

Carta dei Servizi del Dipartimento Rizzoli-Sicilia

2019



SOMMARIO

Presentazione del Direttore Generale	5
Cos'è la Carta dei Servizi	6
SEZIONE 1	8
Il Dipartimento Rizzoli-Sicilia e l'Istituto Ortopedico Rizzoli	8
1.1 Il Dipartimento Rizzoli-Sicilia.....	8
1.2 Presentazione dell'Istituto Ortopedico Rizzoli.....	8
1.3 Principi fondamentali	9
SEZIONE 2	12
Informazioni sulle prestazioni erogate e le modalità di accesso	12
2.1 Prestazioni specialistiche	15
2.1.1 Prestazioni ambulatoriali in regime SSN.....	15
2.1.2 Prestazioni ambulatoriali in regime di libera professione intramoenia.....	16
2.1.3 Visite specialistiche di controllo.....	16
2.1.4 Modalità di pagamento delle prestazioni.....	17
2.1.5 Visite per pazienti residenti all'estero	17
2.2 Ricoveri	17
2.2.1 Ricovero ordinario in Ortopedia Generale	18
2.2.2 Ricovero in Day Surgery, Day Service e Day Hospital medico.....	18
2.2.3 Ricovero ordinario in Medicina Fisica e Riabilitativa	19
2.2.4 Ricovero in Terapia Intensiva	20
2.2.5 Ricovero ordinario in regime di libera professione	20
2.2.6 Cosa fare prima del ricovero	20
2.2.7 Accesso e vita in reparto.....	20
2.2.8 Orari di visita ai pazienti	21
2.2.9 Orari di distribuzione del vitto.....	22
2.2.10 Sospensione temporanea del ricovero	22
2.2.11 Dimissione dal reparto.....	22
2.3 Informazioni sulle liste di attesa per il ricovero.....	23
2.4 Ottenere copia della documentazione clinica	24
2.5 Informazioni sulle strutture alloggiative per i famigliari e altri servizi	25
SEZIONE 3	28
Standard di qualità, impegni e programmi	28
3.1 Impegni verso l'utente.....	28

3.2 Diritti e benefici riconosciuti agli utenti	29
3.2.1 Diritto all'informazione e al consenso.....	29
3.2.2 Diritto alla distribuzione diretta dei farmaci	29
3.2.3 Diritto alla tutela della privacy.....	29
3.2.4 Diritto all'autonomia.....	30
3.2.5 Diritti degli anziani e dei portatori di disabilità	30
3.2.6 Diritti dei ricoverati con età fino a 18 anni	30
3.2.7 Diritto alla scelta dei pasti	30
3.2.8 Diritto di consegna documentazione alla dimissione	31
3.2.9 Diritto alla libertà di culto religioso	31
3.2.10 Diritto al rispetto degli impegni assunti.....	31
3.2.11 Diritto a segnalare la propria insoddisfazione	31
3.3 Funzioni e programmi aziendali per la gestione della qualità....	32
3.4 Indagini sulla qualità percepita	32
3.5 Gestione del rischio e sicurezza dei pazienti	33
3.5.1 Comitato Etico	33
3.5.2 Comitato Ospedale senza dolore	33
3.5.3 Gestione del Rischio Infettivo	34
SEZIONE 4	36
Ascolto e tutela degli utenti	36
4.1 L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).....	36
4.2 Presentazione di reclami, suggerimenti, elogi.....	37
4.2.1 Come presentare un reclamo.....	37
4.2.2 Fasi di gestione delle segnalazioni.....	37
4.3 Il Comitato Consultivo Misto	38
Verso la prossima Carta dei Servizi	41

PRESENTAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

Il 4 ottobre 2011 l'Istituto Ortopedico Rizzoli ha stipulato con l'assessorato alla Salute della Regione Siciliana una convenzione per l'attivazione di un proprio dipartimento ortopedico e riabilitativo a Bagheria in provincia di Palermo. Il Dipartimento Rizzoli-Sicilia è divenuto operativo nel febbraio 2012 per quanto riguarda l'attività ambulatoriale, nell'aprile 2012 per l'attività di ricovero e chirurgica.

Il Dipartimento ha sede presso la struttura "Villa Santa Teresa" di Bagheria (al km 246 della Strada Statale 113), una casa di cura confiscata alla mafia ed ora proprietà della Regione Siciliana. Una scelta questa che è per noi motivo di orgoglio, ma anche fonte di una più grande responsabilità a cui rispondiamo mettendo impegno e dedizione in questo progetto.

L'Istituto Ortopedico Rizzoli di Bologna è sorto alla fine dell'Ottocento per volontà di Francesco Rizzoli, chirurgo di fama del XIX secolo. Inaugurato nel 1896, nel volgere di qualche decennio è divenuto un punto di riferimento per l'ortopedia e la traumatologia in ambito nazionale ed internazionale. Dal 1981 è riconosciuto come Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS) ovvero come luogo in cui l'assistenza sanitaria fornisce impulso alla ricerca e quest'ultima produce innovazioni per migliorare la capacità di diagnosi e di trattamento delle patologie ortopediche.

L'attenzione al paziente e l'umanizzazione delle cure, assieme alla ricerca di standard elevati di qualità nell'assistenza, sono da sempre obiettivi dell'Istituto Ortopedico Rizzoli. L'evoluzione della medicina, la complessità dei percorsi di cura e la crescita di consapevolezza degli utenti circa i loro diritti e le scelte di salute rendono indispensabile mettere a disposizione un'ampia gamma di informazioni sull'accesso ai servizi e sugli standard di qualità che l'Istituto intende garantire. La Carta dei Servizi risponde a queste finalità, all'interno di un sistema sempre più articolato di comunicazione all'utente.

Dare informazioni utili e chiare per facilitare l'accesso ai nostri servizi, per promuovere consapevolezza circa la propria salute e come tutelarla, per raccogliere osservazioni e suggerimenti volte al miglioramento dei servizi sono gli obiettivi che l'Istituto si pone con questa edizione della Carta dei Servizi del Dipartimento Rizzoli-Sicilia.

Il Direttore Generale
Dott. Mario Cavalli

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento in cui le aziende sanitarie pubbliche riportano le informazioni essenziali per l'accesso ai servizi erogati ed in cui dichiarano gli standard di qualità "dal lato dell'utenza" che si impegnano a rispettare nell'erogazione di tali servizi. Tali impegni fanno riferimento alla personalizzazione e all'umanizzazione dei servizi, all'informazione chiara e "a misura di utente", alla qualità delle prestazioni alberghiere, alla prevenzione delle malattie ed alla promozione della salute.

Seguendo il modello predisposto dal Ministero della Salute la Carta dei Servizi del Dipartimento Rizzoli-Sicilia si articola nelle seguenti sezioni:

1. Presentazione del Dipartimento e dell'Istituto Ortopedico Rizzoli; principi fondamentali cui s'ispira la sua attività;
2. Informazioni sulle prestazioni erogate e le modalità di accesso;
3. Standard di qualità che l'Istituto s'impegna a rispettare nell'erogazione delle proprie prestazioni;
4. Dispositivi di tutela degli utenti e di verifica della qualità delle prestazioni erogate.

Questa Carta dei Servizi è relativa al **Dipartimento Rizzoli-Sicilia**, con sede a Bagheria (Palermo), dell'Istituto Ortopedico Rizzoli.

Sezione 1

Il Dipartimento Rizzoli-Sicilia e l'Istituto Ortopedico Rizzoli



SEZIONE 1

IL DIPARTIMENTO RIZZOLI-SICILIA E L'ISTITUTO ORTOPEDICO RIZZOLI

1.1 IL DIPARTIMENTO RIZZOLI-SICILIA

Il 4 ottobre 2011 l'Istituto Ortopedico Rizzoli ha stipulato con l'assessorato alla Salute della Regione Siciliana una convenzione per l'attivazione di un dipartimento ortopedico e riabilitativo a Bagheria in provincia di Palermo, gestito dall'Istituto e con durata di 9 anni. Nei primi mesi del 2012 il **Dipartimento Rizzoli-Sicilia**, con sede presso la struttura "Villa Santa Teresa" di Bagheria (SS113 al Km 246), è divenuto operativo prima per quanto riguarda l'attività ambulatoriale, quindi per l'attività di ricovero e chirurgica.

