

Carta dei Servizi



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA - ROMAGNA

Istituto Ortopedico Rizzoli di Bologna
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico



Indice

PRIMA SESSIONE

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA.....	9
LA NOSTRA STORIA.....	9
LA MISSION.....	10
LA VISION.....	10
I PRINCIPI FONDAMENTALI.....	10
LE STRATEGIE AZIENDALI.....	11
IL GOVERNO CLINICO.....	11
IL MODELLO ORGANIZZATIVO.....	11
DOVE SIAMO.....	12
COME RAGGIUNGERCI.....	13

SECONDA SESSIONE

COSA CURIAMO.....	17
DIPARTIMENTO PATOLOGIE ORTOPEDICHE-TRAUMATOLOGICHE COMPLESSE.....	18
Mission.....	18
Vision.....	19
DIPARTIMENTO PATOLOGIE ORTOPEDICHE-TRAUMATOLOGICHE SPECIALISTICHE.....	20
Mission e Vision.....	20
ATTIVITÀ DELL'ISTITUTO.....	22
Prestazioni ambulatoriali.....	22
Visite erogate con il Sistema Sanitario Nazionale.....	22
Visite erogate in regime di libera professione intramoenia.....	23
Prestazioni Specialistiche.....	25
Come pagare il ticket.....	26
Servizio di Teleconsulto.....	26
TIPOLOGIE DI RICOVERO E MODALITÀ DI ACCESSO.....	27
Comfort alberghiero.....	27
Pronto Soccorso e ricovero d'urgenza.....	27
Ricovero ordinario.....	28
Ricovero Day Surgery.....	28
Ricovero in Day Hospital Pediatrico.....	28
Ricovero in Day Hospital Riabilitativo.....	28
Ricovero Ordinario con maggior comfort alberghiero.....	28
Ricovero Ordinario in Libera Professione.....	29
La dimissione dal reparto.....	29
Informazioni sulle liste di attesa per il ricovero.....	30
Ricovero per pazienti residenti all'Estero.....	31
ACCESSO E VITA IN REPARTO.....	31
A chi presentarsi in reparto.....	32
Cosa portare in occasione del ricovero.....	32
Orari di visita ai pazienti ricoverati.....	32
Orari di visita ai pazienti ricoverati in terapia intensiva.....	33
Orari di distribuzione del vitto.....	33
La sospensione temporanea del ricovero.....	33
SERVIZI UTILI.....	33
Assistenza Sociale.....	33
Assistenza Religiosa.....	34
Edicola.....	34
Altri servizi.....	34

Informazioni sulle strutture alloggiative.....	34
Possibilità alloggiative per accompagnatori e pazienti in trattamento presso la Sezione di Chemioterapia.....	35
COME OTTENERE COPIA DELLA DOCUMENTAZIONE CLINICA	35
Modalità di richiesta	35
Modalità di ritiro	35
Come effettuare il pagamento	36
INFORMAZIONI	36
Ufficio Relazioni con il Pubblico.....	36
Ufficio Accoglienza e Informazioni.....	36

TERZA SESSIONE

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	39
Qualità e Accreditamento Aziendale.....	40
Gestione dei Rischi e Sicurezza dei Pazienti.....	40
“Miglioramento” Aziendale	41
Indagini di Gradimento della Qualità dei Servizi	41

QUARTA SESSIONE

MECCANISMI DI TUTELA E PARTECIPAZIONE	43
La tutela	43
Diritti e Benefici Riconosciuti ai Cittadini.....	43
Consigli per i Cittadini	44
Ufficio Relazioni con il Pubblico.....	45
Comitato Consultivo Misto	47
Associazioni di Volontariato.....	47
Comitato Etico	48
Team Mediazione dei Conflitti in Ambito Sanitario	48
Comitato “Ospedale Senza Dolore”	48
Comitato Infezioni Ospedaliere.....	49
Comitato per il Buon Uso del Sangue.....	49
Commissione Gestione Sinistri.....	49

COSA STIAMO FACENDO	50
----------------------------------	----

Presentazione del Direttore Generale



Abbiamo cercato di cambiare, in questi ultimi anni.

La nostra organizzazione e le strutture, gli ambienti.

Obiettivo: fornire ai cittadini prestazioni migliori e in migliori condizioni di comfort.

Cambia di conseguenza anche la Carta dei Servizi, portando avanti il mandato di orientamento e informazione che le è affidato.

A fianco del sito web e dei canali comunicativi presenti in ospedale, la Carta dei Servizi costituisce un ulteriore strumento al servizio dei cittadini che si trovano ad “avere a che fare” con il Rizzoli. Facile consultazione e fruibilità, i criteri che ne hanno guidato la redazione.

Due le novità principali dell'edizione aggiornata: la Carta è articolata seguendo il percorso-tipo dell'utente all'interno del nostro ospedale, per meglio rispondere alle sue necessità informative; per la prima volta sono state inserite informazioni relative alle attività di ricerca dei nostri Laboratori, che operano in sinergia e stretta collaborazione con le Unità Operative.

E una conferma: particolare attenzione è stata dedicata alla sezione riservata alla tutela e alla partecipazione dei cittadini, per un miglioramento continuo dei nostri servizi grazie all'esperienza di chi ne usufruisce.

Con la speranza di aver realizzato un materiale utile e la certezza di poterlo migliorare nella prossima edizione, ricordo che la Carta dei Servizi è consultabile anche sul nostro sito aziendale (www.ior.it).

*Il Direttore Generale
Giovanni Baldi*

Istituto Ortopedico Rizzoli di Bologna

PREMESSA

La Carta dei Servizi dell'Istituto Ortopedico Rizzoli (IOR) è uno strumento volto alla tutela dei diritti degli utenti al fine di garantire agli stessi una scelta consapevole, basata su un'informazione corretta e trasparente, così come dichiarato nella Legge 273 dell'11 luglio 1995.

In quest'ottica, la "carta dei servizi" rappresenta l'impegno dichiarato dell'Amministrazione all'erogazione delle proprie prestazioni istituzionali secondo prefissati standard di qualità.

La Carta dell'Istituto, secondo il modello predisposto dal Ministero della Salute, si articola nelle seguenti sezioni:

- **Sezione prima:** presentazione dell'Istituto e principi fondamentali, dai quali trae ispirazione la sua attività assistenziale;
- **Sezione seconda:** informazioni sulle singole unità operative e sulle prestazioni dalle stesse erogate;
- **Sezione terza:** standard di qualità che l'Istituto si impegna a rispettare nell'erogazione delle proprie prestazioni;
- **Sezione quarta:** meccanismi di tutela degli utenti e di verifica della qualità delle prestazioni erogate.

Sezione prima

Presentazione dell'Istituto e
principi fondamentali,
dai quali trae ispirazione
la sua attività assistenziale.



**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA - ROMAGNA**
Istituto Ortopedico Rizzoli di Bologna
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico



Istituto Ortopedico Rizzoli di Bologna

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

L'Istituto Ortopedico Rizzoli è una struttura ospedaliera e di ricerca altamente specializzata nel campo dell'ortopedia e traumatologia. Nel 1981 il Ministero della Sanità italiana ha dichiarato il Rizzoli "Istituto di Ricovero e Cura a carattere scientifico di Diritto Pubblico" (IRCCS), riconoscendo l'alto livello di assistenza sanitaria raggiunto dall'istituto nel campo ortopedico e traumatologico. Persegue finalità di ricerca e di formazione nel campo biomedico, di organizzazione e gestione dei servizi sanitari in campo nazionale ed internazionale, insieme con prestazioni di ricovero e cura di alta specialità. Infatti, il punto di forza dell'Istituto è la stretta integrazione tra l'attività di assistenza e l'attività di ricerca scientifica.

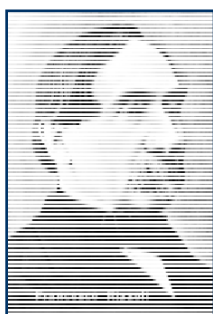
L'attività dell'IRCCS è prevalentemente orientata verso la chirurgia ortopedica innovativa ed all'attività di eccellenza e di sperimentazione diventando, negli anni recenti, la sede italiana di riferimento per i tumori ossei, per i trapianti di caviglia e di spalla, per gli impianti riferibili alla chirurgia ortopedica rigenerativa ed alla sperimentazione protesica.

L'Istituto è parte integrante del Servizio Sanitario della Regione Emilia-Romagna nel cui ambito svolge funzione di alta qualificazione relativamente alle attività di assistenza, di ricerca e formazione ed è sede di insegnamento universitario grazie alla convenzione con l'Università di Bologna.

Strutturalmente il Rizzoli si compone di due strutture: l'Ospedale (presso cui sono collocati i Reparti di Degenza, le Sale Operatorie, il Pronto Soccorso, alcuni ambulatori specialistici, ed i Servizi Sanitari di supporto all'assistenza) ed il Centro di Ricerca Codivilla-Putti (presso cui, oltre ai Laboratori di Ricerca, hanno sede il Poliambulatorio, l'Anatomia Patologica e la Patologia Clinica, i Servizi Amministrativi e la Direzione Generale). Dall'agosto 2009 il Rizzoli ha attivato anche un reparto di ortopedia distaccato presso l'Ospedale di Bentivoglio, in provincia di Bologna.

LA NOSTRA STORIA

Lo IOR rappresenta in Italia buona parte della storia e dell'evoluzione dell'assistenza, della ricerca e della didattica in ortopedia.



Il Rizzoli è nato dall'idea di un grande chirurgo, Francesco Rizzoli, congiunta al contributo di un considerevole lascito, e dall'opera dell'avvocato Giuseppe Bacchelli, che riuscì in quindici anni a trasformare il vecchio convento in un Ospedale Ortopedico. L'inaugurazione avvenne nel giugno del 1896 alla presenza di Re Umberto e della Regina Margherita. Un impulso decisivo fu dato all'ospedale prima da Alessandro Codivilla e poi da Vittorio Putti. Gli anni di fine/inizio secolo videro un grande sviluppo dell'ortopedia moderna e del ruolo di eccellenza del Rizzoli a livello internazionale.

Negli anni del secondo dopoguerra inizia, invece, il progressivo ampliamento dell'Ospedale fino alla svolta del 1981 quando, a seguito della Riforma sanitaria attuata a seguito della L.833/78, il Rizzoli fu trasformato in Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico di diritto pubblico. Per effetto di tale trasformazione, una volta acquisito anche l'immobile di Via di Barbiano 1/10, furono creati i Laboratori di ricerca che hanno consentito all'Istituto di divenire anche uno dei centri di ricerca per la patologia muscolo-scheletrica più importanti a livello nazionale ed internazionale.

LA MISSION

L'Istituto Rizzoli ha come obiettivo prioritario la centralità del cittadino e la tutela e cura della salute di coloro che accedono alla struttura e che usufruiscono delle prestazioni sanitarie. A ciò si ispira la mission aziendale che persegue, in riferimento alle patologie muscolo-scheletriche, obiettivi di formazione e di ricerca in campo biomedico e in quello organizzativo e gestionale dei servizi sanitari, unitamente all'erogazione di prestazioni di ricovero e cura. Attraverso le attività di ricerca e di assistenza, il Rizzoli ha come ulteriori finalità quella di consolidare e sviluppare l'eccellenza nella ricerca e nell'assistenza in ambito muscolo-scheletrico, valorizzando la didattica, partecipando all'attuazione del Piano Sanitario Regionale e alla realizzazione della missione del Servizio Sanitario della Regione Emilia-Romagna, ed aderendo alle attività della rete nazionale degli IRCCS nelle patologie muscolo-scheletriche.

LA VISION

Nella sua veste di struttura a carattere nazionale (Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico), inserita nel Sistema Sanitario Regionale e, di conseguenza, nella realtà territoriale, l'istituto persegue gli obiettivi di sviluppo delle alte specialità e dei trattamenti innovativi in ambito muscolo-scheletrico, dal soddisfacimento delle necessità legate alle richieste territoriali di ortopedia generale, traumatologia e riabilitazione, dall'impegno a svolgere anche un ruolo guida nella informazione e formazione della cittadinanza (empowerment), per la prevenzione e la cura delle malattie muscolo-scheletriche nelle diverse età della vita.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Istituto orienta il suo operato alla centralità del cittadino in quanto riconosciuto come titolare del diritto alla salute e destinatario del servizio offerto. Nei confronti del cittadino il Rizzoli offre prestazioni in grado di soddisfare non solo il suo bisogno sanitario, ma anche la globalità dei suoi bisogni collegati alla tutela della salute.

In quest'ottica, nell'erogazione dei servizi ai cittadini, l'Istituto si impegna all'osservanza dei seguenti principi, costituzionalmente fondati:

- Eguaglianza: tutti i cittadini hanno pari opportunità di accesso ai servizi;
- Imparzialità: tutti i cittadini hanno parità di trattamento rispetto alle medesime esigenze diagnostico-terapeutiche;
- Continuità: intesa come impegno della stabilità e regolarità di funzionamento dei servizi;
- Diritto di scelta: viene favorita, nei limiti della propria organizzazione, la salvaguardia del diritto di libera scelta da parte del cittadino di individuare il soggetto erogatore di prestazioni cui rivolgersi;
- Partecipazione: rispetto delle forme di partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio, tutela del loro diritto ad una corretta ed esauriente informazione e della possibilità di poter fare presente all'Amministrazione dell'Ente il loro parere circa i servizi ricevuti;
- Efficienza ed efficacia: adozione di competenze professionali e di tecnologie idonee

Istituto Ortopedico Rizzoli di Bologna

ad assicurare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni espressi dai cittadini, stabilendo al contempo un rapporto ottimale tra i risultati ad essi assicurati e le risorse impiegate dall'Istituto per ottenerli.

LE STRATEGIE AZIENDALI

L'Istituto Ortopedico Rizzoli si colloca come un polo di offerta monospecialistica nazionale di altissima qualità, offrendo soddisfazione ai fabbisogni di alta complessità nell'area dell'ortopedia, sia sul piano assistenziale che sul piano della ricerca.

Le strategie aziendali di lungo periodo sono orientate a:

- perseguire sempre più alti livelli di integrazione tra ricerca ed assistenza;
- continuare ad essere il “punto di riferimento di eccellenza” a livello regionale, nazionale ed internazionale sulla ricerca e l'assistenza in campo ortopedico;
- potenziare il know-how dei professionisti, anche garantendo il trasferimento delle competenze dei professionisti più esperti operanti nell'Istituto (empowerment del personale);
- sviluppare nuovi e sempre più efficienti modelli organizzativi che facilitino l'integrazione tra assistenza e ricerca, tra Università e Servizio Sanitario, tra le Unità Operative di assistenza e ricerca e servizi a supporto.

IL GOVERNO CLINICO

L'Istituto persegue l'obiettivo istituzionale di tutela della salute sulla base dei principi di appropriatezza, di qualità e di sicurezza delle prestazioni erogate garantendo la sostenibilità economica della propria azione. Quindi tutti i soggetti appartenenti all'Istituto sono chiamati a definire delle priorità di azione rivolte al soddisfacimento dei bisogni di salute.

