

OSPEDALE DI ESINE

Guida al servizio UO di Chirurgia Generale



Guide to the service
General Surgery Operating Unit



Guide au service
Unité Opérationnelle de Chirurgie Générale



Gentile Signora / Egregio Signore

Questo opuscolo ha lo scopo di presentarLe la nostra organizzazione e i servizi che possiamo offrirLe.

La ringraziamo per la fiducia che ci ha dimostrato scegliendo quest'Azienda e ci auguriamo che il servizio reso soddisfi le Sue aspettative.

INDICE

UNITA' OPERATIVA DI CHIRURGIA GENERALE DI ESINE	3
POLITICA DEL PAZIENTE VULNERABILE E FRAGILE	3
DIRITTI DEL PAZIENTE	3
MODALITA' DI RICOVERO ORDINARIO	4
DAY-HOSPITAL E DAY-SURGERY	4
PRE-RICOVERO	4
LA DEGENZA	5
ATTIVITÀ GIORNALIERA	5
IL VITTO	6
ACCESSO ALL'UNITA' OPERATIVA E ALLE CAMERE DI DEGENZA	6
COLLOQUI CON I SANITARI	7
AMBULATORI	7
MODALITA' DI DIMISSIONE	7
RILASCIO COPIA DI CARTELLA CLINICA	8
	9
	16

UNITA' OPERATIVA DI CHIRURGIA GENERALE DI ESINE

Nell'Unità Operativa (UO) presta servizio un'èquipe che si occupa della diagnosi e cura delle patologie medico-chirurgiche riguardanti:

- chirurgia generale
- chirurgia oncologica
- chirurgia urologia - endourologica
- chirurgia vascolare
- chirurgia laparoscopica
- chirurgia senologica
- chirurgia toracica
- chirurgia in Day Surgery.

Numero di telefono diretto dell'UO 0364.369008 / 009.

POLITICA DEL PAZIENTE VULNERABILE E FRAGILE

In relazione alla politica aziendale che individua il paziente vulnerabile e fragile, si identificano i seguenti pazienti:

- paziente oncologico
- bambino o ragazzo inferiore a 18 anni, rappresentato da un tutore
- paziente con patologia in fase acuta e/o in urgenza
- disabile
- persona ultrasessantacinquenne non autosufficiente o con patologie croniche
- pazienti stranieri con barriere linguistico-culturali
- pazienti sieropositivi.

A questi pazienti l'èquipe garantisce:

- assegnazione immediata del posto letto all'ingresso
- logistica pertinente
- presenza continuativa di un accompagnatore
- dispositivi di sicurezza e di protezione del paziente
- mediatore culturale
- fornitura di presidi-ausili a domicilio
- eventuali certificazioni
- indicazioni di numeri telefonici e persone di riferimento in caso di necessità
- scheda infermieristica di dimissione per passaggio in cura ad altre strutture.

DIRITTI DEL PAZIENTE

L'èquipe pone al centro del suo operato i diritti della persona:

- diritto alla vita e all'identità personale intesa come rispetto globale del suo vissuto, delle sue esigenze e aspirazioni
- diritto alla libertà: personale, di domicilio, di movimento, di corrispondenza, di pensiero, di professione religiosa, di opinioni politiche, affettive e sessuali

- diritto all'informazione e alla partecipazione
- diritto al nome, all'immagine, alla riservatezza, all'onore e alla reputazione
- diritto alla salute intesa come prevenzione, cura e riabilitazione a domicilio e in strutture sanitarie, ospedaliere e non ospedaliere, con trattamento individualizzato e rispettoso della sua personalità
- diritto al mantenimento e all'assistenza sociale.

MODALITA' DI RICOVERO ORDINARIO

Il ricovero presso l'Unità Operativa può avvenire tramite:

- Il Pronto Soccorso, per i casi urgenti
- Su proposta del medico curante
- Su proposta del medico specialista di Chirurgia generale, dopo visita ambulatoriale, in tale occasione viene compilata la scheda di prenotazione.

In questo caso, dopo la compilazione della scheda di prenotazione, l'utente viene contattato telefonicamente dal personale dell'UO ed informato sulle modalità e i tempi del ricovero.

Il giorno del ricovero il paziente si deve presentare all'Accettazione Amministrativa Ricoveri Ospedalieri, all'ingresso dell'ospedale, e firmare il modulo inerente il trattamento dei dati sensibili. Tutte le informazioni riguardanti lo stato di salute sono riservate, quindi, se si desidera che una persona di fiducia riceva informazioni in tal senso, è necessario che tale consenso sia esplicitato per iscritto. Si consiglia di portare la documentazione medica inerente ricoveri precedenti, esami ambulatoriali, terapia domiciliare, le stesse saranno restituite nel più breve tempo possibile e comunque alla dimissione. E' importante, per i sanitari, conoscere in dettaglio le terapie assunte, se ne richiede quindi l'elenco oppure la confezione stessa del farmaco.

