

Carta dei Servizi

UOCG[G]_CDS

REV. 2
08/02/2010

Pagina 1 di 13

I SERVIZI SPECIALISTICI DIAGNOSTICI, CHIRURGICI E TERAPEUTICI

COME TROVARCI

IL PERSONALE

L'ASSISTENZA SANITARIA

UN SOGGIORNO CONFORTEVOLE PER LEI E PER I SUOI FAMILIARI

L'ASCOLTO DEI CITTADINI UTENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO

Causale preparazione / modifica documento:			
Varie Modifiche			
Redazione RSGQ-UOCG(G)	Approvazione DIR-UOCG(G)	Validazione UATP-URP	Emissione RSGQ-UOCG(G)
Dott. Francesco Russo	Prof. L.A. Gaspari	Dott.ssa Maria Rosa Loria	Dott. Francesco Russo

Carta dei Servizi

UOCG[G]_CDS

REV. 2
08/02/2010

Pagina 3 di 13

		COME TROVARCI
	Recapiti informatici	info@ptvonline.it www.ptvonline.it/uo_chir_gen_gasp.asp www.ptvonline.it cattedrachirurgia@med.uniroma2.it gaspari@med.uniroma2.it
	Recapiti telefonici	06/20902922 06/20902923 06/20902928 06/20902926 (fax) 06/20900639 (ambulatorio chirurgia generale) 06/20900361 (ambulatorio proctologia)
		IL PERSONALE
	Direttore della Cattedra di Chirurgia Generale	Professore Lucio Achille Gaspari
	Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità	Dottor Francesco Russo
	Coordinatore Gestionale infermieristico	Sig.ra Elisabetta Maiuolo

Carta dei Servizi

UOCG[G]_CDS

 REV. 2
08/02/2010

Pagina 4 di 13

		L'ASSISTENZA SANITARIA
RICOVERI	Orario	Dal Lunedì al Venerdì 07.00 -10.00 (salvo esigenze dell' UOCG(G))
		<p>Il ricovero può avvenire secondo le seguenti modalità:</p> <p>RICOVERO URGENTE: viene deciso dai medici del Pronto Soccorso del PTV e/o dal medico della UOCG(G) anche durante la visita ambulatoriale del paziente. Il ricovero programmato avviene utilizzando l'Agenda di Ricoveri con la relativa lista di attesa, secondo le classi di priorità stabilite a livello Regionale e di struttura, anche accelerandone la tempistica nel caso in cui la patologia si aggravi o si complichino improvvisamente in modo tale da non poter demandare ulteriormente l'intervento chirurgico</p> <p>RICOVERO PROGRAMMATO: è predisposto dal medico della UOCG(G) dopo visita ambulatoriale. Il ricovero può essere in regime di degenza ordinaria oppure in regime di Chirurgia Diuma - Day Surgery (ricovero senza pernottamento) o di One-Day Surgery (ricovero con un solo pernottamento). La prenotazione del ricovero programmato avviene al termine della visita ambulatoriale e si effettua mediante la compilazione da parte del medico di un'apposita scheda di prenotazione sottoscritta dal paziente: tale scheda al termine della visita ambulatoriale viene consegnata dal medico al Coordinatore Gestionale Infermieristico, il quale provvederà ad inserirla nella cartella clinica all'atto del ricovero. Il nome del paziente viene contestualmente inserito dal medico nella apposita Agenda dei Ricoveri fino al momento in cui è possibile contattare telefonicamente il paziente per il ricovero programmato, generalmente circa una settimana prima dello stesso. Al momento del contatto telefonico il paziente viene informato dal medico sulle modalità stesse del ricovero (data ed ora dell'accettazione in reparto, data dell'intervento chirurgico, eventuale preparazione intestinale e digiuno ecc.). La lista operatoria viene predisposta dal Direttore della UOCG(G) secondo i seguenti criteri:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo di patologia e sua gravità • Ordine cronologico di prenotazione • Tipo di intervento chirurgico • Durata presunta dell'intervento chirurgico • Durata presunta dell'anestesia occorrente • Necessità o meno di posto letto disponibile in Terapia Intensiva Postoperatoria • Necessità o meno di trasfusioni di sangue e/o emoderivati