Il Rizzoli ha quindi previsto un sistema di governo clinico che possa rappresentare un approccio allo sviluppo, alla gestione ed alla valutazione della qualità complessiva dei servizi offerti.

Quindi, coerentemente con tale impostazione, l'Istituto si impegna ad adottare azioni volte alla riduzione/controllo del rischio clinico - assistenziale e alla diffusione di buone pratiche, perseguendo l'obiettivo del continuo miglioramento delle condizioni di sicurezza del cittadino e favorendo la partecipazione degli operatori all'elaborazione delle strategie aziendali, all'organizzazione e gestione del sistema qualità dei servizi e dell'appropriatezza delle prestazioni. Adotta, inoltre, concreti provvedimenti atti a favorire il tempestivo trasferimento dell'attività di ricerca nella pratica clinica.

IL MODELLO ORGANIZZATIVO

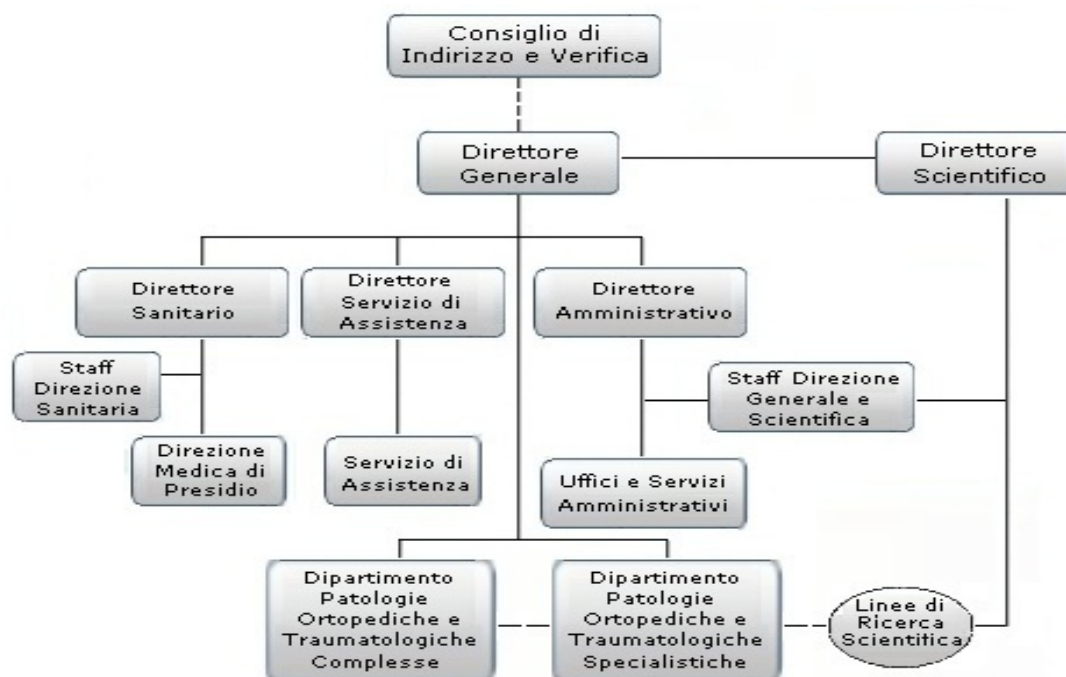
A seguito della nomina ed insediamento (avvenuto tra 2006 e 2007) dei nuovi organi aziendali (il Direttore Generale, il Consiglio di Indirizzo e Verifica, il Collegio Sindacale, il Direttore Scientifico) nel 2008 è stato elaborato e approvato l'Atto Aziendale, documento formale in cui sono enunciati i principi ispiratori dell'Istituto e il modello organizzativo-gestionale.

Le modalità di distribuzione dei compiti e delle responsabilità tra i vari organi o Unità

Organizzative aziendali sono state elaborate nell'intento di poter rendere operativa la mission, a tale scopo si è proceduto all'aggregazione di strutture omogenee per favorire e condividere obiettivi e progettualità.

L'Istituto, così come dichiarato nell'Atto Aziendale e nel Regolamento Organizzativo, ha definito il proprio assetto organizzativo sull'organizzazione di tipo Dipartimentale.

I Dipartimenti, infatti, rappresentano la struttura organizzativa gestionale dell'istituto e sono la sede in cui si esercita il Governo Clinico. Il Dipartimento favorisce il rapido passaggio delle conoscenze e delle metodologie dall'ambito della ricerca alla pratica clinica, nel rispetto delle professionalità acquisite dagli operatori.



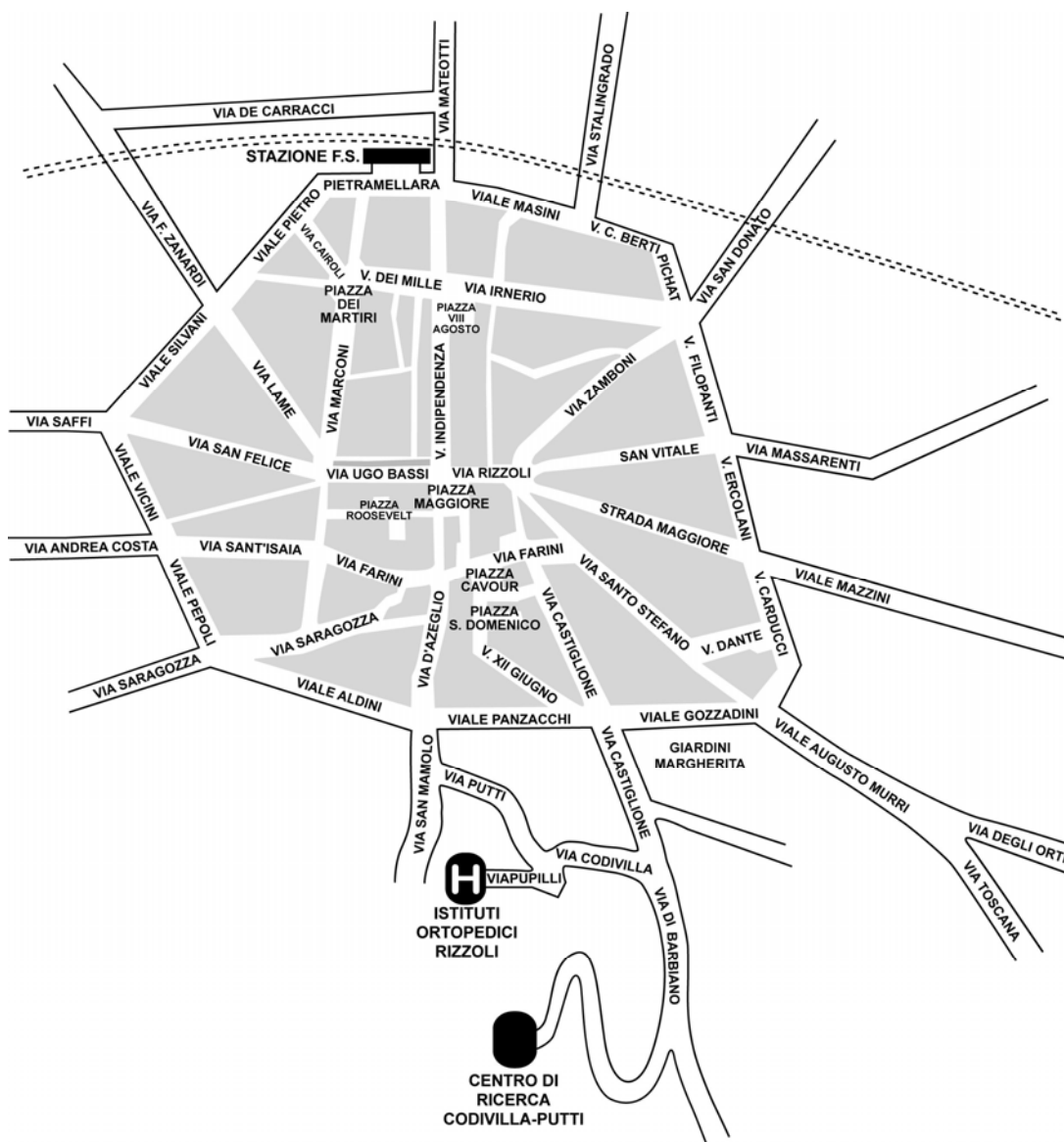
DOVE SIAMO

L'Istituto Ortopedico Rizzoli è ubicato a Bologna sulle colline nella zona Sud della città, a circa 1km di distanza dai viali che circondano il centro storico fiancheggiando il tracciato delle mura medioevali.

L'Istituto ha due sedi (ospedale e Istituto di Ricerca Codivilla-Putti), ubicate a poche centinaia di metri di distanza tra loro. L'Ospedale è sito in via G.C. Pupilli 1, fuori porta San Mamolo, che oltre ai reparti di degenza ospita alcuni ambulatori e servizi specialistici.

L'Istituto di ricerca Codivilla-Putti è in Via di Barbiano 1/10, fuori porta Castiglione, in un edificio che, oltre ai Laboratori di ricerca, ospita anche la Direzione, gli Uffici Amministrativi ed il Poliambulatorio.

Istituto Ortopedico Rizzoli di Bologna



Il Reparto di "Ortopedia Bentivoglio" si trova presso l'Ospedale Bentivoglio, sito in Via Marconi, 35 - a Bentivoglio, in provincia di Bologna. Le prestazioni di specialistica ambulatoriale sono erogate presso gli ambulatori ortopedici di Castenaso, Castel Maggiore, Pieve di Cento, San Pietro in Casale, Budrio e Bentivoglio.

COME RAGGIUNGERCI

Istituto Ortopedico Rizzoli

Per chi viene in auto, uscendo dall'autostrada è opportuno seguire i cartelli con indicazione per il "Centro di Bologna" e quando si raggiungono i viali seguire la segnaletica per "Ospedale Rizzoli" o per il "Poliambulatorio Rizzoli".

Presso il Poliambulatorio è disponibile un parcheggio a pagamento, utilizzabile anche dagli accompagnatori dei pazienti che accedono alla sede ospedaliera. Il parcheggio è composto da due zone: Parcheggio A, a pagamento con parchimetro davanti al Poliambulatorio ed il Parcheggio B, che rimane aperto dalle ore 7 alle 22, dal lunedì al

sabato. Il Parcheggio è collegato con l'Ospedale da una navetta interna (gratuita) che effettua il servizio dal lunedì al venerdì dalle ore 7 alle 21.

Per chi viene in treno è possibile dalla stazione FS usufruire della “Linea n. 30” per raggiungere l'Ospedale e della “Linea A” che collega la stazione con il Poliambulatorio e l'Istituto di Ricerca.

Per chi arriva in aereo l'autobus della “Linea BLQ” collega l'aeroporto con la stazione ferroviaria.

Ospedale di Bentivoglio

Bentivoglio è situato a Nord-Est di Bologna nella pianura Padana. Dista circa 30 minuti da Bologna e 1 ora da Ferrara.

Con l'auto è così raggiungibile:

Autostrada Bologna - Padova A13, uscita Bologna-Interporto: si imbecca la trasversale di Pianura direzione San Giovanni in Persiceto per svoltare sulla Saliceto direzione Bentivoglio;

Autostrada Bologna - Padova A13, uscita Altedo: si imbecca la SP20 direzione San Pietro in Casale; oltrepassato il cavalcavia dell'autostrada svoltare a sinistra Strada Comunale Via Saletto; in località Fabbriera svoltare sulla Strada Provinciale Bassa Bolognese SP 44 direzione Bentivoglio.

Da Bologna Strada Statale Porrettana SS 64 direzione Ferrara, deviazione Strada provinciale Trasversale di Pianura SP 3 direzione San Giovanni in Persiceto, quindi Strada Provinciale Saliceto SP 45 direzione Bentivoglio.

Da Ferrara Strada Provinciale Porrettana, direzione Bologna, poi deviazione Altedo località Canaletto direzione Bentivoglio sulla strada provinciale Bassa Bolognese SP44.

E' disponibile un parcheggio adiacente all'Ospedale, tale area è gratuita e aperta al pubblico 24 ore su 24.

Con i mezzi pubblici

Per raggiungere Bentivoglio (da Bologna) tramite il trasporto pubblico si può scegliere tra l'autobus di linea (i cui orari si possono consultare direttamente sul sito [dell'ATC di Bologna](#) - linea 95, 376 e 377) oppure la combinazione treno: Treno regionale Bologna - San Giorgio di Piano - Ferrara e viceversa + Pronto Bus di Pianura (servizio a Cura di ATC con prenotazione obbligatoria almeno 35 minuti prima con qualche eccezione più restrittiva, del tipo “prenotare almeno il giorno prima” la linea denominata [ATC - Prontobus](#)).

La prima soluzione è diretta e senza cambi di mezzo di trasporto tuttavia la tratta non è molto servita: la frequenza giornaliera è ridotta ai minimi termini e nei festivi il servizio non viene effettuato.

La seconda soluzione è più rapida ma ha l'handicap del cambio del mezzo di trasporto ed è necessario prenotare il servizio del Prontobus in anticipo: una volta individuato il treno bisogna ricordarsi di prenotare anche il Prontobus e sperare che non ci siano ritardi. Inoltre il servizio non viene effettuato nei giorni festivi.

Sezione seconda

Informazioni sulle
singole unità operative e sulle
prestazioni dalle stesse erogate



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA - ROMAGNA
Istituto Ortopedico Rizzoli di Bologna
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico



Istituto Ortopedico Rizzoli di Bologna

COSA CURIAMO

L'attività clinico assistenziale comprende l'intero ambito ortopedico-traumatologico (patologie traumatiche e/o degenerative) e le funzioni riabilitative ad esso correlate. L'Istituto, in coerenza con la propria mission ha inoltre sviluppato nell'ambito della patologia ortopedica specifiche aree di particolare complessità che, per la necessità di elevate competenze professionali e tecnologiche, sono realizzabili solo in un ospedale altamente specializzato. Fra queste:

- chirurgia protesica;
- revisione e sostituzione di protesi e terapia chirurgica delle gravi patologie infettive ossee;
- chirurgia ortopedica ad indirizzo oncologico;
- chirurgia ortopedica traumatologica vertebrale di elezione;
- ortopedia pediatrica;
- chirurgia della spalla;
- chirurgia del piede;
- chemioterapia dei tumori muscolo-scheletrici;
- radiologia interventistica.

Allo sviluppo superspecialistico delle ortopedie si affianca l'attivazione e il potenziamento di servizi di particolare rilievo come:

- La Banca del Tessuto Muscolo-scheletrico, attualmente banca dell'osso della Regione Emilia-Romagna e di riferimento nazionale;
- il Registro dell'Implantologia Protesica Ortopedica (RIPO);
- il Servizio di Teleconsulto ortopedico.

