

Carta dei Servizi

UOCMI_CDS

Rev. 3
20/09/11

UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA
MALATTIE INFETTIVE
[Prof. M. Andreoni]

Carta dei Servizi

UN SOGGIORNO CONFORTEVOLE
PER LEI E PER I SUOI FAMILIARI

L'ASSISTENZA SANITARIA

L'ASCOLTO DEI CITTADINI UTENTI
PER MIGLIORARE IL SERVIZIO

I SERVIZI SPECIALISTICI
DIAGNOSTICI E TERAPEUTICI

IL PERSONALE

Causale preparazione / modifica documento:			
Adeguamento cambiamenti logistici ed organizzativi			
Redazione RSGQ	Approvazione RSP-UOCMI	Validazione UATP-URP	Emissione RSGQ
Dott.ssa Sarmati	Prof. Andreoni	Dott.ssa LORIA	Dott.ssa Sarmati

Carta dei Servizi

UOCMI_CDS

Rev. 3
20/09/11

DEGENZA		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 e altro. 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 appesa alla serratura.
	L'apparecchio multifunzionale	L'apparecchio multifunzionale, fissato alla parete tra letto e armadio, le permette di comandare, mediante tastiera sganciabile, il telefono, il televisore, le luci, la chiamata infermiere. Le istruzioni per compiere queste operazioni in maniera semplice e veloce, sono infilate nelle tasche appese alle mensole.
	Il telefono	Ogni posto letto è dotato di un telefono con un proprio numero che può comunicare a chi desidera. L'apparecchio le permette di ricevere da qualsiasi telefono e di effettuare solo telefonate urbane.
	RACCOMANDAZIONI	Per non recare disturbo agli altri pazienti, l'uso del telefono è consentito dalle ore 8.00 e non oltre le 22.00, nel rispetto degli altri pazienti e delle attività assistenziali. L'uso del cellulare è consentito in camera o nei corridoi soltanto in caso di assoluta necessità e con suoneria molto bassa.
	Chiamata infermiere	Premendo un tasto dedicato viene chiamato l'infermiere: si accende una luce all'esterno della camera mentre un impulso sonoro raggiunge il locale infermieri.
	Televisione	Il televisore è regolabile mediante telecomando ed orientabile rispetto alla posizione del degente.
	RACCOMANDAZIONI	Il televisore non può essere acceso durante l'attività di visita e cura.
	Luci	La camera dispone della luce per la lettura e della luce centrale. Si possono accendere e spegnere entrambe dal letto.

Carta dei Servizi

UOCMI_CDS

Rev. 3
20/09/11

	Letto	<p>Il letto è regolabile rispetto alla posizione mediante l'apposita tastiera, seguendo le istruzioni, o domandando supporto al personale infermieristico.</p> <p>Per i pazienti non autosufficienti, o che presentino un rischio documentato di contrarre lesioni da pressione, è possibile richiedere uno specifico materasso antidecubito.</p>								
	Climatizzazione	<p>L'ambiente della camera è climatizzato per il suo benessere e per ridurre la diffusione di infezioni.</p> <p>Nel caso sentisse caldo o freddo, può chiamare l'infermiere per modificare la temperatura all'interno della camera</p>								
	DIVIETO	Non apra la finestra della camera per evitare dispersioni di aria climatizzata e l'ingresso di insetti, germi nocivi e polveri.								
	AVVERTENZA	l'ambiente dell'unità operativa di degenza è climatizzato, per questo motivo le porte della camera e del reparto vanno tenute chiuse.								
ALLONTANAMENTO DAL REPARTO		Nel caso intenda allontanarsi temporaneamente dal reparto, deve verificarne l'opportunità, concordandone la durata con il personale medico o infermieristico.								
L'ASSISTENZA RELIGIOSA		Nella cappella del Policlinico si celebra la S. Messa ogni domenica e festivi alle ore 10.00, dal lunedì al venerdì alle ore 7.30 e il sabato e prefestivi alle ore 16.00. Il cappellano è sempre presente. Per eventuali richieste di assistenza religiosa, cattolica o di altri culti, può rivolgersi al coordinatore infermieristico.								
I PASTI	Gli orari	<table> <tr> <td>Colazione</td> <td>ore 07.45</td> </tr> <tr> <td>Pranzo</td> <td>ore 12.30</td> </tr> <tr> <td>Spuntino pomeridiano</td> <td>ore 16.00</td> </tr> <tr> <td>Cena</td> <td>ore 19.00</td> </tr> </table>	Colazione	ore 07.45	Pranzo	ore 12.30	Spuntino pomeridiano	ore 16.00	Cena	ore 19.00
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 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 è presente un distributore di bevande calde o fredde, e di snack.								

