

# Carta dei Servizi

Luglio 2013 - rev. 01



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA - ROMAGNA

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





## PRIMA SEZIONE

<b>PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO.....</b>	<b>12</b>
Cenni storici .....	12
La mission .....	12
La vision .....	13
I valori .....	13
Le strategie aziendali .....	13
Il governo clinico .....	14
L'Equality Assessment .....	14
L'Health Literacy .....	14
Il modello organizzativo.....	14
Le nostre sedi.....	14
<b>I DIPARTIMENTI.....</b>	<b>15</b>
DIPARTIMENTO PATOLOGIE ORTOPEDICHE TRAUMATOLOGICHE COMPLESSE.....	15
Unità Assistenziali.....	15
Laboratori di Ricerca .....	15
DIPARTIMENTO PATOLOGIE ORTOPEDICHE TRAUMATOLOGICHE SPECIALISTICHE.....	15
Unità Assistenziali.....	16
Laboratori di Ricerca .....	16
DIPARTIMENTO RIZZOLI RIT - RESEARCH INNOVATION E TECHNOLOGY .....	16
DIPARTIMENTO RIZZOLI-SICILIA.....	17
Unità Assistenziali.....	17

## SECONDA SEZIONE

<b>COSA CURIAMO .....</b>	<b>20</b>
<b>LE PRESTAZIONI EROGATE .....</b>	<b>20</b>
PRESTAZIONI SPECIALISTICHE .....	21
Visite in emergenza-urgenza .....	21
Visite specialistiche .....	21
Day service ambulatoriale diagnostico di reumatologia .....	21
Visite specialistiche per pazienti residenti all'estero .....	21
Prestazioni radiologiche .....	22
Esami di anatomia patologica.....	22
Servizio di teleconsulto .....	22
PRESTAZIONI DI RICOVERO .....	22
Ricovero d'urgenza .....	22
Ricovero ordinario .....	22
Ricovero in day surgery.....	23
Ricovero in day hospital pediatrico .....	23
Ricovero in day hospital riabilitativo.....	23
Ricovero ordinario con maggior comfort alberghiero .....	23
Ricovero ordinario in libera professione .....	23
Ricovero per pazienti residenti all'estero.....	24
Informazioni sulle liste di attesa per il ricovero .....	24
<b>LA BUSSOLA DEI NOSRI SERVIZI .....</b>	<b>25</b>
Prestazioni Specialistiche.....	26
Prestazioni di Ricovero.....	26
<b>MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI SUDDIVISE PER SEDI DI EROGAZIONE..</b>	<b>27</b>
ISTITUTO ORTOPEDICO RIZZOLI.....	27
Come raggiungerci.....	27
Visite in emergenza-urgenza .....	27
Visite ortopediche, fisiatriche e riabilitative, antalgiche, reumatologiche, di medicina rigenerativa, per pazienti con metastasi ossee.....	27
Visite di controllo .....	28
Viste erogate in regime di libera professione .....	28

Visite per artriti precoci .....	28
Visite di genetica medica .....	28
Densitometria, visite per osteoporosi e visite internistiche con esecuzione di densitometria .....	28
TAC, RMN, Ecografia .....	28
Radiografie.....	29
Anatomia patologica.....	29
Modalità di pagamento delle prestazioni.....	29
Il ricovero.....	29
Comfort alberghiero .....	29
Cosa fare prima del ricovero .....	29
Accesso e vita in reparto.....	29
Orari di visita ai pazienti ricoverati nei reparti di degenza .....	30
Orari di visita ai pazienti ricoverati in terapia intensiva .....	30
Orari di distribuzione del vitto .....	30
Accesso al servizio mensa .....	31
Sospensione temporanea del ricovero .....	31
Dimissione dal reparto .....	31
Servizio sociale .....	31
Come ottenere copia della documentazione clinica .....	32
Informazioni sulle strutture alloggiate.....	32
Possibilità alloggiate per accompagnatori e pazienti in trattamento presso la Sezione di Chemioterapia.....	32
Altri servizi.....	33
<b>ORTOPEDIA BENTIVOGLIO .....</b>	<b>33</b>
Come raggiungerci .....	33
Visite in emergenza-urgenza .....	34
Visite ortopediche .....	34
Visite di controllo .....	34
Viste erogate in regime di libera professione .....	34
Modalità di pagamento delle prestazioni.....	34
Il ricovero.....	35
Comfort alberghiero .....	35
Cosa fare prima del ricovero .....	35
Accesso e vita in reparto.....	35
Orari di visita ai pazienti ricoverati nei reparti di degenza .....	35
Orari di distribuzione del vitto .....	36
Accesso al servizio mensa .....	36
La sospensione temporanea del ricovero.....	36
La dimissione dal reparto.....	36
Servizio Sociale.....	36
Come ottenere copia della documentazione clinica .....	36
Informazioni sulle strutture alloggiate.....	37
Altri servizi.....	37
<b>DIPARTIMENTO RIZZOLI-SICILIA.....</b>	<b>38</b>
Come raggiungerci .....	38
Modulo di contatto nel sito web .....	38
Visite ortopediche e antalgiche .....	38
Visite di controllo .....	38
Visite erogate in regime di libera professione.....	38
Modalità di pagamento delle prestazioni.....	39
Il ricovero.....	39
Comfort alberghiero .....	39
Cosa fare prima del ricovero .....	39
Accesso e vita in reparto.....	39
Orari di visita ai pazienti ricoverati nei reparti di degenza .....	40
Orari di distribuzione del vitto .....	40
Sospensione temporanea del ricovero .....	40
Dimissione dal reparto .....	40

Come ottenere copia della documentazione clinica .....	40
Informazioni sulle strutture alloggiate.....	41
Altri servizi .....	41

## TERZA SEZIONE

<b>STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI .....</b>	<b>44</b>
QUALITA' E ACCREDITAMENTO AZIENDALE .....	45
GESTIONE DEI RISCHI E SICUREZZA DEI PAZIENTI .....	45
"MIGLIORAMENTO" AZIENDALE.....	45
INDAGINI DI GRADIMENTO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI .....	46

## QUARTA SEZIONE

<b>MECCANISMI DI TUTELA E PARTECIPAZIONE.....</b>	<b>48</b>
LA TUTELA.....	48
DIRITTI E BENEFICI RICONOSCIUTI AI CITTADINI .....	48
CONSIGLI PER I CITTADINI .....	49
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO.....	49
Presentazione di reclami, suggerimenti, elogi.....	50
Come presentare un reclamo.....	50
Fasi di gestione delle segnalazioni.....	50
COMITATO CONSULTIVO MISTO .....	51
ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO presenti nella sede di Bologna .....	51
ASSOCIAZIONI DI TUTELA DEI DIRITTI DEL MALATO .....	51
ASSOCIAZIONI PER IL MIGLIORAMENTO DELLA CURA.....	52
PROMOZIONE DELLA SALUTE E DEL BENESSERE PSICOLOGICO .....	52
COMITATO ETICO .....	52
TEAM MEDIAZIONE DEI CONFLITTI IN AMBITO SANITARIO .....	52
COMITATO "OSPEDALE SENZA DOLORE" .....	52
COMITATO INFEZIONI OSPEDALIERE .....	53
COMITATO PER IL BUON USO DEL SANGUE .....	53
COMMISSIONE GESTIONE SINISTRI .....	53



## Presentazione del Direttore Generale



*In questi anni abbiamo promosso l'innovazione dell'assistenza e della ricerca. Abbiamo cambiato l'organizzazione, le strutture, gli ambienti. In ospedale un grande cantiere è giunto al termine. Nuove tecnologie diagnostiche e reti informatiche sono state messe all'opera. Si è aggiunta una nuova sede a Bagheria, in provincia di Palermo. Tutto ciò ci consente di fornire ai cittadini prestazioni migliori, in migliori condizioni di comfort, in modo più accessibile.*

*Cambia di conseguenza anche la Carta dei Servizi, rinnovando il mandato di orientamento e informazione che le è affidato. A fianco del sito web e dell'informazione diffusa in ospedale, essa costituisce uno strumento al servizio dei cittadini che si trovano ad "avere a che fare" con il Rizzoli. Facile consultazione e fruibilità sono i criteri che ne hanno guidato la redazione.*

