

Gentile Ospite,

nell'accogliercLa nella nostra struttura, La salutiamo cordialmente invitandoLa a leggere con attenzione la “Carta dei Servizi” che ha tra le mani.

Con la Carta dei Servizi, l’Ospedale Privato Accreditato Nigrisoli vuole stabilire un dialogo con il cittadino utente fornendo un’informazione adeguata e la possibilità di partecipare attivamente alla vita della nostra Azienda esprimendo giudizi e suggerimenti.

Per tale motivo troverà nelle ultime pagine un modulo che potrà utilizzare per segnalarci eventuali suggerimenti o criticità; inoltre, in alcuni periodi dell’anno, viene distribuito un “questionario” con il quale raccogliamo l’opinione degli ospiti su aspetti specifici relativi alla qualità dei servizi offerti.

Questionari e moduli anonimi, da inserire nelle apposite cassette, ci saranno molto utili per individuare i problemi esistenti e quali i possibili interventi volti a migliorare l’efficienza e la qualità dei servizi.

Ci auguriamo che questa Carta dei Servizi possa offrirLe informazioni utili e La metta in condizione di operare con maggior cognizione la scelta del luogo di cura.

RingraziandoLa per l’attenzione, Le auguriamo una pronta guarigione con l’impegno da parte nostra di rendere il Suo soggiorno il più sereno e confortevole possibile.

*Cordialmente
La Direzione*

Febbraio 2019

INDICE

SEZIONE I: Presentazione

LA NOSTRA STORIA	p. 1
I PRINCIPI ISPIRATORI	p. 1
LA NOSTRA POLITICA	p. 2
PRESENTAZIONE	p. 4
DOVE SIAMO	p. 7

SEZIONE II: Informazioni sulla struttura, i servizi forniti

L'ASSETTO ORGANIZZATIVO	p. 9
L'ATTIVITA' DI RICOVERO	p. 10
ACCESSO AL RICOVERO	p. 15
DURANTE IL RICOVERO	p. 17
LA DIMISSIONE	p. 21
SERVIZI E COMFORT OFFERTI	p. 23
L'ATTIVITA' AMBULATORIALE	p. 26

SEZIONE III: Standard di qualità, impegni e programmi

IMPEGNI ASSUNTI	p. 33
-----------------	-------

SEZIONE IV: Meccanismi di tutela e verifica

LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI E SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO	p. 38
LA VERIFICA DEL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITA'	p. 39

Informative Modulo suggerimenti

SEZIONE I: Presentazione

LA NOSTRA STORIA

La nostra struttura sorge nei primi anni del '900 grazie all'impegno dei fratelli Bartolo ed Antonio Nigrisoli, medici ed appassionati studiosi - chirurgo di grande fama, nonché professore universitario il primo, valente oculista il secondo - uniti nel comune intento di costruire una clinica privata sulle rovine di una vecchia villa acquistata, a tal fine, dagli intraprendenti fratelli.

Nasce, così, una delle prime Case di Cura private di Bologna.

Dal 1996, a seguito del D.L. 502/92, l'Ospedale Privato Accreditato Nigrisoli si propone come struttura accreditata per tutte le attività di ricovero in area medica e chirurgica e per alcune prestazioni di diagnostica strumentale.

I PRINCIPI ISPIRATORI

Le attività quotidiane dell'Ospedale Privato Accreditato Nigrisoli sono ispirate ai seguenti principi:

- **eguaglianza ed imparzialità** nei confronti di tutti gli assistiti, ovvero nessuna discriminazione di ceto, razza, ideologia e religione;
- **continuità e regolarità** delle attività medico-assistenziali;
- **libera scelta** da parte dell'utente tra i diversi trattamenti disponibili unitamente alla possibilità di rifiutare ogni metodo diagnostico e terapeutico non condiviso, grazie anche alla completezza delle informazioni fornite dal personale sanitario e da questa stessa Carta dei Servizi;
- **qualità delle cure**, in virtù di una dotazione tecnologica all'avanguardia, di un'organizzazione gestionale efficiente e della professionalità del personale impiegato;

- **partecipazione** di operatori ed utenti ai processi di sviluppo grazie alla possibilità di esprimere il proprio gradimento sulla qualità del servizio e di fornire eventuali suggerimenti.

LA NOSTRA POLITICA

La presente Politica per la Qualità degli Ospedali Privati Riuniti spa esplicita gli impegni che la Direzione intende assumersi, e a cui richiama tutti gli operatori e collaboratori, affinché le aspettative e bisogni dei diversi soggetti interessati dall'attività dell'Ospedale Privato Accreditato Nigrisoli e dell'Ospedale Privato Accreditato Villa Regina possano trovare risposta.

I NOSTRI IMPEGNI

Impegni nei confronti dei pazienti

- Fornire chiara e trasparente informazione sui servizi offerti, le modalità e condizioni di accesso, le regole di permanenza negli Ospedali e i percorsi diagnostico-terapeutici proposti
- Organizzare iter di accesso semplici, facilitati, rispettosi delle priorità in relazione alle variabili cliniche e degli impegni temporali assunti
- Personalizzare il percorso del paziente garantendo attenzione alla persona, alla sua privacy ed ai suoi bisogni specifici.
- Garantire una qualificata accoglienza e assistenza erogata da operatori, sanitari e non, cortesi, competenti e che operano in modo integrato
- Promuovere percorsi diagnostici, terapeutici e riabilitativi efficaci ed appropriati guidati dalle migliori evidenze scientifiche
- Favorire la collaborazione dei parenti nella assistenza al paziente non autosufficiente e la presenza in generale dei visitatori in un contesto di

regole di accesso e permanenza nei reparti che garantisca la tranquillità e la privacy degli ospiti

- Assicurare un ambiente confortevole (pulito, silenzioso, ordinato, funzionale) e sicuro
- Garantire un attento ascolto del parere del paziente sulla qualità dell'assistenza ricevuta e tempestive risposte in caso di segnalazione di problemi
- Adottare le migliori pratiche e procedure di gestione del rischio per mitigare e, quando possibile, eliminare i rischi connessi con lo svolgimento di attività assistenziali e sanitarie

Impegni nei confronti del personale

- Favorire le condizioni per assicurare la stabilità del rapporto di lavoro
- Creare un contesto lavorativo in cui regole, impegni e comportamenti attesi siano chiari e rispettati e sia incentivata la collaborazione
- Dare evidenza all'impegno ed ai risultati raggiunti
- Favorire l'acquisizione ed il miglioramento nel tempo delle competenze professionali e la loro valorizzazione nel gruppo
- Favorire il coinvolgimento del personale nel miglioramento delle procedure e percorsi organizzativi e sanitari degli ospedali e nella valutazione delle attività e dei risultati assistenziali

Impegni nei confronti del contesto istituzionale e territoriale

- Operare per il miglioramento continuo del modello gestionale, organizzativo e tecnico-professionale garantendo il rispetto delle normative di accreditamento e gli standard qualitativi del prodotto-servizio
- Rispettare i contratti ed i budget assicurando trasparenza e collaborazione nella gestione degli impegni e degli aspetti procedurali

- Collaborare attivamente per migliorare la continuità dei percorsi del paziente sul territorio
- Favorire l'adesione ai progetti sanitari regionali

Impegni nei confronti dei professionisti

- Assicurare chiarezza del rapporto tra Ospedali e Professionisti su obiettivi, procedure e reciproci impegni con momenti di valutazione congiunti
- Offrire un contesto strutturale, specialistico e assistenziale di alto livello in cui operare
- Assicurare una rapida integrazione dei nuovi professionisti con gli altri operatori sanitari ed amministrativi dell'Ospedale
- Considerare tutti i professionisti che operano negli ospedali come parte integrante dell'organizzazione OPR a prescindere dalla natura del rapporto
- Assicurare il ritorno informativo al Professionista sulla qualità del suo operato sia dal punto di vista organizzativo-procedurale che assistenziale