Il Dipartimento Rizzoli-Sicilia è uno dei dipartimenti in cui è organizzata l'attività dell'Istituto Ortopedico Rizzoli. Direttore del Dipartimento è il Dr. Giovanni Pignatti.

Il Dipartimento Rizzoli-Sicilia si sviluppa su tre "linee". Per ciascuna "linea" è individuato un responsabile:

- **Responsabile Sanitario;**
- **Responsabile Assistenziale;**
- **Responsabile Amministrativo.**

1.2 PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO ORTOPEDICO RIZZOLI



L'Istituto Ortopedico Rizzoli è nato per volontà di Francesco Rizzoli, chirurgo di fama del XIX secolo, che nel 1880 lasciò un considerevole lascito per la realizzazione di un ospedale ortopedico a Bologna. L'opera venne portata a

termine dall'avvocato Giuseppe Bacchelli che in quindici anni trasformò l'antico monastero di San Michele in Bosco, ubicato sulla collina a sud della città, in un ospedale ortopedico all'avanguardia.

L'inaugurazione avvenne il 28 giugno 1896 alla presenza di Re Umberto I e della Regina Margherita. Grazie all'illuminata azione di Alessandro Codivilla e Vittorio Putti, tra i primi direttori, nel volgere di pochi anni il Rizzoli divenne un punto di riferimento internazionale per l'ortopedia e la traumatologia.

L'Istituto Ortopedico Rizzoli è dal 1981 un *Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico* (IRCCS) di diritto pubblico per la disciplina ortopedica e traumatologica. Grazie a tale riconoscimento il Rizzoli ottiene ogni anno dal Ministero della Salute finanziamenti per la ricerca in proporzione alla produzione scientifica realizzata. Altri finanziamenti per la ricerca sono ottenuti dalla partecipazione a bandi (Unione Europea, Ministeri, Regione Emilia-Romagna, AIRC, ecc.) o da committenti privati. Grazie a tali finanziamenti l'Istituto svolge attività di ricerca clinica, ricerca "traslazionale" (la trasformazione dei risultati della ricerca scientifica in applicazioni cliniche), ricerca industriale (l'Istituto partecipa con il Dipartimento Rizzoli RIT alla Rete Regionale per l'Alta Tecnologia dell'Emilia-Romagna).

Sin dai primi del '900 l'Istituto Ortopedico Rizzoli è sede della clinica ortopedica dell'Università di Bologna. Svolge dunque attività di formazione in ambito ortopedico e riabilitativo per l'Università di Bologna per i corsi di laurea della Scuola di Medicina e Chirurgia, compresi i corsi di laurea delle professioni sanitarie e di Scienze motorie, come pure delle scuole di specializzazione medica.

1.3 PRINCIPI FONDAMENTALI

Tra i diversi principi fondamentali che il Rizzoli assume come riferimento della propria attività un posto particolare è riservato alla centralità del cittadino quale titolare del diritto alla salute e partecipa della definizione delle prestazioni, della organizzazione dei servizi e della loro valutazione.

Ad esso si affiancano altri principi ed orientamenti quali:

- promozione della qualità dei servizi e dell'appropriatezza delle prestazioni;
- sicurezza del paziente e degli operatori sanitari;

- libera scelta del luogo di cura;
- valorizzazione delle risorse umane e professionali;
- impegno per le pari opportunità;
- innovazione sul fronte della didattica, della formazione continua degli operatori, dell'educazione alla salute;
- efficienza gestionale;
- responsabilità sociale dell'Istituto;
- prevenzione e contrasto della corruzione e dell'illegalità.

Il Rizzoli è inoltre impegnato nella promozione dell'ascolto del paziente per consentirgli di partecipare sia alle scelte relative alla propria salute, sia alla gestione quotidiana della propria patologia (*empowerment*). Persegue obiettivi di mandato relativi a:

- facilitazione all'accesso alle prestazioni di specialistica ambulatoriale e di ricovero;
- governo della domanda ed appropriatezza degli interventi in ambito ospedaliero e specialistico.

Sezione 2

Informazioni sulle prestazioni erogate e le modalità di accesso.



SEZIONE 2

INFORMAZIONI SULLE PRESTAZIONI EROGATE E LE MODALITÀ DI ACCESSO

L'attività clinica del Dipartimento Rizzoli-Sicilia si sviluppa nell'ambito dei tradizionali campi di interesse clinico dell'Istituto Ortopedico Rizzoli di Bologna grazie alle seguenti unità:

- Struttura Complessa di Ortopedia Generale;
- Struttura Semplice di Medicina Fisica e Riabilitativa¹;
- Struttura Semplice di Anestesia e Terapia Intensiva Post-Operatoria².

In particolare la **Struttura Complessa di Ortopedia Generale** affronta le seguenti problematiche cliniche:

Sostituzioni protesiche semplici e complesse dell'arto inferiore e superiore:

- protesi primaria d'anca (standard e mini-invasiva),
- revisione protesi d'anca,
- protesi primaria di ginocchio (standard e mini-invasiva),
- revisione protesi di ginocchio,
- protesi primaria di spalla (standard e mini-invasiva),
- revisione protesi di spalla,
- protesi di caviglia;

Patologie sportive semplici e complesse del ginocchio:

- ricostruzione del legamento crociato anteriore,
- ricostruzioni legamentose complesse del ginocchio,
- osteotomie del ginocchio,
- ricostruzioni della cartilagine articolare e cellule staminali,

¹ Fa parte della Struttura Complessa di Medicina fisica e riabilitativa, sede di Bologna.

² Fa parte della Struttura Complessa di Anestesia e Terapia Intensiva Post-Operatoria e del Dolore, sede di Bologna.

- suture, sostituzioni e trapianti meniscali,
- trattamenti con cellule staminali per la patologia pre-artrosica e degenerativa tendinea;

Patologie semplici e complesse della spalla:

- riparazione lesioni della cuffia dei rotatori,
- riparazione instabilità della spalla,
- trattamento patologie complesse della spalla;

Patologie della colonna vertebrale dell'adulto:

- ernia del disco vertebrale,
- stenosi vertebrale,
- patologia degenerativa della colonna vertebrale,
- scoliosi,
- vertebroplastica;

Patologie della caviglia e del piede:

- trattamento di lesioni della cartilagine della caviglia,
- patologia degenerativa della caviglia,
- deformità avampiede (alluce valgo, dito ad artiglio),
- deformità complesse del piede (piede piatto);

Esiti di traumi:

- trattamento di pseudoartrosi e/o ritardi di consolidazione,
- interventi correttivi per consolidazioni viziose di fratture;

Osteomieliti ed infezioni periprotetiche;

Interventi day surgery/day service ambulatoriale:

- artroscopia di ginocchio (inclusa meniscectomia),
- artroscopia di caviglia,
- artroscopia di anca,
- neurolisi mediano al carpo,
- tenolisi,
- biopsie,
- trattamento ecoguidato di calcificazioni della cuffia dei rotatori;

Malattie tumorali delle ossa o dei muscoli:

- protesi da resezione tumorali,
- sarcomi delle parti molli,
- tumori benigni e lesioni pseudotumorali,
- metastasi;

Ortopedia pediatrica:

- displasia anca,
- epifisiolisi,
- piede piatto,
- piede torto,
- ginocchia valghe/vare.

Viene privilegiato lo sviluppo di percorsi accelerati per il recupero post-operatorio dopo chirurgia protesica (fast-track surgery).