In caso di intervento chirurgico gli esami pre-operatori e la visita anestesiologicala vengono effettuati in un'unica giornata ed in regime ambulatoriale presso il Servizio Prericoveri dell'Ospedale di Esine. Il personale addetto provvede a comunicare telefonicamente la data dell'espletamento di tali procedure.

DAY-HOSPITAL E DAY-SURGERY

Alcune procedure chirurgiche, diagnostiche o terapeutiche non richiedono una permanenza prolungata in ospedale, né possono essere erogate ambulatorialmente, pertanto si ricorre al ricovero in regime di Day-Hospital o in regime di Day Surgery.

Il Day Hospital è un ricovero di una sola giornata, mentre il Day Surgery richiede un ricovero di circa 24 ore. Le modalità di prenotazione sono le stesse del ricovero ordinario.

Ogni modalità di ricovero è decisa e organizzata in base alle esigenze personali di ogni paziente. La prenotazione della prestazione, avviene dopo visita specialistica ambulatoriale, l'utente viene contattato dal personale di reparto e gli viene comunicata la data in cui verrà ricoverato.

PRE-RICOVERO

I ricoveri per interventi chirurgici programmati sono generalmente anticipati da un accesso del paziente ad una struttura ospedaliera dedicata (pre-ricovero), che permette l'esecuzione degli accertamenti diagnostici necessari per l'intervento, prima del ricovero stesso, riducendo al minimo il disagio dell'utente ed i tempi di permanenza in ospedale.

LA DEGENZA

Nell'UO sono presenti stanza a uno o quattro letti con bagno; l'unità di degenza per ogni paziente consiste in: tavolo e sedie, letto articolato, comodino, armadio fornito di chiave e la testata di luci sopra il letto. Inoltre sono disponibili anche dei bagni attrezzati e poltrone articolate. Ogni utente verrà istruito sul loro utilizzo da un operatore al momento del ricovero.

NB: E' disponibile un servizio di mediazione culturale svolto nelle lingue: albanese, arabo, francese, indi (India) urdu (Pakistan), inglese, tedesco, polacco, rumeno, russo, spagnolo, portoghese, serbo-croato, ucraino, cinese, somalo, swahili. L'attivazione del servizio è stabilita dal medico dell'UO.

ATTIVITÀ GIORNALIERA

La vita in ospedale è regolata da ritmi quotidiani dettati da precise necessità organizzative. Le principali attività sono così distribuite:

ore 6.00-8.00	Rifacimento letti Igiene dei pazienti e mobilizzazione Prelievi ematici Somministrazione terapie
Ore 7.00-8.00	Colazione
In giornata	Visita medica Medicazioni Esecuzione indagini diagnostiche Interventi chirurgici
Ore 12.00	Pranzo
Ore 13.00-14.00	Visita parenti
Ore 14.00-18.30	Somministrazione terapie Assistenza post operatoria
Ore 18.00	Cena
Ore 19.15-20.00	Visita parenti
Ore 20.00- 22.00	Rifacimento letti Igiene dei pazienti e mobilizzazione Somministrazione terapie
Ore 22.00	Riposo

E' richiesta la collaborazione di tutti al fine di creare un ambiente rispettoso delle esigenze dei pazienti e per non ostacolare le attività mediche - infermieristiche e l'organizzazione delle attività di reparto.

In particolare:

- Rispetto degli orari di visita dei parenti/visitatori
- Mantenere ordinati il comodino e l'armadio assegnati
- Non allontanarsi dall'unità operativa senza avisare il personale
- Attenersi alle norme dietetiche prescritte
- Non assumere farmaci o altre sostanze non prescritte
- Durante il giro visita è vietato l'utilizzo di apparecchi radiofonici e/o televisivi
- Utilizzare il telefono cellulare con suoneria con tono adeguato
- Non utilizzare telefoni cellulari in presenza di apparecchiature elettromedicali
- Non fumare nell'ospedale
- Non trattenere oggetti di valore o somme di denaro
- Non tenere piante interrato nella stanza per evitare l'insorgenza di infezioni
- Mantenere un comportamento civile e di collaborazione con gli operatori.

IL VITTO

Ogni giorno il personale addetto prenota il pranzo e la cena per il giorno successivo, in base alle preferenze espresse sul menù del giorno.

Il personale infermieristico si prenderà cura di impostare eventuali diete personalizzate.

Viene data preventiva comunicazione del digiuno in previsione di esami diagnostici o di misure terapeutiche per i quali lo stesso è richiesto.