Impegni in tema di formazione e aggiornamento

- Acquisire e mantenere l'accreditamento di OPA Nigrisoli come Provider ECM ed assicurare l'adesione ai requisiti in tema di "governo della funzione formazione"
- Coinvolgere i Responsabili/Coordinatori ed il personale nell'identificazione dei fabbisogni formativi
- Sviluppare una offerta formativa di elevata qualità e coerente con i bisogni dei singoli, dei gruppi professionali, delle strategie di sviluppo di

OPR, di eventuali soggetti esterni a cui possono essere rivolte specifiche iniziative in linea con gli indirizzi nazionali e regionali

- Facilitare l'acquisizione dei crediti formativi ECM da parte del personale ed assicurare la formazione obbligatoria nel rispetto della normativa vigente
- Valorizzare le competenze interne nella progettazione, organizzazione e realizzazione dei corsi

PRESENTAZIONE

L'Ospedale Privato Accreditato Nigrisoli, autorizzazione PG.207951 del 06.10.2004, è una struttura sanitaria privata Accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale, determinazione n.15377 del 30.12.2010 e successiva rettifica determinazione n.1784/2011. La struttura dispone di un totale di 120 posti letto per prestazioni di ricovero in:

- Medicina generale
- Recupero e Rieducazione Funzionale
- Lungodegenza e Riabilitazione estensiva
- Chirurgia Generale
- Ortopedia
- Urologia

L'Ospedale Privato Accreditato Nigrisoli offre inoltre servizi di diagnostica strumentale quali: laboratorio analisi, diagnostica per immagini dotata di due Risonanze Magnetiche, una delle quali da 1,5 Tesla, oltre a TAC e Telecomandato Digitale per radiologia tradizionale, servizi di rieducazione funzionale e una ampia gamma di attività specialistiche ambulatoriali.

Governo e Provider per la formazione

L'Ospedale Privato Accreditato Nigrisoli nell'ambito dell'obiettivo generale di assicurare l'adeguatezza delle professionalità e dei comportamenti degli operatori ha sviluppato da tempo un'area formazione per la progettazione e la realizzazione di eventi formativi gestita sulla base di precisi standard stabiliti dalla Regione ER e dalla norma ISO 9001.

L'Ospedale Privato Accreditato Nigrisoli ha ottenuto, a fine 2012, dalla regione Emilia-Romagna, l'Accreditamento provvisorio per la funzione di Provider ed è certificata ISO 9001 per la progettazione e gestione di eventi formativi.

I principali servizi erogati con riferimento alla funzione di governo e di provider della formazione sono:

- L'analisi del bisogno formativo e la pianificazione della formazione.
- La progettazione, l'organizzazione e la erogazione di eventi formativi.

Certificazione Qualità

Dal 2001 l'Ospedale privato accreditato Nigrisoli ha ottenuto la Certificazione del Sistema Qualità secondo le norme UNI EN ISO 9001 registrazione N.2262-A per l'attività di ricovero e di specialistica ambulatoriale.

A garanzia dell'utenza la nostra organizzazione è soggetta a verifiche annuali di sorveglianza con rinnovo della Certificazione ogni tre anni.

Associazione all' A.I.O.P.

Ricordiamo, inoltre, che l'Ospedale Privato accreditato Nigrisoli è iscritto all'Associazione Italiana Ospedalità Privata (A.I.O.P.), organo ufficiale del sistema sanitario privato italiano.

DOVE SIAMO



L'Ospedale Privato Accreditato Nigrisoli è situato sui viali di circonvallazione della città, ma è dotato di tre entrate distinte: Viale Ercolani n° 9 (entrata principale), Vicolo Malgrado n° 11 (entrata pedonale), Via Torleone (entrata riservata alle sole ambulanze).

L'ubicazione e la sua particolare configurazione lo rendono facilmente raggiungibile con ogni mezzo e da più parti della città.

Nel cuore della città, con il suo colore rosso mattone, tipico delle antiche costruzioni del centro storico bolognese, l'Ospedale Privato Accreditato Nigrisoli dispone di oltre 10.000 mq. Di parco che, grazie ai suoi alberi secolari, la protegge dalla confusione del traffico cittadino.

Nel parco, a disposizione di ospiti ed accompagnatori, è situato un parcheggio a pagamento (con entrata da Viale Ercolani e uscita in Vicolo Malgrado) per il quale è necessario un gettone da acquistare presso la portineria al costo di € 2,00.

Come raggiungerci

IN AUTO: Per coloro che utilizzano l'autostrada, è consigliata l'uscita **Bologna "tangenziale"**, quindi proseguire (direzione San Lazzaro) fino all'uscita N°11 (denominazione MASSARENTI), da qui il riferimento segnaletico è il Centro, fino al Viale di circonvallazione, percorrere i Viali di circonvallazione fino alla Porta San Vitale, dalla quale già si nota l'insegna che indica l'entrata principale della struttura (ingresso di Viale Ercolani, a 150 metri circa dalla suddetta Porta).

Ricordiamo, che l'ingresso di Vicolo Malgrado è situato entro le Mura della città ed è esclusivamente pedonale e che l'accesso da Via Torleone è riservato a mezzi di servizio e autolettighe.

IN TRENO: Dalla stazione ferroviaria di Bologna Centrale, distante circa 3 km, è possibile raggiungere l'Ospedale privato Nigrisoli con taxi o autobus.

IN AUTOBUS: Linee: 25; 27; 32 (da/per la Stazione Ferroviaria); 19; 25; 27 (da/per il Centro storico della città).

IN AEREO: Dall'aeroporto Guglielmo Marconi di Bologna è in servizio un bus-navetta che conduce al centro storico della città.

L'ASSETTO ORGANIZZATIVO

L'attività sanitaria svolta nella nostra struttura è affidata a professionisti di provata competenza.

Il personale medico con funzioni di assistenza ai pazienti ricoverati è costituito, nelle diverse branche specialistiche, da Medici Responsabili che, coadiuvati dai Medici d' Equipe, garantiscono il percorso clinico del paziente.

Il Capo Sala di reparto coordina l'attività di Infermieri, Operatori socio-sanitari addetti all'assistenza.

Biologi, Tecnici di laboratorio, Tecnici di radiologia e Fisioterapisti assicurano le attività rispettivamente del Laboratorio Analisi e del Servizio di Fisioterapia.

Il Responsabile Amministrativo, il Responsabile Qualità, il Responsabile del Personale ed il Personale Tecnico, assicurano il corretto svolgimento delle attività amministrative, organizzative e tecnologiche.

La divisa del personale addetto all'assistenza aiuta a contraddistinguere le funzioni delle varie figure professionali anche grazie ad una striscia colorata presente sulle tasche:

- capo sala: divisa bianca con striscia di colore rosso,
- infermiere: divisa bianca con striscia di colore blu,
- operatore socio sanitario: divisa bianca con striscia di colore verde,
- terapista della riabilitazione: divisa con maglia blu e pantaloni bianchi,
- tecnici di radiologia: divisa di colore blue e grigio,
- personale di sala operatoria: divisa di colore verde,
- biologi ed il personale amministrativo: camice di colore bianco.
- medici: camice di colore bianco, oltre a divisa di colore verde per i chirurghi, di colore azzurro per i medici di guardia e medici di area medica.

Il cartellino identificativo indicante il nominativo ed il ruolo è indossato da tutto il personale che lavora presso la struttura.

Si precisa che il personale addetto alle pulizie e relative attività di supporto è gestito dalla società Amedea Servizi Srl – società specializzata nel settore e certificata ISO 9001:2008 – che ha ottenuto l'appalto per il servizio.