Carta dei Servizi

UOCG[G]_CDS

 REV. 2
08/02/2010

Pagina 5 di 13

		L'ASSISTENZA SANITARIA
		In ordine al tipo di patologia, le malattie neoplastiche maligne hanno la priorità assoluta di ricovero e di trattamento. In secondo luogo vengono considerate le patologie benigne, ma sintomatiche e/o invalidanti per la vita.
		<u>RICOVERO PRESSO LA UOCG(G) PER TRASFERIMENTO DA ALTRA UNITA' OPERATIVA DEL PTV:</u> anche questa modalità avviene in maniera programmata. Generalmente si verifica dopo consulenza specialistica chirurgica del medico della UOCG(G) o previo contatto telefonico diretto con il medico della Unità Operativa di provenienza del paziente. Il trasferimento avviene sempre e comunque dopo aver preso accordi circa la data e le modalità di trasferimento del paziente. Il ricovero programmato presso la UOCG(G) è possibile in casi selezionati anche per pazienti provenienti da altri ospedali, dopo avere esperito gli opportuni contatti tra il medico dell'ospedale di provenienza ed il medico della UOCG(G)
	Tempi di attesa	Il ricovero programmato è stabilito dal Direttore della UOCG(G), in relazione alla tipologia della patologia ed alla sua gravità, alla classe di priorità, alla cronologia della prenotazione, al tipo e durata dell' intervento chirurgico programmato, alla necessità o meno del posto letto disponibile in Terapia Intensiva Postoperatoria, alla necessità o meno della disponibilità di sangue e/o emoderivati
	Tempi di degenza	L'impegno della UOCG(G) è sempre rivolto a ridurre al minimo necessario ed indispensabile i tempi di degenza in ospedale del paziente, sia accelerando la degenza preoperatoria che quella postoperatoria, compatibilmente con le esigenze cliniche del paziente.
RICOVERI E DIMISSIONI	Orario	I ricoveri e le dimissioni dei pazienti sono generalmente eseguiti nelle prime ore della mattinata e comunque personalizzati in accordo con le esigenze del paziente ed alle necessità assistenziali della UOCG(G)
	Lettera di dimissione per il Medico Curante	Il medico della UOCG(G) predispone la Lettera di Dimissione che contiene una dettagliata, ma sintetica relazione del ricovero del paziente presso la UOCG(G) indirizzata al suo Medico Curante. Il paziente riceve dal medico della UOCG(G) la Lettera di Dimissione per il Medico Curante e ne sottoscrive per ricevuta la copia che viene pertanto acclusa alla cartella clinica andandone a fare parte integrante.

Carta dei Servizi

UOCG[G]_CDS

REV. 2
08/02/2010

Pagina 6 di 13

L'ASSISTENZA SANITARIA		
VISITE MEDICHE	Orario	L'orario della visita medica di reparto è generalmente compreso nella mattina tra le 08.00 e le 10.00 con visite tuttavia ripetute per i pazienti con patologia di maggiore gravità, critici e comunque sottoposti a regime intensivo di assistenza
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	Organizzazione	Gli infermieri, riconoscibili rispetto al Coordinatore Gestionale Infermieristico perché dotati di divisa bianca con finiture verdi, sono organizzati in tre turni di lavoro giornalieri (07.00-14.00, 14.00-21.00, 21.00-07.00), con una sovrapposizione di 30 minuti per turno per lo scambio di informazioni e passaggio di consegne circa lo stato clinico dei pazienti.
PERSONALIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA	Per i pazienti non autosufficienti	L' UOCG(G) dispone di apparecchiature di ausilio per i pazienti totalmente o parzialmente non autosufficienti (materassi, argani per il loro sollevamento, ecc).). Di norma ogni degente può ricevere in camera uno, massimo due visitatori alla volta; in caso di esigenze particolari per i pazienti non autosufficienti è possibile rivolgersi al coordinatore infermieristico che può autorizzare anche la contemporanea presenza di più visitatori o la presenza degli stessi al di fuori degli orari di visita previsti.
	Il trattamento del dolore	L' UOCG(G) aderisce al programma del Policlinico Tor Vergata "Ospedale senza dolore", che è volto a garantire al paziente sofferente tutto il trattamento possibile per alleviare od eliminare il dolore che è associato a situazioni cliniche o procedure diagnostico/ terapeutiche
	Emergenza	L' UOCG(G) è dotata di apparecchiature e dispositivi medici che permettono di trattare le emergenze limitando al minimo indispensabile il numero di pazienti da trasferire per necessità cliniche nella Unità Operativa di Terapia Intensiva Postoperatoria.
	Informazione al paziente	Il medico della UOCG(G) informa il paziente in modo chiaro e comprensibile sulla diagnosi e sui trattamenti terapeutici per la patologia di cui è affetto, in merito alle probabilità di efficacia, alla durata, ai rischi connessi, alle possibili complicazioni e procede al trattamento terapeutico soltanto dopo averne ottenuto un valido consenso informato espresso per iscritto su apposita modulistica.
		Il PTV informa il paziente sulle modalità di trattamento dei suoi dati personali (tutela della Privacy) e di regola ne richiede per iscritto il suo consenso/dissenso su apposita modulistica, unitamente al consenso per il trattamento medico, chirurgico o parachirurgico ritenuto necessario.