La distribuzione dei pasti, avviene nei seguenti orari:

- Ore 7.30 Colazione
- Ore 12.00 Pranzo
- Ore 18.00 Cena

Il familiare che è presente per l'intera giornata ad assistere il proprio congiunto può accedere al Servizio Mensa, il cui costo è fissato in € 3.87 a pasto.

La richiesta deve essere fatta al personale di reparto ed autorizzata dalla Capo Sala.

ACCESSO ALL'UNITA' OPERATIVA E ALLE CAMERE DI DEGENZA DA PARTE DI PARENTI E DI VISITATORI

Gli orari di visita per tutti i giorni della settimana sono i seguenti:

- Dalle ore 13.00 alle ore 14.00
- Dalle ore 19.15 alle ore 20.00

E' raccomandabile che le visite di parenti e amici siano numericamente contenute per non affaticare i pazienti e siano limitate ai tempi stabiliti.

I sanitari dell'Unità Operativa possono autorizzare a trattenerli oltre gli orari prestabiliti i familiari (o il personale da questi delegato per l'assistenza diretta) dei pazienti:

- bisognosi di particolare assistenza:
- ultra sessantacinquenni o minori
- operati durante la giornata dell'intervento
- operati oltre la prima giornata, se non autosufficienti.

In tali casi l'autorizzazione si riferisce ad una sola persona.

Si richiede la collaborazione dei visitatori nel lasciare in ordine la stanza di degenza ed in particolare non appoggiare indumenti/altro e/o non sedersi sui letti vuoti/non utilizzati.

COLLOQUI CON I SANITARI

Dopo la visita medica e nel primo pomeriggio, compatibilmente con gli impegni quotidiani, i Medici sono a disposizione dei familiari/persona di riferimento, preventivamente autorizzati dal paziente, tramite consenso scritto, per fornire informazioni relative alla situazione clinica. Il martedì il Direttore di UO è disponibile per il colloquio con i famigliari/persona di riferimento previa prenotazione tramite il Coordinatore infermieristico e/o personale amministrativo.

AMBULATORI

L'attività ambulatoriale viene svolta presso:

- Poliambulatorio dell'Ospedale di Esine
- Sede distrettuale di Pisogne

Si accede a tali ambulatori tramite prenotazione al Centro Unico Prenotazioni (CUP), muniti di impegnativa del medico curante o specialista. (Tel. 800.270662 oppure 0364.369348).

MODALITA' DI DIMISSIONE

La data di dimissione è comunicata e concordata con il paziente o con le persone di riferimento se non autosufficiente. Al momento della dimissione viene rilasciata una circostanziata relazione clinica che specifica:

- il motivo del ricovero
- l'evoluzione della patologia
- le condizioni cliniche del paziente
- le conclusioni diagnostiche
- l'esito di esami ed eventuali consulenze specialistiche effettuate
- la terapia da seguire a domicilio
- le eventuali visite di controllo/esami
- le eventuali certificazioni
- data di eventuale rientro
- dieta domiciliare.

La relazione, firmata, viene consegnata al paziente da parte del medico che provvede a dare le necessarie spiegazioni. Il paziente può chiedere la concessione di un permesso di uscita straordinario in caso di inderogabili o eccezionali esigenze. Tale permesso, annotato puntualmente sul diario della cartella clinica e controfirmato, è accordato dai Medici qualora non sussistano controindicazioni cliniche.

Ai pazienti che devono proseguire il piano terapeutico presso altre strutture o che hanno bisogno di ausili e/o presidi a domicilio, o che necessitano di certificazioni, l'èquipe provvederà a fornire la documentazione necessaria.

RILASCIO COPIA DI CARTELLA CLINICA

Il paziente o un suo familiare o altro soggetto da lui delegato ha il diritto di richiedere ed ottenere, successivamente alla dimissione, copia della cartella clinica nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 15 giorni dalla richiesta. La domanda deve essere presentata al personale dell'Ufficio Cartelle Cliniche, presso l'ingresso dell'Ospedale nei giorni da Lunedì a Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 15.42. Il pagamento deve essere effettuato presso gli sportelli Cassa/CUP (1° piano) al momento della richiesta. La Cartella Clinica o altra documentazione sanitaria è rilasciata in copia autenticata dal Direttore Medico di Presidio e si ritira presso il Banco Informazioni, in busta chiusa nel rispetto delle disposizioni in materia di riservatezza previste dalla Legge per la tutela della privacy (196/2003), viene consegnata all'interessato, munito di documento di riconoscimento o al delegato munito di documento di riconoscimento proprio più delega firmata e documento di riconoscimento del delegante.