L'ATTIVITA' DI RICOVERO

L'Ospedale Privato Accreditato Nigrisoli garantisce il percorso diagnostico-terapeutico per patologie non urgenti, tramite il ricovero programmato, ordinario o in day hospital presso i reparti di degenza situati al I° ed al II° piano della struttura. Sono circa 5100 i pazienti che annualmente si rivolgono all'Ospedale Privato Accreditato Nigrisoli per effettuare cure mediche e chirurgiche, in regime di ricovero ed interventi ambulatoriali.

Si aggirano intorno ai 2700 annui gli interventi chirurgici eseguiti complessivamente nelle specialità di: Ortopedia, Urologia e Chirurgia. Nell'ambito degli interventi ortopedici gli impianti di protesi d'anca e di ginocchio sono circa 350 all'anno.

I ricoveri in area medica sono indicativamente 2100 di cui 730 nell'unità operativa di Riabilitazione, circa 760 nell'unità operativa di Medicina Generale e circa 420 in lungodegenza medica-riabilitativa.

All'interno dell'unità di riabilitazione sono ricoverati anche pazienti con malattie neurogenetiche, la struttura è divenuta nel tempo un centro clinico di riferimento per numerose associazioni di pazienti affetti da malattie neuromuscolari.

Si precisa che per i pazienti ricoverati sono disponibili tutte le prestazioni diagnostiche e terapeutiche offerte in regime ambulatoriale; accordi con

aziende ospedaliere pubbliche ampliano la gamma dei servizi diagnostici a disposizione.

L'assistenza ai pazienti ricoverati è offerta nei reparti di degenza situati al primo e secondo piano della struttura.

Le prestazioni di ricovero sono erogate sia in regime di accreditamento che a pagamento; per queste ultime l'Ospedale Privato Nigrisoli ha in essere convenzioni specifiche con primarie compagnie assicurative (CAMPA, UNISALUTE, FASDAC, ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE SERVICE ITALIA, GRUPPO POSTE ITALIANE, ASSIRETE UNICA ed EMEC esclusivamente per comfort alberghiero).

Si ricorda che il ricovero in accreditamento è in forma completamente gratuita. Eventuali ticket per gli interventi di chirurgia ambulatoriale accreditata (es. tunnel carpale, ernia, cataratta, ecc.).

AREA MEDICA (62 posti letto) <i>Responsabile di Area: Dott. Sandro Uva</i> <i>Capo Sala: Daniela Bosco</i>	
MEDICINA GENERALE-LUNGODEGENZA	
<u>Equipe Medica</u> Dott. Alberico Borghi Dott. Bruno Misitano Dott. Elisabetta Ragni Dott. Serena De Martini	Attività: <i>Vengono ricoverati pazienti trasferiti dal Servizio di Medicina d'Urgenza del Policlinico S.Orsola-Malpighi o inviati direttamente dal Medico di Medicina Generale con patologie acute e croniche di pertinenza internistica e/o dell'apparato cardiovascolare.</i> <i>La degenza è mirata a percorsi diagnostici approfonditi grazie alla disponibilità interna di moderne tecniche ed attrezzature all'avanguardia. Il trattamento dei pazienti è conforme alle più recenti linee guida nazionali ed internazionali.</i> <i>Vengono inoltre ricoverati in regime di lungodegenza, pazienti trasferiti da presidi ospedalieri pubblici per i quali sia richiesto un ulteriore periodo di osservazione e cura.</i>
RIABILITAZIONE FUNZIONALE	
<u>Equipe Mediche</u> Dott. Alessandra Ferrari Dott. Anna Viggiani Dott. Laura di Gianni Dott. Marcello Villanova Dott. Miremba Sifa Kazibwe Dott. Beatrice Brancalion	Attività: <i>Si trattano pazienti con patologie invalidanti dell'apparato locomotore e, in stretta collaborazione con i fisioterapisti, si sviluppano programmi di:</i> <i>-recupero della deambulazione e rieducazione funzionale in pazienti ortopedici trattati chirurgicamente e non (protesi d'anca, di ginocchio e fratture);</i> <i>-rieducazione neuro-motoria in patologie neurologiche di varie natura quali distrofie muscolari, malattie del sistema nervoso centrale e periferico di varia natura, emiparesi, paraplegie, sindromi radicolari periferiche</i>

AREA CHIRURGICA (58 posti letto) <i>Capo Sala: Caterina Peverati</i>	
CHIRURGIA GENERALE	
<u>Equipe Chirurgiche</u> Dott. Nicola Arena Dott. Alberto Grassigli Dott. Donato Lupardi Dott. Marco Maroccia Dott. Armando Guido Rizzente Dott. Roberto Vecchi Dott. Gianluca Liberatore Dott. Paolo Antonino Riccio Dott. Andrea Formiga	Attività: <i>Si seguono interventi di:</i> <i>-chirurgia generale e della parete addominale</i> <i>-chirurgia della mammella</i> <i>-chirurgia vascolare venosa</i> <i>-proctologia</i> <i>-chirurgia della cute e dei tessuti molli</i> <i>-chirurgia laparoscopica</i> <i>-chirurgia endovascolare con laser</i>
ORTOPEDIA	
<u>Equipe Chirurgiche</u> Dott. Mirka Cocconcelli Dott. Domenico Di Nunzio Dott. Gianluca Ghirardini Dott. Antonio Giannoccaro Dott. Maurizio Magnani Dott. Mario Mariani Dott. Giovanni Del Prete Dott. Gianluigi Sacchetti Dott. Giovanni Truppo Dott. Gian Carlo Naldoni Dott. Andrea Galvani Dott. Andrea Tomasi Dott. Roberto Castricini Dott. Paolo Trentani Dott. Enrico Seri Dott. Guido Marconi Dott. Filippo Bolzani	Attività: <i>Si eseguono interventi di chirurgia ortopedica e più precisamente: protesi d'anca e di ginocchio, chirurgia artroscopica di ginocchio, spalla e caviglia, chirurgia della mano e del piede.</i>

AREA CHIRURGICA (58 posti letto) <i>Capo Sala: Caterina Peverati</i>	
UROLOGIA	
<u>Equipe Chirurgiche</u> Dott. Tiziano Benuzzi Dott. Donato Lupardi Dott. Marco Maroccia	<u>Attività:</u> <i>Si eseguono interventi urologici di:</i> <i>-Alta chirurgia oncologica (cistectomia con derivazioni urinarie esterne e ortotopiche, nefrectomia allargata, prostatectomia radicale)</i> <i>-Chirurgia ricostruttiva</i> <i>-Chirurgia urologica a cielo aperto</i> <i>-Chirurgia endoscopica transuretrale</i> <i>-Endourologia diagnostica e operativa</i>
BLOCCO OPERATORIO <i>Capo Sala: Walter Bastoni</i>	
L'attività operatoria per i pazienti ricoverati nei reparti di chirurgia si svolge nel blocco operatorio situato al terzo piano della struttura. Esso è costituito da due sale operatorie ed una sala risveglio, la cui dotazione strumentale ed impiantistica è rispondente alle più recenti norme in materia. Si fa presente che la struttura non essendo dotata di letti di terapia intensiva ha stipulato accordi con l'Azienda Ospedaliera S.Orsola Malpighi per l'eventuale trasferimento in urgenza dei pazienti che ne abbiano necessità.	
SERVIZIO DI ANESTESIA Dott. Pompeo De Patre Dott. Antonio Lamma Dott. Valeria Landuzzi Dott. Gianluca Grilli Dott. Renato Zanardi Dott. Barbara Guernelli Dott. Andrea Coli	<i>Il servizio provvede all'assistenza anestesiológica dei pazienti ricoverati in tutte le specialità chirurgiche dell'Ospedale Privato Accreditato Nigrisoli.</i> <i>Gli Anestesisti seguono il paziente in ogni fase del percorso, dalla valutazione anestesiológica preoperatoria, all'assistenza in sala, al periodo di risveglio, all'immediato post-operatorio.</i>

ACCESSO AL RICOVERO

La prenotazione

I Medici dell'Ospedale Privato Nigrisoli valutata la necessità del ricovero e/o intervento forniscono al paziente tutte le necessarie informazioni ed attivano il percorso di ricovero presso la struttura.