Carta dei Servizi

UOCG[G]_CDS

 REV. 2
08/02/2010

Pagina 7 di 13

		L'ASSISTENZA SANITARIA
		Il medico della UOCG(G) fornisce se richiesto dal paziente stesso tramite l' espresso consenso, informazioni sui motivi del ricovero e sul suo stato di salute. Tali informazioni possono essere fornite al paziente stesso, ai suoi familiari e comunque a terzi espressamente identificati per iscritto dal paziente stesso.
	Rapporti con il Medico Curante	Il medico della UOCG(G) rilascia al momento delle dimissioni del paziente ricoverato una sintetica ma dettagliata Lettera di Dimissioni per il Medico Curante contenente analiticamente la relazione di ricovero e comprendente le indicazioni, le prescrizioni terapeutiche e le raccomandazioni igienico-dietetiche per il proseguimento dell'assistenza al domicilio del paziente.
	Continuità assistenziale e reperibilità dei medici	Il medico dell'UOCG(G) assicura nei giorni feriali la presenza giornaliera per 12 ore (8.00 - 20.00). Durante le ore notturne (20.00 – 8.00) e nei giorni festivi è in servizio il medico di guardia chirurgica interdivisionale. All'occorrenza, quando richiesto dal medico di guardia chirurgica interdivisionale o di pronto soccorso, è disponibile per i turni notturni e festivi la reperibilità in pronta disponibilità di una ulteriore unità medica della UOCG(G).

		UN SOGGIORNO CONFORTEVOLE PER LEI E PER I SUOI FAMILIARI
LA SUA CAMERA	Numero di letti per camera	Due
	Gli arredi	Il suo posto letto ha a disposizione un armadio alto per appendere gli abiti, un tavolino mobile ed un comodino con un cassetto e due ripiani, uno dei quali traforato per contenere scarpe e pantofole. Sono inoltre a sua disposizione le piccole mensole della parete di fronte al suo letto, sulle quali può disporre gli oggetti che desidera. Nelle tasche appese alle mensole si possono sistemare libri, riviste ed altri oggetti. I visitatori possono appendere gli abiti agli appositi ganci.
	Il cassetto di sicurezza	Accanto al letto, è disponibile un piccolo cassetto di sicurezza, con chiave personale, dove può custodire oggetti di valore.
	AVVERTENZA	Al momento della dimissione, lasci la chiave del cassetto di sicurezza appesa alla serratura.

Carta dei Servizi

UOCG[G]_CDS

REV. 2
08/02/2010

Pagina 8 di 13

		UN SOGGIORNO CONFORTEVOLE PER LEI E PER I SUOI FAMILIARI
	L'apparecchio multifunzionale	L'apparecchio multifunzionale, fissato alla parete tra letto e armadio, le permette di comandare, mediante tastiera sganciabile, il telefono, il televisore e le luci. Mediante questa apparecchiatura inoltre può chiamare direttamente l' infermiere. Le istruzioni per compiere queste operazioni in maniera semplice e veloce, si trovano nelle tasche appese alle mensole ed in alternativa possono essere richieste alle infermiere di turno.
	Il telefono	Ogni posto letto è dotato di un telefono con un proprio numero che può comunicare a chi desidera. L'apparecchio telefonico le permette di ricevere chiamate da qualsiasi telefono e di effettuare telefonate limitatamente ai numeri urbani.
	RACCOMANDAZIONI	Per non recare disturbo agli altri pazienti ricoverati, l'uso del telefono è consentito a partire dalle ore 8.00 fino a non oltre le 22.00, nel rispetto comunque degli altri pazienti e delle attività assistenziali. L'uso del telefono cellulare è consentito in camera o nei corridoi soltanto in caso di necessità, avendo l'accortezza di utilizzare una suoneria molto bassa.
	Chiamata infermiere	Premendo un tasto dedicato sull'apposita apparecchiatura multifunzionale, viene chiamato l'infermiere: si accende contestualmente una luce all'esterno della camera mentre un impulso sonoro raggiunge il locale open space. . Non appena possibile l'infermiere sarà presso il suo letto.
	Televisione e radio	Il televisore è regolabile mediante telecomando. Il televisore è regolabile anche rispetto alla posizione.
	RACCOMANDAZIONI	Il televisore non può essere acceso durante l'attività di visita medica/medicazione del paziente.
	AVVERTENZA	Per non disturbare il vicino, è possibile utilizzare il televisore del locale "soggiorno degenti" della UOCG(G).
	Luci	La camera dispone della luce per la lettura e della luce centrale: si possono accendere e spegnere entrambe dal letto.