Dear Sir/Madam

The aim of this leaflet is to introduce you to our organization and services that we can offer you.

We thank you for the trust you have shown in choosing this Health Trust and we hope that the service meets Your approval.

INDEX

GENERAL SURGERY OPERATING UNIT OF ESINE	10
POLITICS OF THE VULNERABLE AND FRAGILE PATIENT	10
RIGHTS OF THE PATIENT	11
MODALITY OF ORDINARY ADMISSION	11
DAY HOSPITAL AND DAY SURGERY	11
PRE-ADMISSION	11
TIME SPENT IN HOSPITAL	12
DAILY ROUTINE	12
MEALS	13
VISITING	13
INFORMATION FROM DOCTORS	14
DISCHARGE FROM HOSPITAL	14
RELEASE OF CLINICAL RECORDS COPY	15

GENERAL SURGERY OPERATING UNIT OF ESINE

In the Operating Unit (UO) a team lends services that supply for diagnosis and cure of medical-surgical pathologies regarding:

- general surgery
- oncological surgery
- urological surgery
- vascular surgery
- laparoscopic surgery
- sinus surgery
- thoracic surgery
- "Day Surgery".

Phone of the Surgery UO: 0364.369008 - ...009.

POLITICS OF THE VULNERABLE AND FRAGILE PATIENT

Sanitary Staff's purpose is the importance of the patient; it means that patient is a person who has some difficulties in satisfying his needs. Sanitary Staff guarantees a personal, professional and attentive assistance.

The UO, according to the ASL politic for the vulnerable and fragile patient, identifies the followings categories of patients:

- oncological patient
- child or boy minor than 18 years old, with a tutor
- patient with an urgent pathology
- unable patient
- over 65 years old persons not able or with chronic pathologies
- foreigner patients with linguistic and cultural handicaps
- HIV positives patients.

To these patients the Team guarantees:

- Soon allotment of a bed
- Appropriated Logistic
- Continuative presence of a Tutor
- Safe and protection of the patient
- Cultural Mediation
- Helps at home
- Certifications
- Information about telephone numbers and charged persons in case of need
- Nursing Discharge records for cares in other Sanitary Structures.

PAY ATTENTION: It's available a service of cultural mediation in the languages: Albanian, Arab, French, Hindi, Urdu, **English**, German, Polish, Romanian, Russian, Spain, Portuguese, Serbian-Croatian, Ukrainian, Chinese, Somalian, Swahili. The Service is activated by the UO Doctors.

RIGHTS OF THE PATIENT

The Team has for purpose the rights of the person:

- Right to the life and to the personal identity, respect of living, needs and purposes
- Right to the personal freedom, freedom of domicile, movement, correspondence, thought, religion, politic opinions, sexual orientation
- Right to be informed and to participate
- Right to the Name, reputation, privacy, honour
- Right to the Health as prevention, care and rehabilitation; at domicile, in hospital or other Sanitary Centres, with an individual treatment that respects the single person
- Right to the Social Assistance

MODALITY OF ORDINARY ADMISSION

The Admission to the Operating Unit happens through:

- Emergency Room (Pronto Soccorso), for urgencies
- Proposal by the Family Doctor
- Proposal by the General Surgery Specialist Doctor, after an ambulatory visit. In this case will be written the reservation form. In this case, after writing the reservation form, the Staff of the UO phones to the patient about modalities and times of the admission to the hospital.

The admission day patient must go to the **Administrative Admittance for the Admission to the Hospital**, at the main entrance of the hospital. During the Admission patient must sign the privacy form. All information about Health are reserved; if you desire that a charged person receives any information, you must write an informed consent. It's suggested to bring medical documents concerning previous admissions, exams or visits; documents will be returned as soon as possible or at the discharge from hospital.

It's important, for the Sanitary Staff, to know well therapies assumed. The Staff asks the List of therapies or the confection of the medicine. In case of Surgical Intervention, the pre-operation exams and the anaesthesia visit are made during a single day, in the Ambulatory of the Esine Hospital Pre-Admission Service. The charged Staff informs by phone about the date of the exams.

DAY HOSPITAL AND DAY SURGERY

Some surgical, diagnostic and therapeutic interventions don't need long periods in hospital, and they are not made in ambulatory; so are made the Day-Hospital and the Day Surgery ways.

The "Day Hospital" is a short time admission (normally during a day); the "Day Surgery" is an admission of 24 hours. Modalities of reservation are the same of the ordinary admission.

Every modality of admission is organized according to the needs of the patient.

The reservation of the intervention is made after an ambulatory specialist visit; the Staff of the UO informs patient about his admission date.