L'attività clinica della **Struttura Semplice di Medicina Fisica e Riabilitativa** è incentrata sulla valutazione e sul trattamento riabilitativo delle patologie di interesse ortopedico e in particolare:

- patologie dell'anca, ginocchio e caviglia dopo chirurgia ricostruttiva complessa o innovativa (endoprotesi e artroprotesi di primo impianto o impianti successivi; protesi di rivestimento);

- interventi in ortopedia oncologica;
- patologie del rachide trattate conservativamente o chirurgicamente (scoliosi, cifosi, patologie del disco vertebrale).

L'offerta dei servizi della struttura comprende anche attività di:

- consulenza fisiatrica per la presa in carico riabilitativa dei pazienti ricoverati presso il Reparto ortopedico;
- riabilitazione svolta nel reparto ortopedico;
- riabilitazione intensiva svolta nel Reparto Ortopedico e nel Reparto di Riabilitazione.

2.1 PRESTAZIONI SPECIALISTICHE

In questa sezione sono descritte le modalità di accesso alle prestazioni specialistiche ambulatoriali erogate presso il Dipartimento Rizzoli-Sicilia in regime di Servizio Sanitario Nazionale o di Libera Professione Intramoenia e su come disdire una prenotazione.

2.1.1 PRESTAZIONI AMBULATORIALI IN REGIME SSN

Presso il Dipartimento vengono erogate **visite ortopediche, visite antalgiche e prestazioni di terapia antalgica** (mesoterapia, infiltrazioni).

La prenotazione può essere effettuata, con l'impegnativa del medico curante, chiamando l'Ufficio prenotazioni al numero 091-9297011 dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle 15. E' inoltre possibile prenotare recandosi direttamente al Dipartimento Rizzoli-Sicilia dal lunedì al venerdì dalle ore 11.30 alle 13.30.

Per facilitare chi vuole prenotare una prestazione ambulatoriale presso il Dipartimento Rizzoli-Sicilia è stato predisposto un servizio di richiamata telefonica. Recandosi nella pagina del sito internet <http://www.ior.it/rizzoli-sicilia/Vuoi-prenotare-Lascia-i-tuoi-dati-sarai-richiamato> è possibile lasciare i propri dati, i propri recapiti telefonici e le indicazioni sulla prestazione richiesta: nei giorni feriali ed entro un tempo massimo di due giorni lavorativi, gli operatori addetti alle prenotazioni provvedono alla richiamata telefonica per fornire le informazioni relative alla prenotazione (dal lunedì al venerdì dalle ore 15 alle 17).

Nel caso non ci si possa presentare per la visita occorre effettuare la disdetta almeno tre giorni lavorativi prima del giorno dell'appuntamento o

inviando un'e-mail all'indirizzo disdetta.iorsicilia@ior.it (indicando nome, cognome, data di nascita e data dell'appuntamento), oppure recandosi direttamente al Dipartimento (dal lunedì al venerdì dalle ore 11.30 alle 13.30) o telefonando al numero 091-9297011 (dal lunedì al venerdì dalle ore 14 alle 15).

2.1.2 PRESTAZIONI AMBULATORIALI IN REGIME DI LIBERA PROFESSIONE INTRAMOENIA

Per prenotare una **visita ortopedica**, una **visita anestesiologicala**, una **visita antalgica** o prestazioni di **terapia antalgica** (mesoterapia, infiltrazioni) in regime di Libera Professione presso il Dipartimento Rizzoli-Sicilia dell'Istituto Ortopedico Rizzoli occorre telefonare al numero 091-9297011 dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle 15. È possibile prenotare anche recandosi direttamente al Dipartimento Rizzoli-Sicilia, dal lunedì al venerdì dalle ore 11.30 alle ore 13.30.

Per le visite in regime di Libera Professione non è richiesta la presentazione dell'impegnativa del medico curante; è invece necessario il pagamento dell'importo della tariffa del professionista, il cui ammontare viene comunicato in sede di prenotazione. Anche per le visite in regime di libera professione è predisposto un servizio di richiamata telefonica (<http://www.ior.it/rizzoli-sicilia/Vuoi-prenotare-Lascia-i-tuoi-dati-sarai-richiamato>).

Per disdire o spostare una visita ortopedica, anestesiologicala o antalgica in regime di Libera Professione occorre telefonare allo 091-9297011 dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 15.00. È possibile disdire o spostare un appuntamento anche rivolgendosi direttamente al Dipartimento Rizzoli-Sicilia dal lunedì al venerdì dalle ore 11.30 alle ore 13.30.

Nell'ambito della normativa vigente, i professionisti e/o le équipes mediche, se autorizzate, possono svolgere attività libero professionale di diagnosi e cura anche presso ambulatori esterni. In tali casi l'Amministrazione dell'ente fissa un tariffario, garantisce le informazioni utili per l'accesso e vigila sulla qualità "dal lato dell'utenza" delle prestazioni erogate.

2.1.3 VISITE SPECIALISTICHE DI CONTROLLO

Le date per le visite di controllo (visite per pazienti già in trattamento presso il Dipartimento Rizzoli-Sicilia) vengono fornite al momento della dimissione o al termine della visita dallo specialista.

2.1.4 MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

Per le prestazioni specialistiche erogate in regime di convenzione con il SSN è previsto il pagamento della quota di partecipazione alla spesa sanitaria (ticket), ad esclusione dei pazienti che sono in possesso di esenzione (deve essere registrata nell'impegnativa del medico curante).

Le prestazioni erogate in regime di libera professione prevedono un pagamento diversificato che viene comunicato al momento della prenotazione.

I pagamenti devono essere effettuati presso il front office dell'Ufficio Accettazione Amministrativa.

2.1.5 VISITE PER PAZIENTI RESIDENTI ALL'ESTERO

I cittadini appartenenti all'Unione Europea possono accedere alle visite in regime ordinario (con modello E112 o S2, accompagnato dalla prescrizione su ricetta di un medico del SSN italiano). Tutti i cittadini (appartenenti all'Unione Europea e non appartenenti alla UE) possono accedere alle visite in regime di Libera Professione. In tale caso è possibile la scelta del medico da cui farsi visitare (prestazione soggetta a pagamento della tariffa).

2.2 RICOVERI

Presso il Dipartimento Rizzoli-Sicilia vengono effettuate le seguenti tipologie di ricovero:

- Ricovero ordinario (programmato);
- Ricovero in *Day Surgery*, *Day Service* e *Day Hospital* medico;
- Ricovero ordinario in libera professione.

Il ricovero può avvenire esclusivamente su proposta di uno specialista dell'équipe medica del Dipartimento stesso e, conformemente alle norme della Regione Siciliana, al momento del ricovero occorre presentare l'impegnativa redatta dal proprio medico curante con indicata la richiesta di ricovero e la diagnosi.

2.2.1 RICOVERO ORDINARIO IN ORTOPEDIA GENERALE

Si tratta di un ricovero programmato nel tempo con inserimento della prenotazione nell'apposito registro (lista di attesa). La programmazione avviene nel rispetto dei criteri riportati nella sezione 2.3 "Informazioni sulle liste di attesa per il ricovero".

Sono accolte e inserite negli appositi registri di prenotazione esclusivamente le proposte di ricovero formulate dai medici del Dipartimento, anche in attività libero-professionale intramoenia.

Prima del giorno del ricovero, la segreteria di reparto contatta telefonicamente il paziente per concordare il giorno del pre ricovero. Il percorso ambulatoriale di pre ricovero prevede l'esecuzione di accertamenti, stabiliti sulla base di protocolli aziendali, per determinare l'idoneità a sostenere l'intervento chirurgico programmato. Il percorso normalmente si svolge in una singola giornata e termina con la visita anestesiologicala.

Il reparto di Ortopedia Generale è composto da 34 posti letto, disposto su due sezioni di 17 letti ciascuna. Le camere sono a 2 letti, tranne due camere a 1 posto letto, tutte dotate di bagno.