Carta dei Servizi

UOCG[G]_CDS

 REV. 2
08/02/2010

Pagina 9 di 13

		UN SOGGIORNO CONFORTEVOLE PER LEI E PER I SUOI FAMILIARI
	Letto	<p>Il letto è regolabile rispetto alla posizione mediante l'apposita tastiera, seguendo le istruzioni, o domandando supporto al personale infermieristico di turno.</p> <p>Per i pazienti non auto sufficienti, o che presentino un rischio di contrarre lesioni da pressione, è possibile richiedere uno specifico materasso antidecubito. Tale presidio è in dotazione alla UOCG(G) ed ha la funzione di prevenire l'insorgere delle lesioni da decubito.</p>
	Climatizzazione	<p>L'ambiente della camera è climatizzato per il benessere del paziente e per ridurre la diffusione di infezioni ospedaliere.</p> <p>Nel caso il paziente avvertisse caldo o freddo, può chiamare l'infermiere per modificare la temperatura all'interno della camera (max +/- 2-3 °C)</p>
	DIVIETO	Non apra la finestra della camera per evitare dispersioni di aria climatizzata e l'ingresso di insetti, germi nocivi e polveri.
	AVVERTENZA	Le porte dell'Unità Operativa devono essere tenute chiuse per salvaguardare la tranquillità dei degenti e per consentire agli operatori un più sereno ed efficiente svolgimento delle quotidiane attività di cura.
ALLONTANAMENTO DALL'UNITÀ OPERATIVA DI DEGENZA		Nel caso intenda allontanarsi temporaneamente dall'Unità Operativa, deve verificarne l'opportunità, concordandone la durata con il personale medico o infermieristico.
L'ASSISTENZA RELIGIOSA		Ogni domenica alle ore 10.00, dal lunedì al venerdì alle ore 7.30 ed il martedì e giovedì alle ore 16.00 nella cappella del Policlinico si celebra la Santa Messa. Il cappellano è sempre presente. Per eventuali richieste di assistenza religiosa, cattolica o di altri culti, può rivolgersi al Coordinatore Gestionale Infermieristico.
LA LETTURA		<p>Presso il PTV al piano terra esistono due punti vendita dove è possibile acquistare libri, settimanali o quotidiani. In particolare l'orario di apertura è il seguente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tutti i giorni esclusa la Domenica dalle 6.30 alle 17.30 presso il locale caffetteria situato all'ingresso principale del PTV; 2) Tutti i giorni escluso il Sabato dalle 07.30 alle 15.00 presso il locale caffetteria situato al piano terra della Torre Degenza dinanzi cappella del Policlinico. PTV;

Carta dei Servizi

UOCG[G]_CDS

 REV. 2
08/02/2010

Pagina 10 di 13

		UN SOGGIORNO CONFORTEVOLE PER LEI E PER I SUOI FAMILIARI
I PASTI	Gli orari	Colazione ore 07.45 Pranzo ore 12.30 Spuntino pomeridiano ore 16.00 Cena ore 19.00
		Nel Soggiorno degenti, a partire dalle ore 8.00 fino alle ore 10.30, sono disponibili biscotti con tè, latte ed orzo caldi, che lei potrà consumare servendosi autonomamente o facendosi aiutare da un familiare.
	Menù	Per i pazienti non a dieta sono previste soluzioni alternative al menù del giorno.
	Dove	I pasti possono essere consumati in camera degenza o, se preferisce, nel soggiorno degenti. In quest'ultimo caso, la invitiamo ad informare un infermiere, che avrà cura di farle apparecchiare un tavolo.
	Distributore automatico	Nel Soggiorno Visitatori posto poco prima dell'ingresso della UOCG(G), è presente un distributore automatico di bevande calde o fredde, e di snack.
	Divieto	Non è permesso portare cibi dall'esterno.
PER I SUOI FAMILIARI E VISITATORI	Orario	L' orario di visita dei familiari del paziente è libero durante il giorno (08.00-20.00), sia nei giorni feriali che in quelli festivi, essendo comunque limitato nei pazienti particolarmente critici o durante particolari momenti dell' assistenza medica (giro visita medica giornaliera, giro somministrazione terapie, ecc.).
		In caso di paziente non autosufficiente o per specifiche situazioni cliniche, il Coordinatore Gestionale Infermieristico o suo delegato autorizza la presenza di un familiare al di fuori degli orari previsiti.
		I pazienti nelle condizioni di deambulare spontaneamente e di lasciare la loro stanza, possono incontrarsi con i visitatori loro familiari negli specifici ambienti dedicati dell'area extra degenza, (Soggiorno Visitatori) avvertendo il personale infermieristico della temporanea assenza.
	DIVIETO	In linea generale, nelle aree di degenza del PTV, non sono permessi visitatori con età inferiore ai dodici anni.
	Colloqui con i medici	Dal lunedì al venerdì, ore: 10.00 - 11.00 nell'apposita stanza briefing della UOCG(G)