PRE-ADMISSION

Admissions for programmed surgical operations are usually anticipated by an access of the patient to a specific hospital structure (pre-admission), that permits the execution of the exams needed for the operation; this access happens before the ordinary admission, in order to reduce the uncom-

fortableness of the patient and times of staying in the hospital.

TIME SPENT IN HOSPITAL

In the UO we have one or four beds rooms, all with bathrooms; the equipment for every single patient consists in: a table with chairs, articulate bed, bedside table, wardrobe with keys and lights above the bed. Furthermore there are special bathrooms and articulated armchairs.

Every patient is warned about the utilisation by the sanitary staff, at the moment of admission.

DAILY ROUTINE

For organisational purposes there is a strict routine in the department. The hospital day is organised as follows:

Hours: 6.00-8.00a.m.	Make beds Wash/clean patient Take blood samples Give medicines
7.00-8.00	Breakfast
During the day	Examinations/tests Doctors' rounds, medicaments Operations
12.00	Lunch
13.00-14.00p.m.	Visiting time
14.00-18.30	Give medicines Post-operation assistance
18.00	Dinner
19.15-20.00	Visiting time
20.00- 22.00	Make beds Wash/clean patient and mobilisation Give medicines
22.00	Sleep

We kindly ask for everyone's co-operation so that we can create a department which respects the patient's need as well as those of our Staff.

Therefore, you are kindly requested to:

- Keep to the visiting hours
- Keep bedside tables and wardrobes tidy
- Tell a member of staff before leaving the department
- Adhere to the doctor's diet for the patients
- Keep mobile phones with an adequate sound
- Keep mobile phones switched off if there are electro- medical equipments
- Keep the radio and TV at a normal volume; don't use it during the doctor's visiting round
- Refrain from smoking.(NO SMOKING)
- Keep valuables and money with you. Do not leave them lying around.
- Don't assume drugs or other substances not prescribed
- Maintain a civil and collaborative behaviour with the sanitary staff

MEALS

Every day staff will come round with a lunch and dinner menu for the following day.

The nursing staff will , in consultation with the dietician, arrange for special diets, if necessary.

You will be told if the patient has to stay without food before certain medical examinations or for other reasons.

Mealtimes:

- 7.30 a.m. Breakfast
- 12.00 p.m. Lunch
- 18.00 Dinner

The family member who stays all day to look after the patient can use the hospital canteen. The cost of a meal is € 3.87.

To use the service you must ask the nursing staff who will arrange for the authorisation to be given.

VISITING

Visiting times for every day of the week are as follows:

- from 13.00 to 14.00
- from 19.15 to 20.00

It is advised that not too many people should come at the same time to avoid tiring the patients. You must also keep to the visiting times.

The sanitary staff of the Operating Unit can authorize to stay after the prescribed timetables the relatives (or the staff delegate for the direct attendance) of the patients:

- needy of detail attendance
- over 65 years old or minors

- operated during the intervention day
- operated after the first day, if not able

In these cases the authorization refers to a single person.

Collaboration of the visitors is requested in order to leave well the hospital rooms, and in particular don't put clothes or other things and/or don't sit down on the empty beds.

INFORMATION FROM DOCTORS

After the medical visits and in the early afternoon Doctors, according with their daily works, are available for relatives/charged persons to give information about the clinical situation, if patient gives the written consent.

The Operating Unit Director is available for relatives/charged persons on Tuesday; for reserving the conversation You must address to the Nursing Coordinator or to the Administrative Staff.

DISCHARGE FROM HOSPITAL

The discharge Date is decided according with the patient or the charged persons. At the discharge is delivered a detailed Clinical Report that specifies:

- motivations of the admission
- changes of the pathology
- patient's clinic conditions
- diagnostic conclusions
- exams results and specialized visits, if they are been made.
- domicile therapy
- control visits / exams
- any documents
- date of further possible admissions
- domicile diet

The Clinical Report is signed by the Doctor, who gives the necessary explanations, and it's delivered to the patient.

Patients can obtain an extraordinary exit permission if he has great urgencies. This permission, written and subscribed on the clinical record, is given by the Doctors if there are not clinical counter-indications.

We prepare an apposite documentation for those patients that after the discharge need more cares in other Sanitary Structures, or need helps at domicile or certifications.

AMBULATORIES

Ambulatory activity is made at the:

- "Poliambulatorio" of the Esine Hospital.
- District Seat of Pisogne

You can reserve it, with a document written by your Doctor or a Specialist, at the CUP, Centro Unico Prenotazioni (Unique Reservation Centre); Phone: n. 800270662 or 0364/369348.

RELEASE OF CLINICAL RECORDS COPY

A parent or another person nominated by him/her has the right to request and obtain, after the patient's discharge from Hospital, a copy of the clinical records(cartella clinica). This copy will be ready for collection within two weeks after the request has been made.