*Tra le novità della presente edizione (consultabile anche sul nostro sito aziendale: [www.ior.it](http://www.ior.it)) alcune sono particolarmente importanti. La Carta è articolata seguendo il percorso-tipo dell'utente all'interno dell'ospedale, per meglio rispondere alle sue necessità informative, ed in modo mirato alle diverse sedi ospedaliere: Bologna, Bentivoglio, Bagheria. Sono state inoltre rinnovate le informazioni relative alle attività di ricerca dei nostri Laboratori, che operano in sinergia e stretta collaborazione con reparti e servizi assistenziali, anche a seguito della costituzione del nuovo Dipartimento Rizzoli RIT per il trasferimento tecnologico.*

*E' stata confermata la particolare attenzione dedicata alle informazioni su tutela e partecipazione dei cittadini, per un miglioramento continuo dei nostri servizi grazie all'esperienza di chi ne usufruisce.*

*Confidiamo in questo modo di aver realizzato un documento utile agli utenti dell'Istituto e ringraziamo in anticipo chi volesse farci avere suggerimenti per migliorarla ulteriormente.*

*Il Direttore Generale*

*Dott. Giovanni Baldi*





## PREMESSA

La Carta, per le Amministrazioni pubbliche erogatrici di servizi alla cittadinanza, deve rappresentare un impegno formale e assunto pubblicamente a erogare le proprie prestazioni istituzionali, rispettando prefissati standard di qualità “dal lato dell’utenza”, che secondo la normativa vigente fanno riferimento alla personalizzazione e all’umanizzazione dei servizi, all’informazione, alla qualità delle prestazioni alberghiere e alla prevenzione.

Tale vuole essere anche la Carta dei Servizi adottata dall’Istituto Ortopedico Rizzoli che, secondo il modello predisposto dal Ministero della Salute, si articola nelle seguenti sezioni:

### **PRIMA SEZIONE:**

Presentazione dell’Istituto e principi fondamentali cui s’ispira la sua attività assistenziale;

### **SECONDA SEZIONE:**

Informazioni sulle singole unità operative e sulle prestazioni dalle stesse erogate;

### **TERZA SEZIONE:**

Standard di qualità che l’Istituto s’impegna a rispettare nell’erogazione delle proprie prestazioni;

### **QUARTA SEZIONE:**

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



# Prima Sezione

Presentazione dell'Istituto e  
principi fondamentali cui s'ispira  
la sua attività assistenziale.



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



### PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO



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 italiano ha dichiarato il Rizzoli Istituto di Ricovero e Cura a Carattere scientifico (IRCCS), riconoscendo l'alto livello di assistenza sanitaria raggiunto dall'istituto nel campo ortopedico e traumatologico.

Punto di forza dell'Istituto è la stretta integrazione tra l'attività di assistenza e l'attività di ricerca scientifica svolta dai laboratori di ricerca operanti presso Il Rizzoli che, inoltre, è sede d'insegnamento universitario.

L'Istituto Ortopedico Rizzoli (IOR) è parte integrante del Servizio Sanitario della Regione Emilia-Romagna, nel cui ambito svolge funzioni di alta qualificazione relativamente alle attività di assistenza, di ricerca e formazione.

Il Rizzoli, inoltre, è Hub regionale per le funzioni di ortopedia oncologica, chirurgia vertebrale, ortopedia pediatrica, revisione e sostituzione di protesi, terapia chirurgica delle gravi patologie infettive ossee, chirurgia del piede. Gestisce, inoltre, la banca del tessuto Muscolo-Scheletrico ed è identificato come Centro di riferimento nazionale per le malattie rare scheletriche.

### Cenni storici



L'Istituto Ortopedico Rizzoli è nato da un'idea di un grande chirurgo, Francesco Rizzoli, congiunta a un

considerevole lascito e dall'opera dell'avvocato Giuseppe Bacchelli che riuscì, in quindici anni, a trasformare un 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 '800 e inizio '900 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 con la legge 833/78, il Rizzoli fu trasformato in Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico di diritto pubblico. Per effetto di tale trasformazione, acquisito anche l'immobile di Via di Barbiano 1/10, furono creati i Laboratori di Ricerca che hanno consentito all'Istituto di divenire uno dei Centri di Ricerca per la patologia muscolo-scheletrica più importante a livello nazionale e internazionale.

Dall'agosto 2009 il Rizzoli ha attivato anche un reparto di ortopedia distaccato presso l'Ospedale di Bentivoglio, in provincia di Bologna, e dal febbraio 2012 un Dipartimento di Ortopedia presso Villa Santa Teresa a Bagheria, in provincia di Palermo.

### 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, aderendo alle attività della rete nazionale degli IRCCS nelle patologie muscolo-

scheletriche, aderendo alla rete Regionale dell'Alta Tecnologia per la promozione della ricerca industriale e il trasferimento tecnologico e inserendosi in attività di livello internazionale.

## 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,
- potenziamento della ricerca traslazionale in ambito muscolo scheletrico,
- trasferimento tecnologico dei risultati della ricerca anche in ambito industriale,
- soddisfacimento delle necessità legate alle richieste territoriali di ortopedia generale, traumatologia e riabilitazione,
- realizzazione della rete regionale Hub e Spoke,
- impegno a collaborare per ridurre la mobilità extra-regionale,
- impegno a svolgere anche un ruolo guida nell'informazione e formazione della cittadinanza (empowerment), per la prevenzione e la cura delle malattie muscolo-scheletriche nelle diverse età della vita.

## I valori

L'Istituto orienta il suo operato alla centralità del cittadino poiché riconosciuto come titolare del diritto alla salute e destinatario del servizio offerto.

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

- **Eguaglianza ed equità:** tutti i cittadini hanno pari opportunità di accesso ai servizi e parità di trattamento rispetto alle medesime esigenze diagnostico-terapeutiche (senza discriminazioni di nazionalità, etnia, religione, sesso, provenienza).
- **Continuità assistenziale:** intesa come impegno della stabilità e regolarità di funzionamento dei servizi e presa in carico del paziente.

- **Diritto di scelta:** è consentito, compatibilmente con l'organizzazione, il 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 a 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 ad assicurare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni espressi dai cittadini, stabilendo al contempo un rapporto ottimale tra i risultati a 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 di altissima qualità, offrendo risposta ai fabbisogni di alta complessità nell'area dell'ortopedia, sia sul piano assistenziale sia sul piano della ricerca.

Le strategie aziendali di lungo periodo sono orientate a:

- perseguire sempre più alti livelli d'integrazione tra ricerca e assistenza
- continuare a essere il "punto di riferimento di eccellenza" a livello regionale, nazionale e internazionale sulla ricerca e l'assistenza in campo ortopedico;
- potenziare il know-how degli specialisti, anche garantendo il trasferimento delle competenze dei professionisti più esperti operanti nell'Istituto (empowerment del personale);
- facilitare l'interscambio di professionisti in ambito europeo e nazionale potenziando la collaborazione tra i laboratori di ricerca dell'Istituto ed i Laboratori di Ricerca Regionale dell'Alta Tecnologia e tra questi e altri Istituti di eccellenza o aziende del settore industriale;
- promuovere l'attività didattica assicurando ai professionisti in formazione lo sviluppo di conoscenze specialistiche di eccellenza in ambito



muscolo scheletrico;

- sviluppare nuovi e sempre più efficienti modelli organizzativi che facilitino l'integrazione tra assistenza e ricerca, tra Università e Servizio Sanitario.

### Il governo clinico

Il governo clinico è una “strategia mediante la quale le organizzazioni sanitarie si rendono responsabili del miglioramento continuo della qualità dei servizi e del raggiungimento-mantenimento di elevati standard assistenziali, stimolano la creazione di un ambiente che favorisca l'eccellenza professionale”.

In linea con questa definizione, il Rizzoli ha quindi previsto un sistema di governo clinico che possa rappresentare un approccio allo sviluppo, alla gestione e 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.