Ulteriore ambito di interesse clinico e scientifico è quello delle Malattie Rare dell'apparato muscolo-scheletrico - rispetto al quale l'Istituto ha sviluppato progetti di ricerca e che rappresenta attualmente un centro di riferimento della Regione Emilia-Romagna.

Nell'ambito del Progetto di riorganizzazione delle attività di Ortopedia in ambito Metropolitano l'Azienda USL di Bologna ha affidato all'Istituto Ortopedico Rizzoli, nel corso dell'anno 2009, la gestione delle attività di ortopedia degli ospedali di Bentivoglio, di Budrio e dell'attività ambulatoriale ortopedica del territorio del Distretto "Pianura Est".

E' stato creato il centro di riferimento specialistico "applicazioni Cliniche di Medicina Rigenerativa in Ortopedia e Traumatologia" con l'ambulatorio di medicina rigenerativa che tratta le osteonecrosi della testa del femore e di altri distretti (ginocchio, caviglia), le patologie dell'anca senza indicazioni protesiche (artroscopia dell'anca, osteotomia, ricostruzioni articolari), le pseudoartrosi non infette e i ritardi di consolidazione delle ossa lunghe.

L'Istituto Rizzoli partecipa anche al Progetto HUB e SPOKE della Regione Emilia-Romagna e tra le iniziative adottate si segnala l'apertura dell'Ambulatorio Metastasi Ossee.

All'interno dell'Istituto è stato creato il Modulo di Genetica Medica all'interno del quale i

professionisti si occupano di genetica molecolare per quanto concerne le displasie scheletriche ereditarie e alcune delle sindromi neoplastiche che coinvolgono l'apparato muscolo-scheletrico.

Un altro ambulatorio specialistico di nuova costituzione fa riferimento alle ricerche che si svolgono nel Laboratorio di Rigenerazione Tessutale Ossea in merito all'utilizzo di cellule staminali mesenchimali adulte per la cura di ogni tipo di mancanza di produzione ossea o cartilaginea. In questo ambito si inquadrano i ritardi di consolidazione delle fratture, le necrosi ossee o la perdita di sostanza legate alla mobilizzazione protesica. Viene, inoltre, posta particolare attenzione alle patologie cistiche o ad ogni tipo di patologia oncologica che comporti perdita di sostanza ossea o osteocartilaginea.

DIPARTIMENTO PATOLOGIE ORTOPEDICHE-TRAUMATOLOGICHE COMPLESSE

Direttore: Prof. Armando Giunti

Divisioni, Servizi e Laboratori di Ricerca

Unità di degenza

SC Clinica Ortopedica e Traumatologica I - Direttore Prof. Armando Giunti
SC Clinica Ortopedica e Traumatologica II - Direttore Prof. Sandro Giannini
SC Clinica Ortopedica e Traumatologica III - Direttore Prof. Maurilio Marcacci
SC di Medicina Fisica e Riabilitativa - Direttore f.f. Dr. Alessandro Zati

Servizi sanitari

SC Anestesia e Terapia Intensiva Post Operatoria (ATIP) - Direttore Dr. Stefano Bonarelli
SSD Medicina Generale - Dirigente Responsabile Dr. Saverio Gnudi
SSD Ecografia - Dirigente Responsabile Dr. Stefano Galletti
SSD Patologia Clinica - Dirigente Responsabile Dr.ssa Loredana Pratelli
SSD Radiologia e Interventistica Angiografica - Dirigente Responsabile Dr. Giuseppe Rossi
SSD Pronto Soccorso - Dirigente Responsabile Dr. Giovanni Maggi
SS Reumatologia - Dirigente Responsabile Prof. Riccardo Meliconi

Laboratori di ricerca

SC Laboratorio di Fisiopatologia Ortopedica e Medicina Rigenerativa - Direttore Prof. Armando Giunti
SC Laboratorio Immunoreumatologia e Rigenerazione Tissutale - Direttore Prof. Andrea Facchini
SC Laboratorio Biologia Cellulare muscolo scheletrica - Direttore Prof. Nadir Mario Maraldi
SC Laboratorio Studi Preclinici e Chirurgici - Direttore Prof. Roberto Giardino
SC Laboratorio Analisi del Movimento - Direttore Prof. Sandro Giannini
SC Laboratorio di Biomeccanica e Innovazione Tecnologica - Direttore Prof. Maurilio Marcacci
SSD Patologia delle Infezioni Associate all'Impianto - Dirigente Responsabile Prof.ssa Carla Renata Arciola

SC: Struttura Complessa SSD: Struttura Semplice Dipartimentale SS: Struttura Semplice

Mission

Il Dipartimento è orientato, in particolare, alla cura in urgenza ed in elezione delle patologie ortopediche e traumatologiche complesse attraverso l'integrazione fra attività clinico-assistenziale, di ricerca e di didattica.

Attività clinico-assistenziale

In regime ambulatoriale, di degenza, di day hospital, di day surgery e di teleconsulto, viene svolta attività diagnostica e terapeutica. La medicina rigenerativa (per ricostruzioni biologiche articolari e la terapia di lesioni dei tessuti osseo, cartilagineo,

Istituto Ortopedico Rizzoli di Bologna

muscolare, tendineo e legamentoso), la chirurgia protesica anche complessa, i trapianti osteoarticolari, tutte rappresentano l'eccellenza dell'attività del Dipartimento per il trattamento ricostruttivo delle patologie acute e croniche.

L'attività di assistenza anestesiológica, attraverso la gestione del percorso pre-, intra- e nell'immediato post-operatorio ed il controllo del dolore acuto e cronico, diminuisce il periodo di ospedalizzazione con un elevato livello di cura e monitoraggio anche del paziente critico. La Medicina Fisica e Riabilitativa permette la messa in opera di trattamenti volti al successo degli interventi chirurgici. Il Laboratorio di Patologia Clinica, la Medicina Generale, l'Ecografia garantiscono diagnosi complete e clinicamente rilevanti con particolare riferimento allo studio del metabolismo osseo ed alla traumatologia dei tessuti molli. L'Ecografia e la Radiologia Interventistica Angiografica svolgono, inoltre, attività di supporto alla clinica consentendo il trattamento anche di gravi lesioni con tecniche percutanee e mini-invasive. Il Laboratorio di Patologia Clinica, la Medicina Generale, l'Ecografia, il Pronto Soccorso, la Radiologia Interventistica Angiografica, la Medicina Fisica Riabilitativa e l'Anestesia e Terapia Intensiva Post Operatoria svolgono la propria attività in supporto alle strutture assistenziali del Dipartimento delle Patologie Ortopediche Traumatologiche Specialistiche.

Attività di ricerca

La ricerca traslazionale e preclinica si traduce nello sviluppo di nuove conoscenze, metodologie e tecnologie in ambito ortopedico e traumatologico. In particolare l'attività dei Laboratori è rivolta allo studio di: biomateriali ed impianti protesici innovativi, nanotecnologie, tecniche di ingegneria tessutale e di medicina rigenerativa, fisiopatologia delle malattie muscolo scheletriche, prevenzione e trattamento delle infezioni associate agli impianti e nuovi biomarcatori per la prevenzione di malattie degenerative. L'obiettivo è sviluppare terapie tempestive, efficaci e razionali per le patologie traumatiche, degenerative ed infettive. Questa attività viene svolta usufruendo delle risorse scientifiche estremamente avanzate in campo biologico e tecnologico.

Attività di didattica

Il Dipartimento svolge attività didattica e di formazione universitaria e post-universitaria nelle discipline sanitarie, tecniche e biologiche per laureandi, specializzandi e dottorandi italiani e stranieri attraverso diverse Scuole e Master.

Vision

Il Dipartimento intende perseguire obiettivi volti a:

- mantenere e consolidare l'eccellenza nel trattamento delle patologie muscolo-scheletriche per assicurare un livello assistenziale adeguato in termini di efficacia, sicurezza, appropriatezza ed efficienza delle prestazioni
- essere un punto di riferimento a livello nazionale ed internazionale per lo sviluppo di tecnologie innovative, nuove protesi e bioimpianti per la ricostruzione e rigenerazione dei tessuti.

Tutto ciò sarà possibile grazie alla correttezza ed umanizzazione delle cure, allo sviluppo di trattamenti più efficaci, alla razionalizzazione delle metodiche di ricerca, all'integrazione fra le funzioni di assistenza, ricerca e formazione, all'implementazione del

sistema qualità, alla formazione dei professionisti sanitari, alla valorizzazione delle risorse strutturali, tecnologiche ed umane.

DIPARTIMENTO

PATOLOGIE ORTOPEDICHE-TRAUMATOLOGICHE SPECIALISTICHE

Direttore: Dott. Pier Maria Fornasari

Divisioni, Servizi e Laboratori di Ricerca

Unità di degenza

SC Ortopedia e Traumatologia Pediatrica - Direttore Dr. Onofrio Donzelli

SC Clinica Ortopedica e Traumatologica IV a prevalente indirizzo oncologico -
Direttore Prof. Mario Mercuri

SC Ortopedia - Traumatologia e Chirurgia Protesica e dei reimpianti d'anca e di ginocchio -
Direttore Dr. Aldo Toni

SC Ortopedia Bentivoglio - Direttore Dr. Mauro Girolami

SC Chirurgia Vertebrale Oncologica Degenerativa - Direttore Dr. Stefano Boriani

SSD Chirurgia delle Deformità del Rachide - Direttore Dr.ssa Tiziana Greggi

SSD di Chemioterapia dei tumori dell'apparato locomotore - Dirigente Responsabile Dr. Stefano Ferrari

SSD Chirurgia Generale e Toracica muscolo-scheletrica - Dirigente Responsabile Prof. Antonio Briccoli

SSD Chirurgia Ricostruttiva Articolare dell'anca e del ginocchio -

Dirigente Responsabile Dr. Ermanno Martucci

SSD Chirurgia della Spalla e del Gomito - Dirigente Responsabile Dr. Roberto Rotini

Servizi sanitari

SC Servizio di Immunoematologia e Medicina TrASFusionale Banca delle cellule e del tessuto muscolo-scheletrico - Direttore Dr. Pier Maria Fornasari

SC Radiologia Diagnostica ed Interventistica - Direttore Dr. Ugo Albisinni

SSD Anatomia e Istologia Patologica - Direttore Dr. Marco Alberghini

SSD Servizio Genetica Medica - Malattie Rare Ortopediche - Dr. Luca Sangiorgi

Laboratori di ricerca

SC Laboratorio di Oncologia Sperimentale - Direttore Dr. Piero Picci

SC Laboratorio di Tecnologia Medica - Direttore Dr. Aldo Toni

SC: *Struttura Complessa* SSD: *Struttura Semplice Dipartimentale* SS: *Struttura Semplice*

Mission e Vision

Il Dipartimento patologie specialistiche si presenta come il luogo ottimale per l'integrazione delle specializzazioni disciplinari ortopediche ed affini e delle attività di ricerca clinica e di base al fine di sfruttare l'interazione delle competenze e fare "massa critica" creando i presupposti per la definizione di trattamenti innovativi e lo sviluppo di una medicina personalizzata sempre più capace di basarsi sulle caratteristiche del paziente e della patologia che lo riguarda. L'alto livello assistenziale e la complementarietà delle competenze presenti al suo interno svolgono un ruolo chiave nella progressiva trasformazione dell'Istituto in struttura dedicata alle alte tecnologie, con concentrazione della casistica complessa pianificata a livello regionale secondo il modello hub and spoke, con reti integrate per il trattamento della casistica a minore complessità presso altre sedi (BTM, RIPO e REPO sono funzioni già ufficialmente riconosciute dalla RER nella rete regionale "hub and spoke" e ad hoc finanziate).

Il Dipartimento già svolge funzioni di alta qualificazione relativamente alle attività assistenziali, come uno dei centri regionali autorizzati alla diagnosi e cura di 69 patologie rare, partecipando al tempo stesso al sistema della ricerca nazionale ed internazionale. L'alta qualificazione comprende attualmente alcune branche

Istituto Ortopedico Rizzoli di Bologna

specialistiche, come la chirurgia ortopedica in età pediatrica, la chirurgia del rachide, la chirurgia neoplastica, la chirurgia ortopedica protesica anche complessa, la chirurgia ortopedica del distretto spalla-gomito, la traumatologia di 2° livello, la Banca delle Cellule e del Tessuto Muscolo-scheletrico e le strutture dedicate alle malattie rare muscolo-scheletriche.

Il Dipartimento rappresenta un Centro di riferimento nazionale per il trattamento chemioterapico e chirurgico dei sarcomi, partecipando a protocolli internazionali e nazionali per sarcomi dello scheletro e delle parti molli, coadiuvato da un laboratorio di ricerca dedicato. La credibilità ottenuta in questo specifico campo ha portato negli ultimi anni alla creazione dell'Italian Sarcoma Group, coordinato da medici del Dipartimento e finanziato dal Ministero della Salute e dall'ISS e del Registro dei Tumori Maligni Primitivi dell'Osso, ospitato dal Laboratorio di Ricerca Oncologica. In questo ambito operano la IV Clinica, la Chirurgia Generale, la Chemioterapia, il Laboratorio di Ricerca Oncologica e l'Anatomia Patologica.

Il Dipartimento intende nel prossimo triennio continuare ad investire in ambiti di eccellenza nazionale ed alta qualificazione regionale, che caratterizzano anche l'attività della 1^a divisione, dedicata alla chirurgia protesica, della 8^a divisione, dedicata alla ortopedia pediatrica e della U.O. di Chirurgia Vertebrale. Sarà, quindi, prioritario che le strutture di eccellenza del Dipartimento siano inserite in tale contesto, anche attraverso un riconoscimento formale da parte degli organi competenti.

In tal direzione, il Dipartimento sostiene il progetto PITecnoBio, attivato dalla Direzione Scientifica, e quello del Tecnopolo Scientifico di trasferimento tecnologico nelle Scienze della vita presso l'ex Manifattura Tabacchi, sostenuto dall'Assessorato delle Attività produttive della RER.

Il Dipartimento intende perseguire inoltre e consolidare il ruolo di centro di riferimento principale per la sperimentazione e validazione delle tecniche e delle tecnologie di chirurgia ortopedica, valorizzando l'attività di ricerca e brevettazione industriale, implementando percorsi diagnostico-terapeutico-assistenziali, con particolare attenzione alla diagnostica e all'interventistica d'eccellenza. Nell'ambito della politica delle eccellenze sarà strategico trasformare in tal senso la radiologia, valorizzando le diverse professionalità già presenti e sviluppando una linea di ricerca per l'interventistica radiologica oncologica e della medicina rigenerativa.

Il Dipartimento coniuga un'offerta di prestazioni assistenziali estesa per rispondere alle esigenze del territorio con la richiesta di formazione anche universitaria. Il modello cui intende attenersi è quello di un HUB di livello regionale e nazionale - capace di erogare nei suoi ambiti prestazioni specialistiche, uniche nel panorama di offerta complessivo.