The request must be made at the Staff of the **Bureau of Clinical Records**, which is located at the main entrance of the Hospital from Monday to Friday, from 8.00a.m. to 15.42p.m. You must pay at Payment Counters/CUP Desk(1st Floor), when you request it. Clinical Records or any other Sanitary Documents are delivered in authentic copy by Ward Medical Director and you receive it at the Information Office, in a closed envelope, as requested by the Privacy Law (196/2003); envelope is delivered to the patient by showing his identity document, or a person charged by him by showing his own identity document, the signed delegation and the identity document of the patient.



Cher Monsieur/Madame

Cette fiche d'information se propose de Vous présenter notre organisation et les services que nous pouvons Vous offrir.

Nous vous remercions pour avoir eu confiance en nous en choisissant cette Entreprise, et nous nous souhaitons que vous aimiez le service.

INDEX

UNITÉ OPERATIONNELLE DE CHIRURGIE GÉNÉRALE D' ESINE	17
POLITIQUE DU PATIENT VULNÉRABLE ET FRAGILE	17
DROITS DU PATIENT	18
DAY-HOSPITAL ET DAY-SURGERY	18
PRÉ-HOSPITALISATION	19
PENDANT L'HOSPITALISATION	19
ACTIVITÉ QUOTIDIENNE	19
NOURRITURE	20
VISITEURS	20
ENTREVUES AVEC LE PERSONNEL SOIGNANT	21
MODALITÉS DE DÉMISSION	21
AMBULATOIRES	22
DÉLIVRANCE COPIE FICHE CLINIQUE	22

UNITÉ OPÉRATIONNELLE DE CHIRURGIE GÉNÉRALE D'ESINE

Dans l'Unité Opérationnelle (UO) il y a un'équipe qui s'occupe du diagnostic et du soin des pathologies médical - chirurgicales concernant:

- chirurgie générale
- chirurgie oncologique
- chirurgie urologique - endourologique
- chirurgie vasculaire
- chirurgie laparoscopique
- chirurgie seinologique
- chirurgie thoracique
- chirurgie en "Day Surgery".

Numéro de téléphone direct de l'UO Chirurgie: 0364.369008 -...009.

POLITIQUE DU PATIENT VULNÉRABLE ET FRAGILE

L'UO, en accord avec la politique de l'ASL concernant le patient vulnérable et fragile, identifie les suivantes catégories de patients:

- patient oncologique
- enfant ou garçon mineur de 18 ans, représenté par un tuteur
- patient avec pathologie urgente
- pas-habiles
- personnes avec plus de 65 ans, pas autonomes ou avec des pathologies chroniques.
- patients étrangers avec des empêchements linguistiques et culturels
- patients séropositifs

A ces patients l'équipe garantie:

- Assignation immédiate du lit au moment de l'hospitalisation
- Logistique appropriée
- Présence continuée d'un tuteur
- Appareils de protection du patient
- Médiateur culturel
- Aides à domicile
- Certifications éventuelles
- Indications des nombres téléphoniques et personnes de référence en cas de nécessité
- Fiche infirmieristique de démission pour le passage dans d'autres structures sanitaires.

ATTENTION: Il est disponible un service de médiation culturelle dans les langues: albanais, arabe, **français**, indi, urdu, anglais, allemand, polonais, roumain, russe, espagnol, portugais, serbe-croate, hukraïne, chinois, somali, swahili. Le service est activé par le médecin de l'UO.

DROITS DU PATIENT

L'équipe a le but de respecter les droits de la personne:

- Droit à la vie et à l'identité personnelle du patient, au respect de ses exigences et aspirations
- Droit à la liberté personnelle, de domicile, de mouvement, de correspondance, de pensée, de religion, d'opinion politique, affective et sexuelle
- Droit à l'information et à la participation
- Droit au nom, à l'image, à la discrétion, à l'honneur et à la réputation
- Droit à la santé, comme prévention, soin et réhabilitation; à domicile et dans structures sanitaires, hospitalières et pas hospitalières, avec traitement individualisé et respect de la personnalité
- Droit au maintien et à l'assistance sociale.

MODALITÉS D'HOSPITALISATION ORDINAIRE

L'hospitalisation dans l'Unité Opérationnelle peut se passer :

- avec le Poste de Secours, pour les urgences
- suivant la proposition du médecin
- suivant la proposition du médecin spécialisé de Chirurgie Générale, après la visite d'ambulatorie. En ce cas on écrit la fiche de réservation. En ce cas, après la compilation de la fiche de réservation, le patient est appelé téléphoniquement par le personnel de l'UO, pour tout ce qui concerne les modalités et les temps de l'hospitalisation.