### L'Equality Assessment

Il Rizzoli partecipa, con il suo board aziendale, al progetto regionale i cui obiettivi consistono nel rendere il principio di equità un elemento cardine e pervasivo della programmazione aziendale e delle modalità di accesso ed erogazione dei servizi rispetto alle diversità che oggi caratterizzano le comunità regionali e verso cui il Piano Sociale e Sanitario Regionale fa preciso riferimento, in quanto “sono a rischio le capacità” di specifiche fasce di popolazione (per le differenze culturali, di genere, di età, di disabilità, vulnerabilità sociale) nell'utilizzo delle risorse messe a disposizione. In particolare, gli obiettivi del progetto sono finalizzati a rendere sistematica l'attività di valutazione dell'equità all'interno delle Aziende Sanitarie, in una prospettiva di

processo continuo di miglioramento dei diversi livelli: programmazione, accesso ai servizi e loro erogazione.

### L'Health Literacy

La Regione Emilia Romagna ha avviato nel corso del 2011 il “Progetto per lo sviluppo e le competenze di Health Literacy in ambito oncologico nelle aziende sanitarie della Regione Emilia Romagna” a cui l'Istituto ha aderito costituendo un board aziendale composto da comunicatori, infermieri e medici delle unità operative ad indirizzo oncologico.

Le azioni previste sono tese a rendere efficace tanto la comunicazione orale quanto quella scritta (materiale informativo scritto), in particolare quando il ciclo di gestione della malattia è particolarmente lungo (malattie croniche e oncologiche).

### Il modello organizzativo

L'Istituto, così come dichiarato nell'Atto Aziendale e nel Regolamento Organizzativo, ha definito il proprio assetto su un'organizzazione di tipo dipartimentale. Il Dipartimento, infatti, rappresenta la struttura organizzativa gestionale dell'Istituto, è la sede in cui si esercita il Governo Clinico e favorisce il rapido passaggio delle conoscenze e delle metodologie dall'ambito della ricerca alla pratica clinica, interessando anche la didattica e la formazione.

### Le nostre sedi

L'Istituto Ortopedico Rizzoli ha più sedi.

La sede principale è a Bologna, presso cui si trovano anche la direzione, gli uffici amministrativi ed il Centro di ricerca Codivilla-Putti, presso l'Ospedale di Bentivoglio e di Budrio si trova l'Ortopedia Bentivoglio e, a Bagheria in provincia di Palermo, è stato attivato il Dipartimento Rizzoli-Sicilia.

## I DIPARTIMENTI

### DIPARTIMENTO PATOLOGIE ORTOPEDICHE TRAUMATOLOGICHE COMPLESSE

Il Dipartimento è orientato, in particolare, alla cura in urgenza ed in elezione delle patologie ortopediche e traumatologiche complesse. All'interno del Dipartimento trovano spazio anche i processi clinici di ricerca in ambito rigenerativo e nel campo dei trapianti.

Il Dipartimento svolge, per la parte di competenza, attività didattico formative per i corsi di laurea e di specializzazione.

Direttore del Dipartimento delle Patologie Ortopediche-Traumatologiche Complesse è il Prof. Sandro Giannini, Vicedirettore è la Dott.ssa Milena Fini.

#### Unità Assistenziali

##### Strutture Complesse

- Anestesia e Terapia Intensiva  
Post Operatoria e del Dolore  
Dr Stefano Bonarelli
- Clinica Ortopedica e Traumatologica I  
Prof. Sandro Giannini
- Clinica Ortopedica e Traumatologica II  
Prof. Maurilio Marcacci
- Medicina Fisica e Riabilitativa  
Prof.ssa Maria Grazia Benedetti

##### Strutture Semplici Dipartimentali

- Chirurgia Ortopedica Conservativa e Tecniche innovative  
Dr Dante Dallari
- Chirurgia di Revisione della Protesi d'anca e Sviluppo Nuovi Impianti  
Dr Giovanni Pignatti
- Medicina Generale  
Prof. Sandro Giannini f.f.
- Patologia Clinica  
Dr.ssa Loredana Pratelli
- Pronto Soccorso  
Dr Marco Nigrisoli
- Radiologia interventistica angiografica  
Dr Giuseppe Rossi
- Reumatologia  
Prof. Riccardo Meliconi
- Coordinamento della Ricerca

Anestesiologica  
Prof. Battista Borghi

### Laboratori di Ricerca

#### Strutture Complesse

- Laboratorio di Analisi del movimento e valutazione funzionale - Clinica protesi  
Prof. Sandro Giannini
- Laboratorio di Biologia cellulare muscolo scheletrica  
Prof. Nadir Mario Maraldi
- Laboratorio di Biomeccanica e innovazione tecnologica  
Prof. Maurilio Marcacci
- Laboratorio di Immunoreumatologia e rigenerazione tissutale  
Prof. Andrea Facchini

#### Strutture Semplici Dipartimentali

- Fisiopatologia ortopedica e medicina rigenerativa  
Prof. Nicola Baldini
- Patologia delle infezioni associate all'impianto  
Prof.ssa Carla Renata Arciola
- Laboratorio Studi preclinici e chirurgici  
Dr.ssa Milena Fini

### DIPARTIMENTO PATOLOGIE ORTOPEDICHE TRAUMATOLOGICHE SPECIALISTICHE

Il Dipartimento è orientato prevalentemente all'erogazione di prestazioni di alta specialità in campo ortopedico e traumatologico ed oncologico muscolo-scheletrico di tipo clinico-assistenziale.

In ambito ortopedico particolare attenzione viene rivolta alle patologie pediatriche, del rachide, articolari con peculiare riguardo per spalla-gomito, anca e ginocchio, in particolare per la chirurgia protesica. All'interno del Dipartimento trovano spazio anche i processi di sviluppo della ricerca relativamente alle specialità ortopediche ed oncologiche caratterizzanti il Dipartimento.

Il Dipartimento svolge, per la parte di competenza, attività didattico formative per i corsi di laurea e di specializzazione.

Direttore del Dipartimento delle Patologie Ortopediche-Traumatologiche Specialistiche è il Dr Aldo Toni, Vicedirettore è il Dr Roberto Rotini.

## Unità Assistenziali

### Strutture Complesse

- Chirurgia della spalla e del gomito  
Dr Roberto Rotini
- Chirurgia vertebrale a indirizzo  
Oncologico e degenerativo  
Dr Stefano Boriani
- Clinica Ortopedica e Traumatologica  
III a prevalente indirizzo Oncologico  
Prof. Sandro Giannini f.f.
- Ortopedia Bentivoglio  
Dr Mauro Girolami
- Ortopedia e Traumatologia Pediatrica  
Dr Onofrio Donzelli
- Ortopedia-Traumatologia  
e Chirurgia protesica e dei  
reimpianti d'anca e di ginocchio  
Dr Aldo Toni
- Radiologia diagnostica e interventistica  
Dr Ugo Albisinni
- Servizio di Immunoematologia e  
Medicina Trasfusionale e Banca delle  
cellule e del tessuto muscolo-scheletrico  
Dr Pier Maria Fornasari

### Strutture Semplici Dipartimentali

- Anatomia e istologia patologica  
Dr Aldo Toni f.f.
- Chemioterapia dei tumori  
dell'apparato locomotore  
Dr Stefano Ferrari
- Chirurgia delle deformità del rachide  
Dr.ssa Tiziana Greggi
- Chirurgia ricostruttiva articolare  
dell'anca e del ginocchio  
Dr Ermanno Martucci
- Genetica medica e  
malattie rare ortopediche  
Dr Luca Sangiorgi

### Altre Strutture

- SS Chirurgia Generale e Toracica  
Dr Michele Rocca

## Laboratori di Ricerca

### Strutture Complesse

- Laboratorio di Oncologia Sperimentale  
Dr Piero Picci
- Laboratorio di Tecnologia Medica  
Dr Aldo Toni

## DIPARTIMENTO RIZZOLI RIT RESEARCH INNOVATION E TECHNOLOGY

Questo Dipartimento è prevalentemente orientato alla ricerca traslazionale i cui risultati sono potenzialmente oggetto di trasferimento tecnologico.