Il Dipartimento prevede, inoltre, la possibilità di interventi sperimentali nell'area assistenziale finalizzati ad un utilizzo più efficiente della risorsa posto letto, attraverso anche la diminuzione dei ricoveri ordinari potenzialmente inappropriati e la ridefinizione di percorsi diagnostico-terapeutico-assistenziali.

Il mantenimento e lo sviluppo dell'integrazione fra attività di ricerca e di assistenza già operativa, costituisce uno degli obiettivi fondamentali del Dipartimento. Tale integrazione rappresenta un elemento di continuità con la tradizione che vede l'Istituto impegnato nello svolgimento di attività di ricerca nei campi più avanzati e innovativi delle patologie muscolo-scheletriche.

Al tempo stesso l'integrazione costituisce una sfida che trova compimento nella capacità di svolgere attività di ricerca traslazionale, attraverso la quale i professionisti

trasferiscono le conoscenze derivanti dalla ricerca in competenze da applicare all'assistenza nelle sei aree clinico-scientifiche:

1. Oncologia Muscolo-Scheletrica
2. Chirurgia Protesica Ricostruttiva
3. Computer Aided Medicine
4. Medicina Rigenerativa
5. Ortopedia Generale - Traumatologia
6. Patologia Medica Ortopedica

ATTIVITÀ DELL'ISTITUTO

Prestazioni ambulatoriali

Per il trattamento delle malattie e delle inabilità che non richiedono il ricovero ospedaliero, l'Istituto garantisce interventi specialistici diagnostici e terapeutici in regime ambulatoriale. Le prestazioni specialistiche sono erogate presso il Poliambulatorio e la sede ospedaliera.

Per quanto riguarda le visite specialistiche, l'Istituto è impegnato nell'assicurare ai pazienti, nell'arco dell'unico accesso alla struttura, tutte le prestazioni sanitarie ed amministrative eventualmente connesse alle stesse (radiografie, medicazioni rimozione e rinnovo apparecchi gessati, refertazione clinica, prenotazione di eventuali successivi controlli, pagamento dei ticket).

Visite erogate con il Sistema Sanitario Nazionale

Visite specialistiche ortopediche, fisiatriche, terapia antalgica, visite di medicina rigenerativa ortopedica traumatologica, visite per pazienti con metastasi ossee, visite per patologia ortopedica e rigenerazione osteoarticolare

Le visite specialistiche ortopediche, con pagamento del ticket a meno che l'utente non ne sia esentato per legge, devono essere prenotate presso il Centro Unico di prenotazione dell'Ente, contattabile telefonicamente al numero 199 111 980, dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle 15.00. Il giorno della visita l'utente deve presentarsi con l'impegnativa del suo medico curante ed il proprio codice fiscale. Per le prime visite presso gli ambulatori specialistici del territorio e che dipendono dall'Ortopedia Bentivoglio occorre presentarsi ad un punto CUP.

Per le visite specialistiche di controllo in regime di SSN, cioè quelle previste e programmate per i pazienti già in trattamento presso il Rizzoli, la loro prenotazione deve essere effettuata contattando il numero 051.6366530, dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle 12.30.

Le visite ortopediche vengono erogate presso il Poliambulatorio sito in Via di Barbiano 1/13 mentre le altre visite specialistiche si effettuano presso la sede ospedaliera in Via G.C. Pupilli, 1.

Le visite specialistiche di controllo per i pazienti seguiti dall'équipe che svolge attività presso l'Ortopedia Bentivoglio, sono prenotabili al numero 051 6644029 il lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 14.00 alle 19.30, giovedì dalle ore 14.00 alle 19.30. Al momento della prenotazione vengono fornite le indicazioni in merito al luogo di erogazione.

Istituto Ortopedico Rizzoli di Bologna

Visite specialistiche reumatologiche

Le visite specialistiche ortopediche, con pagamento del ticket a meno che l'utente non ne sia esentato per legge, devono essere prenotate presso il Centro Unico di prenotazione dell'Ente, contattabile telefonicamente al numero 199 111 980, dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle 15.00. Il giorno della visita l'utente deve presentarsi con l'impegnativa del suo medico curante ed il proprio codice fiscale. Le visite di controllo vengono prenotate direttamente dal personale del servizio dopo la prima visita.

Le visite si effettuano presso la sede ospedaliera in Via G. Pupilli n. 1.

Ambulatorio di genetica

Presso la Struttura Semplice Dipartimentale di Genetica Medica è attivo un ambulatorio settimanale di counseling genetico che accoglie un numero consistente di pazienti con il sospetto di sindromi familiari. In tale ambulatorio viene inizialmente svolto un colloquio volto a verificare l'effettiva presenza di un fenotipo tipico di specifiche displasie scheletriche. Se il riscontro di tale fenotipo da un esito positivo, vengono fornite tutte le informazioni necessarie in merito alla sospetta sindrome e si propone al paziente di effettuare test genetici specifici per il riscontro di una eventuale predisposizione genetica. Tali test vengono effettuati solo a seguito di raccolta del consenso del paziente accompagnato dalla firma di un consenso informato. Per prenotare occorre contattare direttamente il Modulo di Genetica medica (tel. e fax 051-6366681 dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 13.00; e-mail genetica@ior.it). Le visite si effettuano presso la sede ospedaliera in Via G.C. Pupilli, 1.

Visite erogate in regime di libera professione intramoenia

Visite specialistiche ortopediche e fisiatriche

Le prenotazioni vengono effettuate contattando il Centro Unico di prenotazione dell'Ente, chiamando il numero 199 121 980 dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle 15.00.

Per le visite in libera professione non è richiesta la presentazione dell'impegnativa del medico curante. L'ammontare del compenso professionale - comunicato all'utente in sede di prenotazione - può variare a seconda dello specialista prescelto. Se il professionista riterrà necessario sottoporre l'utente ad un esame radiografico, sarà a carico del paziente anche l'onere dell'esame.

Le richieste di presidi sanitari e/o ortesici effettuate dal professionista durante una visita specialistica erogata in regime di libera professionale prevedono che il costo degli stessi - presso la sanitaria di scelta del paziente - sia a carico dei cittadini.

Le visite vengono erogate presso il Poliambulatorio sito in Via di Barbiano 1/13.

Visite specialistiche reumatologiche

Le prenotazioni vengono effettuate contattando il Centro Unico di prenotazione dell'Ente, chiamando il numero 199 121 980 dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle 15.

Per le visite in libera professione non è richiesta la presentazione dell'impegnativa del medico curante. L'ammontare del compenso professionale viene comunicato all'utente in sede di prenotazione. Le visite vengono erogate presso il Poliambulatorio sito in Via di Barbiano 1/13.

Visite specialistiche di chirurgia generale

Le prenotazioni vengono effettuate contattando il Centro Unico di prenotazione dell'Ente, chiamando il numero 199 121 980 dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle 15.

Per le visite in libera professione non è richiesta la presentazione dell'impegnativa del medico curante.

L'ammontare del compenso professionale - comunicato all'utente in sede di prenotazione - può variare a seconda dello specialista prescelto. Se il professionista riterrà necessario sottoporre l'utente ad un esame radiografico, sarà a carico del paziente anche l'onere dell'esame.

Le visite vengono erogate presso il Poliambulatorio sito in Via di Barbiano 1/13.

Visite specialistiche anestesologiche

Le prenotazioni vengono effettuate contattando il Centro Unico di prenotazione dell'Ente, chiamando il numero 199 121 980 dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle 15.00.

Per le visite in libera professione non è richiesta la presentazione dell'impegnativa del medico curante. L'ammontare del compenso professionale - comunicato all'utente in sede di prenotazione - può variare a seconda dello specialista prescelto. Le visite vengono erogate presso il Poliambulatorio sito in Via di Barbiano 1/13.

Visite specialistiche oncologiche – apparato muscolo scheletrico

Le prenotazioni vengono effettuate contattando il Centro Unico di prenotazione dell'Ente, chiamando il numero 199 121 980 dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle 15.

Per le visite in libera professione non è richiesta la presentazione dell'impegnativa del medico curante.

L'ammontare del compenso professionale - comunicato all'utente in sede di prenotazione - può variare a seconda dello specialista prescelto. Le visite vengono erogate presso il Poliambulatorio sito in Via di Barbiano 1/13.

Prenotazioni delle visite specialistiche in regime ordinario per pazienti non residenti in Italia

La prenotazione avviene telefonando al numero 199 111 980, dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle 15.00, per chi telefona dall'Italia. Per chi telefona dall'estero +39.051. 4208576 dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 15.00.

L'importo della visita viene versato direttamente alla Cassa Ticket il giorno della visita.

Prenotazioni delle visite specialistiche in regime di Libera Professione per pazienti non residenti in Italia

La prenotazione deve essere effettuata telefonando al numero 199 121 980, per chi chiama dall'Italia, o al numero +39.051.4208576, per chi chiama dall'estero, dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle 15.00.

L'importo della visita viene versato direttamente alla Cassa Ticket il giorno della visita.

Prestazioni Specialistiche

Prestazioni radiologiche (TAC, RMN, ecografia, radiografia)

Da parte dei cittadini della Provincia di Bologna le prenotazioni di TAC, RMN, Ecografia in regime di SSN devono essere effettuate presso le sedi CUP. Il giorno della prenotazione occorre presentarsi con l'impegnativa del medico curante, il modulo rilasciato da CUP ed il codice fiscale. Per la fruizione delle prestazioni è previsto il pagamento del ticket, a meno che l'utente non ne sia esentato per legge.

I cittadini che risiedono al di fuori della Provincia di Bologna devono mettersi in contatto con la Segreteria del Servizio di Radiologia, al numero 051 6366836, dal lunedì al giovedì dalle ore 10.00 alle 13.00 e dalle ore 15.00 alle 17.00, il venerdì e il sabato dalle ore 10.00 alle 12.00.

Le prestazioni di TAC, RMN, Ecografia e Radiografia vengono erogate anche in regime di Libera Professione e sono prenotabili presso la Segreteria della Radiologia. L'ammontare del compenso viene comunicato al momento della prenotazione e varia a seconda della prestazione richiesta.

Prestazioni di densitometria ossea e visite per osteoporosi

Le prenotazioni della densitometria ossea e della visita per osteoporosi in convenzione con il SSN deve essere effettuata presso una sede CUP. Il giorno prefissato occorre presentarsi presso la Segreteria del Servizio di Medicina Generale, presso l'ospedale, con l'impegnativa del medico curante ed il modulo rilasciato da CUP. Per la fruizione della prestazione è previsto il pagamento del ticket, a meno che l'utente non sia esentato per legge.

Le visite e/o le densitometrie erogate in regime di Libera Professione sono prenotabili al numero 051 6366834 dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle 13.00 oppure chiamando il numero di call center del CUP 8488-84888.

Per la loro fruizione è previsto il pagamento del compenso professionale dello specialista, comunicato all'utente al momento della prenotazione – e può variare a seconda del professionista prescelto.

Le prestazioni sono erogate presso la sede ospedaliera sita in Via G.C. Pupilli n. 1.

Esami di Anatomia Patologica

Al Servizio di Anatomia Patologica ordinariamente si rivolgono le unità operative chirurgiche, sia interne che esterne. Anche singoli utenti possono comunque rivolgersi direttamente al Laboratorio. Gli esami dai prelievi citologici, biotipici e chirurgici e la lettura di materiale in vetro allestito e non, possono essere effettuati sia in regime di Servizio Sanitario Nazionale che in regime di Libera Professione Intramoenia.

I pazienti si ricevono dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle 14.30, presso l'Istituto di Ricerca sito in Via di Barbiano 1/10, e nella stessa fascia oraria il Servizio è contattabile ai numeri telefonici 051.6366650 e 051.6366593.

Prestazioni erogate presso strutture esterne

Alcuni professionisti sono stati autorizzati dall'Amministrazione dell'Ente ad esercitare la loro libera professione ambulatoriale presso strutture esterne all'Istituto, in Bologna ed anche in altre città italiane.

Per la prenotazione delle visite presso gli ambulatori esterni occorre telefonare direttamente ad essi e le informazioni relative a questa attività ed i recapiti sono richiedibili presso l'Ufficio Accoglienza e Informazioni dell'Istituto.

L'ammontare del compenso professionale può variare a seconda dello specialista prescelto.

Le richieste di presidi sanitari e/o ortesici effettuate dal professionista durante una visita specialistica erogata in regime di libera professione prevedono che il costo degli stessi – presso la sanitaria di scelta del paziente – sia a carico dei cittadini.

Come pagare il ticket

Per le prestazioni soggette a ticket, agli utenti viene rilasciata la distinta con l'importo da corrispondere. Il pagamento può avvenire secondo una delle seguenti modalità:

- tramite la **Cassa Ticket, sita presso lo sportello bancario interno** - atrio della Portineria monumentale della sede ospedaliera - aperta al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 08.20 alle 12.20 e dalle 14.30 alle 16.30, nei giorni prefestivi dalle 08.20 alle 12.20;
- tramite la **Cassa Ticket sita al piano terra del Poliambulatorio**, aperta al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 08.10 alle 18.20;
- attraverso la **Cassa Automatica presente nella sala di attesa del Pronto Soccorso** - sempre attiva - utilizzando sia i contanti che il bancomat;
- per le prestazioni di Pronto Soccorso è possibile effettuare il pagamento anche **tramite bollettino postale**, che può essere richiesto all'infermiere del Triage;
- Per le prestazioni di attività ambulatoriale ortopedica del territorio del Distretto "Pianura Est" il pagamento viene effettuato presso i punti CUP.

Servizio di Teleconsulto

L'Istituto Ortopedico Rizzoli ha attivato il Servizio di Teleconsulto Ortopedico per ridurre al minimo i disagi del viaggio ed i relativi costi sostenuti dai pazienti che vivono lontano dall'Emilia-Romagna e che desiderano essere visitati da uno degli specialisti dello IOR. Mediante sistemi di video-conferenza, infatti, si possono realizzare vere e proprie visite tra medico curante e paziente, anche se entrambi non si trovano fisicamente nello stesso luogo.

Tale servizio è basato su una rete di tele-ambulatori, dislocati presso strutture sanitarie convenzionate (Case di Cura, Ospedali, Poliambulatori), che garantisce una presenza capillare in molte regioni d'Italia. La gestione è stata affidata alla Società Telemedicina Rizzoli (TMR) che dal 2001 offre ai pazienti l'opportunità di usufruire di consulti specialistici a distanza, effettuare visite di follow-up a seguito di interventi effettuati presso l'Istituto e anche di effettuare visite anestesio-logiche finalizzate all'intervento chirurgico.

Come avviene una visita

Il paziente può effettuare la prenotazione telefonando al numero 051-302922 di Telemedicina Rizzoli dalle 09.00 alle 13.00 dal lunedì al venerdì.