Le jour de l'hospitalisation le patient doit aller à l'Acceptation Administrative pour les Hospitalisations qui se trouve à l'entrée principale de l'Hôpital. Au moment de l'hospitalisation on doit signer le module pour le traitement des données sensibles. Toutes les informations sur la santé sont réservées, donc si on veut qu'une personne chargée les reçoive, on doit présenter un consentement écrit.

On conseille d'apporter la documentation médicale concernant hospitalisations et/ou visites et examens précédents; la documentation sera rendue le plus brièvement possible et certainement à la démission. Il est important, pour le personnel sanitaire, de connaître d'une façon détaillée les thérapies prises, donc on demande la liste ou bien la confection des remèdes.

Dans le cas d'intervention chirurgicale les examens pré-opération et la visite pour l'anesthésie sont effectués pendant une seule journée, en ambulatoire, chez le Service Pré-hospitalisations de l'Hôpital d'Esine. Le personnel chargé communique par téléphone la date des examens.

DAY-HOSPITAL ET DAY-SURGERY

Certaines interventions chirurgicales, diagnostiques et thérapeutiques ne demandent pas une hospitalisation prolongée et ne sont pas faites en ambulatoire, donc on les fait en 'Day-Hospital' et en 'Day Surgery'.

Le 'Day Hospital' se fait pendant une journée, tandis que le 'Day Surgery' demande une hospitalisation de 24 heures. Les modalités de réservation sont les mêmes de l'hospitalisation ordinaire. Chaque modalité de réservation est organisée selon les exigences personnelles des patients.

On réserve l'opération après la visite spécialisée d'ambulatorie; le patient est appelé téléphoniquement par le personnel de l'UO, pour tout ce qui concerne la date de l'hospitalisation.

PRÉ-HOSPITALISATION

Les hospitalisations pour interventions chirurgicales programmées sont généralement précédés par un accès du patient dans une structure hospitalière dédiée (pré-hospitalisation), qui permet l'exécution des contrôles diagnostiques nécessaires pour l'intervention, avant l'hospitalisation même, en réduisant au minimum les inconvénients du patient et les temps de permanence dans l'hôpital.

PENDANT L'HOSPITALISATION

Dans l'UO il y a des pièces avec un ou quatre lits, avec bain; la dotation d'hospitalisation pour chaque patient consiste en un table avec chaises, lit articulé, table de nuit, armoire avec clés et les lumières au dessus des lits. De plus on a des bains équipés et des fauteuils articulés.

Des opérateurs expliquent aux patients le fonctionnement des appareils, au moment de l'hospitalisation.

ACTIVITÉ QUOTIDIENNE

La vie de l'hôpital est réglée par rythmes quotidiens dictés par des précises nécessités d'organisation. Les activités principales sont:

heures 6.00-8.00	Remaniement des lits Hygiène des patients et mobilisation Prélèvements hématiques Administration thérapies
heures 7.00-8.00	Petit - déjeuner
heures 9.00-12.00	Examens diagnostiques Visite des Médecins Médicaments Opérations chirurgicales
heures 12.00	Déjeuner
heures 13.00-14.00	Visite familiais
heures 14.00-18.30	Administration thérapies Assistance post-intervention
heures 18.00	Diner
heures 19.15-20.00	Visite familiais
heures 20.00- 22.00	Remaniement des lits Hygiène des patients et mobilisation Administration thérapies
heures 22.00	Repos

On demande la collaboration de tous afin de créer une situation qui respecte les exigences des patients et ne pas déranger les activités médicales et des infirmiers et l'organisation des activités du rayon.

En particulier il faut:

- Respecter les horaires de visite
- Tenir en ordre le tiroir et l'armoire qu'on vous a donnés
- Ne pas s'éloigner de l'unité opérationnelle sans prévenir le personnel
- Suivre les diètes qu'on vous a données
- Ne pas prendre thérapies ou d'autres substances pas prescrites
- utiliser radio et télévision avec un volume et dans des horaires appropriés, et ne pas les utiliser quand il y a des patients qui ont été opérés
- ne pas utiliser radio et télévision pendant les visites des médecins
- utiliser le téléphone portable avec un volume approprié
- ne pas utiliser les téléphones portables quand il y a des appareils électromédicales
- ne pas fumer dans l'hôpital
- ne pas tenir objets précieux et beaucoup d'argent
- tenir un comportement civile et de collaboration avec les opérateurs.

NOURRITURE

Chaque jour le personnel chargé réserve le déjeuner et le dîner pour le jour suivant, selon les préférences du menu de ce jour là.

Les infirmiers s'occupent d'organiser des diètes personnelles.

On communique le jeûne quand il est nécessaire en vue d'examens ou certaines thérapies.