È garantita la presenza del medico ortopedico in reparto tutti i giorni lavorativi dalle 8 alle 20. Nelle ore notturne e festive è presente un medico di guardia anestesista rianimatore e sono reperibili in pronta disponibilità due medici ortopedici.

La Struttura di Medicina Fisica e Riabilitativa garantisce l'attività riabilitativa ai pazienti ricoverati presso il reparto ortopedico che sono stati sottoposti ad interventi chirurgici fin dai primi momenti post-operatori. La presa in carico avviene entro 24 ore lavorative dalla richiesta ortopedica previa visita del medico fisiatra che elabora il progetto riabilitativo. Il trattamento prevede due sedute giornaliere svolte dai fisioterapisti al letto del paziente.

2.2.2 RICOVERO IN DAY SURGERY, DAY SERVICE E DAY HOSPITAL MEDICO

I ricoveri in *Day Surgery* o di *Day Service* sono ricoveri che prevedono l'esecuzione di piccoli interventi chirurgici nella fascia oraria del mattino e dimissione, quando possibile, nel tardo pomeriggio dello stesso giorno. Anche in questo caso può essere previsto un percorso ambulatoriale di pre ricovero. Può anche essere programmato un ricovero in Day Hospital medico in caso siano necessari approfondimenti diagnostici e, anche in questo caso, è prevista la dimissione del paziente nella stessa giornata del ricovero, senza pernottamento in ospedale.

Nel caso il medico lo ritenesse opportuno, potrebbe essere richiesto al paziente di presentarsi, il giorno successivo all'intervento, per una visita di controllo presso la sede indicata dal medico ortopedico. Qualora, invece, il medico ortopedico, sentito il parere dell'anestesista, ritenesse opportuno protrarre il ricovero, il paziente verrà trasferito nel reparto di ortopedia generale.

Anche per questo tipo di ricovero esiste una lista di attesa dell'unità operativa ed i pazienti vengono chiamati secondo i criteri riportati nella sezione 2.3 "Informazioni sulle liste di attesa per il ricovero".

2.2.3 RICOVERO ORDINARIO IN MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA

La Degenza Ordinaria dispone di n. 17 posti letto organizzati in 8 camere a 2 letti ed una camera a 1 letto, tutte con bagno senza barriere. L'attività della degenza ordinaria è rivolta al proseguimento del trattamento riabilitativo dei pazienti trattati chirurgicamente presso le divisioni ortopediche della struttura. Sono trattati, in particolare, i pazienti sottoposti ai seguenti interventi:

- protesi di primo impianto in patologie complesse (osteoartrosi, displasia dell'anca, patologie reumatiche maggiori);
- revisioni di protesi di anca e di ginocchio;
- espanto protesi di anca;
- sintesi di fratture di grandi segmenti scheletrici (esempio: fratture di bacino) oppure di fratture degli arti (esempio: fratture femore);
- stabilizzazioni vertebrali o altri interventi sul rachide;
- interventi di ricostruzione per patologia oncologica;
- amputazione di arto inferiore.

La presa in carico del paziente avviene attraverso la definizione di un progetto riabilitativo individuale che ha come obiettivo principale il recupero dell'autonomia funzionale. Il *team* che partecipa al progetto è costituito dal personale medico, fisioterapisti e infermieri ed altre figure professionali dell'assistenza. L'attività riabilitativa prevede due sedute giornaliere (una al mattino e una al pomeriggio) che possono essere effettuate direttamente al letto del paziente oppure presso la palestra attrezzata della struttura. Durante il periodo di ricovero, inoltre, i pazienti vengono educati dal personale di reparto alla progressiva ripresa dell'autonomia nelle attività della vita quotidiana.

2.2.4 RICOVERO IN TERAPIA INTENSIVA

Il servizio di *Anestesia e Terapia Intensiva Post-Operatoria* del Dipartimento Rizzoli-Sicilia è composto di medici anestesisti particolarmente esperti in tecniche anestesiológicas generali e periferiche legate alla chirurgia ortopedica. Il Servizio dispone di due posti letto (più uno di Recovery Room) utilizzati per interventi ad elevata complessità che necessitano di una continua sorveglianza post-operatoria. La presenza di personale altamente specializzato e l'utilizzo di evolute apparecchiature permettono di potere intervenire nel caso di complicanze legate all'intervento. La terapia Intensiva garantisce inoltre l'assistenza e il ricovero per tutti i pazienti presenti nella Struttura che necessitano di tale servizio.

2.2.5 RICOVERO ORDINARIO IN REGIME DI LIBERA PROFESSIONE

Il ricovero ordinario in libera professione è caratterizzato dalla scelta del professionista o dell'équipe da cui il paziente desidera essere operato ed avviene sulla base di una lista di attesa dedicata. I tempi di attesa dipendono dalla disponibilità del professionista scelto e/o del posto letto.

2.2.6 COSA FARE PRIMA DEL RICOVERO

Da parte della segreteria di reparto vengono inviate al paziente la lettera di convocazione per il ricovero, l'allegato E e/o il questionario anestesiológico (a cura del medico curante) un opuscolo relativo alle informazioni sull'anestesia, l'informativa sulla privacy e il facsimile dell'impegnativa da presentare.

Il percorso del paziente viene descritto dettagliatamente nella lettera di convocazione che contiene anche la richiesta di impegnativa per il ricovero ed il documento di sintesi della storia clinica redatto dal medico curante.

Per la degenza è consigliato limitare gli effetti personali all'essenziale (biancheria di ricambio, pigiama, vestaglia, pantofole chiuse, asciugamani e prodotti per l'igiene personale).

2.2.7 ACCESSO E VITA IN REPARTO

Il giorno del ricovero prima di andare in reparto, occorre recarsi presso gli sportelli di accettazione con tessera sanitaria e un documento d'identità. Per i cittadini dell'Unione Europea, oltre al documento di riconoscimento, è necessario presentare anche la tessera sanitaria europea (TEAM) o il modello S2.

Per i cittadini di Paesi extracomunitari sono necessari il permesso di soggiorno valido o il foglio di richiesta rinnovo e la tessera sanitaria o polizza assicurativa o codice regionale S.T.P.

Ai pazienti che si presentano per il loro primo ricovero programmato, le informazioni per raggiungere i reparti di destinazione sono fornite dal personale della Portineria ospedaliera (sempre operante).

Raggiunto il reparto, il paziente deve presentarsi presso la guardiola del Caposala e del personale infermieristico per la presa in carico, per ricevere le informazioni utili rispetto alla degenza sia per il paziente sia per i suoi accompagnatori.

Al personale deve essere consegnata:

- la lettera di convocazione;
- la documentazione clinica di cui si è in possesso (referti, esami di laboratorio, indagini diagnostiche, indicazioni di eventuali diete, ecc.);
- farmaci che si stanno assumendo;
- recapito telefonico di un familiare o persona di fiducia;
- in caso di ricovero di minori è consigliata la presenza di tutti e due i genitori. Se questo non è possibile occorre presentare una delega del genitore assente, la fotocopia del documento di identità di ambedue i genitori (o del tutore legale), libretto delle vaccinazioni (per i pazienti con età inferiore ai 14 anni);
- scheda di individuazione delle persone a cui dare informazioni, scheda di ricognizione farmacologica e questionario anestesiológico compilato.

Al momento dell'accettazione il paziente può dichiarare se intende mantenere riservata l'informazione circa il suo ricovero ed è possibile richiedere la certificazione dell'avvenuto ricovero.

2.2.8 ORARI DI VISITA AI PAZIENTI

Per i ricoverati presso il Dipartimento Rizzoli-Sicilia le visite dei parenti e/o congiunti sono ammesse nei seguenti orari:

- giorni feriali, nelle fasce orarie 12.45-14.00 e 18.30-20.00;
- giorni festivi, nelle fasce orarie 12.30-14.00 e 18.00-20.00.