L'operatore del Call Center indicherà il tele-ambulatorio più vicino alla località di residenza e darà tutte le istruzioni necessarie per preparare correttamente il

Istituto Ortopedico Rizzoli di Bologna

Teleconsulto. Questo si svolgerà entro pochi giorni dalla prenotazione ed esclusivamente in regime di Libera Professione.

Nei giorni concordati, il paziente si recherà presso il tele-ambulatorio scelto per portare il materiale diagnostico richiesto e, in seguito, verrà messo in collegamento audiovisivo con il suo medico curante del Rizzoli. Sarà quest'ultimo a condurre la visita, a parlare con il paziente, a rilasciare il referto e tutte le opportune indicazioni diagnosticoterapeutiche, come se si trattasse di una visita tradizionale.

E' possibile chiedere ulteriori informazioni scrivendo a info@telemedicinarizzoli.it

TIPOLOGIE DI RICOVERO E MODALITA' DI ACCESSO

Presso l'Ospedale Rizzoli il ricovero può avvenire esclusivamente su proposta di uno specialista dell'Istituto ed è fruibile in regime di convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale (SSN) o può essere contraddistinto, su richiesta del paziente, dalla scelta libero-professionale di uno specialista o di un'équipe di intramoenisti.

Comfort alberghiero

Gli ambienti della degenza ospedaliera ortopedica ordinaria prevedono un massimo di tre posti letto, e le camere sono dotate di un bagno annesso con doccia o vasca e sono presenti sale di attesa a disposizione di parenti ed accompagnatori.

Le camere del Reparto di Fisioterapia prevedono, temporaneamente in attesa della ristrutturazione, quattro posti letto ed i servizi igienici sono comuni.

Nelle camere di degenza presso l'istituto Rizzoli sono a disposizione dei pazienti un armadio personale, comodino, tavolino e sedie, luci testa letto con dispositivo di chiamata e luce notturna, attacco cuffie e telecomando per uso televisori. Presso l'Ortopedia di Bentivoglio per i pazienti sono disponibili anche apparecchi telefonici con linea esterna.

I ricoveri con maggior comfort alberghiero vengono effettuati presso il Reparto "Libera Professione", al cui interno è previsto anche la possibilità di utilizzo di telefono con linea esterna.

Le tipologie di ricovero che il Rizzoli mette a disposizione sono descritte di seguito.

Pronto Soccorso e ricovero d'urgenza

L'accesso agli ambulatori del Pronto Soccorso del Rizzoli avviene secondo il metodo triage che permette di selezionare gli utenti secondo la gravità, riducendo al minimo l'attesa dei pazienti urgenti.

L'entità della gravità è classificata secondo il codice colori: Rosso (situazione di emergenza), Giallo (caso urgente), Verde (caso meno urgente), Bianco (caso non urgente).

Viene disposto dal medico specialista, in servizio presso il Pronto Soccorso, il ricovero immediato del paziente in tutti i casi in cui si ravvisa una urgenza clinica. Il ricovero ha luogo, di norma, presso la Divisione o Servizio di "turno di accettazione", ad eccezione per i casi di patologia pediatrica, oncologica e del rachide e con la possibilità di accogliere una diversa scelta del paziente nel caso (previa valutazione del Direttore o del Responsabile rispetto al quadro clinico ed alla disponibilità del posto letto). La responsabilità rispetto alla valutazione dell'urgenza e del Reparto di ricovero è del medico che visita il paziente in Pronto Soccorso.

Ricovero ordinario

Si tratta di un ricovero programmato nel tempo con inserimento della prenotazione nell'apposito registro (lista di attesa) in tutti i casi in cui patologie e/o quadri clinici non richiedano interventi d'urgenza e la programmazione avviene nel rispetto dei criteri riportati nell'area "Informazioni sulle liste di attesa per il ricovero". Sono accolte e inserite negli appositi registri di prenotazione esclusivamente le proposte di ricovero formulate dai medici dell'Istituto, anche in attività libero-professionale intramoenia.

Presso l'Istituto è attivo un Ambulatorio di Anestesia finalizzato alla valutazione preventiva e alla preparazione dei pazienti che devono essere sottoposti ad interventi complessi, e alla prescrizione dell'autodonazione ematica - particolarmente per la chirurgia protesica.

Ricovero Day Surgery

Il ricovero in Day Surgery, o "chirurgia di giorno", è un ricovero che prevede l'esecuzione di interventi chirurgici nella fascia oraria del mattino e dimissione nel tardo pomeriggio dello stesso giorno. Nel caso il medico lo ritenga opportuno, può essere richiesto al paziente di presentarsi, il giorno successivo all'intervento, per una visita di controllo presso l'ambulatorio oppure presso altra sede che viene indicata dal professionista. Qualora, invece, il medico ortopedico, sentito il parere dell'anestesista, ritenesse opportuno protrarre il ricovero, il paziente verrà trasferito nel reparto di ortopedia e traumatologia dell'ospedale - dell'équipe che ha in carico il paziente - per il proseguimento delle cure.

Anche per questo tipo di ricovero esiste una lista di attesa dell'unità operativa ed i pazienti vengono chiamati secondo i criteri riportati nell'area "Informazioni sulle liste di attesa per il ricovero".

Ricovero in Day Hospital Pediatrico

Questo ricovero è finalizzato all'effettuazione di prestazioni di carattere diagnostico-terapeutico e riabilitativo del paziente pediatrico; si può comporre di un certo numero di accessi, anche non continuativi, in cui il paziente soggiorna presso la struttura ospedaliera nella fascia oraria mattutina, ad esclusione del sabato e della domenica. Questo tipo di ricovero, pur non comportando la necessità di una permanenza continuativa in ospedale, garantisce l'assistenza sanitaria non attuabile in un contesto ambulatoriale. Il ricovero avviene sulla base di una lista di attesa autonoma.

Ricovero in Day Hospital Riabilitativo

Il ricovero è finalizzato all'effettuazione di prestazioni di carattere diagnostico-terapeutico e riabilitativo.

Si può comporre di un certo numero di accessi, anche non continuativi, in cui il paziente soggiorna presso la struttura ospedaliera non meno di tre ore, nella fascia oraria mattutina o pomeridiana, ad esclusione del sabato pomeriggio e della domenica. Pur non comportando la necessità di una permanenza continuativa in ospedale, il ricovero in "day hospital" garantisce l'assistenza sanitaria non attuabile in un contesto ambulatoriale. Il ricovero avviene sulla base di una lista di attesa autonoma.

Ricovero Ordinario con maggior comfort alberghiero

Il paziente con prenotazione per ricovero ordinario, all'atto del suo accesso in ospedale, può richiedere che la sua degenza avvenga in condizioni di maggior comfort

Istituto Ortopedico Rizzoli di Bologna

alberghiero (da verificare al momento del ricovero in quanto non può essere garantito in precedenza stante la limitata disponibilità di posti letto), cioè in camera a 1 o 2 letti con bagno, televisore e telefono. Per il maggior comfort, è prevista una 'prima classe' di ricovero (la camera è a disposizione di un solo paziente ed un familiare può anche pernottarvi) ed una 'seconda classe' (nella camera sono ricoverati due pazienti). Per i pazienti assistiti dal SSN, a carico degli stessi è prevista la sola tariffa stabilita dall'Ente per il maggior comfort alberghiero, differenziata a seconda della classe di ricovero.

Ricovero Ordinario in Libera Professione

E' caratterizzato dalla scelta del professionista o dell'équipe, che esercitano la libera professione intramuraria, da cui il paziente desidera essere curato ed avviene sulla base di una lista di attesa dedicata. I tempi di attesa dipendono dalla disponibilità del professionista scelto e/o del posto letto.

Tale ricovero può realizzarsi:

- in una camera di degenza del reparto di appartenenza del professionista o dell'équipe prescelta, con livelli di comfort alberghiero (numero di letti per camera, disponibilità dei servizi igienici, ecc.) variabili a seconda delle condizioni strutturali del reparto medesimo. L'onere economico a carico del paziente, comprende l'onorario dello specialista o dell'équipe prescelta e una percentuale della tariffa regionale (DRG), fissata per quella tipologia clinico-chirurgica di ricovero;
- in una camera con maggior comfort alberghiero. L'onere economico a carico del paziente, per questo tipo di ricovero, comprende l'onorario dello specialista o dell'équipe prescelta, una percentuale della tariffa regionale (DRG) fissata per quella tipologia clinico-chirurgica di ricovero e la tariffa - differenziata a seconda della 'classe' di ricovero scelta - per il maggior comfort alberghiero.

La dimissione dal reparto

Al momento della dimissione al paziente vengono consegnate: la lettera di dimissione per il medico curante, le eventuali prescrizioni terapeutiche alle quali attenersi a domicilio, la certificazione attestante la data di prenotazione di un eventuale controllo ambulatoriale o ulteriore ricovero. Qualora il medico di reparto non sia in grado di effettuare la prenotazione della visita di controllo prevista, il paziente potrà prenotarla secondo le modalità riportate nell'opuscolo che gli è stato consegnato al momento dell'ingresso.

All'atto della dimissione, su richiesta, può anche essere rilasciata una certificazione del ricovero ma se tale necessità si presentasse quando il paziente si trova a domicilio, può contattare l'Ufficio Accoglienza e Informazioni per le opportune informazioni.

Prima di lasciare il reparto occorre ricordarsi di chiedere al Medico di reparto o alla Caposala la riconsegna di tutta la documentazione personale eventualmente consegnata al momento del ricovero e, qualora si sia interessati, copia della cartella clinica e delle radiografie (informazioni presenti nell'opuscolo informativo consegnato al momento del ricovero). Su disposizione della Regione Emilia-Romagna, per i pazienti in dimissione residenti nell'area metropolitana bolognese è prevista la distribuzione diretta dei farmaci utili per il proseguimento a domicilio della terapia medica. Al rientro a domicilio è bene che il paziente contatti il proprio medico curante per sottoporgli la lettera di dimissione e per il proseguimento di eventuali cure.

Informazioni sulle liste di attesa per il ricovero

Ogni reparto è dotato di un proprio "registro delle prenotazioni" per i ricoveri programmati, posto sotto la responsabilità del Responsabile dell'équipe medica e sotto la vigilanza del Direttore Sanitario. In tale registro afferiscono tutte le proposte di ricovero formulate dai medici dell'équipe del reparto e condivise clinicamente da parte del relativo Responsabile.

Tale registro può comporsi di diversi sotto-registri, distinti per gruppi di patologie, a scorrimento autonomo ed eventualmente differenziato.

I criteri generali che, presso l'Istituto, presiedono alla gestione delle liste d'attesa sono i seguenti:

- l'ordine cronologico di inserimento della proposta di ricovero nel registro delle prenotazioni di reparto, suddiviso per patologie e/o quadri clinici della stessa natura ed a parità delle condizioni riportate al punto seguente;
- la tipologia, la gravità e le caratteristiche dello stato di malattia secondo le classi stabilite dalla Regione Emilia-Romagna per tutti i ricoveri programmati:
 - ✓ Classe A ricovero entro 30 giorni per i casi clinici che possono aggravarsi rapidamente tanto da diventare emergenti o da determinare una compromissione della prognosi.
 - ✓ Classe B ricovero entro 60 giorni per i casi che presentano intenso dolore o gravi disfunzioni o grave disabilità ma che non manifestano la tendenza ad aggravarsi rapidamente.
 - ✓ Classe C ricovero entro 180 giorni per i casi clinici che presentano minimo dolore, disfunzione o disabilità ma che non manifestano la tendenza ad aggravarsi rapidamente al punto da diventare emergenti né può, l'attesa diventare pregiudiziale per la prognosi.
 - ✓ Classe D ricovero che non richiede la definizione di una attesa massima: casi clinici senza dolore, disabilità o disfunzione. La prestazione va comunque garantita entro 12 mesi.

Ogni Responsabile d'équipe, sulla base dei suddetti principi, identifica - portandone a conoscenza la Direzione Sanitaria - i principali criteri cui si atterrà l'Unità Operativa nell'individuare le condizioni di priorità del ricovero: le situazioni patologiche in aggravamento, le condizioni cliniche complesse, le patologie con interessamento neurologico, ecc.

Data la peculiare natura dell'Istituto Ortopedico Rizzoli - "Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico" - si prevede che ai principi sopra riportati possa derogarsi qualora motivate esigenze connesse alla didattica e alla ricerca richiedano la presenza, in regime di ricovero, di pazienti che presentano quadri clinici non riscontrabili seguendo l'ordine cronologico delle prenotazioni. La motivazione di cui sopra viene registrata sul registro delle prenotazioni e convalidata dal Responsabile del reparto.

Nell'eventualità in cui un paziente, convocato secondo i suddetti criteri, si trovi temporaneamente indisponibile - per motivi validi - per il ricovero, nel rispetto dei medesimi criteri si provvede alla chiamata in successione del primo paziente disponibile. Al paziente che si è dichiarato indisponibile all'atto della prima chiamata, pur con modalità diverse da reparto a reparto, viene proposta un'altra data per il suo possibile ricovero.

Istituto Ortopedico Rizzoli di Bologna

Una volta avvenuto l'inserimento in lista di attesa il paziente, dal proprio domicilio, può richiedere informazioni circa lo scorrimento di tale lista rivolgendosi telefonicamente alla segreteria del reparto presso il quale è previsto il ricovero.

Ricovero per pazienti residenti all'Estero

L' Istituto Ortopedico Rizzoli è impegnato a garantire prestazioni di alto livello anche ai pazienti che provengono da paesi diversi dall'Italia. I cittadini residenti in paesi diversi dall'Italia che intendono essere ricoverati presso il Rizzoli debbono seguire una precisa procedura che inizia con l'esecuzione di una visita da parte di uno specialista dell'Istituto, visto che il ricovero può avvenire esclusivamente su proposta di uno specialista dell'Ente. Tale procedura è diversa nel caso di:

- cittadini di paesi appartenenti all'Unione Europea (per il ricovero ordinario la tariffa prevista viene direttamente richiesta al paese di residenza tramite le procedure in vigore e con presentazione del Modello E112);
- cittadini di paesi che non appartengono all'Unione Europea (è prevista obbligatoriamente da parte del cittadino il pagamento corrispondente alla tariffa relativa alla prestazione medica ed alla sistemazione alberghiera).

Sono possibili diverse tipologie di ricovero presso l'Istituto Ortopedico Rizzoli:

- a. ricovero ordinario, comfort alberghiero ordinario
- b. ricovero ordinario, maggior comfort alberghiero
- c. ricovero in Libera Professione, comfort alberghiero ordinario
- d. ricovero in Libera Professione, maggior comfort alberghiero

In caso di scelta del medico libero-professionista o dell'equipe medica senza maggior comfort alberghiero il ricovero avviene in camere di degenza (a 2-3 letti) del reparto di appartenenza del medico prescelto.