L'attività dei Laboratori di ricerca del Dipartimento è caratterizzata dalle relazioni con il mondo industriale afferente alle Aree Biomedica, Farmaceutica, Biomeccanica, Informatica Clinica, instaurate allo scopo di favorire la ricaduta industriale dei risultati della ricerca svolta, siano essi brevetti, prove e test, metodiche e processi produttivi innovativi.

Il Dipartimento è nato grazie alla collaborazione tra lo IOR e l'Assessorato Attività Produttive della Regione Emilia-Romagna, e si inserisce nella Rete Regionale dell'Alta Tecnologia, cosiddetta "Rete dei Tecnopoli" nell'Area delle scienze della Vita e Tecnologie per la Salute.

Direttore del Dipartimento Rizzoli RIT è il Prof. Andrea Facchini, Vicedirettore è il Dr Luca Sangiorgi.

Il Dipartimento è composto da **6 Strutture di Ricerca:**

- Laboratorio BIC  
Dr Aldo Toni
- Laboratorio BITTA  
Dr.ssa Milena Fini
- Laboratorio CLIBI  
Dr Luca Sangiorgi
- Laboratorio NABI  
Prof. Maurilio Marcacci
- Laboratorio PROMETEO  
Dr Pier Maria Fornasari
- Laboratorio RAMSES  
Prof. Andrea Facchini



## DIPARTIMENTO RIZZOLI-SICILIA

Questo Dipartimento è orientato, in particolare, all'attività clinico- assistenziale e alla ricerca clinica rivolta alla popolazione del bacino di utenza della Regione Sicilia.

Il Dipartimento è stato istituito sulla base del Protocollo di Intesa siglato tra le Regioni Sicilia ed Emilia-Romagna, e all'interno del Dipartimento e con le funzioni specialistiche necessarie tramite strutture ad esso afferenti svolgono attività programmata di tipo ambulatoriale e di ricovero, di chirurgia ortopedica e oncologica integrate con medicina riabilitativa e day surgery accordi convenzionali con ospedali dell'area.

Direttore del Dipartimento Rizzoli-Sicilia è il Dr Stefano Liverani.

### Unità Assistenziali

- Ortopedia Generale  
Prof. Cesare Faldini
- Ortopedia Oncologica  
sarà attiva nel 2014
- Medicina Fisica e Riabilitativa  
Prof. Cesare Faldini
- Anestesia e Terapia Intensiva post operatori  
Dr Stefano Bonarelli
- Day Surgery Ortopedia Generale  
Prof. Cesare Faldini



# Seconda Sezione

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



## 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;
- ortopedia pediatrica;
- chirurgia della spalla;
- chirurgia del piede;
- chemioterapia dei tumori muscolo-scheletrici;
- radiologia interventistica

Il Rizzoli è anche sede di importanti funzioni regionali che partecipano alla rete dei servizi e sono parte integrante della programmazione e degli obiettivi regionali e tali funzioni riguardano:

- la funzione di hub nell'ambito della rete regionale ortopedica, organizzata secondo il modello hube spoke per le linee di servizio di ortopedia oncologica, chirurgia vertebrale, ortopedia pediatrica, revisione e sostituzione protesi, terapia chirurgica delle gravi patologie infettive ossee, chirurgia del piede;
- la funzione di hub per le malattie rare dell'apparato muscolo-scheletrico;
- l'attività di registrazione di impianti e espunti di protesi ortopediche;
- medicina rigenerativa

- banca delle cellule e del tessuto muscolo-scheletrico.

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".

Durante l'anno 2011 è stato firmato un protocollo d'intesa tra la Regione Sicilia e la Regione Emilia-Romagna tramite l'approvazione del "Piano di collaborazione tra l'Istituto Ortopedico Rizzoli e Regione Siciliana per l'attivazione di una struttura ortopedica presso la Struttura Villa Santa Teresa di Bagheria". Tale progetto è nato dall'esigenza della Regione Siciliana di riorganizzare la rete regionale dei servizi sanitari al fine di ampliare in loco l'offerta ortopedica e riabilitativa, avviando anche percorsi di ricerca e riducendo la mobilità extraregionale.

La Regione Emilia-Romagna, dotata di strutture sanitarie di eccellenza, ha inteso valorizzare le risorse presenti in tali centri, riducendo le liste di attesa e la mobilità sanitaria, favorendo l'integrazione tra le regioni anche in funzione dello sviluppo della ricerca traslazionale.

Nel 2012 presso il Dipartimento Rizzoli-Sicilia sono state avviate le attività di degenza ortopedica e riabilitativa e le visite specialistiche.

## LE PRESTAZIONI EROGATE

L'Istituto eroga prestazioni di Pronto Soccorso, prestazioni in regime di ricovero – sia d'urgenza che programmate – prestazioni diagnostiche e/o terapeutiche in regime ambulatoriale.

A seconda della sede di erogazione vi sono delle variabili che interessano sia la tipologia delle prestazioni sia le modalità di accesso alle stesse, ma la descrizione delle prestazioni e le informazioni sulle liste di attesa per il ricovero sono comuni.

Pertanto, per una più facile consultazione della Carta, si è ritenuto di descrivere tutte le tipologie di prestazioni che l'Istituto

eroga indipendentemente dalla sede di erogazione e per i dettagli di rimandare alle singole schede delle sedi dell'Istituto.

### PRESTAZIONI SPECIALISTICHE

#### Visite in emergenza-urgenza

Vengono erogate dal Pronto Soccorso e il servizio è finalizzato ad accogliere persone con problemi acuti di natura ortopedico traumatologica.

L'accesso alle sale visite del Pronto Soccorso è regolato con 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 mediante il codice colore:

- ROSSO situazione di emergenza
- GIALLO caso urgente
- VERDE caso meno urgente
- BIANCO caso non urgente, accesso improprio

A seguito di indicazione del medico di guardia può essere disposto un ricovero d'urgenza.

Presso il servizio vengono rilasciati i certificati di malattia dei pazienti mediante modalità telematica.

L'applicazione dei ticket, per i pazienti non in possesso di esenzione, viene effettuata secondo le normative vigenti.

#### Visite specialistiche

Presso l'Istituto, vengono erogate visite specialistiche ortopediche e fisiatriche, visite di terapia antalgica, visite reumatologiche, visite anestesilogiche, visite di medicina rigenerativa ortopedica traumatologica, visite per pazienti con metastasi ossee, visite per patologia ortopedica e per la rigenerazione osteoarticolare, visite per artriti precoci, visite di genetica medica, visite oncologiche e di chirurgia generale, densitometrie e visite internistiche.

L'Istituto è impegnato nell'assicurare ai pazienti, nell'arco di un unico accesso, 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 del ticket).

L'Istituto partecipa all'attuazione del protocollo interaziendale metropolitano finalizzato a garantire in via d'urgenza, ai cittadini del territorio di riferimento, alcune prestazioni che necessitano di essere erogate entro le 24 ore o entro 7 giorni dalla prescrizione (urgenze differite).

Nell'ambito della normativa vigente, i professionisti svolgono anche attività libero professionale di diagnosi e cura, in Bologna e in altre città italiane, rispetto alla quale l'Amministrazione dell'ente ha fissato un tariffario, garantisce le informazioni utili per l'accesso e vigila sulla qualità "dal lato dell'utenza" delle prestazioni erogate.

#### Day service ambulatoriale diagnostico di reumatologia

La scelta di attivare il servizio è motivata dalla necessità di strutturare percorsi clinico-organizzativi per favorire l'accesso e migliorare la presa in carico di pazienti portatori di patologie reumatiche meno frequenti ma con una incidenza nella popolazione più giovane e ad andamento prognostico più severo, spesso diagnosticate in ritardo.

L'organizzazione del Day Service evita la frammentarietà delle prestazioni clinico-assistenziali e garantisce la tempestività della cura attraverso prestazioni ambulatoriali specialistiche da erogare entro 30 giorni dall'attivazione del percorso, con un massimo di tre accessi.

#### Visite specialistiche per pazienti residenti all'estero

I cittadini appartenenti all'Unione Europea possono accedere alle visite in regime ordinario con modello E112 o S2, accompagnato dalla prescrizione su ricetta di un medico del SSN italiano. Tutti i cittadini (appartenenti all'Unione Europea e non appartenenti all'UE) possono accedere alle visite in regime di Libera Professione (caratterizzate dalla scelta del medico da cui farsi visitare) che sono a pagamento.



