



UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA di MALATTIE dell'APPARATO RESPIRATORIO

Referente: Prof. C. SALTINI

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

Redazione RSGQ-UOCMAR	Approvazione DIR- UOCMAR	Validazione RSP UATP-URP	Emissione RSGQ- UOCMAR
Dott.ssa C. Ciaprini	Prof. C. Saltini	Dott.ssa M. R. Loria	Dott.ssa C. Ciaprini

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, la radio, le luci, la chiamata infermiere. Le istruzioni per compiere queste operazioni in maniera semplice e veloce sono a disposizione 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
	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.
	Letto	Il letto è regolabile rispetto alla posizione mediante l'apposita tastiera, seguendo le istruzioni, o domandando supporto al personale infermieristico. Per i pazienti non autosufficienti, o che presentino un rischio

		documentato di contrarre lesioni da pressione, è possibile richiedere uno specifico materasso antidecubito.
	Climatizzazione	L'ambiente della camera è climatizzato per il suo benessere e per ridurre la diffusione di infezioni. Nel caso sentisse caldo o freddo, può chiamare l'infermiere per modificare la temperatura all'interno della camera
	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		Ogni domenica alle ore 10.00, dal lunedì al sabato alle ore 7,30 e il martedì e giovedì alle ore 16.00, nella cappella del Policlinico si celebra la S. Messa. 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	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.
PER I SUOI FAMILIARI E VISITATORI		In caso di paziente non autosufficiente, il coordinatore infermieristico autorizza la presenza di un familiare al di fuori degli orari di visita
		I pazienti nelle condizioni di lasciare la loro stanza possono incontrarsi con i loro familiari e visitatori nei soggiorni dell'area extra degenza, avvertendo il personale infermieristico della temporanea assenza.
	DIVIETO	In generale, nelle aree di

		degenza del PTV, non sono permessi visitatori con età inferiore ai dodici anni.
	Colloqui con i medici	Sono possibili tutti i giorni dopo la visita medica (12.00-14.00). Si possono concordare incontri pomeridiani in caso di necessità
	Il riposo	Se i suoi familiari o amici che la assistono durante la degenza desiderano concedersi qualche ora di riposo, di giorno o di notte, possono usufruire della Sala Relax, all'interno dell'Area Visitatori, dove è possibile distendersi sulle comode poltrone regolabili ed utilizzare il bagno riservato a questo locale. Il personale infermieristico è disponibile a fornire le istruzioni per l'uso delle poltrone ed eventuali coperte o asciugamani.
	Il fumo	Il PTV è un ospedale senza fumo. Pertanto all'interno della struttura non è consentito fumare.
Ambulatorio, Day Hospital		<p>I servizi di DH e Ambulatorio sono posti al II piano settore H e D.</p> <p>L'ambulatorio generale è aperto il martedì, mercoledì e giovedì.</p> <p>L'ambulatorio delle malattie rare del polmone e fibrosi è aperto il lunedì ed il venerdì dalle 9 alle 13. L'ambulatorio di broncoscopia è aperto il martedì, mercoledì e giovedì dalle 9 alle 13.</p> <p>L'ambulatorio di fisiopatologia è aperto dal</p>

		<p>lunedì al venerdì dalle 9 alle 13. Il DH di Malattie dell'apparato respiratorio è aperto il martedì, mercoledì ed il giovedì.</p>
Numeri telefonici		<p>Il numero telefonico del reparto (Open Space) di Malattie dell'Apparato Respiratorio è 06 20902773 Il numero telefonico del Day Hospital è 06 20900503 I numeri dell' ambulatorio generale è 06.2090.0631 quello dell' Ambulatorio "Fibrosi e malattie rare del polmone" è 06.2090.0627 e l'ambulatorio di Fisiopatologia Respiratoria è 06.2090.4802.</p>

		L'ASSISTENZA SANITARIA
RICOVERI	Orario	15.00 -16.00 Salvo esigenze dell'unità operativa
		<p>Il ricovero può avvenire secondo le seguenti modalità</p> <p>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;</p> <p>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. Il nome del paziente viene inserito in un apposito registro e conservato fino al momento in cui è possibile contattare telefonicamente il paziente prima del ricovero ed informarlo circa la data di ingresso, e le modalità di ricovero</p>

		(orario e luogo, ecc....).
		<p>TRASFERIMENTO DA ALTRO REPARTO: avviene sempre per programmazione e mai in urgenza e può verificarsi dopo consulenza specialistica o previo contatto telefonico con il medico richiedente del reparto di provenienza. Il trasferimento avviene sempre e comunque dopo la valutazione specialistica di un medico della UOC di Malattie dell'Apparato Respiratorio presso il reparto inviante e dopo aver preso accordi circa la data e le modalità di trasferimento. Il ricovero al nostro reparto è possibile anche per pazienti provenienti da altri ospedali, sempre in modo programmato e dopo opportuni contatti tra il medico dell'ospedale di provenienza ed il medico responsabile della UOC di Malattie dell'Apparato Respiratorio</p>
	Tempi di attesa	Il ricovero programmato è concordato con i medici dell'Unità Operativa di Malattie dell'Apparato Respiratorio 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.
RICOVERI E DIMISSIONI	Orario	Alla fine del percorso diagnostico terapeutico viene concordata la dimissione del paziente che gli viene