Altre indicazioni in merito a ricovero, differenze alberghiere, disdette, documentazione necessaria e modalità di pagamento possono essere richieste all'Ufficio Ricoveri telefonando (051 396435), via email accettazione@nigrisoli.it o presentandosi direttamente:

- tutti i giorni feriali dalle 8.00 alle 17.30,
- il sabato dalle 8.00 alle 12.30

Esami pre-operatori - pazienti chirurgici

Nel caso di intervento chirurgico, il Chirurgo indica al paziente la data per l'esecuzione degli esami preoperatori (esami ematici, urine, elettrocardiogramma, eventuale radiografia al torace ed altri ritenuti necessari dal Chirurgo) da effettuarsi almeno una decina di giorni prima dell'intervento.

Una volta eseguiti gli esami, l'infermiera degli Ambulatori fissa la data per la visita anestesiológica, in occasione della quale l'Anestesista prende visione del questionario di autovalutazione compilato dal paziente e ne valuta le condizioni cliniche, fornendo le dovute e necessarie informazioni relative alla terapia del dolore ed acquisendo il consenso informato. Ricordiamo che è necessario segnalare al Medico eventuali terapie farmacologiche in atto.

L'ARRIVO in clinica

I ricoveri si eseguono **tutti i giorni: dal lunedì al sabato mattina e la domenica pomeriggio** (per i soli ricoveri chirurgici), negli orari comunicati dal Medico o dal personale della struttura.

Al momento del ricovero è *necessario* presentare:

-carta di identità valida

-tesserino sanitario

-codice fiscale

-richiesta del medico di base formulata sul modulario standard del S.S.N. (in conformità al D.L.502/92 e modifiche successive), o di un **medico specialista pubblico**, obbligatoria per i soli ricoveri a carico del S.S.N.

L'accettazione

Al momento del ricovero il paziente, dopo aver comunicato i propri dati anagrafici in portineria, è chiamato dall'**Ufficio Ricoveri** (situato al piano terra) per il disbrigo delle pratiche amministrative e, dopo un breve colloquio, è accompagnato dal personale ausiliario nella camera di degenza assegnata.

COSA portare in Ospedale

Oltre ai documenti sopra elencati è *utile* consegnare al personale sanitario la **documentazione clinica** riguardante altri eventuali ricoveri, radiogrammi, **referti di esami strumentali**.

Riguardo gli effetti personali, suggeriamo al paziente di portare con sé solo gli oggetti strettamente necessari e quelli per l'igiene personale. La struttura fornisce ai pazienti ricoverati tutto l'occorrente per i pasti e la biancheria da bagno.

Il **denaro**, per ragioni di sicurezza, va ridotto al minimo indispensabile ed è sconsigliabile portare con sé oggetti di valore. Facendone richiesta all'Ufficio Ricoveri, ogni paziente può usufruire gratuitamente di una **cassetta di sicurezza personale** presente in camera.

DURANTE IL RICOVERO

ASSISTENZA MEDICA ED INFERMIERISTICA

Assistenza Medica nel reparto di medicina

Le visite, sia dell'Equipe di Medicina che di quella di Riabilitazione, avvengono dal lunedì al sabato di norma dalle ore 9.00 alle ore 11.30. Poiché il paziente ha sempre il diritto di essere adeguatamente informato sulle sue condizioni di salute, il Medico responsabile ed i Medici di reparto sono disponibili a fornire ulteriori informazioni e chiarimenti dalle ore 12.00 alle ore 13.00 dal lunedì al sabato.

Assistenza Medica nel reparto di chirurgia

Prima dell'intervento un Medico dell'Equipe Chirurgica effettuerà la visita preoperatoria e la compilazione della cartella clinica. In tale occasione viene di regola acquisito il consenso informato all'intervento.

Nel decorso post-operatorio le visite dei Chirurghi (Ortopedia, Urologia e Chirurgia) ai pazienti ricoverati sono quotidiane o più volte nel corso della giornata a seconda delle necessità del singolo caso. Gli orari di visita sono necessariamente elastici per consentire il percorso di accesso, ricovero e preparazione all'intervento. I Medici Chirurghi curanti e collaboratori sono disponibili a fornire informazioni ai familiari al termine di ogni visita. In caso di necessità è possibile prendere contatti con il Medico Chirurgo interpellando il Capo Sala di reparto.

Servizio di Guardia Medica

Il nostro servizio di guardia medica, attivo 24 ore su 24, è svolto da Medici di comprovata competenza clinica.

Assistenza infermieristica

All'atto dell'accoglimento in reparto dei pazienti, il personale infermieristico illustra al paziente le fasi del percorso di ricovero, provvede ad assegnare un **braccialetto identificativo** destinato a facilitare e rendere certa l'identificazione del paziente in tutte le fasi del percorso di ricovero ed effettua l'anamnesi infermieristica, per i pazienti chirurgici inizia la preparazione all'intervento.

La nostra struttura garantisce una completa assistenza infermieristica e tecnica ai suoi ospiti grazie a personale qualificato. Tuttavia, qualora i familiari del paziente desiderino affiancare al congiunto altre persone di propria fiducia e conoscenza, è necessario che si rivolgano al **Capo Sala** che, valutata la richiesta, autorizzerà l'accesso e la permanenza della persona al di fuori degli orari di visita ai degenti.

L'organizzazione ed il coordinamento del personale infermieristico e tecnico dedicato ad ogni piano di degenza è affidata al Capo Sala, presente dal Lunedì al Venerdì dalle 7.30 alle 14.30.

Ospedale senza dolore

Nell'ambito dei programmi per la lotta al dolore messi in campo dal Servizio Sanitario della Regione Emilia Romagna ed attualmente nel rispetto della recente Legge 38 del 15.03.2010 "Disposizioni per garantire l'accesso alle cure palliative e alla terapia del dolore", il nostro "Comitato Ospedale Senza Dolore" continua ad operare per l'adozione di linee guida per il trattamento e la rilevazione del dolore oltre alla formazione del personale medico e sanitario per diffondere la cultura di prendersi cura della sofferenza e dare risposta ai bisogni dei malati.

NORME DI COMPORTAMENTO DURANTE LA DEGENZA

Le visite di parenti e amici

Ogni paziente può ricevere **visite** da parte di parenti ed amici, tutti i giorni, nei seguenti orari:

dalle ore 7.00 alle ore 8.30

" " 11.30 " " 14.00

" " 17.00 " " 20.00

Ricordiamo che, nell'interesse dei degenti, tali visite non devono essere di ostacolo alle attività mediche, infermieristiche e di riordino; è altresì indispensabile non arrecare disturbo al riposo degli altri pazienti ricoverati. E' ammesso un solo visitatore per ogni singolo degente e solo negli orari di visita sopra elencati, salvo casi espressamente autorizzati per necessità assistenziali. Per ragioni di igiene e di sicurezza è necessario che i pazienti ed i visitatori non si avvicinino ai carrelli scalda vivande durante la distribuzione dei pasti.

Assistenza notturna dei parenti

In caso di necessità di permanenza notturna di un familiare o altro assistente è necessario richiedere specifica autorizzazione al Capo Sala del reparto. Si precisa che in ogni caso tale autorizzazione è limitata ad una sola persona per paziente.

Attrezzatura del paziente

L'utilizzo di qualsiasi attrezzatura, apparecchiatura elettrica da parte di pazienti e/o visitatori deve essere autorizzata dal Capo Sala del reparto. Per ovvie ragioni di sicurezza è assolutamente vietato l'utilizzo di fornellini elettrici.

La pulizia e l'ordine

La pulizia di armadietti, letti e comodini della camera e dei servizi igienici viene effettuata da personale ausiliario interno secondo corrette procedure igienico-sanitarie. E' necessario mantenere in ordine questi arredi e la sua stanza.