## Prestazioni radiologiche

Presso l'Istituto vengono erogate TAC, RMN ed ecografie osteoarticolari in regime di convenzione con il SSN, mentre le radiografie vengono erogate solo in libera professione.

## Esami di anatomia patologica

Al Servizio di Anatomia Patologica, ordinariamente, si rivolgono le unità operative chirurgiche, sia interne che esterne. Comunque, anche singoli utenti possono rivolgersi direttamente al servizio.

## Servizio di teleconsulto

L'Istituto Ortopedico Rizzoli ha attivato da tempo un 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 dell'Istituto.



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. Anche i pazienti che

sono in attesa di intervento presso l'Istituto Ortopedico Rizzoli possono usufruire del servizio di teleconsulto per effettuare la visita di idoneità anestesiologicala e ricevere la consulenza del medico internista.

### Come avviene una visita

Il paziente può effettuare la prenotazione telefonando, nei giorni di lunedì, mercoledì e venerdì, dalle 9.00 alle 13.00, al numero 051-302922. L'operatore del Call Center indicherà il tele-ambulatorio più vicino alla località di residenza e le modalità del servizio.

In caso di prenotazione il caso clinico verrà sottoposto agli specialisti dell'Istituto e la visita si svolgerà entro pochi giorni dalla prenotazione e tale prestazione sarà

in regime di Libera Professione. I tele-ambulatori attivi, al momento, si trovano nelle seguenti città: Bagheria (PA), Bari, Cosenza, Lecce, Napoli, Siracusa.

## PRESTAZIONI DI RICOVERO



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.

## Ricovero d'urgenza

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 dei 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.

Prima del ricovero il paziente, su indicazione dell'ortopedico, può essere sottoposto a visita anestesiológica finalizzata alla valutazione preventiva, alla preparazione dei pazienti che devono essere sottoposti ad interventi complessi, e alla prescrizione dell'autodonazione ematica – particolarmente per la chirurgia protesica.

### Ricovero in 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 alberghiero (subordinatamente alla disponibilità del posto letto, da verificare al momento), 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.

### 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 all'estero 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'équipe 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 appartenenti all'Unione Europea possono accedere alle cure sanitarie programmate tramite il Modello E112 o S2, rilasciato dall'autorità sanitaria del paese di origine. In tal caso il paziente viene trattato come se appartenesse al Servizio Sanitario Nazionale, cioè non paga il ricovero.

I cittadini di paesi NON appartenenti all'Unione Europea possono essere ricoverati esclusivamente pagando la corrispondente tariffa.

Questa è composta da una parte relativa alla prestazione medica (es. intervento di artroprotesi d'anca) ed una parte relativa alla sistemazione alberghiera prescelta.

### 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 e 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 nell'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.

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.

## LA BUSSOLA DEI NOSRI SERVIZI

Ulteriori informazioni di dettaglio sulle prestazioni, sulle modalità di accesso e sulle sedi erogatrici sono fornite ai cittadini dall'**Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)** tramite:

- risposta telefonica:  
tel. 051 6366900 dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle 15, prefestivi dalle ore 8 alle 13;  
tel. 051 6366544 dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 12.30;
- apertura al pubblico dell'ufficio (sito in area esterna all'ospedale, Via G. Pupilli n.1, Bologna) dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle 15, prefestivi dalle ore 8 alle 13;
- posta elettronica: [info\\_urp@ior.it](mailto:info_urp@ior.it); rel. pubblico@ior.it, [urp@pec.ior.it](mailto:urp@pec.ior.it);
- fax: numero 051 6366546;
- materiale informativo esposto nei totem espositivi presenti in ospedale in Poliambulatorio.

L'URP collabora anche per l'inserimento delle informazioni nel sito web aziendale ([www.ior.it](http://www.ior.it)) e nella banca dati del Numero Verde Unico Regionale

Nelle successive tabelle sono elencate le prestazioni, la sede ed il regime di erogazione.



## Prestazioni Specialistiche

Sede di erogazione	IOR sede Bologna		Ortopedia Bentivoglio		Dipartimento Rizzoli-Sicilia	
	SSN	LP	SSN	LP	SSN	LP
Erogare in regime di:						
Ambulatorio per emergenza urgenza (Pronto Soccorso)	●		●	●		
Ambulatorio per prime visite ortopediche	●	●	●		●	●
Ambulatorio per visite di controllo	●	●	●		●	●
Ambulatorio per visite ortopediche post Pronto Soccorso	●	●	●			
Ambulatorio per visite fisiatriche e riabilitative	●	●				
Ambulatorio Chirurgia Generale		●				
Ambulatorio di Oncologia*		●				
Ambulatorio terapia antalgica	●	●			●	
Ambulatorio di reumatologia	●	●				
Ambulatorio di medicina rigenerativa in ortopedia e traumatologia	●					
Ambulatorio per pazienti con metastasi ossee	●					
Ambulatorio patologia ortopedica e rigenerazione osteoarticolare	●					
Ambulatorio artriti precoci	●					
Ambulatorio genetica medica	●					
Visite internistiche con esecuzione di densitometria	●	●				
Visite per osteoporosi	●	●				
Ambulatorio visite anestesilogiche pre ricovero	●				●	
Ambulatorio di consulenza anestesilogica		●				
TAC, RMN, ecografie	●	●				
Radiografie		●				
Anatomia Patologica	●					
Day service reumatologico	●					

\*Si intende la visita per trattamenti di chemioterapia e la prestazione viene erogata in regime di convenzione con il SSN solo dopo avere effettuato visita specialistica ortopedica

Legenda:

SSN: erogare in regime di convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale; LP: erogare in regime di Libera professione intramoenia

## Prestazioni di Ricovero

Sede di erogazione	IOR sede Bologna		Ortopedia Bentivoglio		Dipartimento Rizzoli-Sicilia	
	SSN	LP	SSN	LP	SSN	LP
Ricovero d'urgenza	●		●			
Ricovero ordinario	●		●		●	
Ricovero in day surgery	●		●		●	
Ricovero in day hospital pediatrico	●					
Ricovero in day hospital riabilitativo	●					
Ricovero ordinario con maggior comfort alberghiero	●				●	
Ricovero ordinario in libera professione	●				●	

## MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI SUDDIVISE PER SEDI DI EROGAZIONE

### ISTITUTO ORTOPEDICO RIZZOLI

*Sede Ospedaliera:*

**Via G.C. Pupilli n. 1 - 40136 Bologna**

*Poliambulatorio:*

**Via di Barbiano n. 1/13 - 40136 Bologna**

*Istituto di Ricerca:*

**Via di Barbiano n. 1/10 - 40136 Bologna**

*Sede del:*

Dipartimento Patologie Ortopediche  
Traumatologiche Complesse,

Dipartimento Patologie Ortopediche

Traumatologiche Specialistiche e del  
Dipartimento Rizzoli RIT.

In esso sono presenti il Pronto Soccorso, i reparti di degenza, il Servizio di Radiologia (radiologia convenzionale, Ecografia, TAC, RMN), gli ambulatori ospedalieri e, in una sede distaccata, il Poliambulatorio con annesso un servizio di radiologia.

### Come raggiungerci

*Per chi viene in auto e va in Ospedale:*

uscire dall'autostrada e seguire i cartelli con l'indicazione per il centro di Bologna. Una volta raggiunti i viali intorno al centro storico seguire i cartelli con l'indicazione **"Ospedale Rizzoli"**.

Per chi viene da Est occorre giungere fino a Porta San Mamolo e qui imboccare via San Mamolo verso Sud (allontanandosi dal centro della città). Quindi imboccare via A.Codivilla (la seconda a sinistra) per giungere fino a Piazzale G.Bacchelli dove inizia la breve via di accesso all'ospedale (via G.C. Pupilli).