Horaires des repas:

- heures 7.30 petit-déjeuner
- heures 12.00 déjeuner
- heures 18.00 dîner

Les parents qui sont présents pour toute la journée en assistance des patients peuvent jouir du Service Cantine, dont le prix est fixé en € 3.87 par repas. Le Service Cantine doit être demandé au personnel du rayon et c' est autorisé par le/la Gardien/ne de Salle.

VISITEURS

Les horaires de visite pour tous les jours de la semaine sont les suivants:

- dès 13.00 aux 14.00 heures
- dès 19.15 aux 20.00 heures

On recommande que les visites des parents et d'amis soient peu nombreuses afin de ne pas fatiguer les patients et qu'elles soient limités dans les horaires fixés.

Le personnel sanitaire de l' Unité Opérationnelle peut autoriser à rester-là après les horaires fixés les parents (ou le personnel chargé de l'assistance directe) des patients:

- besogneux d'une particulière assistance:

- qui ont plus de 65 ans ou mineurs
- opérés pendant la journée d'intervention
- opérés après la première journée, si pas autonomes.

En ces cas l'autorisation est donnée à une seule personne.

On demande la collaboration des visiteurs pour laisser en ordre les chambres et en particulier on demande de ne pas poser vêtements ou d'autres choses sur les lits vides, et ne pas s'y asseoir.

ENTREVUES AVEC LE PERSONNEL SOIGNANT

Après les visites et dans l'après-midi, les médecins, en accord avec les devoirs quotidiens, sont à disposition des parents/personnes chargées, qui sont autorisés par le patient avec un consentement écrit, pour donner des informations sur la situation clinique.

Le Directeur de l'UO est disponible le Mardi pour les entrevues avec les familiers/personnes chargées; on doit les réserver chez le Coordinateur des infirmiers ou le personnel administratif.

MODALITÉS DE DÉMISSION

La date de démission est communiquée et déterminée avec le patient ou les personnes chargées s'il n'est pas autonome. Au moment de la démission on délivre une approfondie relation clinique qui spécifie:

- les motivations de l'hospitalisation
- l'évolution de la pathologie
- les conditions cliniques du patient
- les conclusions diagnostiques
- les résultats des examens et d'éventuelles consultations spécialisées effectuées
- la thérapie à suivre chez soi
- éventuelles visites de contrôle/examens
- éventuelles certifications
- date d'éventuelle rentrée à l'hôpital
- diète chez soi.

La relation est signée et délivrée au patient par le Médecin qui donne les explications nécessaires. Le patient peut demander la concession d'un permis de sortie extraordinaire dans des cas exceptionnels. Le permis, noté sur la fiche clinique et signé, est donné par les médecins s'il n'y a pas des contre-indications cliniques.

L'équipe prépare la documentation nécessaire pour les patients qui doivent continuer les soins chez d'autres structures sanitaires ou qui ont besoin d'aides à domicile.

AMBULATOIRES

L'activité d'ambulatoire est faite dans le:

- 'Poliambulatorio' de l'Hôpital d' Esine
- Siège du district de Pisogne.

On doit avoir la réservation du médecin de famille ou d'un spécialiste, autrement on peut réserver téléphoniquement au n.800270662 - 0364.369348, ou réserver directement au Centre Unique Réservations (Centro Unico Prenotazioni - CUP).

DÉLIVRANCE COPIE FICHE CLINIQUE

Le patient ou ses familiers ou d'autres personnes chargées ont le droit de demander et d'obtenir, après la démission, une copie de la fiche clinique le plus brièvement possible et quand même pas au delà de 15 jours de la demande. La demande doit être présentée au personnel du Bureau Fiches Cliniques, qui se trouve à l'entrée de l'hôpital, dès Lundi jusqu'au Vendredi, dès 8.00 heures jusqu'à 15.42 heures. On doit payer chez les guichets Caisse/CUP (1^{er} étage), au moment de la demande. La Fiche Clinique ou d' autre documentation sanitaire est délivrée en copie authentique par le Directeur Médical du Pavillon et on la reçoit chez le Guichet Informations, dans une enveloppe fermée afin de respecter les dispositions en matière de Privacy prévues par la Loi 196/2003. La Fiche Clinique est délivrée au patient, qui doit avoir avec soi un document d' identité, ou à une personne chargée qui doit avoir son propre document d' identité, le document d' identité du patient et un document de délégation signé par le patient même.

AZIENDA CON SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' UNI EN ISO 9001:2008
CERTIFICATO CSQ 9122.ASLV - IQNET IT-43700 EA 37, 38

ASL
DI
VALLECAMONICA - SEBINO

www.aslvallecamicasebino.it