Per tutti i pazienti di età fino a 18 anni compiuti è prevista la presenza continuativa di un genitore o persona delegata. Gli anziani e i portatori di disabilità (Legge 104/92) che non sono autosufficienti possono chiedere

la presenza continuativa in reparto di un loro congiunto, in accordo con il Responsabile infermieristico e il medico di reparto, che valuteranno la necessità di una assistenza extra sanitaria.

2.2.9 ORARI DI DISTRIBUZIONE DEL VITTO

I pasti ai ricoverati sono serviti, indicativamente nei seguenti orari: prima colazione dalle 7.30 alle 8.00, il pranzo dalle ore 12.05 alle 13.15 e la cena dalle ore 18.05 alle 19.10.

Il paziente a dieta libera può scegliere il vitto che preferisce consultando il menù a disposizione nelle camere di degenza. Il Servizio Dietetico è a disposizione dei pazienti per la preparazione di diete individualizzate, secondo le prescrizioni del medico, per coloro che sono portatori di particolari patologie o intolleranze alimentari.

2.2.10 SOSPENSIONE TEMPORANEA DEL RICOVERO

Durante il periodo di ricovero il paziente non è autorizzato ad uscire dall'ospedale, se non previa concessione di un permesso che deve essere richiesto al dirigente infermieristico e/o al medico di reparto (24 ore prima, tempo utile per l'approvazione e firma da parte del medico) due sole volte per ricovero per un massimo di 72 ore, secondo il regolamento dell'Istituto (Delibera n. 545 del 26/08/2004).

2.2.11 DIMISSIONE DAL REPARTO

Al momento della dimissione al paziente vengono consegnate: la lettera di dimissione per il medico curante, le eventuali prescrizioni terapeutiche alle quali attenersi a domicilio, la certificazione attestante la data di prenotazione di un eventuale controllo ambulatoriale o ulteriore ricovero. All'atto della dimissione, su richiesta, può anche essere rilasciata una certificazione del ricovero ma, se tale necessità si presentasse quando il paziente si trova a domicilio, può contattare la segreteria del reparto per le opportune informazioni. Prima di lasciare il reparto occorre chiedere al Medico di reparto o alla Caposala la riconsegna di tutta la documentazione personale eventualmente consegnata al momento del ricovero

Al fine di garantire la continuità farmacologica possono essere consegnati dal Servizio Farmacia i farmaci che il medico di reparto prescrive nella lettera di dimissione. Al rientro a domicilio è opportuno che il paziente contatti il proprio medico curante per sottoporgli la lettera di dimissione per il proseguimento di eventuali cure.

In caso di necessità di chiarimenti sulla terapia prescritta, sulle modalità di assunzione o sulla prognosi il paziente può contattare la segreteria del Dipartimento al numero 091-9297011 dal lunedì al venerdì dalle ore 11.00 alle 15.00. In alternativa può essere inviata una e-mail all'indirizzo segreteria@rizzolisicilia.it: il paziente sarà ricontattato dal medico interessato.

2.3 INFORMAZIONI SULLE LISTE DI ATTESA PER IL RICOVERO

I pazienti sono posti in lista di attesa per il ricovero sotto la responsabilità del Responsabile dell'équipe medica e sotto la vigilanza del Direttore Sanitario.

In tale lista afferiscono tutte le proposte di ricovero formulate dai medici dell'équipe del reparto e condivise clinicamente da parte del relativo Responsabile.

I criteri generali che, presso l'Istituto ed il Dipartimento Rizzoli-Sicilia, presidono alla gestione delle liste di attesa sono i seguenti:

- l'ordine cronologico di inserimento della proposta di ricovero nella lista, suddiviso per patologie e/o quadri clinici della stessa natura e a parità delle condizioni riportate al punto seguente;
- la tipologia, la gravità e le caratteristiche dello stato di malattia secondo classi prestabilite a livello aziendale:
 - Classe A: ricovero entro 30 giorni per i casi clinici che possono aggravarsi rapidamente tanto da diventare emergenti o da determinare una compromissione della prognosi;
 - Classe B: ricovero entro 60 giorni per i casi che presentano intenso dolore o gravi disfunzioni o grave disabilità ma che non manifestano la tendenza ad aggravarsi rapidamente;
 - Classe C: ricovero entro 180 giorni per i casi clinici che presentano minimo dolore, disfunzione o disabilità ma che non manifestano la tendenza ad aggravarsi rapidamente al punto da diventare pregiudiziale per la prognosi;
 - Classe D: ricovero che non richiede la definizione di una attesa massima come i casi clinici senza dolore, disabilità o disfunzione. La prestazione va comunque garantita entro 12 mesi.

I pazienti in lista d'attesa per il ricovero possono richiedere informazioni telefonando, dal lunedì al venerdì, ore 11.30-13.30, al seguente numero: 091-9297011 o scrivere un'e-mail a segreteria reparti.iorsicilia@ior.it.

Nell'eventualità in cui un paziente, convocato secondo i suddetti criteri, si trovi temporaneamente indisponibile – per motivi validi – per il ricovero, nel rispetto dei medesimi criteri si provvede alla chiamata in successione del primo paziente disponibile. Al paziente che si è dichiarato indisponibile all'atto della prima chiamata viene proposta un'altra data per il suo possibile ricovero.

2.4 OTTENERE COPIA DELLA DOCUMENTAZIONE CLINICA

La richiesta di copia della documentazione clinica deve essere effettuata secondo una delle seguenti modalità (utilizzando l'apposito modulo disponibile presso gli uffici amministrativi o scaricabile dal sito internet <http://www.ior.it/rizzoli-sicilia/richiedere-la-cartella-clinica>):

- consegna diretta all'Ufficio Accettazione del Dipartimento Rizzoli-Sicilia (negli orari di chiusura dello sportello può essere inserito nell'apposita cassetta presso lo sportello);
- tramite fax al numero 091-9297097;
- tramite lettera indirizzata a: Archivio Documentazione Clinica, Dipartimento Rizzoli-Sicilia, SS 113 Km 246 – 90011 Bagheria (PA).

Non è possibile richiedere copia della documentazione clinica per telefono o per posta elettronica. Nel caso di trasmissione via fax o a mezzo posta occorre firmare la richiesta ed allegare la fotocopia di un documento d'identità valido. Nel caso di minore il genitore deve dichiarare la patria potestà. Nel caso di persona deceduta è necessario compilare un'autocertificazione della qualità di familiare o erede.

La copia della documentazione clinica richiesta può essere ritirata all'Ufficio Accettazione (dal lunedì al venerdì, ore 12.00-14.00 e 17.00-19.00) previa telefonata di verifica "copia pronta":

- da parte della persona interessata (con obbligo di esibire un documento d'identità valido);
- da persona delegata per iscritto (obbligo di esibire documento d'identità valido proprio e del paziente anche in copia);

- in caso di minore il genitore deve autocertificare la patria potestà o l'affidamento;
- nel caso di persona deceduta è necessaria l'autocertificazione della qualità di familiare o erede.

Per informazioni sulla documentazione clinica e sui tempi di consegna della cartella è possibile telefonare, dal lunedì al venerdì, ore 11.30-13.30, al seguente numero: 091-9297011 o scrivere un'e-mail a segreteria reparti.iorsicilia@ior.it.

Per la copia di documentazione clinica che viene spedita tramite posta e viene recapitata in contrassegno si fa presente che **le spese di spedizione sono a carico del destinatario**. I pagamenti relativi alla copia di documentazione clinica richiesti in sede vanno effettuati contestualmente alla richiesta presso l'Ufficio Accettazione sito al piano terra della struttura, dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle 14.00.

2.5 INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE ALLOGGIATIVE PER I FAMILIARI E ALTRI SERVIZI

Al fine di agevolare i familiari dei pazienti ricoverati e che necessitano di un alloggio l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) dell'Istituto ha predisposto alcuni materiali informativi. All'interno della struttura ospedaliera, infatti, non vi è disponibilità di alloggio per i familiari dei pazienti.