		comunicata il giorno prima
	Relazione di ricovero al medico curante	Il medico che l'ha personalmente seguita durante la degenza le consegna una relazione di ricovero per il suo medico curante o per suo uso
VISITE MEDICHE	Orario	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 7-14, 14-21, 21-7), con una sovrapposizione di 30 minuti per lo scambio di informazioni e consegne tra i turni
PERSONALIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA	Per i pazienti non autosufficienti	Oltre l'uso aggiuntivo di dispositivi d'ausilio (materassi, argani per il sollevamento pazienti), l'unità operativa consente, quando possibile, la presenza di un familiare per coadiuvare il personale nell'assistenza della persona o coinvolge Unità Operative interne alla struttura che forniscono assistenza dedicata alla tipologia di paziente.
	Il trattamento del dolore	L'unità Operativa di Malattie dell'Apparato Respiratorio 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 limitando al minimo il numero di pazienti trasferiti nei reparti di terapia intensiva.
	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, gli uffici competenti.
		Le informazioni sui motivi del ricovero e sullo stato di salute sono fornite soltanto dal personale medico ai suoi familiari, o a persone da lei stesso formalmente indicate
	Rapporti con il medico curante e di famiglia	Al momento delle dimissioni, viene rilasciata una relazione di ricovero per il suo medico curante all'interno del PTV e per il medico di famiglia, con tutte le indicazioni e raccomandazioni per il proseguimento dell'assistenza
	Reperibilità dei medici	Il personale dell'Unità Operativa Malattie

		dell'Apparato Respiratorio assicura una presenza giornaliera per 12 ore (8.00 - 20.00) Durante le ore notturne garantisce l'assistenza di un medico di guardia per l'area medica aziendale.
		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> <p>Rivolgendosi all'Ufficio Accoglienza, Tutela e Partecipazione - URP (1° piano, settore I stanze 30 e 45 dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 18).</p> <p>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.</p> <p>Compilando l'apposita modulistica disponibile e segnalata presso la UO di Malattie dell'Apparato Respiratorio e consegnandola ai coordinatori infermieristici oppure al RSGQ: qualora queste figure professionali siano assenti o non disponibili, Lei può consegnare il modulo al</p>

		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 UO di Malattie dell'Apparato Respiratorio altrimenti vengono gestite in collaborazione con l'Ufficio Accoglienza, Tutela e Partecipazione – URP.
LA MISURA DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI UTENTI	Le indagini	Le indagini intendono misurare mediante questionari la soddisfazione degli utenti nello specifico: se viene mantenuto quanto promesso nella presente carta del servizio come vengono percepiti i servizi erogati cosa e dove correggere e migliorare
	Il questionario	Le viene consegnato un questionario da compilare in modo anonimo. Il questionario, una volta compilato, va consegnato al Coordinatore infermieristico o al Responsabile qualità.
	La pubblicizzazione dei risultati	I risultati delle indagini sulla soddisfazione dei cittadini utenti vengono regolarmente resi noti al pubblico.
		I SERVIZI SPECIALISTICI DIAGNOSTICI E TERAPEUTICI
	Specializzazione	L'Unità Operativa Malattie dell'Apparato Respiratorio è dedicata all'attività diagnostica terapeutica in

		<p>pazienti affetti da patologie respiratorie acute e croniche</p> <p>I pazienti sono ricoverati per trattamenti di urgenza o per trattamenti programmati dopo un inquadramento diagnostico presso l'ambulatorio.</p>
	Prestazioni	<p>Visite mediche specialistiche, assistenza infermieristica, ogni atto e procedura necessari per porre una corretta diagnosi ed instaurare una corretta terapia, rispettando la richiesta di comunicazione e di sicurezza del paziente.</p>
	Ricerca e didattica	<p>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.</p>

		IL PERSONALE
	Responsabile della UO Malattie Apparato Respiratorio	Professor Cesare Saltini
	Responsabile della Gestione per la Qualità	Dott.ssa Chiara Ciaprini
	Medici del reparto	Dott.ssa Gabriella Pezzuto, Dott.ssa Chiara Ciaprini, Dott. Josuel Ora
	Medici di DH	Prof.ssa Paola Rogliani
	Ambulatorio	Prof. Mario Cazzola
	Ambulatorio Endoscopia	Prof.ssa Paola Rogliani
	Ambulatorio Malattie Rare del Polmone	Prof.ssa Paola Rogliani
	Ambulatorio delle insufficienze respiratorie	Dott.ssa Gabriella Pezzuto
	Ambulatorio Fisiopatologia	Dott.ssa Lucia Senis
	Coordinatore infermieristico degenza	Massimo Parlanti
	Coordinatore infermieristico Poliambulatorio	Marcello Muzi
		All'ingresso della U.O. sono indicati i nomi dei medici dell'Unità di degenza e del Coordinatore infermieristico

	UOCMAR Unità Operativa di Malattie Apparato Respiratorio	
Carta dei Servizi	UOCMAR_CDS	Rev. 02 23/03/11

Causale preparazione/modifica documento:			
Prima Emissione			
Redazione RSGQ-UOCMAR	Approvazione DIR-UOCMAR	Validazione RSP UATP-URP	Emissione RSGQ-UOCMAR
Dott.ssa C. Ciaprini	Prof. C. Saltini	Dott.ssa M. R. Loria	Dott.ssa C. Ciaprini