Per evitare disordine e facilitare le operazioni di pulizia si prega di non tenere sedie o poltrone oltre a quelle già presenti nelle stanze e di non lasciare oggetti fuori dagli armadietti personali. Il rispetto di poche regole può rendere più gradevole la permanenza di tutti.

Il silenzio e la tranquillità

Per non arrecare disturbo agli altri pazienti, La preghiamo di evitare il più possibile i rumori, di parlare a voce bassa durante le visite e di moderare il volume della radio e della televisione.

Divieto di fumo

Per il rispetto di coloro che accedono ad un luogo di ricovero e cura ed ai sensi della normativa vigente, è assolutamente **vietato fumare** all'interno di **tutta** la struttura (compresi corridoi e aree comuni). I trasgressori sono puniti con sanzione amministrativa pecuniaria come indicato nelle segnalazioni affisse ai locali della struttura.

Permessi di uscita per i degenti

Durante il ricovero non è consentito assentarsi dalla Struttura salvo per motivi sanitari o gravi imprevisti, in ogni caso il permesso, con indicato l'orario di uscita e di rientro previsto, deve essere compilato dal Medico di reparto e autorizzato dalla Direzione Sanitaria.

Orari di apertura e chiusura portineria e cancello

Si ricorda che la portineria ed i cancelli della struttura sono aperti dalle 6.30 alle ore 20.30, non è consentito il transito di mezzi e persone prima e dopo tale orario.

LA DIMISSIONE

Il giorno precedente la prevista dimissione, il Medico Curante provvede a confermarla al paziente o i familiari in modo da agevolarne il rientro al domicilio o il trasferimento in altra struttura.

All'atto della dimissione il Medico rilascia al paziente, la **lettera di dimissione** da consegnare al medico di base, contenente oltre alla diagnosi, informazioni dettagliate sui principali accertamenti clinici effettuati, il decorso della malattia e le indicazioni relative ad eventuali terapie da proseguire a domicilio.

Modalità di pagamento

I ricoveri in accreditamento sono completamente a carico del Servizio Sanitario Nazionale.

Presso l'Ufficio Cassa devono essere regolate le degenze a pagamento, le eventuali differenze di classe ed i comfort alberghieri usufruiti durante il ricovero. Gli oneri a carico del paziente sono quelli previsti da appositi tariffari ed indicati dal personale amministrativo in sede di accettazione.

Il pagamento, seguito dalla emissione di regolare fattura, può essere effettuato con contanti, bancomat, assegno bancario o bonifico bancario.

Al termine del ricovero, il diretto interessato può richiedere copia della cartella clinica.

LA FOTOCOPIA DI CARTELLA CLINICA o ESTRATTI

Richiesta: può essere **effettuata** dal diretto interessato e, solo nei casi di impossibilità, anche da persona incaricata munita di delega e documento d'identità del paziente. La richiesta va compilata su apposito modulo, disponibile anche sul sito internet, da inoltrare all'Ufficio Cassa oppure tramite email amm.degenze@nigrisoli.it

Tempi: è disponibile dopo 7 giorni lavorativi dalla data dell'avvenuto pagamento.

Pagamento: deve essere effettuato all'atto della richiesta:

Cartelle Cliniche: € 20,00 fotocopia con ritiro presso la struttura, € 25,00 fotocopia con invio tramite raccomandata postale.

Estratti di cartelle: € 5,00 fotocopia con ritiro presso la struttura, € 8,00 fotocopia con invio tramite raccomandata postale.

Le fotocopie di cartella o estratti relativi a ricoveri non in accreditamento con il S.S.N. sono da assoggettare ad IVA di legge.

Ritiro o spedizione: deve essere ritirata dal diretto interessato o da altro incaricato purchè munito di delega scritta, documento di riconoscimento e copia di documento di riconoscimento del diretto interessato. Può essere spedita a spese del paziente previa richiesta e compilazione della sezione prevista dal presente modulo.

Il Certificato di Ricovero

In caso di necessità, il paziente può richiedere il Certificato di Ricovero rivolgendosi direttamente all'Ufficio Ricoveri situato al piano terra.

SERVIZI E COMFORT OFFERTI



Camere di categoria superiore

Se disponibili, è possibile usufruire a pagamento di stanze di degenza di categoria superiore:

-camera singola con servizio autonomo



Servizio Religioso

La cappella è situata al piano interrato della struttura



I Pasti

La gestione del servizio cucina è affidata ad una referenziata società di servizi specializzata nel settore della ristorazione ospedaliera e certificata secondo norma ISO 9001:2008. Il menù è stato studiato puntando sulla qualità e sulla varietà rispettando nel contempo le esigenze nutrizionali di tutti i degenti e sono previste tra più alternative di menù del giorno. Si ricorda che il Medico può prescrivere eventuali diete in considerazione delle condizioni cliniche del paziente, della preparazione ad accertamenti diagnostici e terapeutici.

Solo l'accompagnatore del paziente minore o disabile potrà usufruire del pasto, prenotandolo direttamente all' capo sala.

I pasti sono serviti ai seguenti orari:

- colazione alle ore 7.30
- pranzo alle ore 12.00
- cena alle ore 18.00



Bar

Al piano terreno della struttura è a disposizione di pazienti e visitatori un servizio bar, il cui orario di apertura è: dal lunedì al sabato dalle ore 6.30 alle ore 19.00, festivi esclusi. Presso il Bar, è funzionante un distributore di gelati confezionati.

A ciascun piano di degenza è situato un distributore automatico di acqua minerale, bevande calde e snacks.



Riviste e Giornali

Presso il Bar sono in vendita i principali quotidiani ed alcune riviste.

Facendone direttamente richiesta è possibile prenotare qualunque articolo stampato si desidera.



Televisione

E' previsto un televisore per stanza. I pazienti che lo desiderano possono richiedere l'attivazione dello stesso a pagamento rivolgendosi al personale di reparto. Ricordiamo che l'uso del televisore non deve recare disturbo agli altri degenti, in particolare durante le ore di riposo e notturne.



WiFi

Presso l'ufficio ricoveri è possibile richiedere username e password per l'accesso alla rete WiFi gratuita "DEGENTI".



Cassaforte

Presso l'ufficio ricoveri è possibile richiedere la chiave per una cassetta di sicurezza posta all'interno delle camere di degenza, il servizio è gratuito



Servizi igienici

Si raccomanda ai signori visitatori, per questioni igienico-sanitarie, di utilizzare i servizi igienici situati al piano terra.



Alloggi nei pressi dell'Ospedale

Presso l'ufficio ricoveri è disponibile un elenco di strutture per l'accoglienza degli accompagnatori.



Parcheggio interno

E' a disposizione un parcheggio a pagamento, riservato agli utenti ed accompagnatori al costo di €2,00 da pagarsi direttamente in portineria.



Cura della persona

E' a disposizione un servizio di parrucchiere/barbiere e podologo a pagamento. Per informazioni chiedere ai caposala.

L'ATTIVITA' AMBULATORIALE

Nelle tabelle che seguono illustriamo brevemente le prestazioni specialistiche ambulatoriali offerte dalla nostra struttura in accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale e o a pagamento.

TIPOLOGIA DI TRATTAMENTO:

Per chiarezza espositiva per ogni prestazione sotto la colonna "trattamento" indichiamo:

- **Accreditate:** prestazioni accreditate con il servizio sanitario nazionale e quindi erogabili senza alcun onere per il paziente salvo il pagamento del ticket secondo le normative vigenti.
Si precisa che le prestazioni risultano erogabili in accreditamento sino ad esaurimento del budget regionale attribuito annualmente.
- **A pagamento:** prestazioni non accreditate e quindi a totale a carico del paziente.