Per chi viene da Ovest giungere sino a Porta Castiglione e qui imboccare via Castiglione verso Sud (allontanandosi dal centro della città). Imboccare quindi via Putti sulla destra e dopo qualche centinaio di metri in salita si raggiunge Piazzale G.Bacchelli e via G.C.Pupilli, con l'ingresso all'ospedale.

*Per chi viene in auto a va al*

*Poliambulatorio-Centro di ricerca:*

Seguire i cartelli per il **"Poliambulatorio Rizzoli"**: percorrere i viali fino a Porta Castiglione, quindi procedere in direzione Sud (allontanandosi dal centro storico) per via Castiglione che diviene, successivamente, via di Barbiano.

Presso il Poliambulatorio è disponibile un parcheggio a pagamento, utilizzabile anche dagli accompagnatori dei pazienti che accedono alla sede ospedaliera. Il par-



cheggio 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 viene in treno:*

l'autobus della "Linea BLQ" collega l'aeroporto con la stazione ferroviaria.

### Visite in emergenza-urgenza

Vengono erogate presso il Pronto Soccorso aperto al pubblico 7 giorni su 7 dalle ore 7.30 alle 19.30 ed è possibile anche porre i pazienti con quadri clinici particolari in osservazione breve intensiva (OBI).

### Visite ortopediche, fisiatriche e riabilitative, antalgiche, reumatologiche, di medicina rigenerativa, per pazienti con metastasi ossee

Le visite in regime di convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale (SSN) vengono erogate o presso l'Ospedale o il Poliambulatorio: la prenotazione deve essere effettuata con l'impegnativa del medico curante chiamando il Centro Unico di Prenotazione (CUP) dell'Ente al numero

**199 111 980**

dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle 15. Per pazienti non residenti in Italia è possibile chiamare il numero

**+39.051.4208576**

dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle 15.

Per i residenti nella provincia di Bologna è possibile prenotare anche rivolgendosi ai PUNTI CUP cittadini (anche per le prenotazioni del Day Service Ambulatoriale diagnostico di Reumatologia).

### Visite di controllo

Per la disdetta e la prenotazione delle visite di controllo, cioè quelle previste e programmate per i pazienti già in trattamento presso il Rizzoli, deve essere contattato il numero

**051.6366530**

dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30.

Per le visite di controllo dopo trattamento in Pronto Soccorso, se indicate, vengono fatte, o direttamente dal medico di guardia oppure dall'ufficio di Pronto Soccorso, anche telefonicamente

**051.6366286**

dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle 12.30.

### Visite erogate in regime di libera professione

Non è necessaria l'impegnativa del medico curante e occorre chiamare il numero

**199 121 980**

dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle 15, e l'ammontare del compenso professionale - comunicato all'utente in sede di prenotazione - può variare a seconda dello specialista prescelto. Se il professionista lo ritiene necessario, il paziente può essere sottoposto ad indagini radiologiche, sarà a carico del paziente anche l'onere dell'esame. Inoltre, le richieste per presidi sanitari che vengono effettuate durante una visita in regime di libera professione, prevedono che il costo degli stessi - presso la sanitaria di scelta del paziente - sia a carico dei cittadini.

Per pazienti non residenti in Italia è possibile chiamare il numero

**+39.051.4208576**

dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle 15.

### Visite per artriti precoci

Per le visite a pazienti con diagnosi di Artrite Precoce, le visite devono essere prenotate solo ed esclusivamente dai medici di base chiamando il numero

**051.6366947**

### Visite di genetica medica

Occorre chiamare il numero

**051.6366681**

dal lunedì al venerdì dalle ore 10 alle 13 e sono in convenzione con il SSN.

### Densitometria, visite per osteoporosi e visite internistiche con esecuzione di densitometria

Per prenotare con il SSN occorre l'impegnativa del medico curante che deve essere presentata ad un punto CUP della Provincia di Bologna, oppure chiamando il numero verde:

**800 88 48 88**

Le visite e/o le densitometrie erogate in regime di libera professione sono prenotabili al numero:

**199 121 980**

dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle 15, e l'ammontare del compenso professionale - comunicato all'utente in sede di prenotazione - può variare a seconda dello specialista prescelto e alla tipologia di densitometria richiesta.

### TAC, RMN, Ecografia

Per le prestazioni erogate in regime di convenzione con il SSN da parte dei cittadini della Provincia di Bologna le prenotazioni devono essere effettuate presso le sedi CUP o al numero verde

**800 88 48 88**

presentando l'impegnativa del medico curante. I cittadini che risiedono al di fuori della Provincia di Bologna devono mettersi in contatto con la Segreteria di Radiologia al numero

**051.6366836**

dal lunedì al venerdì dalle ore 10 alle 13.

Le prestazioni erogate in libera professione devono essere prenotate presso la Segreteria di Radiologia al numero:

**051.6366836**

dal lunedì al venerdì dalle ore 10 alle 13.

L'ammontare del compenso viene comunicato al momento della prenotazione e varia a seconda della prestazione richiesta.

### Radiografie

Vengono erogate solo in regime di libera professione devono essere prenotate presso la Segreteria di Radiologia al numero:

**051.6366836**

dal lunedì al venerdì dalle ore 10 alle 13.

L'ammontare del compenso viene comunicato al momento della prenotazione e varia dalla prestazione eseguita.

### Anatomia patologica

Da parte dei cittadini la prenotazione è possibile sia in regime di SSN che in libera professione e, in ambedue i casi, occorre recarsi dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle 14.30, presso l'Istituto di Ricerca, sito in Via di Barbiano 1/10 e, nella stessa fascia oraria, è possibile chiamare ai numeri:

**051.6366650 e 051.6366593**

### Modalità di pagamento delle prestazioni

Per le prestazioni specialistiche erogate in regime di convenzione con il SSN è previsto il pagamento della quota di partecipazione alla spesa sanitaria (ticket), ad esclusione dei pazienti che sono in possesso di esenzione che deve essere registrata nell'impegnativa del medico curante.

Le prestazioni erogate in regime di libera professione prevedono un pagamento diversificato che viene comunicato al momento della prenotazione.

Le modalità di pagamento variano in base alla sede di erogazione:

- presso le Casse Ticket presenti in ospedale e in Poliambulatorio;
- presso la Cassa automatica presente nella sala di attesa del Pronto Soccorso;
- per le prestazioni di Pronto Soccorso è possibile utilizzare un bollettino postale richiedibile al personale del servizio.

### Il ricovero

Presso l'Istituto vengono effettuate le seguenti tipologie di ricovero:

- Ricovero d'urgenza
- Ricovero ordinario – programmato
- Ricovero in Day Surgery
- Ricovero in Day Hospital pediatrico
- Ricovero in Day Hospital riabilitativo
- Ricovero ordinario con maggior comfort alberghiero
- Ricovero ordinario in libera professione

### Comfort alberghiero

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

Sono a disposizione un armadio personale, comodino, tavolino e sedie, luci testa letto con dispositivo di chiamata e luce notturna, telecomando per l'uso dei televisori. Per i pazienti sono anche disponibili apparecchi telefonici con linea esterna.

### Cosa fare prima del ricovero

Insieme alla lettera di convocazione per il ricovero, vengono inviate al paziente l'elenco delle indagini diagnostiche da effettuarsi prima del ricovero o, se previsto, prima della visita anestesiológica pre ricovero, la scheda di ricognizione farmacologica, il questionario anestesiológico, un opuscolo relativo alle informazioni sull'anestesia e il fac - simile del foglio di consenso. Comunque il percorso di ogni paziente viene descritto dettagliatamente nella lettera di convocazione.

Per la degenza è consigliato di limitare gli effetti personali all'essenziale (biancheria di ricambio, pigiama, vestaglia, pantofole, asciugamani, prodotti per l'igiene personale). E' anche consigliato di non portare con sé oggetti di valore o grosse somme di denaro: l'Amministrazione dell'Ente non risponde degli eventuali smarrimenti o furti subiti dai degenti.

### 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, ogni momento aperta al pubblico.

Raggiunto il reparto, il paziente deve presentarsi presso la guardiola della Caposala e del personale infermieristico per la presa in carico, per ricevere le informazioni utili rispetto alla sua degenza e per la consegna della "Guida per il cittadino" contenente informazioni utili sia per il paziente sia per i suoi accompagnatori.