I cittadini non residenti in Italia possono richiedere un ricovero a pagamento presso l'Istituto Ortopedico Rizzoli rivolgendosi a:

in lingua italiana: Ufficio Prestazioni Economiche tramite telefono al numero +39 051 6366427 da lunedì al venerdì al mattino dalle ore 09.00 alle ore 13.00; tramite fax al numero +39 051 6366221 o tramite e-mail: **presteco@ior.it**

in lingua inglese: Segreteria del Servizio teleconsulto al numero +39 051 6366908 da lunedì al venerdì al mattino dalle ore 09.00 alle ore 13.00; oppure tramite fax al numero +39 051 6366221 o tramite e-mail: **presteco@ior.it**

Per informazioni e richieste di preventivo

Per informazioni riguardanti il ricovero e per richieste di preventivo rivolgersi alla segreteria del Reparto Dozzinanti: Sig.ra Carla Roda tel. +39 051 6366628 (dalle ore 09.00 alle ore 12.00 dal lunedì al venerdì) fax +39 051 6366140 (in funzione 24 ore) e-mail: **segreteria.dozz@ior.it**

E' garantita la possibilità di parlare in inglese.

ACCESSO E VITA IN REPARTO

Ai pazienti che si presentano per il loro primo ricovero programmato, le informazioni per raggiungere i reparti di destinazione sono fornite dal personale della Portineria ospedaliera, in ogni momento aperta al pubblico.

A chi presentarsi in reparto

Raggiunto il reparto, il paziente deve presentarsi presso la guardiola della Caposala, per la presa in carico del ricovero e ricevere le informazioni utili rispetto alla sua sistemazione in camera di degenza.

Alla Caposala deve essere consegnata:

- la lettera di comunicazione della data del ricovero a suo tempo trasmessa dal reparto, nel caso in cui l'invito a presentarsi per il ricovero sia avvenuto per iscritto;
- la documentazione clinica di cui si è eventualmente in possesso (referti, esami di laboratorio, radiografie, ecc.);
- la documentazione redatta dal proprio medico curante o medico specialista relativa alla terapia farmacologica in corso a domicilio (inclusi i prodotti omeoterapici o fitoterapici) o eventuale dieta alimentare che si sta seguendo;
- fotocopia di un documento identificativo valido;
- il recapito telefonico di un proprio familiare o persona di fiducia;
- tessera sanitaria ed il codice fiscale che, per i primi ricoveri, deve essere presentato all'Ufficio Accettazione Amministrativa.

Qualora l'utente intenda mantenere riservata l'informazione circa il suo ricovero presso l'Istituto, è bene che lo faccia presente al momento dell'accettazione.

Durante il colloquio con la Caposala, è possibile richiedere la certificazione dell'avvenuto ricovero (tale certificazione, tra l'altro, sarà necessaria ai familiari del paziente qualora questi intendessero fruire della mensa aziendale).

Da parte sua, la Caposala fornisce al paziente un depliant contenente le informazioni maggiormente utili per la degenza e per accedere ai principali servizi dell'Istituto.

Cosa portare in occasione del ricovero

Per la degenza è consigliato di limitare gli effetti personali all'essenziale (biancheria di ricambio, pigiama, vestaglia, pantofole, asciugamani, prodotti per l'igiene personale).

Benché gli accessi all'ospedale siano per quanto possibile vigilati, è anche consigliato di non portare con sé gioielli, oggetti di particolare valore e grosse somme di denaro: l'Amministrazione dell'Ente non risponde degli eventuali smarrimenti o furti subiti dai degenti.

Orari di visita ai pazienti ricoverati

Per i ricoverati presso l'Istituto le visite dei parenti e/o congiunti sono ammesse nei seguenti orari:

- giorni **feriali**, nelle fasce orarie **07.00-8.00, 11.30-13.00 e 17.30-19.00**;
- giorni **festivi**, nelle fasce orarie **07.00-8.00, 11.30-14.00 e 17.30-20.00**.

Presso l'Ortopedia Bentivoglio viene attuato il progetto "Ospedale aperto", cioè non esistono orari precisi di visita che vanno concordati con il personale addetto all'assistenza, compatibilmente con le attività di reparto.

Al di fuori di tali orari, i parenti non possono entrare nei reparti senza l'autorizzazione del Responsabile e/o della Caposala. Tuttavia i visitatori, anche durante le fasce orarie

Istituto Ortopedico Rizzoli di Bologna

previste per le visite, possono essere invitati ad uscire momentaneamente dalla camera di degenza, qualora il personale abbia necessità di erogare prestazioni assistenziali ad uno degli ospiti.

E' opportuno che i visitatori non affollino le stanze di degenza e che, per ogni paziente, non siano contemporaneamente presenti più di due persone.

Orari di visita ai pazienti ricoverati in terapia intensiva

In accordo con il Progetto Regionale "Umanizzazione delle cure in Terapia Intensiva" sono state definite le seguenti modalità di accesso:

- i parenti dei degenti entrano in Terapia Intensiva senza eseguire alcuna vestizione, mantenendo l'uso della mascherina solo nel caso di parenti affetti da patologie respiratorie acute.
E' assolutamente importante il lavaggio delle mani all'ingresso;
- orari di visita: dalle ore **12.00 alle 13.00**, dalle ore **17.00 alle 19.30**;
- le informazioni sullo stato di salute dei degenti vengono fornite dalle ore **12.00 alle 13.00** e dalle ore **17.30 alle 18.30**;
- non vengono posti limiti di età per l'ingresso in Terapia Intensiva, ma saranno valutati caso per caso;
- per i pazienti pediatrici (fino al 14° anno compiuto) la madre, o chi per essa, può stare a fianco del proprio congiunto **24 ore su 24**.

Orari di distribuzione del vitto

I pasti ai ricoverati sono serviti, indicativamente ed a seconda dei reparti, nei seguenti orari: prima colazione dalle 07.30 alle 08.00, il pranzo dalle ore 12.05 alle 13.15 e la cena dalle ore 18.05 alle 19.10.

Il paziente a dieta libera può scegliere il vitto che preferisce consultando il menù a disposizione nelle camere di degenza. Il Servizio Dietetico è a disposizione dei pazienti per la preparazione di diete individualizzate, secondo le prescrizioni del medico, per coloro che sono portatori di particolari patologie o intolleranze alimentari.

La sospensione temporanea del ricovero

Durante il periodo di ricovero il paziente non è autorizzato ad uscire dall'ospedale, se non previa concessione di permesso, che deve essere richiesto al dirigente infermieristico e/o al medico di reparto e due sole volte per ricovero per un massimo di 72 ore, secondo il regolamento dell'Istituto.

SERVIZI UTILI

Assistenza Sociale

In ospedale è presente un servizio di Assistenza Sociale che è a disposizione per occuparsi di problemi di carattere sociale e/o assistenziale, per informazioni riguardo ai servizi extra ospedalieri e per l'inoltro di pratiche di vario genere.

Assistenza Religiosa

Contigua ai locali dell'ospedale Rizzoli è presente la Chiesa di San Michele in Bosco. Gli operatori della parrocchia provvedono alle esigenze religiose ed anche umane dei pazienti e dei loro congiunti. Per coloro che appartengono ad altre confessioni religiose, se richiesto, il cappellano provvede a contattare i loro ministri spirituali.

Presso l'Ospedale di Bentivoglio la Cappella è sita al piano terra della struttura stessa.



Chiesa di San Michele in Bosco, Bologna

Edicola

L'edicola - ubicata nell'atrio della portineria monumentale dell'Istituto - è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 06.00 alle 17.30, il sabato dalle 06.00 alle 14.00, la domenica ed i festivi dalle 07.00 alle 12.30. Durante la fascia oraria mattutina dei giorni feriali è prevista la distribuzione di riviste e quotidiani presso tutti i reparti di degenza.

Sono possibili accordi telefonici per la consegna in reparto di riviste e quotidiani, chiamando il numero 051 6366472.

Presso il servizio si può acquistare anche piccola cartoleria, prodotti per l'igiene della persona, ecc., ed inoltre è possibile spedire fax e ottenere fotocopie negli orari di apertura.

Presso l'Ospedale di Bentivoglio non è presente un'edicola ma quotidianamente, dalle ore 7.30 alle ore 9.30, viene fornito un servizio di consegna di giornali e riviste direttamente ai pazienti nelle camere di degenza.

Altri servizi

All'interno della sede ospedaliera dell'Istituto sono presenti anche i seguenti servizi: un'agenzia bancaria con bancomat, un bar-tavola fredda, un servizio di parrucchiera ed un servizio di noleggio apparecchi televisivi.

Informazioni sulle strutture alloggiative

Al fine di agevolare i familiari dei pazienti ricoverati e che, risiedendo fuori regione, necessitano di un alloggio in città, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) dell'Istituto ha predisposto alcuni materiali informativi. All'interno della struttura ospedaliera, infatti, non vi è disponibilità di alloggio per i familiari dei pazienti. Inoltre gli accompagnatori possono avvalersi delle normali offerte di accoglienza che offre la città di Bologna.

In particolare l'URP mette a disposizione degli assistiti del Rizzoli alcuni depliant informativi:

- un opuscolo informativo sull'offerta di alberghi, pensioni, bed & breakfast, residence, affittacamere, ecc. di Bologna città, ed uno relativo alla provincia di Bologna. Nell'elenco sono indicati anche i prezzi praticati per le diverse tipologie di camere. Numerose strutture, inoltre, offrono prezzi concordati per gli utenti dell'Istituto Ortopedico Rizzoli;

Istituto Ortopedico Rizzoli di Bologna

- un opuscolo informativo sulle strutture di accoglienza delle Istituzioni Religiose in cui sono segnalate le possibilità di alloggio offerte dalle Strutture di accoglienza delle Istituzioni Religiose che si sono rese disponibili per accogliere familiari ed accompagnatori di coloro che sono ricoverati presso l'ospedale Rizzoli.

Possibilità alloggiative per accompagnatori e pazienti in trattamento presso la Sezione di Chemioterapia

La Sezione di Chemioterapia dei tumori muscolo-scheletrici ricovera un'alta percentuale di pazienti di provenienza extra-regionale ed alcuni protocolli terapeutici richiedono la degenza a cadenza settimanale. Per rendere organizzativamente ed economicamente meno disagiata per i pazienti ed i loro accompagnatori il percorso di trattamento, è stata messa a disposizione la Foresteria "Villa Putti", adiacente alla struttura ospedaliera, senza alcun onere per gli ospiti. Le informazioni relative all'individuazione degli utilizzatori delle stanze e dei periodi di presenza presso le stesse, saranno fornite al momento del ricovero presso il servizio.

COME OTTENERE COPIA DELLA DOCUMENTAZIONE CLINICA

Chi necessita di copie di cartelle cliniche, referti ambulatoriali o del Pronto Soccorso, lastre radiografiche (RX, TAC, RMN) deve rivolgersi allo Sportello Unico copia documentazione clinica. Lo sportello si trova al piano terra del padiglione moderno dell'Ospedale Rizzoli (Via G.C. Pupilli 1, 40136 Bologna). E' aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle 13.00. Risponde al telefono (tel. 051-6366343) per informazioni generali e per i tempi di consegna dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 10.30.

Modalità di richiesta

La richiesta di copia della documentazione clinica non può essere fatta per telefono o per posta elettronica (e-mail) ma esclusivamente

- rivolgendosi di persona allo sportello
- tramite fax al numero **051-6366903**
- tramite lettera indirizzata a: Archivio Documentazione Clinica - Istituto Ortopedico Rizzoli, Via G.C. Pupilli n.1 - 40136 Bologna

Nella richiesta occorre specificare in maniera chiara e comprensibile:

- Tipo di copia: referto visita, cartella clinica, radiografia/e (specificare quale/i);
- Richiesta radiografia in visione;
- Dati personali (cognome e nome, luogo e data di nascita);
- Recapito telefonico e indirizzo presso il quale fare recapitare la copia;
- Firmare la richiesta ed allegare la fotocopia di un documento d'identità valido;
- Nel caso di minore il genitore deve dichiarare la patria potestà.

Modalità di ritiro

Il ritiro della copia di documentazione clinica (cartelle cliniche, referti ambulatoriali o del

SEZIONE SECONDA

Pronto Soccorso, documentazione radiografica: RX, TAC, RMN) può avvenire rivolgendosi direttamente allo sportello da parte:

- della persona interessata (con obbligo di esibire un documento d'identità valido);
- di persona delegata per iscritto (con l'obbligo di esibire un proprio documento d'identità valido e del paziente anche in copia);
- in caso di **minore** il genitore deve autocertificare la patria potestà o l'affidamento.
- nel caso di **persona deceduta** è necessaria l'autocertificazione della qualità di familiare o erede.

La documentazione può anche essere spedita tramite posta, recapitata in contrassegno, e le spese sono a carico del destinatario.

Le radiografie originali in visione si ritirano esclusivamente presentandosi direttamente allo sportello (non possono essere spedite per posta).

Per la copia della documentazione clinica spedita a mezzo posta (e recapitata in contrassegno) le spese sono a carico del destinatario.

Come effettuare il pagamento

Per pagare la copia richiesta, nel caso di ritiro diretto, occorre rivolgersi alla **Cassa Ticket**, al piano terra dell'ala monumentale dell'Ospedale Rizzoli (via G.C. Pupilli, 1). La Cassa Ticket ha i seguenti orari di apertura: dal lunedì al venerdì dalle ore 08.20 alle 12.20 e dalle ore 14.30 alle 16.30. E' anche possibile pagare utilizzando la **Cassa automatica** situata nella sala di attesa del Pronto Soccorso dell'Ospedale.

INFORMAZIONI

Ulteriori informazioni di dettaglio sulle strutture, sulle prestazioni e sulle modalità di accesso e fruizione sono fornite ai cittadini presso i seguenti punti informazione:

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Tel. 051.6366544 dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle 12.30

(nelle altre fasce orarie è attiva una segreteria telefonica)

Tel. 051.6366544 - Fax 051.6366546 e-mail: rel.pubblico@ior.it

Ufficio Accoglienza e Informazioni

Tel. 051.6366900 dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle 16.00, sabato e prefestivi dalle ore 08.00 alle 13.00 (nelle altre fasce orarie è attiva una segreteria telefonica)

Tel. 051.6366900 - Fax 051.6366902 e-mail: Info_urp@ior.it

Sito Internet Aziendale:

www.ior.it



Può essere chiamato da tutta Italia, sia dal telefono fisso che dal cellulare.
Operatori qualificati rispondono tutti i giorni dalle 08.30 alle 17.30,
e il sabato mattina dalle 08.30 alle 13.30.

Sezione terza

Standard di qualità che
l'Istituto si impegna
a rispettare nell'erogazione
delle proprie prestazioni



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA - ROMAGNA
Istituto Ortopedico Rizzoli di Bologna
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico



STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

L'Istituto Ortopedico Rizzoli si impegna a garantire in tutte le sue articolazioni organizzative standard qualitativi al fine di tutelare il diritto di salute dell'individuo e della collettività, il diritto di potere accedere ad un'assistenza sanitaria di qualità e rispondente alle esigenze di chi ne usufruisce.