In particolare l'URP mette a disposizione degli assistiti un opuscolo informativo sull'offerta di alberghi, pensioni, bed & breakfast, residence, affittacamere in Bagheria e nella provincia di Palermo. Nell'elenco sono indicati anche i prezzi praticati per le diverse tipologie di camere. Numerose strutture, inoltre, offrono prezzi concordati per gli utenti del Dipartimento Rizzoli-Sicilia.

Gli opuscoli possono essere trasmessi tramite fax, posta elettronica (facendo richiesta all'URP o alla segreteria del reparto) e sono scaricabili dal sito web aziendale (<http://www.ior.it/rizzoli-sicilia/pernottare-zona>).

All'interno del Dipartimento Rizzoli-Sicilia sono presenti anche i seguenti servizi: assistenza religiosa (i pazienti che desiderano essere messi in contatto con la parrocchia possono farne richiesta al personale infermieristico), bar, distributori automatici.

Sezione 3

Standard di qualità,
impegni e programmi



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA - ROMAGNA
Istituto Ortopedico Rizzoli di Bologna
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico
Dipartimento Rizzoli-Sicilia



SEZIONE 3

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

L'Istituto Ortopedico Rizzoli si impegna, anche presso il Dipartimento Rizzoli-Sicilia, a garantire presso i propri reparti e servizi specifici standard qualitativi al fine di tutelare il diritto ad una cura adeguata ovvero ad un'assistenza sanitaria di qualità. L'Accreditamento Istituzionale, il Programma Aziendale di Gestione Integrata del Rischio, i Gruppi di Miglioramento e le indagini di Qualità percepita consentono di controllare, verificare, migliorare con continuità il livello degli impegni e degli standard prestazionali.

3.1 IMPEGNI VERSO L'UTENTE

- Ogni utente riceve le informazioni necessarie per il suo accesso alla struttura e la sua permanenza tramite: consegna di un opuscolo informativo al momento della convocazione a ricovero; informazioni al momento della prenotazione circa la data e l'ora dell'appuntamento, la localizzazione del servizio di erogazione, la documentazione da portare all'atto dell'accesso.
- Ogni operatore nello svolgere la sua attività favorisce la partecipazione degli utenti ascoltando i loro bisogni e fornendo le informazioni di propria competenza.
- Ogni professionista sanitario fornisce all'utente le informazioni sul suo stato di salute, sui rischi connessi agli atti sanitari e sulle possibili alternative in coerenza con il suo ruolo professionale.
- Ogni medico acquisisce il consenso informato in forma scritta nei casi previsti dalla legge o da disposizioni interne all'Istituto.
- Ogni operatore adotta un comportamento che garantisce la dignità e il rispetto della persona: indossa costantemente il cartellino di riconoscimento durante il servizio; agisce con gentilezza e cortesia nell'interazione con l'utente; svolge le proprie azioni nel rispetto della privacy dell'utente.
- Ogni utente è messo nelle condizioni di esprimere il proprio parere sui servizi forniti e di ricevere risposta dall'Istituto nei tempi previsti dalla

legge: ad ogni segnalazione scritta e firmata viene fornita una risposta scritta entro 30 giorni.

- Ogni utente riceve copia della documentazione sanitaria nei tempi stabiliti: cartella clinica entro 40 giorni dalla richiesta; documentazione ambulatoriale entro 15 giorni dalla richiesta; radiografie (CD o su pellicola radiografica solo in caso di richiesta specifica) entro 40 giorni dalla richiesta.
- Ad ogni utente è garantito un adeguato comfort alberghiero e ogni utente a dieta libera ha la possibilità di scegliere tra diverse opzioni di menù.

3.2 DIRITTI E BENEFICI RICONOSCIUTI AGLI UTENTI

3.2.1 DIRITTO ALL'INFORMAZIONE E AL CONSENSO

È diritto della persona assistita avere informazioni sul proprio stato di salute, sulle indagini diagnostiche ed i trattamenti terapeutici a cui è sottoposto. È inoltre diritto della persona, preventivamente ed opportunamente informata, dare o negare il proprio consenso per i trattamenti proposti. Il medico non può intervenire senza il consenso della persona assistita, tranne che nelle situazioni di emergenza in cui il cittadino si trovi in pericolo di vita e nell'incapacità di esprimere il proprio consenso.

3.2.2 DIRITTO ALLA DISTRIBUZIONE DIRETTA DEI FARMACI

Per i pazienti che hanno effettuato un ricovero, al momento della dimissione deve esser garantita la distribuzione diretta dei farmaci utili per il proseguimento della terapia medica a domicilio.

Al rientro al domicilio è bene che il paziente contatti il proprio medico curante per sottoporgli i referti o la lettera di dimissione.

3.2.3 DIRITTO ALLA TUTELA DELLA PRIVACY

Il diritto alla riservatezza si traduce nel raccogliere con la massima discrezione possibile le notizie sulla persona e sulle condizioni cliniche del malato e nell'effettuare gli interventi diagnostico-terapeutici nel rispetto della sua dignità. Il diritto alla riservatezza comporta, da parte degli operatori e professionisti sanitari, il dovere del segreto professionale o

d'ufficio per tutte le notizie riguardanti il paziente. Informazioni sul suo stato di salute e sull'andamento delle cure praticate verranno date solo al paziente. Ad altre persone, compresi i famigliari, saranno comunicate solo previo consenso dell'interessato.

Ogni paziente può mantenere riservata l'informazione del suo ricovero. Tale scelta deve essere segnalata al momento dell'accettazione. L'Istituto Ortopedico Rizzoli garantisce che il trattamento dei dati personali di coloro che accedono alle prestazioni avviene nell'ambito delle funzioni istituzionali, nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali e della dignità dell'interessato.

3.2.4 DIRITTO ALL'AUTONOMIA

È possibile, da parte del paziente, comunicare ai sanitari il rifiuto a sottoporsi a trattamenti e/o terapie proposte. Qualora decidesse di interrompere il trattamento in corso viene chiesto al paziente di firmare sulla cartella clinica una dichiarazione che comprovi questa sua intenzione.

3.2.5 DIRITTI DEGLI ANZIANI E DEI PORTATORI DI DISABILITÀ

Gli anziani e i portatori di disabilità, non autosufficienti, possono richiedere la presenza continuativa in reparto di un loro congiunto previo accordo con il Responsabile del reparto e il medico di reparto. Se il paziente autocertifica di essere tutelato dalla Legge 104/1992, il congiunto che lo assiste ha diritto di ricevere, gratuitamente in reparto, i pasti giornalieri. In caso di visita specialistica gli stessi hanno priorità di accesso.

3.2.6 DIRITTI DEI RICOVERATI CON ETÀ FINO A 18 ANNI

Il paziente di età fino a 18 anni compiuti ha diritto ad avere vicino continuativamente un genitore, o persona delegata, che riceverà gratuitamente in reparto i pasti giornalieri. In caso di paziente pediatrico di età inferiore ai 3 anni, al genitore (o suo delegato) è assegnato un posto letto.

3.2.7 DIRITTO ALLA SCELTA DEI PASTI

Il paziente ha il diritto ad una scelta personalizzata dei propri pasti in base alle disponibilità presenti nel menù giornaliero e di seguire una dieta alimentare nei casi di particolari esigenze cliniche.

3.2.8 DIRITTO DI CONSEGNA DOCUMENTAZIONE ALLA DIMISSIONE

Il paziente ha diritto di avere, al momento della dimissione, una relazione completa relativa agli interventi, alle terapie ed alle cure effettuate durante la degenza.

3.2.9 DIRITTO ALLA LIBERTÀ DI CULTO RELIGIOSO

Il paziente ha diritto all'accesso in ospedale di un ministro del proprio culto religioso.

3.2.10 DIRITTO AL RISPETTO DEGLI IMPEGNI ASSUNTI

Con la presente Carta dei Servizi l'Istituto si impegna a garantire una serie di standard di qualità "dal lato degli utenti" nell'erogazione delle proprie prestazioni. L'utente ha il diritto di chiederne il rispetto.