Si ricorda che per alcune prestazioni ambulatoriali sono in essere convenzioni con primarie Compagnie Assicurative (CAMPA, EMEC, UNISALUTE, ASSIRETE UNICA, MUSA FIMIV, PREVIMEDICAL, FONDO SALUTE, HELP CARD, GRUPPO POSTE ITALIANE).

PAGAMENTO:

Si precisa che il regolamento dell'Ospedale Privato Accreditato Nigrisoli impedisce ogni tipo di pagamento diretto ai Medici Professionisti.

RITIRO REFERTI:

Per la tutela della privacy, i referti sono ritirabili esclusivamente dal diretto interessato o da persona da lui incaricata munita di: delega, documento di riconoscimento del delegato e del delegante.

DIAGNOSTICA DI LABORATORIO

RESPONSABILE	PRESTAZIONI	TRATTAMENTO
Dott.Elena Martelli	•LABORATORIO DI BASE biochimica coagulazione determinazioni urinarie ematologia immunologia sierologia	A pagamento
	•IMMUNOMETRIA biomarcatori tumorali fisiopatologia della riproduzione funzionalità tiroidea funzionalità surrenale markers epatite virale monitoraggio della gravidanza	A pagamento

Informazioni: Ambulatorio prelievi Tel. 051 39 64 12 - Laboratorio Analisi Tel 051 39 64 21 / 051 39 64 20 dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 17.00.

Prenotazione: non necessita alcuna prenotazione è sufficiente presentarsi, presso l'ambulatorio prelievi, sito al piano terra, dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 9.30, a digiuno, muniti di codice fiscale e apposita richiesta.

Pagamento: il pagamento della prestazione deve essere effettuato presso l'ufficio cassa subito dopo il prelievo.

Refertazione: i referti di laboratorio sono ritirabili secondo le indicazioni fornite all'atto del prelievo e registrate sull'apposito modulo per il ritiro.

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI		
SPECIALISTI	PRESTAZIONI	TRATTAMENTO
RADIOLOGIA		
Dott. Silvia Canova Dott. Roberta Parpanesi Dott. Francesco Saverio Finizio	Torace Ossa Tomografie di vari organi ed Apparati (A.T.M., ossa, reni, etc) Teleradiografia colonna vertebrale Uretrocistografia retrograda e minzion. Ortopantomografia Urografia Tubo digerente Clisma opaco con doppio contrasto Mammografia	Accreditate Accreditate Accreditate Accreditate A pagamento A pagamento A pagamento A pagamento A pagamento A pagamento
TAC		
Dott. Giuseppe Monetti Dott. Silvia Canova Dott. Roberta Parpanesi Dott. Francesco Saverio Finizio	•Torace •Addome •Pelvi •Neurologica •Osteo-articolare •Maxillo-facciale •Arcata dentale	Accreditate Accreditate Accreditate Accreditate Accreditate Accreditate A pagamento
RISONANZA MAGNETICA		
Dott. Giuseppe Monetti Dott. Silvia Canova Dott. Francesco Saverio Finizio	• Body • Neurologica • Osteo-articolare • Maxillo-facciale • ATM • Angio RM cerebrale	Accreditate Accreditate Accreditate Accreditate Accreditate A pagamento

ECOGRAFIA		
SPECIALISTI	PRESTAZIONI	TRATTAMENTO
Dott. Giuseppe Monetti Dott. Silvia Canova Dott. Roberto Franchini Dott. Lorenza Puviani	Addominale, Mammaria, Pelvica Tiroidea Muscolo Tendinea Osteo-articolare, Anca Neonatale, Transvaginale, Endo-rettale	Tutte a pagamento
ECOGRAFIA		
Le prestazioni di ecografia devono essere prenotate direttamente agli Ambulatori Tel. 051396412 aperto tutti i giorni 8.00-19.30 / sabato 8.00/12.00		
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI		
Informazioni e prenotazione: Tel. 051396437 aperta tutti i giorni 8.00-18.00 sabato e festivi escluso. E' necessario telefonare o presentarsi direttamente alla segreteria della diagnostica per immagini. Nel caso di prestazioni accreditate occorre valida richiesta del medico di base redatta su modulo del S.S.N.. Per i cittadini residenti nell'ambito dell'AUSL di Bologna la prenotazione di esami TAC e RM deve essere effettuata tramite servizio CUP (farmacie / Centri CUP / Call Center 848 884 888)		
Refertazione: i referti di diagnostica strumentale possono essere ritirati presso la segreteria della diagnostica per immagini dal lunedì al venerdì dalle 11,00 alle 18,00. Per i tempi di ritiro dei referti vedere gli standard dichiarati in questa carta dei servizi.		
Accesso: situata al piano terra. E' necessario presentarsi muniti di codice fiscale.		
Pagamento: il pagamento della prestazione deve essere effettuato presso l'ufficio cassa del servizio diagnostica per immagini.		

AMBULATORI SPECIALISTICI		
<i>Specialità / Medici</i>	<i>Prestazioni</i>	<i>Trattamento</i>
AGOPUNTURA Dott. Nicoletta Antonini	applicazioni di agopuntura, medicina tradizionale cinese	A pagamento
CARDIOLOGIA Dott. Alberico Borghi Dott. Vincenza Saccone Dott. Sandro Uva Dott. Natalia Golia	visita cardiologia, elettrocardiogramma di base <u>holter ecg, prove da sforzo (con tapis-roulant)</u> <u>ecocardio-color doppler</u> eco-color doppler vascolare periferico, holter PA	A pagamento quelle sottolineate sono anche erogabili in accreditamento con il SSN
CHIRURGIA GENERALE Dott. Nicola Arena Dott. Donato Lupardi Dott. Armando G. Rizzente Dott. Paolo Antonino Riccio	visita chirurgica e proctologica, chirurgia ambulatoriale	A pagamento
DERMATOLOGIA Dott. Maria Pia De Padova Dott. Colombina Vincenzi	visita dermatologica, interventi ambulatoriali, laser, diatermocoagulazione, crioterapia, videodermoscopia (mappa), trattamenti estetici PRP-fattori piastrinici per alopecia e ringiovanimento cutaneo	A pagamento
ENDOSCOPIA DIGESTIVA–GASTROENTEROLOGIA Dott. Pietro Fabbri Dott. Bruno Misitano Dott. Eleonora Scaioli Dott. Antonio Piemontese Dott. Gaetano Paolo Caprio	visita gastroenterologica, <u>esofagogastroduodenoscopia</u> , colonscopia, rettocolonscopia, pancolonscopia, polipectomia	A pagamento quelle sottolineate sono anche erogabili in accreditamento con il SSN
ENDOCRINOLOGIA Dott. Chiara Giovanna Dall'Asta	visita internistica, ecografia tiroidea	A pagamento
FISIATRIA Dott. Alessandra Ferrari	<i>visita fisiatrica</i>	A pagamento