Carta dei Servizi

UOCG[G]_CDS

REV. 2
08/02/2010

Pagina 11 di 13

		UN SOGGIORNO CONFORTEVOLE PER LEI E PER I SUOI FAMILIARI
	Il riposo	<p>I familiari e/o visitatori del paziente che desiderano concedersi qualche ora di riposo, possono usufruire del locale di destra, sito presso l'Area Visitatori all'ingresso della UOCG(G), dove è possibile utilizzare delle comode poltrone regolabili ed utilizzare il bagno riservato a questo locale.</p> <p>Il personale infermieristico è disponibile a fornire le istruzioni per l'uso delle poltrone ed a fornire eventualmente coperte o asciugamani.</p>
	Il fumo	<p>Il PTV è un ospedale senza fumo. Pertanto all'interno della struttura sanitaria non è consentito fumare.</p>

Carta dei Servizi

UOCG[G]_CDS

 REV. 2
08/02/2010

Pagina 12 di 13

		L'ASCOLTO DEI CITTADINI UTENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO
I RECLAMI E I SUGGERIMENTI	Come presentare un reclamo o un suggerimento	<p>Per tutelare i propri diritti di Cittadino Utente può presentare un reclamo, una segnalazione o un suggerimento secondo diverse modalità.</p> <p>Lei può presentare il reclamo/suggerimento/segnalazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rivolgendosi all'Ufficio Accoglienza, Tutela e Partecipazione - URP (1° piano, settore I stanze 43 e 45 dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 18). • Comunicando oralmente le sue osservazioni al Direttore della UOCG(G), al Coordinatore Gestionale Infermieristico ed al Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità (RSGQ) che provvedono contestualmente a registrare sulla apposita modulistica il reclamo/segnalazione/suggerimento ed a risolvere, quando possibile, nel più breve tempo possibile quanto lamentato o suggerito • Compilando l'apposita modulistica disponibile e segnalata presso la UOCG(G) e consegnandola al Direttore della UOCG(G), oppure al Coordinatore Gestionale Infermieristico oppure al RSGQ: qualora queste figure professionali siano assenti o non disponibili a raccogliere il reclamo/segnalazione/suggerimento Lei può utilizzare il personale medico o infermieristico al momento presente. Sarà loro cura infine trasmettere la documentazione al RSGQ.
	Tempi di risposta	I reclami, le segnalazioni ed i suggerimenti inoltrate direttamente alla UOCG(G) vengono, quando possibile, trattati e risolti con immediatezza nel più breve tempo possibile. In tutti gli altri casi essi ottengono comunque una risposta entro 15 giorni lavorativi.
LA MISURA DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI UTENTI	Le indagini	<p>Le indagini intendono misurare mediante questionari la soddisfazione del Cittadino Utente nello specifico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se viene mantenuto quanto stabilito ed assicurato nella presente Carta dei Servizi • Se vengono percepiti come qualitativamente elevati i servizi assistenziali ed alberghieri erogati • Se viene posta attenzione ed impegno alle situazioni da correggere e migliorare.

Carta dei Servizi

UOCG[G]_CDS

REV. 2
08/02/2010

Pagina 13 di 13

	Il questionario	<p>Periodicamente Le viene consegnato un questionario sulla misura della Sua soddisfazione, da compilare in modo completamente anonimo.</p> <p>Il questionario, una volta compilato, va riconsegnato al Coordinatore Gestionale infermieristico o al Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità (RSGQ).</p>
	La pubblicizzazione dei risultati	<p>I risultati delle indagini sul grado di soddisfazione del Cittadino Utente vengono di regola resi noti al pubblico mediante modalità stabilite dalla Amministrazione..</p>