L'Accreditamento Istituzionale dei Dipartimenti, la Certificazione ISO 9001:2000 dei Laboratori di Ricerca e di alcune Unità operative di tipo diagnostico, così come il Programma Aziendale di Gestione Integrata del Rischio, i Gruppi di Miglioramento e gli indagini di Qualità percepita forniscono il quadro concettuale e metodologico per ottemperare agli impegni e standard definiti.

Di seguito vengono descritte le "FUNZIONI" o Programmi aziendali individuati per la promozione, lo sviluppo ed il monitoraggio del miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate e della soddisfazione dei cittadini.

Ogni utente riceve le informazioni utili al momento opportuno per agevolare il suo accesso alla struttura e la sua permanenza tramite la:

- consegna di un opuscolo informativo al momento del ricovero;
- consegna di un opuscolo informativo al momento dell'accesso alla struttura per le visite ambulatoriali;
- consegna di un opuscolo informativo al momento dell'accesso in Pronto Soccorso;
- informazioni al momento della prenotazione circa la data e l'ora dell'appuntamento, la localizzazione del servizio di erogazione, la documentazione da portare all'atto dell'accesso;
- ogni operatore nello svolgere la sua attività favorisce la partecipazione degli utenti ascoltando i loro bisogni e fornendo le informazioni di propria competenza;
- ogni professionista sanitario fornisce all'utente le informazioni sul suo stato di salute, sui rischi connessi agli atti sanitari e sulle possibili alternative in coerenza con il suo ruolo professionale;
- ogni medico acquisisce il consenso informato in forma scritta nei casi previsti dalla legge o da disposizioni interne all'Istituto.

Ogni operatore adotta un comportamento che garantisce la dignità e il rispetto della persona:

- indossa costantemente durante il servizio il cartellino di riconoscimento;
- agisce con gentilezza e cortesia nell'interazione con l'utente;
- svolge le proprie azioni nel rispetto della privacy.

Ogni utente è messo nelle condizioni di esprimere il proprio parere sui servizi forniti e di ricevere risposta dall'Istituto nei tempi previsti dalla legge:

- a ogni segnalazione scritta e firmata viene fornita una risposta scritta entro 30 giorni.

Ogni utente riceve copia della documentazione sanitaria nei tempi stabiliti:

- cartella clinica entro 40 giorni dalla richiesta;
- documentazione ambulatoriale entro 15 giorni dalla richiesta;
- radiografie (lastra o CD) entro 40 giorni dalla richiesta.

A ogni utente è garantito un adeguato comfort alberghiero:

- ogni utente a dieta libera ha la possibilità di scegliere tra diverse opzioni di menù;
- ogni parente di un paziente ricoverato ha il diritto, dopo richiesta, di usufruire per il pasto di mezzogiorno della mensa aziendale;
- ogni bambino, adolescente o giovane ha la possibilità di usufruire di un servizio di continuità didattica nel caso di un ricovero prolungato.

E' garantito un impegno continuo per rispettare i tempi d'attesa massimi stabiliti dalla Regione per l'erogazione delle prestazioni sanitarie

Modalità di verifica degli impegni e standard dichiarati

L'Istituto dispone di diversi strumenti per monitorare l'effettivo raggiungimento degli standard dichiarati:

- attivazione annuale di indagini sulla qualità percepita mediante questionari elaborati all'interno di un gruppo di lavoro regionale;
- rilevazione interna di indicatori attraverso apposite schede di rilevazione o sistemi informatici di tipo amministrativo;
- audit sulle Cartelle cliniche

Oltre a standard di carattere generale si aggiungono standard specifici delle singole articolazioni organizzative riferite alle attività specifiche.

Qualità e Accredimento Aziendale

Il Sistema di gestione per la qualità sviluppato secondo i requisiti regionali per l'Accreditamento delle strutture sanitarie e i requisiti della Norma ISO 9001 sta creando le condizioni organizzative per definire le modalità di funzionamento dei processi e percorsi, i rispettivi standard e le modalità della loro verifica, al fine di poter promuovere il miglioramento continuo delle prestazioni erogate e la soddisfazione degli utenti.

Gestione dei Rischi e Sicurezza dei Pazienti

Da alcuni anni la **sicurezza dei pazienti** è diventata una questione centrale per le organizzazioni sanitarie e rappresenta oggi una primaria preoccupazione degli utenti, degli operatori sanitari e dei gestori dei servizi sanitari.

In coerenza con la normativa nazionale e regionale, dal 2007 presso lo IOR è presente una *Funzione aziendale di Risk management* ed un *Programma Aziendale di Gestione Integrata del Rischio*.

Il Programma costituisce l'occasione per mettere in relazione le componenti del "sistema della sicurezza aziendale", collegando i processi e i momenti di controllo, nonché per realizzare sinergie tra il Risk management con le "politiche" della Qualità e del Governo clinico.

Istituto Ortopedico Rizzoli di Bologna

Il Programma, sotto la responsabilità della Direzione Sanitaria, prevede l'istituzione di un "gruppo di regia" denominato Comitato Aziendale per la Gestione Integrata dei Rischi (CAGIR) che ha il compito di pianificare e monitorare le attività della sicurezza e la realizzazione di un modello integrato di attività clinico-assistenziali, tecniche e medico-legali con l'obiettivo di offrire un elevato livello di sicurezza per il paziente.

L'accento è posto in particolare sul miglioramento organizzativo ed il coinvolgimento attivo degli operatori sanitari nelle attività di gestione dei rischi, piuttosto che sulla individuazione delle responsabilità dei singoli, nella convinzione che questa sia la chiave della prevenzione degli errori e degli incidenti che possono avvenire in una organizzazione sanitaria.

Presso lo IOR sono applicati sistematicamente i più efficaci strumenti di risk management (incident reporting, fmea, rca, ecc) e sono state individuate le seguenti aree sulle quali intervenire prioritariamente per la riduzione dei rischi, anche con l'introduzione di sistemi informatizzati e tecnologie innovative: l'identificazione sicura dei pazienti, la sicurezza trasfusionale, la sicurezza nell'uso dei farmaci, la corretta gestione della documentazione sanitaria, la corretta comunicazione dei rischi e acquisizione dei consensi informati, la sorveglianza e prevenzione dei principali eventi avversi (cadute accidentali, lesioni da decubito, infezioni e complicanze chirurgiche).

"Miglioramento" Aziendale

L'Istituto Rizzoli ha istituito un **Gruppo di miglioramento** nell'ottica di un approccio integrato alla gestione dei sistemi aziendali orientato allo sviluppo del governo clinico, della qualità e della sicurezza dei servizi, con compiti di pianificazione e gestione di azioni di miglioramento.

Obiettivo del gruppo è quello di analizzare le criticità provenienti dalle segnalazioni dei cittadini e dai dati rilevati dall'elaborazione dei questionari somministrati nelle unità operative e nei servizi e dall'elaborazione della rilevazione degli indicatori rilevati a livello aziendale., individuando azioni che prevedono verifiche periodiche dei risultati raggiunti.

Il gruppo è presieduto dal Direttore Sanitario ed al Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico sono affidate le competenze di organizzazione e gestione degli incontri e della verifica del raggiungimento degli obiettivi.

Indagini di Gradimento della Qualità dei Servizi

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nell'ambito del continuo miglioramento, realizza periodicamente delle indagini di rilevamento del gradimento della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate.

I dati vengono posti all'attenzione delle Direzioni, al Comitato Consultivo Misto e del Gruppo di miglioramento aziendale e rese visibili anche nell'intranet aziendale.

Le analisi sono volte a valutare e misurare il gradimento e la soddisfazione dei cittadini rispetto agli aspetti della relazione e comunicazione, al comfort alberghiero, all'accessibilità ed alla qualità delle prestazioni.

Sezione quarta

Meccanismi di tutela degli utenti
e di verifica della qualità
delle prestazioni erogate.



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA - ROMAGNA
Istituto Ortopedico Rizzoli di Bologna
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico



MECCANISMI DI TUTELA E PARTECIPAZIONE

La tutela

Per "tutela" si intende la possibilità, propria di ogni cittadino, di presentare segnalazioni o reclami ogni qualvolta ritenga che si sia verificata una situazione o un comportamento che ha limitato o negato la fruibilità delle prestazioni. I riferimenti per la tutela, per coloro che accedono all'Ospedale Rizzoli sono:

- i Responsabili del reparto: il Responsabile medico per gli aspetti clinici e la Caposala per gli aspetti assistenziali, vigilano sul buon andamento dell'unità operativa. Qualora il paziente venga a trovarsi in situazioni di particolare difficoltà o si ritenga oggetto di un disservizio, può rivolgersi ai Responsabili;
- l'Ufficio Relazioni con il Pubblico: l'Ufficio è preposto, oltre che a fornire informazioni agli utenti, al tutelare l'accesso alle prestazioni, a raccogliere e verificare le osservazioni, a monitorare la soddisfazione, ad istruire e sottoporre alla Direzione Generale, alla Direzione Sanitaria ed alla Direzione del Servizio di Assistenza i reclami;
- le Associazioni di Tutela: presso l'Istituto non è presente una sede di tali associazioni ma, rivolgendosi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o all'Ufficio Accoglienza e Informazioni è possibile ottenere l'elenco di quelle presenti in Bologna;
- l'Amministrazione dell'Istituto: l'ordinamento vigente prevede che l'utente di un pubblico servizio, qualora si ritenga oggetto di un disservizio, possa anche avanzare un reclamo all'Amministrazione dell'Ente.

Diritti e Benefici Riconosciuti ai Cittadini

Diritto all'informazione e al consenso: è diritto della persona assistita avere informazioni sul proprio stato di salute, sulle indagini diagnostiche ed i trattamenti terapeutici. E' inoltre diritto della persona, preventivamente ed opportunamente informata, dare o negare il proprio consenso per i trattamenti proposti. Il medico non può intervenire senza il consenso della persona assistita, tranne che nelle situazioni di emergenza in cui il cittadino si trovi in pericolo di vita e nell'incapacità di esprimere il proprio consenso.

Diritto alla tutela della privacy: il diritto alla riservatezza si osserva nel raccogliere con la massima discrezione possibile le notizie sulla persona e sulle condizioni cliniche del malato e nell'effettuare gli interventi diagnostico-terapeutici nel rispetto del suo pudore. Il diritto alla riservatezza comporta, da parte degli operatori e professionisti sanitari, il dovere del segreto professionale o d'ufficio per tutte le notizie riguardanti il paziente. Informazioni sul suo stato di salute e sull'andamento delle cure praticate verranno date solo al paziente; ad altre persone, compresi i familiari, saranno comunicate solo previo consenso dell'interessato.

Ogni paziente può mantenere riservata l'informazione del suo ricovero. Tale scelta deve essere segnalata al momento dell'accettazione.

L'Istituto Ortopedico Rizzoli garantisce che il trattamento dei dati personali di coloro che accedono alle prestazioni si svolge nell'ambito delle funzioni istituzionali, nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali e della dignità dell'interessato.

Diritto all'autonomia: è possibile, da parte del paziente comunicare ai sanitari la

volontà di non essere disposto a sottoporsi ai trattamenti e/o terapie proposte. Qualora decidesse di interrompere il trattamento in corso, viene chiesto al paziente di firmare sulla cartella clinica una dichiarazione che comprovi questa sua intenzione.

Diritti degli anziani e dei portatori di handicap: gli anziani ed i portatori di disabilità, che non sono autosufficienti, hanno il diritto alla presenza continuativa in reparto di un loro congiunto, in accordo con il Responsabile del reparto.

Se il paziente autocertifica di essere tutelato dalla Legge 104/1992, il congiunto che lo assiste ha diritto di ricevere, gratuitamente in reparto, i due pasti giornalieri.

Diritti dei bambini ricoverati: il paziente in età pediatrica (0-15 anni compiuti) ha diritto ad avere vicino continuativamente un genitore, o persona delegata, che riceverà gratuitamente in reparto i tre pasti giornalieri. E' anche consentito ad un genitore, o persona indicata dalla famiglia, di assistere il bambino durante la fase induttiva dell'anestesia in sala operatoria.

Diritto alla continuità didattica per i minori: viene garantita la continuità didattica dei bambini e degli adolescenti ricoverati presso i reparti per la scuola dell'infanzia e per la scuola secondaria di primo e secondo grado.

Diritto alla scelta dei pasti: il paziente ha la possibilità di una scelta personalizzata dei propri pasti in base alle disponibilità presenti nel menù giornaliero e di potere seguire una dieta alimentare nei casi di particolari esigenze cliniche.

Diritto di consegna documentazione alla dimissione: il paziente ha diritto di avere, al momento della dimissione, una relazione completa relativa agli interventi, alle terapie ed alle cure effettuate durante al degenza.

Diritto alla libertà di culto religioso: diritto all'accesso in ospedale di un ministro del proprio culto religioso.

Diritto della fruizione della mensa: è possibile per i parenti dei pazienti, e/o loro accompagnatori, accedere alla mensa aziendale per il pasto di mezzogiorno, con il pagamento del costo dello stesso.

Diritto al rispetto degli impegni assunti: nella Carta dei Servizi, l'Istituto si è impegnato a garantire una serie di standard di qualità "dal lato degli utenti" nell'erogazione delle proprie prestazioni. L'utente ha il diritto di chiederne il rispetto.

Diritto a segnalare la propria insoddisfazione: l'utente che, nel corso del suo rapporto assistenziale con l'Istituto, venga a trovarsi in una situazione di disagio, ha diritto a manifestare la propria insoddisfazione all'Amministrazione dell'Ente attraverso le segnalazioni e l'espressione di giudizio con le indagini di qualità percepita.

Consigli per i Cittadini

Il reparto è contemporaneamente un "ambiente di vita", una "comunità di persone" ed una "struttura sanitaria". Per rendere più agevole il ricovero dei pazienti e l'operato di coloro che sono addetti alle cure ed all'assistenza, si indicano alcuni consigli per i pazienti ed i loro accompagnatori:

- tenere un comportamento responsabile, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri degenti, collaborando con il personale addetto alle cure ed evitando di creare disturbo e ostacolo alle attività del reparto;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi e mantenere in ordine la camera;
- rispettare gli altri pazienti, evitare rumori e parlare a bassa la voce;

Istituto Ortopedico Rizzoli di Bologna

- osservare il silenzio notturno per permettere il riposo degli altri pazienti;
- non ricevere visite al di fuori degli orari consentiti, salvo autorizzazione del Responsabile;
- non assumere farmaci oltre a quelli che vengono somministrati dal personale;
- non è possibile uscire dall'ospedale se non previa autorizzazione fornita dal Responsabile medico e dalla Caposala;
- è vietato fumare in tutti gli ambienti dell'ospedale;
- qualora il paziente venga a conoscenza di notizie riguardanti gli altri ospiti della camera o del reparto, soprattutto se sono di tipo clinico, è tenuto alla massima riservatezza.

Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) ha come compito istituzionale il garantire una comunicazione bidirezionale efficace tra il Rizzoli ed i suoi utenti.

Più in dettaglio le principali competenze dell'URP riguardano:

- l'ascolto ed il supporto del cittadino finalizzato alla definizione del suo "bisogno sanitario";
- l'informazione relativa ai servizi ed ai professionisti presenti in Istituto, alle prestazioni da questi erogate ed ai percorsi per l'accesso alle medesime;
- la predisposizione e l'aggiornamento della Carta dei Servizi;
- la rilevazione - sia informale e continuativa che attraverso la realizzazione periodica di apposite indagini - del gradimento dell'utenza rispetto alle prestazioni fruite;
- la verifica delle situazioni di disservizio o disagio evidenziati dagli eventuali reclami o suggerimenti prevenuti alla Direzione dell'Istituto e la cura della risposta ai rispettivi utenti;
- la sistematica messa a conoscenza delle Direzioni e delle Unità Operative dell'Istituto delle segnalazioni dell'utenza risultanti dalle rilevazioni e dai reclami o suggerimenti;
- lo svolgimento della funzione di segreteria organizzativa ed il supporto alle attività del Comitato Consultivo Misto dell'Istituto.

Presentazione di reclami, suggerimenti, elogi

L'Istituto Ortopedico Rizzoli riconosce come suo impegno la verifica costante dell'adeguatezza delle prestazioni offerte ed il miglioramento degli standard qualitativi delle stesse.

A questi fini si avvale della collaborazione degli utenti e definendo ed applicando il Regolamento di Pubblica Tutela che sancisce "...è diritto dei soggetti (utente direttamente o tramite parenti, affini o organismi di tutela dei diritti degli utenti o associazioni di volontariato) di presentare osservazioni, opposizioni o reclami contro atti o comportamenti che, a loro avviso, negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale oppure ledono i diritti di dignità e riservatezza degli

utenti” (art. 3, Regolamento di Pubblica Tutela approvato con delibera n. 143 del 25 marzo 2008).

Nel regolamento vengono anche descritte le modalità di presentazione dei reclami e la gestione da parte dell'URP. Si possono sintetizzare come di seguito descritte:

Come Presentare il Reclamo

Gli utenti possono esercitare il proprio diritto:

1. con lettera in carta semplice, debitamente sottoscritta ed inviata (per posta o fax) o consegnata direttamente all'URP;
2. comunicazione e-mail inviata all'URP;
3. compilazione di apposito modello, rilasciato dall'URP nelle sue sedi ed in distribuzione self service presso le bacheche URP presenti nelle Unità Operative e scaricabile anche dal sito internet aziendale;
4. colloquio con un funzionario dell'URP, alla presenza di un testimone;
5. colloquio con un Dirigente dell'Istituto.

FASI

L'URP ha predisposto una procedura che è stata distribuita a tutti i Direttori e Responsabili (come referenti individuati dell'istruttoria) dell'Istituto al fine di garantire una risposta a chi presenta una segnalazione e le fasi individuate sono:

1. raccolta del reclamo;
2. attivazione dell'istruttoria;
3. formulazione trasmissione della risposta;
4. attivazione di ulteriore istanza nel caso che il cittadino manifesti la sua insoddisfazione.

I termini per le risposte sono i seguenti:

1. viene fornita una tempestiva risposta (entro tre giorni) quando si tratta di casi di agevole definizione con riferimento alle conoscenze dirette dell'URP e che quindi non prevedono alcuna istruttoria;
2. per i reclami caratterizzati da maggiore complessità si attiva un'istruttoria (invio della segnalazione al Responsabile o alla Direzione interessata) con richiesta di elementi di riscontro entro 10 giorni (avvalendosi in casi particolari di altri 10 giorni aggiuntivi e dando riscontro al cittadino dell'avvenuto avvio della procedura);
3. la risposta deve essere fornita al cittadino entro e non oltre i 30 giorni dal ricevimento della segnalazione;
4. qualora il reclamo contenga anche una richiesta di indennizzo l'URP provvede a trasmettere copia anche all'Ufficio Gestione Sinistri;
5. qualora il reclamo contenga aspetti riconducibili alla gestione del rischio, l'URP provvede a trasmetterne copia anche al Responsabile del Risk Management aziendale.

Istituto Ortopedico Rizzoli di Bologna

Comitato Consultivo Misto

Il Comitato Consultivo Misto (CCM) è un organismo introdotto nelle aziende sanitarie dalla normativa della Regione Emilia-Romagna, in attuazione della normativa nazionale la quale prevede che, a tutela dei diritti dei cittadini, siano introdotti “organismi di consultazione” composti da una rappresentanza maggioritaria delle Associazioni di Volontariato e di Tutela dei Diritti e da una rappresentanza aziendale.

La stessa legge individua le dimensioni valoriali della “qualità dal lato degli utenti” sulle quali le associazioni possono intervenire e che sono: la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, le prestazioni alberghiere, le attività di prevenzione delle malattie. Quindi compiti primari dei CCM sono: l'assicurare i controlli di qualità dal lato della domanda con particolare attenzione ai percorsi di accesso ai servizi, l'individuare indicatori di qualità dei servizi dal lato dell'utenza, sperimentare modalità di raccolta e di analisi dei segnali di disservizio.

Il CCM del Rizzoli si è impegnato soprattutto nel:

- promuovere e monitorare la qualità della raccolta, da parte degli operatori, del “consenso informato” degli utenti sottoposti a prestazioni diagnostiche e di trattamento terapeutico;
- promuovere e sensibilizzare gli operatori verso gli aspetti dell'umanizzazione dell'assistenza e della relazione con i pazienti e/o loro familiari;
- vigilare su segnali di disservizio raccolti durante le visite presso le unità operative, durante la lettura delle segnalazioni dei cittadini (in forma anonima), analizzando i risultati delle indagini di qualità percepita svolte dall'URP e presentando proposte di miglioramento alla Direzione Generale dell'Ente.

Associazioni di Volontariato

Associazioni di supporto ai bisogni del malato

Si tratta di Associazioni in cui i volontari si rendono disponibili per i pazienti e i loro familiari per supportarli nella risoluzione dei problemi concreti connessi alla degenza.

Quelle che operano presso l'Istituto sono:

- **ASSOCIAZIONE VOLONTARI IOR:** I Volontari sono presenti nei reparti tutti i giorni dalle ore 14.00 alle 20.00, ad eccezione del Reparto di Chemioterapia dove svolgono la loro attività tutte le mattine fino alle ore 13.00, previo disponibilità dei volontari. La sede è sita al piano terra dell'ospedale ed è aperta al pubblico il LUNEDI' e il GIOVEDI' dalle ore 10.30 alle 12.30, telefono 051 6366947.

I servizi offerti sono: supporto psicologico a pazienti e loro accompagnatori, supporto per l'alimentazione ai pazienti allettati e non autonomi, supporto per alloggio e sistemazione notturna degli accompagnatori, acquisto di biglietti aerei e prenotazioni aeroporto, servizio assistenza per il viaggio, acquisti di prima necessità, accompagnamento presso Servizio Sociale dell'ospedale.

- **ASSOCIAZIONE CILLA:** l'Associazione si propone per risolvere i bisogni concreti dei malati e loro familiari, come ad esempio la ricerca di alloggio per gli accompagnatori, la condivisione del tempo con i malati nei reparti (tel. 340 5646392, 051 6350383).

Associazioni di tutela dei diritti del malato

Si tratta di Associazioni che tutelano il paziente allorché questo sia oggetto di un disservizio da parte di una struttura erogativa di prestazioni. Nessuna di tali associazioni ha una sede operativa presso l'Ospedale Rizzoli. Per segnalazioni ed intervento di supporto sono disponibili dei depliant informativi nella torre espositiva e all'Ufficio Accoglienza e Informazioni ove sono riportati i recapiti telefonici, le sedi e gli orari di apertura al pubblico.

Comitato Etico

Il Comitato Etico dell'Istituto Ortopedico Rizzoli è un organismo indipendente con la responsabilità di garantire la tutela dei diritti, della sicurezza e del benessere dei soggetti coinvolti in uno studio clinico e di fornire pubblica garanzia di tale protezione. Costituito ai sensi della normativa vigente e nominato con delibera del Direttore Generale, valuta sotto il profilo etico ed organizzativo i programmi di sperimentazione scientifica e terapeutica avviati dall'Istituto, fornendo anche pareri vincolanti su tutte le ricerche sperimentali e fornendo pareri sulle questioni etiche o di bioetica ad esso sottoposte. Il Comitato ha anche una funzione formativa e di animazione, in forza alla quale ispira e promuove momenti di riflessione, di informazione e sensibilizzazione etica all'interno dell'istituzione e tra le varie componenti, attraverso incontri, seminari, gruppi di studio.

Team Mediazione dei Conflitti in Ambito Sanitario

Presso il Rizzoli è disponibile un team di "mediatori" aziendali per l'ascolto dei pazienti "danneggiati", al fine di favorire un incontro fra le parti, consentendo, quindi, la riattivazione del dialogo. La mediazione è uno strumento attraverso il quale il mediatore viene inteso come un terzo neutrale il cui compito non è quello di suggerire soluzioni, ma quello di facilitare la relazione e permettere alle parti di ritrovare un canale di ascolto. Il suo compito non è quello di risolvere il conflitto, ma di rendere possibile un dialogo fra le parti attraverso una particolare tecnica di preparazione delle stesse al confronto. Il Team di mediazione viene attivato dalla Direzione Sanitaria nei casi di conflitto tra utente ed operatore sanitario, potenzialmente trattabili con le attività di ascolto e mediazione.

Comitato "Ospedale Senza Dolore"

Il Rizzoli partecipa al Progetto Ospedale senza dolore della Regione Emilia-Romagna. All'interno della nostra struttura ospedaliera è stato costituito un gruppo di lavoro, di cui fanno parte rappresentanti della Direzione Sanitaria, professionisti delle aree cliniche ed assistenziali ed un rappresentante del Comitato Consultivo Misto.

Le attività sono volte a:

- assicurare un osservatorio specifico del dolore a livello aziendale;
- coordinare i percorsi di formazione continua del personale sanitario sui temi del trattamento del dolore, la sua valutazione e l'uso dei farmaci analgesici;
- monitorare l'uso dei farmaci analgesici;
- applicare e monitorare protocolli e procedure per il trattamento dei diversi tipi di dolore;

Istituto Ortopedico Rizzoli di Bologna

- promuovere la distribuzione ai cittadini, in collaborazione con l'URP, di material informativo relativo alla cura del dolore.

Comitato Infezioni Ospedaliere

Il Comitato ha la responsabilità di gestire, organizzare, monitorare, controllare le “infezioni ospedaliere” attraverso l'applicazione di linee guida, l'elaborazione e l'applicazione di specifici protocolli e la formazione del personale. Inoltre, ha la funzione di implementare la sorveglianza ai fini della prevenzione di malattie trasmissibili, con particolare riferimento alle aree critiche.

Comitato per il Buon Uso del Sangue

Il Comitato per il Buon Uso del Sangue (CBUS) viene nominato a norma del Decreto Ministeriale 1 settembre 1995, art. 1 e 2. Esso ha i seguenti compiti:

- determinare gli standard e le procedure per l'utilizzazione del sangue
- definire la richiesta massima di sangue per tipo di intervento (MSBOS)
- promuovere la pratica della trasfusione di sangue autologo
- coinvolgere organizzativamente le unità operative di diagnosi e cura su programmi di risparmio di sangue, emocomponenti e plasmaderivati
- contribuire al perseguimento dell'autosufficienza del fabbisogno di sangue, emocomponenti e plasma derivati
- definire i controlli di sicurezza e verifica
- effettuare la valutazione della pratica trasfusionale nei singoli reparti
- favorire l'informatizzazione del sistema di donazione e trasfusione ospedaliero
- stabilire rapporti di collaborazione con i referenti per le attività trasfusionali delle case di cura private.

Il CBUS ha inoltre un ruolo fondamentale nell'emovigilanza e nella gestione del rischio. Il CBUS ha designato un gruppo di lavoro per la produzione di Linee Guida, protocolli e documenti trasfusionali.

Commissione Gestione Sinistri

E' presente una Commissione Gestione Sinistri, che si adopera per un efficace gestione dei sinistri (in collaborazione con la compagnia assicurativa), vagliando le richieste di risarcimento che pervengono all'Istituto, istruendo le pratiche relative a richieste di risarcimento, facendo proposte di transazione e curando la loro sollecita definizione, con compiti di valutazione del contenzioso, sia dal punto di vista economico che nell'ottica della prevenzione dei rischi clinico-assistenziali.

COSA STIAMO FACENDO

COSA STIAMO FACENDO

Cambiamenti importanti sono ancora in corso al Rizzoli, e verranno portati a compimento nei prossimi anni.



La ristrutturazione del Monoblocco Ospedaliero ha l'obiettivo di riorganizzare completamente l'ambiente dell'Ospedale, dotandolo di nuovi spazi per l'accettazione dei pazienti e di una più funzionale disposizione dei reparti e delle attività sanitarie e logistiche correlate. È un'opera molto impegnativa, con un cantiere aperto all'interno dell'Ospedale per molto tempo e un investimento ingente. Un'opera indispensabile, però, per rendere l'assistenza ospedaliera adeguata, anche in prospettiva, ai bisogni delle migliaia di pazienti che ogni anno arrivano da tutta Italia.

Ai bisogni dei pazienti più piccoli è dedicata un'altra ristrutturazione in corso, quella del Reparto di Chirurgia Ortopedica Pediatrica. Sono intorno ai 2000 i bambini e i ragazzini operati ogni anno al Rizzoli. Il tema del trauma che l'ospedale può rappresentare per loro è ormai ampiamente noto. Le soluzioni per evitarlo passano anche attraverso l'ambiente, e a questo è stata posta la massima attenzione nel progettare la ristrutturazione.



Il corridoio coperto più lungo di Bologna, gli affreschi di maestri come i Carracci, il Tiarini e il Vasari, la collina che nei secoli ha offerto la perfetta vista su Bologna divenendo Parco storico nell'Ottocento... sono solo alcuni scorci del patrimonio artistico e monumentale del Rizzoli. Un patrimonio che ha bisogno, anch'esso, di cure esperte. Grazie agli accordi stipulati con la Fondazione Carisbo e la

Fondazione Del Monte, il Rizzoli ha iniziato a restaurarlo per poterlo mettere a disposizione della città. E naturalmente dei suoi pazienti.

Redazione a cura di:

D. Negrini - Responsabile Ufficio Relazioni con il Pubblico, Istituto Ortopedico Rizzoli

Progetto grafico a cura di:

C. Ghinelli - Laboratorio di Oncologia Sperimentale, Istituto Ortopedico Rizzoli

Stampa a cura di:

G. Vannini, L.M. Toschi, M. Macchi - Centro stampa, Istituto Ortopedico Rizzoli

REVISIONE 1 ANNO 2010