AMBULATORI SPECIALISTICI		
<i>Specialità / Medici</i>	<i>Prestazioni</i>	<i>Trattamento</i>
GINECOLOGIA-OSTETRICIA Dott. Anna Medori Dott. Roberto Paradisi	<i>visita ostetrico-ginecologica, colposcopia, pap test, tampone vaginale, polipectomia, diatermocoagulazione</i>	A pagamento
MEDICINA GENERALE Dott. Alberico Borghi Dott. Sandro Uva	<i>visita internistica</i>	A pagamento
NEUROLOGIA Dott. Elena Cristina Dott. Marcello Villanova	<i>visita neurologica, miometria, capnografia</i>	A pagamento
OCULISTICA Dott. Giorgio Toderini	<u><i>visita oculistica, campo visivo, pachimetria corneale, fundus oculi</i></u>	A pagamento quelle sottolineate sono anche erogabili in accreditamento con il SSN
ORTOPEDIA-TRAUMATOLOGIA Dott. Mirka Cocconcelli Dott. Gianluca Ghirardini Dott. Antonio Giannoccaro Dott. Gianluigi Sacchetti Dott. Giovanni Del Prete Dott. Roberto Castricini Dott. Paolo Trentani	<i>visita ortopedica, infiltrazioni, gipsotomia, posizionamento tutori e bendaggi, diagnosi e trattamento osteoporosi</i>	A pagamento
OTORINOLARINGOIATRIA Dott. Gianfranco Messerotti	<i>visita otorinolaringoiatrica</i>	A pagamento
PNEUMOLOGIA Dott. Natale Greco	<i>visita pneumologica, prove allergiche, spirometria</i>	A pagamento
UROLOGIA Dott. Tiziano Benuzzi Dott. Donato Lupardi Dott. Marco Maroccia Dott. Marco Bocci Dott. Lorenzo Bianchi	<u><i>visita urologica, cistoscopia ambulatoriale: instillazioni vescicali, dilatazioni uretrali.</i></u>	A pagamento quelle sottolineate sono anche erogabili in accreditamento con il SSN
Informazioni: Ambulatori Tel. 051396412 aperto tutti i giorni feriali 8.00-19.30 il sabato 8.00/12.00 Prenotazione: E' possibile prenotare telefonicamente o di persona presentandosi alla guardiola degli ambulatori nei giorni ed orari di apertura. Nel caso di prestazioni accreditate occorre valida richiesta del medico di base redatta su modulo del S.S.N., per i pazienti residenti nell'ambito dell'AUSL di Bologna la prenotazione deve essere effettuata tramite servizio CUP (farmacie / Centri CUP /		

Call Center 848 884 888)

Accesso: dall'entrata principale, gli ambulatori sono situati al piano terra.

E' necessario presentarsi muniti di codice fiscale.

Pagamento: il pagamento della prestazione deve essere effettuato presso l'ufficio cassa.

Refertazione: immediata, salvo esami diagnostici ed istologici per i quali i referti sono disponibili presso la guardiola degli ambulatori il giorno indicato al momento dell'effettuazione dell'esame.

CHECK UP AMBULATORIALE

La struttura offre anche un servizio di check up ambulatoriale personalizzato, a pagamento. Con il coordinamento dell'Infermiera e del Medico Responsabile è possibile prenotare presso gli Ambulatori, un pacchetto di prestazioni effettuabili nell'arco della stessa giornata.

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

RESPONSABILE	PRESTAZIONI	TRATTAMENTO
Dott. Alessandra Ferrari <i>Coordinatore Fisioterapisti: Stefania Guarini</i>	<ul style="list-style-type: none">• TERAPIE FISICHE: Tecar Laserterapia Elettroterapia antalgica (tens-diadinamiche-ionofresi) Elettrostimolazione Magnetoterapia Ultrasuono terapia Mobilizzazione passiva• RIEDUCAZIONE MOTORIA	Tutte A pagamento

Informazioni/ Prenotazione: dal lunedì al venerdì nelle seguenti fasce orarie 12.00–13.00 al numero 051396447. E' possibile prenotare telefonicamente o di persona negli orari indicati.

Accesso: Il servizio e' situato al piano terra con entrata indipendente dall'esterno. Si precisa che per l'erogazione della prestazione è indispensabile la prescrizione medica.

Pagamento: il pagamento del ciclo riabilitativo, deve essere effettuato presso l'ufficio cassa entro la prima settimana di trattamento

SEZIONE III: Standard di qualità; impegni e programmi

IMPEGNI ASSUNTI

L'organizzazione che si è dato l'Ospedale Privato Accreditato Nigrisoli per garantire un servizio adeguato alle aspettative dei propri ospiti ed impostato sui principi della gestione e del miglioramento della qualità, passa attraverso un'accurata pianificazione dei processi e delle attività.

L'utenza è interessata all'effettivo livello di qualità garantito ancor più che sulla bontà delle nostre procedure. E' per tale ragione, che in questa parte della Carta dei Servizi intendiamo rendere evidenti alcuni impegni concreti che il nostro ospedale intende assumere nei confronti dei suoi ospiti.

Gli impegni sono esplicitati con riferimento a specifici Fattori di Qualità, intesi come le caratteristiche qualificanti del servizio (es. la rapidità di consegna di un referto), ed ai relativi Standard, cioè il livello qualitativo che la struttura intende garantire (es. entro 2 giorni).

Gli standard sotto indicati, unitamente a molti altri che non sono stati riportati su questo documento, vengono rivalutati periodicamente a fronte di specifiche raccolte di dati in modo da garantire che gli impegni assunti vengano realmente rispettati.

Nelle tabelle di seguito abbiamo riportato alcuni degli standard di qualità monitorati che riteniamo più significativi per l'utenza; in particolare, oltre ad alcuni standard rispetto a fattori di qualità strutturale e generali, abbiamo riportato anche l'esito delle valutazioni espresse dall'utenza su aspetti del processo assistenziale secondo l'ultima elaborazione dei questionari di soddisfazione dell'utenza.

STANDARD DI QUALITA' GENERALI E STRUTTURALI	
Camere di degenza, aree e servizi comuni	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aria condizionata in tutte le camere di degenza e aree comuni ➤ Presenza di Giardino / Parcheggio ➤ Presenza di Chiesa e servizio religioso ➤ Presenza di un bagno handicap per ogni piano di degenza ➤ Presenza di un Bar interno con disponibilità di giornali e riviste ➤ Macchine distributrici di bevande calde e fredde in ciascun piano di degenza
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 13 camere sono ad 1 posto letto ➤ 49 camere sono a 2 posti letto ➤ 3 camere a 3 posti letto ➤ camera per day service post chirurgico ambulatoriale ➤ 100% delle camere predisposte per telefono e televisione ➤ 100% delle camere è dotato di servizio igienico autonomo ➤ 100% di letti snodati/articolati
Semplicità di ottenimento della Cartella Clinica e documentazione sanitaria	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 7 giorni per le richieste ordinarie di copia di cartella clinica o estratti
Accessibilità delle prestazioni Rapidità della refertazione del Laboratorio Analisi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Accesso diretto senza prenotazione ➤ Oltre il 97% degli esami di laboratorio richiesti, sono eseguiti dal laboratorio analisi interno, con tempi di refertazione da 1 ad un massimo di 7 giorni a seconda della tipologia di esame.
Rapidità della refertazione per prestazioni ambulatoriali	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Entro 2 giorni dall'esecuzione dell'esame per la radiologia tradizionale ➤ Entro 2 giorni dall'esecuzione dell'esame per le prestazioni di Tac e RM - private ➤ Entro 3 giorni dall'esecuzione dell'esame per prestazioni di Tac e RM, tramite prenotazione CUP. ➤ Entro 2 giorni dall'esecuzione, per l'ecografia ➤ Entro 7 giorni per esami holter PA ed holter ECG ➤ Immediata per le visite e per i restanti esami

QUALITA' PERCEPITA DAI PAZIENTI RICOVERATI		
FATTORI DI QUALITA' Valutati	PERCENTUALE UTENTI SODDISFATTI	
	STANDARD ATTESO	RISULTATI 2017
Informazioni ricevute dal personale medico sullo stato di salute e sui trattamenti a cui è stato sottoposto il paziente	➤ 98%	99,45%
Disponibilità del personale medico ad ascoltare le richieste dei pazienti	➤ 98%	99,33%
Presenza e reperibilità del personale medico a fronte delle necessità del paziente	➤ 98%	99,23%
Presenza e reperibilità del personale a fronte delle necessità del paziente	➤ 98%	98,23%
Gentilezza e cortesia del personale	➤ 98%	98,67%
Tutela e rispetto della privacy	➤ 98%	98,84%
Pulizia degli ambienti	➤ 98%	97,22%
Comfort della camera (arredi, tranquillità, cassaforte, TV, etc...)	➤ 98%	98,65%
Qualità dei pasti	➤ 96%	96,86%

QUALITA' PERCEPITA DAI PAZIENTI AMBULATORIALI			
FATTORI DI QUALITA' Valutati	PERCENTUALE UTENTI SODDISFATTI		
	STANDARD ATTESO	Risultati 2017 utenza poliambulatorio	Risultati 2017 utenza diagnostica per immagini
Informazioni ricevute all'atto della prenotazione dal personale degli ambulatori/radiologia	➤ 98%	99,03%	99,8%
Disponibilità del personale medico ad ascoltare le richieste dei pazienti	➤ 98%	99,67%	99,34%
Trattamento ricevuto dal personale medico	➤ 98%	99,23%	99,03%
Pulizia dell'ambiente in cui l'utenza è stata ospitata	➤ 98%	100%	99,8%
Tutela e rispetto della privacy	➤ 98%	99,67%	99,14%

SEZIONE IV: Meccanismi di tutela e verifica

Più volte, in questo documento, abbiamo affermato la **centralità del cittadino utente** come concetto ispiratore di tutte le attività di assistenza e di cura erogate dalla nostra organizzazione.

