessario per garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti dalla normativa vigente in materia.
- Predisporre la lettera di risposta all’utente, sottoscritta dal Presidente, in cui si dichiara, che la presentazione delle anzidette osservazioni ed opposizioni non impedisce, né preclude la proposizione di impugnativa in via giurisdizionale ai sensi del comma 5 dell’art. 14 del Decreto Legislativo 502/92 come risulta modificato dal Decreto Legislativo 517/93.

SEZIONE V

Contatti

Centralino	0182 548320
Indirizzo e-mail	info@pdmliguria.it
Ufficio Ricoveri	0182 546086
Ufficio di Direzione Sanitaria	0182 548320
Sito internet	www.pdmliguria.it