Al personale deve essere consegnata:

- la lettera di convocazione;
- la documentazione clinica di cui si è in possesso (referti, esami di laboratorio, indagini diagnostiche, indicazioni di eventuali diete, ecc.);
- fotocopia di un documento identificativo valido;
- in caso di ricovero di minori è consigliata la presenza di tutti e due i genitori. Se questo non è possibile occorre presentare una delega del genitore assente, la fotocopia del documento di identità di ambedue i genitori (o del tutore legale), libretto delle vaccinazioni (per i pazienti con età inferiore ai 14 anni);
- recapito telefonico di un familiare o persona di fiducia;
- tessera sanitaria, libretto di iscrizione al S.S.N. cartaceo e codice fiscale (per i primi ricoveri devono essere presentati all'Ufficio Accettazione Amministrativa);
- ai pazienti residenti in Regione Emilia-Romagna viene richiesto il consenso all'invio al Suo Medico di Medicina Generale (MMG) o al Medico Pediatra di Libera Scelta (PLS) della notifica di avvenuto ricovero/dimissione e della lettera di dimissione attraverso il sistema informatico della Rete Sole.

Al momento dell'accettazione il paziente può dichiarare se intende mantenere riservata l'informazione circa il suo ricovero ed è possibile richiedere la certificazione dell'avvenuto ricovero.

### Orari di visita ai pazienti ricoverati nei reparti di degenza

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

▪ giorni **feriali**, nelle fasce orarie 7.00-8.00, 11.30-13.00 e 17.30-19.00;

▪ giorni **festivi**, nelle fasce orarie 7.00-8.00, 11.30-14.00 e 17.30-20.00

ad esclusione della SSD Chirurgia Ortopedica Conservativa e Tecniche Innovative e della SSD Chirurgia di Revisione della Protesi dell'anca e Sviluppo nuovi impianti in cui le fasce orarie sono: giorni feriali e festivi 6.30 -8.30, 12.30-14.30, 17.30 – 20.00.

Dopo l'intervento chirurgico la presenza di un familiare è autorizzata fino al mattino successivo il giorno dell'intervento.

Per tutti i pazienti in età pediatrica (0-15 anni compiuti) è prevista la presenza continuativa di un genitore, o persona delegata. Gli anziani e i portatori di disabilità (Legge 104/92) che non sono autosufficienti, hanno il diritto alla presenza continuativa in reparto di un loro congiunto, in accordo con i Responsabili del reparto.

### 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 e, a seconda dei reparti, nei seguenti orari: prima colazione dalle

7.30 alle 8.00, 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.

### Accesso al servizio mensa



La mensa è disponibile per i parenti/ accompagnatori dei pazienti ricoverati solo per il pranzo. Occorre presentare il certificato di degenza del paziente e il pagamento viene effettuato direttamente alla cassa della mensa.

Per gli accompagnatori dei pazienti ricoverati in età pediatrica (0-15 anni compiuti) o portatori di disabilità, ai sensi della legge 104/92 e previa compilazione di autocertificazione, richiedendolo, hanno diritto al vitto gratuito (pranzo e cena per un solo accompagnatore) in reparto.

### Sospensione temporanea del ricovero

Durante il periodo di ricovero il paziente non è autorizzato ad uscire dall'ospedale, se non previa concessione di un permesso che deve essere richiesto al dirigente infermieristico e/o al medico di reparto (24 ore prima, tempo utile per l'approvazione e firma da parte del medico) due sole volte per ricovero per un massimo di 72 ore, secondo il regolamento dell'Istituto (Delibera n. 545-26/08/2004).

### 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 chiamando il numero 051 63 66 530, se sceglie di effettuarla in convenzione con il SSN, oppure il numero 199 121 980 se sceglie la libera professione.

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 Relazioni con il Pubblico 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.

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.

### Servizio sociale

L'assistente sociale 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 (ufficio al primo piano del padiglione monumentale, aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 11 alle 13 - 051-6366946)..

Il Servizio Sociale è inoltre disponibile a supportare i pazienti e le loro famiglie in caso di dimissioni problematiche secondo le seguenti modalità:

1. quotidianamente l'assistente sociale si reca nei reparti chiedendo al personale i nominativi dei pazienti che necessitano di una dimissione per post acuti o in RSA;
2. acquisito il nominativo e le valutazioni del fisiatra, l'assistente sociale effettua un colloquio con il paziente o suoi familiari al fine di approfondire le esigenze degli stessi;

3. l'assistente sociale invia, la segnalazione/richiesta con la scheda di valutazione fisiatrica. Dopo la segnalazione, effettuata dall'ospedale dal quale il cittadino sta per essere dimesso, l'operatore del CEMPA, tenuto conto delle esigenze sanitarie e sociali del paziente identifica la sede più appropriata di ricovero per la fase post ricovero nei reparti di lungodegenza o nelle RSA dell'area metropolitana.

### Come ottenere copia della documentazione clinica

La richiesta di copia di documentazione clinica può essere fatta direttamente allo "Sportello Unico Copia Documentazione Clinica" oppure tramite fax o lettera. Lo sportello è situato al Piano Terra dell'ospedale ed è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 10 alle 13; negli orari di chiusura è possibile presentare la richiesta, compilando il "Modulo di Richiesta Documentazione Sanitaria", che si trova allo sportello e che deve essere inserito nell'apposita cassetta.

Le richieste possono essere effettuate anche tramite fax al numero 051/6366903 oppure tramite lettera indirizzata a "ARCHIVIO DOCUMENTAZIONE CLINICA" Istituto Ortopedico Rizzoli, Via Pupilli n. 1 - 40136 Bologna utilizzando il "Modulo di Richiesta Documentazione Sanitaria" scaricabile dal sito [www.ior.it](http://www.ior.it).

Il ritiro diretto allo sportello può essere fatta dal diretto interessato (con obbligo di esibire documento di identità valido), da persona delegata per iscritto (con l'obbligo di esibire un proprio documento d'identità valido e del paziente, anche in copia), dal genitore se il paziente è un minore (il genitore deve autocertificare la patria potestà o l'affidamento), da un familiare o erede in caso di persona deceduta (presentando autocertificazione). La documentazione spedita tramite posta viene recapitata in contrassegno e le spese di spedizione sono a carico del destinatario, per il ritiro diretto il pagamento viene effettuato presso la Cassa Ticket.

Le **radiografie originali in visione** (solo quelle effettuate e archiviate fino al 2010, poiché dopo sono state tutte digitalizzate) si ritirano esclusivamente presentandosi direttamente allo sportello (non possono essere spedite per posta).

### 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;
- 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.

Gli opuscoli possono essere trasmessi tramite fax, posta elettronica (facendo richiesta all'URP) e sono scaricabili dal sito web aziendale [www.ior.it](http://www.ior.it).

### 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.

### Altri servizi

All'interno dell'Istituto sono presenti anche i seguenti servizi:

- Assistenza Religiosa. Gli operatori della Parrocchia di San Michele in Bosco provvedono alle esigenze religiose ed anche umane dei pazienti e dei loro congiunti e, per coloro che appartengono ad altre confessioni religiose, se richiesto, provvedono a contattare i loro ministri spirituali.
- Edicola. Oltre alla vendita di quotidiani e riviste è possibile trovare articoli di piccola cartoleria, prodotti per l'igiene della persona ed è possibile spedire fax e ottenere fotocopie. Per i pazienti è inoltre possibile prendere accordi per la consegna in reparto di riviste e quotidiani.
- Agenzia bancaria con sportello bancomat.
- Bar con Tavola fredda.
- Servizio di parrucchiera.
- Servizio noleggio televisori.
- Distributori automatici.

## ORTOPEDIA BENTIVOGLIO

*Sede Ospedaliera:*

presso l'**Ospedale di Bentivoglio**  
**Via Marconi n. 35 - 40100 Bentivoglio (BO)**

*Sedi Ambulatoriali:*

per visite erogate in regime di convenzione SSN: Castenaso, Castel Maggiore, Molinella, Pieve di Cento, San Pietro in Casale, Budrio, Bentivoglio.