3.2.11 DIRITTO A SEGNALARE LA PROPRIA INSODDISFAZIONE

L'utente ha diritto di manifestare la propria insoddisfazione per le prestazioni assistenziali ed il trattamento ricevuto all'Amministrazione dell'Ente attraverso segnalazioni scritte o verbali.

I doveri dei pazienti ricoverati. Il reparto è contemporaneamente un "ambiente di vita", una "comunità di persone" e una "struttura sanitaria". Per rendere più agevole il ricovero dei pazienti e l'operato di coloro che sono addetti alle cure e all'assistenza, si ricordano di seguito i doveri dei pazienti e dei loro accompagnatori:

- tenere un comportamento responsabile, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri degenti, collaborando con il personale addetto alle cure ed evitando di creare disturbo e ostacolo alle attività del reparto;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi e mantenere in ordine la camera;
- rispettare gli altri pazienti, evitare rumori e parlare a bassa voce;
- osservare il silenzio notturno per permettere il riposo degli altri pazienti;
- non ricevere visite al di fuori degli orari consentiti, salvo autorizzazione del Responsabile;
- non assumere farmaci oltre a quelli che vengono somministrati dal personale;

- non uscire dall'ospedale se non previa autorizzazione fornita dal Responsabile medico e dal Caposala.
- Inoltre è vietato fumare in tutti gli ambienti dell'ospedale (occorre rispettare la segnaletica presente in tutto il Dipartimento Rizzoli-Sicilia).
- Infine il paziente, qualora venga a conoscenza di notizie riguardanti gli altri ospiti della camera o del reparto, soprattutto se sono di tipo clinico, è tenuto alla massima riservatezza.

3.3 FUNZIONI E PROGRAMMI AZIENDALI PER LA GESTIONE DELLA QUALITÀ

L'Istituto Ortopedico Rizzoli è impegnato nella promozione, sviluppo e monitoraggio del miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate e della soddisfazione dei cittadini. Il Rizzoli dispone di un Sistema di Gestione per la Qualità costruito su una pluralità di modelli di riferimento, tra cui accreditamento delle strutture sanitarie, certificazione ISO 9001:2008, ecc.

Esso dispone di diversi strumenti per monitorare l'effettivo raggiungimento degli standard dichiarati:

- effettuazione periodica di indagini sulla qualità percepita mediante appositi questionari;
- rilevazione interna di indicatori attraverso apposite schede di rilevazione o sistemi informatici di tipo amministrativo;
- *audit* sulla documentazione sanitaria (cartella clinica, cartella infermieristica, ecc.).

3.4 INDAGINI SULLA QUALITÀ PERCEPITA

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che ha la sua sede a Bologna, realizza periodicamente indagini di rilevamento sulla qualità percepita dei servizi e delle prestazioni erogate in collaborazione con il personale del Dipartimento Rizzoli-Sicilia. I dati in tal modo ottenuti vengono posti all'attenzione delle Direzioni, degli organi del Dipartimento, del Comitato Consultivo Misto e degli organismi ed unità impegnate nel miglioramento aziendale. Le analisi sono volte a valutare e misurare il gradimento e la soddisfazione degli utenti relativamente a relazione e comunicazione, comfort alberghiero, accessibilità, "qualità dal lato degli utenti".

3.5 GESTIONE DEL RISCHIO E SICUREZZA DEI PAZIENTI

Da diversi anni la sicurezza dei pazienti è una primaria preoccupazione per le organizzazioni sanitarie. In coerenza con la normativa nazionale e regionale dal 2007 presso il Rizzoli è presente una funzione aziendale di Risk Management incaricata di coordinare il lavoro di aggiornamento e verifica del *Programma Aziendale di Gestione Integrata del Rischio*.

Un "gruppo di regia" denominato Comitato Aziendale per la Gestione Integrata dei Rischi (CAGIR) ha il compito di pianificare e monitorare le attività della sicurezza e la realizzazione di un sistema integrato di attività clinico-assistenziali, tecniche e medico-legali con l'obiettivo di offrire un elevato livello di sicurezza per il paziente.

Presso il Dipartimento Rizzoli-Sicilia sono applicati sistematicamente strumenti evoluti di risk management (incident reporting, FMEA, RCA, ecc) e sono individuate le aree sulle quali intervenire prioritariamente per la riduzione dei rischi: l'identificazione sicura dei pazienti, la sicurezza trasfusionale, la sicurezza nell'uso dei farmaci, la corretta gestione della documentazione sanitaria, la corretta comunicazione dei rischi e acquisizione dei consensi informati, la sorveglianza e prevenzione dei principali eventi avversi (cadute accidentali, lesioni da decubito, infezioni e complicanze chirurgiche).

3.5.1 COMITATO ETICO

Il Comitato Etico è un organismo con la responsabilità di garantire la tutela dei diritti, della sicurezza e del benessere dei soggetti coinvolti in uno studio clinico e di fornire pubblica garanzia di tale protezione. Il Comitato Etico fornisce inoltre pareri sulle questioni etiche o di bioetica ad esso sottoposte. Il 24 gennaio 2018 si è insediato il Comitato Etico di Area Vasta Emilia Centro della Regione Emilia-Romagna a cui partecipano anche l'Istituto Ortopedico Rizzoli e il Dipartimento Rizzoli-Sicilia.

3.5.2 COMITATO OSPEDALE SENZA DOLORE

Il Dipartimento Rizzoli-Sicilia è inserito nella rete regionale ospedaliera come spoke ambulatoriale di terapia del dolore. Il Rizzoli partecipa al Progetto "Osservatorio Dolore Sicilia" promosso dalla Regione Siciliana - Assessorato della Salute.

3.5.3 GESTIONE DEL RISCHIO INFETTIVO

L'assetto organizzativo aziendale prevede un Nucleo Strategico e due Nuclei Operativi, uno sulle Infezioni correlate all'assistenza (ICA) e l'altro sull'uso responsabile degli antibiotici, interconnessi e sinergici, sostenuti da una rete di facilitatori medici ed infermieristici di reparto. Questo assetto ha la finalità di assicurare la massima sicurezza delle cure offerte attraverso l'applicazione di linee guida, protocolli specifici, adeguata formazione del personale e un sistema di verifiche e monitoraggio, con priorità e obiettivi individuati dal Nucleo Strategico.

Sezione 4

Ascolto e tutela degli utenti



SEZIONE 4

ASCOLTO E TUTELA DEGLI UTENTI

È responsabilità del servizio pubblico predisporre dispositivi di ascolto e di tutela degli utenti. Per “tutela” si intende la possibilità, propria di ogni utente, di presentare segnalazioni o reclami ogni qualvolta ritenga che si sia verificata una situazione o un comportamento che ha limitato o negato la fruibilità delle prestazioni spettanti, ottenendone la “presa in carico” ed una risposta. I riferimenti per la tutela, per coloro che accedono ai servizi del Dipartimento Rizzoli-Sicilia, sono:

- Responsabili del reparto: il Responsabile medico per gli aspetti clinici e il Caposala per gli aspetti assistenziali vigilano sul buon andamento dell'unità operativa. Qualora il paziente venga a trovarsi in situazioni di particolare difficoltà o si ritenga oggetto di un disservizio può rivolgersi ai Responsabili;
- Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP): l'Ufficio è preposto a fornire informazioni agli utenti, a tutelare l'accesso alle prestazioni, a raccogliere e verificare le segnalazioni pervenute dagli utenti, a monitorare la soddisfazione dei pazienti per le prestazioni ricevute, ad istruire e sottoporre i reclami alla Direzione dell'Istituto;
- Amministrazione dell'Istituto: l'ordinamento vigente prevede che l'utente di un pubblico servizio, qualora si ritenga oggetto di un disservizio, possa avanzare un reclamo all'Amministrazione dell'Ente.