Carta dei Servizi

UOCMI_CDS

Rev. 3
20/09/11

<p>Ambulatorio</p>		<p>Il servizio di Ambulatorio è ubicato al 4° piano della torre 6 di degenza.</p> <p>L'ambulatorio è aperto il martedì, mercoledì e giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00; mentre la consegna dei referti HIV avviene nei giorni lunedì e venerdì dalle ore 12.00 alle ore 15.30 e nei giorni martedì, mercoledì, giovedì dalle ore 12.00 alle ore 14.00.</p> <p>Il servizio di ambulatorio è rivolto ai pazienti che necessitano di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - visita medica periodica - assistenza per la profilassi post esposizione, (in caso di esposizione a liquidi biologici potenzialmente infettanti) - consegna dei referti nei casi in cui la privacy è un requisito fondamentale
		<p>L'accesso in ambulatorio può avvenire attraverso la prenotazione al CUP regionale, oppure tramite prenotazione diretta da parte del medico della UOC (la prenotazione consiste nella specificazione del giorno e dell'ora della presa in carico; si raccomanda di non presentarsi prima al fine, di evitare inutili tempi di attesa).</p> <p>Tutti gli accessi all'ambulatorio devono essere preceduti dal pagamento del ticket presso il CUP aziendale.</p>
<p>Day Hospital</p>		<p>Il servizio di DH è ubicato al 4° piano della torre 6 di degenza.</p> <p>Il DH di Malattie Infettive è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 14.00.</p> <p>Il ricovero può avvenire su segnalazione del medico dell'ambulatorio</p> <p>Il ricovero a ciclo diurno (Day Hospital) è effettuato per i pazienti che necessitano di una rivalutazione clinica complessiva ed eventuale somministrazione di terapia ospedaliera.</p>
		<p>Il day hospital dispone di 3 stanze con 3 posti letto ed una stanza adibita a medicheria presidiata dal personale infermieristico, in cui sono contenuti i farmaci necessari all'attività di DH. Ogni stanza di ricovero è dotata di un vestibolo (zona filtro) attrezzato con lavandino e scaffali per camici e/o abiti monouso, quando necessario.</p> <p>La presenza di familiari/accompagnatori è sempre ammessa a discrezione del medico del DH.</p>

Carta dei Servizi

UOCMI_CDS

Rev. 3
20/09/11

Numeri telefonici		<p>Il numero telefonico del reparto (open space) di Malattie Infettive è 0620902812.</p> <p>I numeri telefonici del DH sono 06.2090.3440/3441, il numero telefonico dell'ambulatorio è 06.2090.3437.</p>
		L'ASSISTENZA SANITARIA
RICOVERI	Orario	<p>15.00 -16.00</p> <p>Salvo esigenze dell'unità operativa.</p>
		Il ricovero può avvenire secondo le seguenti modalità
		<ul style="list-style-type: none"> • RICOVERO URGENTE: può essere deciso da un medico del reparto o dal medico responsabile di uno degli ambulatori. Può avvenire per pazienti in lista di attesa in cui la patologia si aggrava o si complica improvvisamente in modo tale da non poter demandare ulteriormente, il ricovero va sempre autorizzato dalla Direzione Sanitaria.
		<ul style="list-style-type: none"> • RICOVERO PROGRAMMATO: è predisposto da un medico della unità operativa dopo visita specialistica presso uno degli ambulatori. Può essere di tipo ordinario oppure in regime di Day Hospital (ricovero senza pernottamento) la prenotazione avviene durante gli orari di apertura dei vari ambulatori e si effettua mediante compilazione da parte del medico di un apposito modulo di prenotazione che viene poi conservato. Il nome del paziente viene inserito nella lista d'attesa. Il ricovero va autorizzato dalla Direzione Sanitaria.
		<ul style="list-style-type: none"> • TRASFERIMENTO DA ALTRO REPARTO: avviene sempre per programmazione e mai in urgenza Il trasferimento avviene sempre e comunque dopo la valutazione specialistica di un medico della nostra UO presso il reparto inviante e dopo aver preso accordi circa la data e le modalità di trasferimento. Il ricovero al nostro reparto è anche possibile per pazienti provenienti da altri ospedali, sempre in modo programmato e dopo opportuni contatti tra il medico dell'ospedale di provenienza e la Direzione Sanitaria.
	Tempi di attesa	Il ricovero programmato è concordato con i medici dell'Unità Operativa di Malattie Infettive in considerazione del programma terapeutico stabilito per il paziente.
	Tempi di degenza	Il nostro impegno è rivolto a ridurre al minimo necessario i tempi di permanenza in reparto.