E' opportuno ribadire alcuni principi fondamentali:

- il diritto di qualunque individuo al **rispetto della sua dignità personale**, attraverso la protezione da ogni pressione sulle sue convinzioni morali, politiche, culturali e religiose;
- il diritto alla **riservatezza** e alla **privacy** durante le visite ed i trattamenti terapeutici;
- la **cortesìa** e la **disponibilità** del personale sanitario nei confronti di tutti i pazienti;
- il **contesto ambientale** accogliente e confortevole, utile per rendere le attività assistenziali e di cura quanto più possibile personalizzate e confortevoli.

L'Ospedale Privato Accreditato Nigrisoli si impegna a rispettare in ogni momento questi principi e gli impegni assunti in questa Carta dei Servizi; tuttavia non possiamo escludere occasionali situazioni in cui il servizio offerto non sia all'altezza di quanto avremmo voluti offrirvi.

In questi casi, che ci auguriamo essere assolutamente isolati e che comunque ci adoperiamo per ridurre al minimo, l'utente ha **il diritto di segnalare il disagio subito**.

Inoltre, al fine di raccogliere ogni suggerimento che gli ospiti possano fornire per il miglioramento del servizio e di individuare precocemente eventuali rischi di non rispetto degli standard di qualità che intendiamo offrire, l'Ospedale Privato Accreditato Nigrisoli si è dotato di apposite modalità di valutazione del livello di soddisfazione degli utenti.

LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI E SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO

L'Ospedale Privato Accreditato Nigrisoli ha adottato un modello organizzativo e di pianificazione dei processi e delle attività chiamato Sistema Qualità. Il nostro Sistema Qualità prevede precise procedure finalizzate a raccogliere ogni informazione dalla nostra utenza per migliorare la qualità dei servizi offerti. Tali procedure richiedono che gli operatori della Struttura si facciano sempre carico della raccolta e gestione di ogni problema riscontrato dai nostri ospiti, sia quando questo è espresso a voce ai singoli operatori (in questo caso parliamo di **segnalazione di disservizio**) sia quando l'utente intenda effettuare un atto più formale attivando la procedura di **reclamo**.

L'Utente che intende presentare un reclamo o segnalare un disservizio può:

- segnalare il disservizio telefonicamente o di persona rivolgendosi direttamente a: Capo Sala per degenti, Infermiere addetto agli ambulatori per Poliambulatorio, Portineria e Personale addetto all'accettazione per i servizi amministrativi,
- segnalare il disservizio utilizzando il modulo presente in questa carta dei servizi,
- richiedere ai Responsabili dei servizi o reparti addetti all'accoglienza un colloquio con la Direzione Sanitaria per presentare reclamo,

- inviare una lettera di reclamo in carta semplice a Direzione Sanitaria dell'Ospedale Privato Accreditato Nigrisoli, Viale Ercolani n.9 – 40138 Bologna o tramite mail a: direzione.sanitaria@nigrisoli.it

I reclami scritti e quelli verbali o telefonici registrati dagli operatori su apposita modulistica sono inviati al Direttore Sanitario che li gestisce direttamente.

Il Direttore Sanitario, in sede di colloquio, provvederà a fornire una risposta immediata se il quesito non richiede una fase istruttoria; viceversa qualora il caso necessiti di approfondimenti, si otterrà risposta in un periodo di tempo di norma non superiore a 30 giorni.

LA VERIFICA DEL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

La Direzione ha predisposto un sistema di rilevazione del livello di soddisfazione dei clienti in merito alle **prestazioni** erogate dall'Ospedale Privato Accreditato Nigrisoli, tramite la costruzione di **questionari** differenziati nei vari servizi e distribuiti al momento dell'accesso.

I pazienti ricoverati e quelli che accedono alle prestazioni ambulatoriali, possono scegliere di contribuire al miglioramento dell'assistenza fornita rispondendo, in forma naturalmente anonima, alle domande contenute nei questionari. I questionari, una volta compilati, vanno posti nelle apposite cassette di raccolta situate nei vari piani della struttura.

Tali questionari raccolgono le valutazioni dei nostri ospiti inerenti l'organizzazione generale dell'Ospedale; il funzionamento ed il livello igienico dei servizi; i rapporti con il personale medico ed infermieristico; la qualità e la quantità di informazioni fornite dagli operatori sanitari riguardo le condizioni di salute dei singoli pazienti; i tempi di attesa necessari per fruire di determinate prestazioni; i risultati delle cure, ecc...

Gli utenti che scelgono di rispondere alle domande del questionario, possono dare suggerimenti, esprimere opinioni personali ed anche critiche.

Periodicamente il Responsabile Qualità provvede ad elaborare i questionari al fine di fornire alla Direzione informazioni utili per intraprendere azioni di miglioramento.

Stato di revisione della Carta dei Servizi:

- *Revisione 0 del 20.01.97*
- *Revisione 1 del 15.10.98*
- *Revisione 2 del 31.01.02*
- *Revisione 3 del 01.09.03*
- *Revisione 4 del 01.06.05*
- *Revisione 5 del 01.02.07*
- *Revisione 6 del 01.01.09*
- *Revisione 7 del 01.09.10*
- *Revisione 8 del 01.03.12*
- *Revisione 9 del 01.06.13*
- *Revisione 10 del 15.06.15*
- *Revisione 11 di Marzo 2017*
- *Revisione 12 di Febbraio 2019*

**Ospedali Privati
Riuniti spa**

**Viale Ercolani, 9
40138 Bologna**

Tel: 051 39 64 11
Fax: 051 34 69 72

**Ospedale privato Accreditato
Nigrisoli**

Viale Ercolani n.9 - 40138 Bologna
n. 120 posti letto
Direttore Sanitario: Dott. Sandro Uva

Funzioni sanitarie in regime di ricovero:

*Chirurgia generale, Ortopedia, Urologia,
Medicina generale, Lungodegenza e
Riabilitazione estensiva, Recupero e
Riabilitazione funzionale.*

**Ospedale privato Accreditato
Villa Regina**

Via Castiglione n.115 - 40136 Bologna
n. 50 posti letto
Direttore Sanitario: Dott. Sandro Uva

Funzioni sanitarie in regime di ricovero:

*Chirurgia generale, Ortopedia, Urologia,
Oculistica, Ginecologia, Otorinolaringoiatria,
Medicina generale, Recupero e Riabilitazione
funzionale, Lungodegenza.*

Ospedale Privato Accreditato Nigrisoli	MODULO SUGGERIMENTI (inserire nella cassetta questionari)	R13-P42 Pag.1/1 01.01.09-Rev. 0
---	---	---------------------------------------

Data _____

Nome _____ Cognome _____
(facoltativi)
Reparto/Servizio _____

Suggerimenti

.....
--

Elogi

.....
--

Segnalazione Disservizio

.....
--