4.1 L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) ha il compito di predisporre le informazioni per l'accesso ai servizi dell'Istituto, di fornire risposta alle richieste di informazioni degli utenti (telefoniche, per e-mail, presentate di persona, ecc.), di raccogliere le segnalazioni degli utenti (reclami, suggerimenti, elogi, ecc.), di organizzare con continuità attività di rilevazione della qualità percepita.

Al fine di ottenere informazioni sul Dipartimento Rizzoli-Sicilia è possibile chiamare l'URP dell'Istituto Ortopedico Rizzoli di Bologna dalle ore 8.00 alle 14.00 dal lunedì al venerdì e dalle 8.00 alle 13.00 nei giorni prefestivi (ma non il sabato) al numero 051-6366900, oppure tramite il numero fax 051- 4689931 o all'indirizzo e-mail urp.sicilia@ior.it.

4.2 PRESENTAZIONE DI RECLAMI, SUGGERIMENTI, ELOGI

L'Istituto Ortopedico Rizzoli riconosce come suo impegno la verifica costante dell'adeguatezza delle prestazioni offerte ed il miglioramento degli standard qualitativi delle stesse. Per fare ciò si avvale della collaborazione degli utenti. Il proprio Regolamento di Pubblica Tutela (art. 3) sancisce “...è diritto dei soggetti (utente direttamente o tramite parenti, affini o organismi di tutela dei diritti degli utenti o associazioni di volontariato) di presentare osservazioni, opposizioni o reclami contro atti o comportamenti che, a loro avviso, negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale oppure ledono i diritti di dignità e riservatezza degli utenti” (Regolamento approvato con delibera n. 268 del 7 maggio 2009 e pubblicato nella sezione URP del sito web aziendale – www.ior.it).

Nel regolamento vengono descritte le modalità di presentazione di un reclamo da parte di un utente e di gestione delle segnalazioni da parte dell'URP. L'organizzazione di questa gestione prevede un rapporto di stretta collaborazione con l'URP di Villa Santa Teresa ed il Responsabile Sanitario del Dipartimento Rizzoli-Sicilia. Questa collaborazione garantisce la raccolta delle segnalazioni e l'invio, in tempo reale, alla sede URP di Bologna per la presa in carico della pratica e la gestione della stessa secondo la Procedura per la gestione delle segnalazioni dei cittadini - Dipartimento Rizzoli-Sicilia, consultabile anche nella pagina web <http://www.ior.it/rizzoli-sicilia/informazioni-urp>.

4.2.1 COME PRESENTARE UN RECLAMO

Gli utenti possono esercitare il proprio diritto di segnalazione presentando un reclamo secondo le seguenti modalità:

- mediante compilazione di apposito modulo disponibile in prossimità delle urne presenti nei reparti e servizi del Dipartimento Rizzoli-Sicilia;
- tramite e-mail inviata all'URP: urp.sicilia@ior.it;
- con lettera in carta semplice, debitamente sottoscritta ed inviata per posta o fax all'URP di Bologna (Via Pupilli n. 1 – 40136 Bologna).

4.2.2 FASI DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

Le fasi della gestione di un reclamo individuate ai sensi del Regolamento sono:

- raccolta del reclamo;

- invio alla sede URP di Bologna tramite protocollo informatico;
- attivazione dell'istruttoria (quando necessaria);
- formulazione e trasmissione della risposta anche alle direzioni del Dipartimento Rizzoli-Sicilia;
- attivazione di ulteriore istanza nel caso che il cittadino manifesti la sua insoddisfazione.

I termini per le risposte sono i seguenti:

- viene fornita una tempestiva risposta (entro tre giorni) quando si tratta di casi di agevole definizione con riferimento alle conoscenze dirette dell'URP e che quindi non prevedono alcuna istruttoria;
- per i reclami caratterizzati da maggiore complessità si attiva un'istruttoria (invio della segnalazione al Responsabile o alla Direzione interessata) con richiesta di elementi di riscontro entro 10 giorni (avvalendosi in casi particolari di altri 10 giorni aggiuntivi e dando riscontro al cittadino dell'avvenuto avvio della procedura);
- la risposta deve essere fornita al cittadino entro e non oltre i 30 giorni dal ricevimento della segnalazione;
- qualora il reclamo contenga anche una richiesta di indennizzo l'URP provvede a trasmettere copia anche all'Ufficio Gestione Sinistri presso la sede di Bologna;
- qualora il reclamo contenga aspetti riconducibili alla gestione del rischio clinico, l'URP provvede a trasmetterne copia anche al Responsabile del Risk Management aziendale.

Oltre a ciò l'URP del Rizzoli fornisce risposta a tutti gli utenti che hanno presentato un elogio o un suggerimento.

4.3 IL COMITATO CONSULTIVO MISTO

Il Comitato Consultivo Misto (CCM) è un organismo introdotto nelle aziende sanitarie dalla normativa della Regione Emilia-Romagna, in attuazione della normativa nazionale che prevede che, a tutela dei diritti dei cittadini, siano introdotti "organismi di consultazione" composti da una rappresentanza maggioritaria delle Associazioni di Volontariato e di Tutela dei Diritti e da una rappresentanza aziendale.

Al momento il Comitato Consultivo Misto presente nella sede di Bologna

svolge funzione di organismo di consultazione anche per il Dipartimento Rizzoli-Sicilia, in attesa di definizione di un percorso formalizzato per istituire un Comitato dedicato alla sola struttura di Bagheria.

VERSO LA PROSSIMA CARTA DEI SERVIZI

L'Istituto Ortopedico Rizzoli è impegnato a migliorare l'esperienza di cura dei pazienti del Dipartimento Rizzoli-Sicilia anche attraverso un processo continuo di raccolta di osservazioni e suggerimenti ed una revisione periodica (almeno triennale) delle informazioni e degli impegni della Carta dei Servizi.

Si invitano gli utenti a trasmettere osservazioni, richieste di chiarimento, proposte di integrazione e/o modifica circa la Carta dei Servizi del Dipartimento Rizzoli-Sicilia contattando l'URP all'indirizzo e-mail urp.sicilia@ior.it

La Carta dei Servizi 2019 è stata adottata con deliberazione del Direttore Generale n. 277 del 2 ottobre 2019.

Il coordinamento editoriale della Carta dei Servizi è stato realizzato dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) diretto dal **Dott.ssa Elisa Porcu**.

Progetto grafico e impaginazione a cura di Cristina Ghinelli.

La Carta dei Servizi è stampata presso il Centro Stampa dell'Istituto Ortopedico Rizzoli a cura di Lorenz Piretti



“Studiamo i meccanismi
molecolari dei tumori ossei
per individuare nuove terapie.
La ricerca cambia il futuro.”

SOSTIENI LA RICERCA BIOMEDICA IN ORTOPEDIA

DONA IL 5 PER MILLE

all'IRCCS ISTITUTO ORTOPEDICO RIZZOLI

È sufficiente inserire il **codice fiscale dell'istituto (00302030374)** e la tua firma nell'apposito riquadro del modello per la dichiarazione dei redditi (finanziamento della ricerca sanitaria).

Per maggiori informazioni
consulta www.ior.it



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA - ROMAGNA
Istituto Ortopedico Rizzoli di Bologna
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico



Dipartimento Rizzoli-Sicilia
www.ior.it/rizzoli-sicilia

Strada Statale 113, km 246 - 90011 Bagheria (PA)
Tel. 091 9297011
e-mail: urp.sicilia@ior.it

Istituto Ortopedico Rizzoli di Bologna
www.ior.it

Sede Legale e Centro di Ricerca
Via di Barbiano, 1/10 - 40136 Bologna

Ospedale
Via G.C. Pupilli, 1 - 40136 Bologna

Poliambulatorio
Via di Barbiano, 1/13 - 40136 Bologna

Sede di Bentivoglio
Via Marconi, 35 - 40010 Bentivoglio (BO)

Centralino Bologna
Tel. 051 6366111 - Fax 051 580453
e-mail: rel.pubblico@ior.it