Carta dei Servizi

UOCMI_CDS

Rev. 3
20/09/11

RICOVERI E DIMISSIONI	Orario	Alla fine del percorso diagnostico terapeutico viene concordata la dimissione del paziente che viene comunicata il giorno precedente.
	Relazione di ricovero al medico curante	Al termine della degenza sarà consegnato al paziente una relazione di ricovero per il suo medico curante e per suo uso personale.
VISITE MEDICHE	Orario	0re 09.00 -12.00 Nell'arco di tutta la giornata per i pazienti in regime intensivo di assistenza.
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	Organizzazione	Gli infermieri, riconoscibili rispetto al coordinatore infermieristico dalla divisa bianca con finiture verdi, sono organizzati in 3 turni (ore 07.00-14.00, 14.00-21.00, 21.00-07.00), con una sovrapposizione di 30 minuti per lo scambio di informazioni e consegne tra i turni.
PERSONALIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA	Il trattamento del dolore	L'unità Operativa di Malattie infettive aderisce al programma aziendale "Ospedale senza dolore", quindi viene garantito tutto il trattamento possibile per alleviare od eliminare il dolore associato a tutte le situazioni o procedure diagnostiche e terapeutiche.
	Emergenza	L'unità di degenza è dotata di apparecchiature e dispositivi medici che permettono di trattare le emergenze assistendoli, quando serve, fino al trasferimento.
	Informazione al paziente	Il personale medico la informa in modo chiaro e comprensibile sulla diagnosi e sui trattamenti terapeutici in merito alle probabilità di efficacia, alla durata, ai rischi connessi, alle possibili complicazioni e procede al trattamento soltanto a seguito del suo consenso scritto.
		Il PTV la informa sulle modalità di trattamento dei suoi dati personali e le richiede il consenso al trattamento, mettendo a sua disposizione, per qualsiasi chiarimento, l'Ufficio Privacy.
		Le informazioni sui motivi del ricovero e sullo stato di salute sono fornite soltanto dal personale medico a lei e a persone da lei stesso formalmente indicate.

Carta dei Servizi

UOCMI_CDS

Rev. 3
20/09/11

		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 suoi diritti può presentare un reclamo o un suggerimento secondo diverse modalità. Lei può presentare la segnalazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rivolgendosi all'Ufficio Accoglienza, Tutela e Partecipazione - URP (1° piano, settore I stanze 30 e 45 dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00). • Comunicando oralmente le sue osservazioni ai Coordinatori Infermieristici o al Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità (RSGQ) che provvedono contestualmente a registrare sulla apposita modulistica la segnalazione ed a risolvere, quando possibile, entro breve quanto lamentato o suggerito. • Compilando l'apposita modulistica disponibile e segnalata presso la UOC di Malattie Infettive e consegnandola ai coordinatori infermieristici oppure al RSGQ: qualora queste figure professionali siano assenti o non disponibili, Lei può consegnare il modulo al personale al momento presente. Sarà loro cura infine trasmettere la documentazione al RSGQ.
	Tempi di risposta	Le segnalazioni vengono, quando possibile, trattate e risolte direttamente dalla UOC di Malattie Infettive, altrimenti vengono gestite in collaborazione con l'Ufficio Accoglienza, Tutela e Partecipazione - URP.
LA MISURA DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI UTENTI	Le indagini	<p>Questionari volontari relativi alla soddisfazione degli utenti sono consegnati periodicamente ai pazienti con la finalità di valutare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • se viene mantenuto quanto dichiarato nella presente carta del servizio • come vengono percepiti i servizi erogati • cosa e dove correggere e migliorare
	Il questionario	Il questionario, una volta compilato, va consegnato al Coordinatore infermieristico o al Responsabile del Sistema Gestione Qualità.
	La pubblicizzazione dei risultati	I risultati delle indagini sulla soddisfazione dei cittadini utenti vengono regolarmente resi noti al pubblico.

Carta dei Servizi

UOCMI_CDS

Rev. 3
20/09/11

		I SERVIZI SPECIALISTICI DIAGNOSTICI E TERAPEUTICI
	Specializzazione	L'Unità Operativa Complessa di Malattie Infettive è dedicata all'attività diagnostica terapeutica in pazienti affetti da patologie infettive.
	Ricerca e didattica	Presso l'Unità Operativa sono utilizzate procedure diagnostiche e terapeutiche che permettono di applicare trattamenti tradizionali ed innovativi in accordo con protocolli di studio nazionali ed internazionali. L'Unità Operativa svolge attività di formazione professionale per medici ed infermieri in collaborazione con l'Università degli studi di Roma Tor Vergata.
		IL PERSONALE
	Responsabile della UOC Malattie Infettive	Professor Massimo Andreoni
	Responsabile del Sistema di Gestione Qualità	Dott.ssa Loredana Sarmati
	Medici del Reparto	Prof. A. Volpi, Dott.ssa L. Sarmati, Dott. P. Sordillo, Dott. C. Sarrecchia,
	Medici di DH	Dott. C. Sarrecchia, Dott. L. Dori, Dott.ssa A. Buonomini
	Coordinatore infermieristico	Sofia Marinangeli
		Sulla porta d'ingresso alla U.O.C. M.I. sono indicati i nomi del Responsabile, dell'equipe afferente all'Unità di Degenza e del Coordinatore infermieristico.