Ambulatorio Libero professionale presso Poliambulatorio Istituto Ortopedico Rizzoli  
Via di Barbiano 1/13 – 40136 Bologna

*Il Pronto Soccorso:*

è presente presso l'Ospedale di Bentivoglio e L'Ospedale di Budrio.

### Come raggiungerci

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

*Per chi viene in auto:*

- 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 SP 44.

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

*Per chi viene in treno o 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.

### Visite in emergenza-urgenza

Vengono erogate presso il Pronto Soccorso dell'Ospedale di Bentivoglio e dell'Ospedale di Budrio 7 giorni su 7 dalle ore 8 alle 19 ed è possibile anche porre i pazienti con quadri clinici particolari in osservazione breve intensiva. Nelle altre fasce orarie il medico di guardia del Pronto Soccorso, secondo una procedura formalizzata, può richiedere la consulenza di un medico ortopedico.

### Visite ortopediche

Le visite in regime di convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale (SSN) vengono erogate o presso l'Ospedale o presso le sedi ambulatoriali del Distretto Pianura EST: la prenotazione deve essere effettuata con l'impegnativa del medico curante o chiamando il Centro Unico di Prenotazione cittadino (CUP) al numero

**848 884 888**

o presentandosi a un Punto di prenotazione CUP.

### Visite di controllo

Per la disdetta e la prenotazione delle visite di controllo, cioè quelle previste e programmate per i pazienti già in trattamento presso l'Ortopedia Bentivoglio, deve essere contattato il numero

**051 66 44 029**

il lunedì, mercoledì e venerdì.

Per le visite di controllo dopo trattamento in Pronto Soccorso, se indicate, vengono fatte, o direttamente dal medico di guardia, oppure dall'ufficio di Pronto Soccorso, anche telefonicamente

**051 63 66 286**

dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle 12.30.

### Viste erogate in regime di libera professione

Non è necessaria l'impegnativa del medico curante e occorre chiamare il numero

**199 121 980**

dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle 15, e l'ammontare del compenso professionale - comunicato all'utente in sede di prenotazione - può variare a seconda dello specialista prescelto. Se il professionista lo ritiene necessario, il paziente può essere sottoposto ad indagini radiologiche, sarà a carico del paziente anche l'onere dell'esame. Inoltre, le richieste per presidi sanitari che vengono effettuate durante una visita in regime di libera professione, prevedono che il costo degli stessi - presso la sanitaria di scelta del paziente - sia a carico dei cittadini.

Per pazienti non residenti in Italia è possibile chiamare il numero

**+39.051. 4208576**

dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle 15.

### Modalità di pagamento delle prestazioni

Per le prestazioni specialistiche erogate in regime di convenzione con il SSN è previsto il pagamento della quota di partecipazione alla spesa sanitaria (ticket), ad esclusione dei pazienti che sono in possesso di esenzione che deve essere registrata nell'impegnativa del medico curante. Le prestazioni erogate in regime di libera professione prevedono un pagamento diversificato che viene comunicato al momento della prenotazione.

Le modalità di pagamento variano in base alla sede di erogazione:

- presso i Punti CUP Cittadini per le prestazioni di pronto Soccorso e ambulatoriali erogate in regime di convenzione con il SSN;

- presso la Cassa Ticket sita nel Poliambulatorio – Via di Barbiano 1/13 – per le visite erogate in libera professione.

### Il ricovero

Presso l'Ortopedia Bentivoglio vengono effettuate le seguenti tipologie di ricovero:

- Ricovero d'urgenza
- Ricovero ordinario – programmato
- Ricovero in Day Surgery
- Ricovero ordinario con maggior comfort alberghiero
- Ricovero ordinario in libera professione

### Comfort alberghiero

Gli ambienti della degenza ospedaliera ortopedica ordinaria prevedono camere di degenza con due posti letti e bagno annesso. Nelle camere di degenza 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. Per i pazienti, inoltre, sono disponibili apparecchi telefonici con linea esterna.

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

### Cosa fare prima del ricovero

Il paziente viene convocato a ricovero telefonicamente dalla segretaria del reparto che, a richiesta, invia a domicilio un promemoria cartaceo. Tutte le indagini che necessitano per l'intervento vengono effettuate nei primi due giorni di 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). E' anche consigliato di non portare con sé oggetti di valore o grosse somme di denaro: l'Amministrazione dell'Ente non risponde degli eventuali smarrimenti o furti subiti dai degenti.

### 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, ogni momento aperta al pubblico.

Raggiunto il reparto, il paziente deve presentarsi presso la guardiola della Caposala e del personale infermieristico per la presa in carico, per ricevere le informazioni utili rispetto alla sua degenza e per la consegna della "Guida per il cittadino" contenente informazioni pratiche sia per il paziente sia per i suoi accompagnatori.

Al personale deve essere consegnata:

- la documentazione clinica di cui si è in possesso (referti, esami di laboratorio, indagini diagnostiche, indicazioni di eventuali diete, ecc.);
- fotocopia di un documento identificativo valido;
- in caso di ricovero di minori è consigliata la presenza di tutti e due i genitori. Se questo non è possibile occorre presentare una delega del genitore assente, la fotocopia del documento di identità di ambedue i genitori (o del tutore legale), libretto delle vaccinazioni (per i pazienti con età inferiore ai 14 anni);
- recapito telefonico di un familiare o persona di fiducia;
- tessera sanitaria e codice fiscale;
- ai pazienti residenti in Regione Emilia-Romagna viene richiesto il consenso all'invio al Suo Medico di Medicina Generale (MMG) o al Medico Pediatra di Libera Scelta (PLS) della notifica di avvenuto ricovero/dimissione e della lettera di dimissione attraverso il sistema informatico della Rete Sole.

Al momento dell'accettazione il paziente può dichiarare se intende mantenere riservata l'informazione circa il suo ricovero ed è possibile richiedere la certificazione dell'avvenuto ricovero.

### Orari di visita ai pazienti ricoverati nei reparti di degenza

Per i ricoverati le visite dei parenti e/o congiunti sono concesse nei seguenti orari:

- giorni **feriali**, nelle fasce orarie 6.45-8.00, 11.30-20.45.
- giorni **festivi**, dalle ore 6.45 fino alle ore 20.45.

Dopo l'intervento chirurgico la presenza di

un familiare è autorizzata fino al mattino successivo il giorno dell'intervento.

Per tutti i pazienti in età pediatrica (0-15 anni compiuti) è prevista la presenza continuativa di un genitore, o persona delegata. Gli anziani e i portatori di disabilità (Legge 104/92) che non sono autosufficienti, hanno il diritto alla presenza continuativa in reparto di un loro congiunto, in accordo con i Responsabili del reparto.

### Orari di distribuzione del vitto

I pasti ai ricoverati sono serviti, indicativamente ed a seconda dei reparti, nei seguenti orari: prima colazione dalle 7.30 alle 8.00, 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.

### Accesso al servizio mensa

La mensa è disponibile per i parenti/accompagnatori dei pazienti ricoverati solo per il pranzo. Dovranno presentare alla mensa un documento rilasciato dal reparto con l'avvenuto pagamento presso il Punto CUP.

Per gli accompagnatori dei pazienti ricoverati in età pediatrica (0-15 anni compiuti) o portatori di disabilità, ai sensi della legge 104/92 e previa compilazione di autocertificazione, richiedendolo, hanno diritto al vitto gratuito (pranzo e cena per un solo accompagnatore) in reparto.

### La sospensione temporanea del ricovero

Durante il periodo di ricovero il paziente non è autorizzato ad uscire dall'ospedale, se non previa concessione di un permesso che deve essere richiesto al dirigente infermieristico e/o al medico di reparto (24 ore prima, tempo utile per l'approvazione e firma da parte del medico) due sole volte per ricovero per un massimo di 72 ore, secondo il regolamento dell'Istituto (Delibera n. 545-26/08/2004).

### 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. Le visite mediche di controllo devono essere prenotate presso il CUP al momento della dimissione.

Se il paziente intende farsi visitare da un particolare medico dell'équipe, in libera professione, dovrà farsi carico direttamente della prenotazione, chiamando il numero 199 121 980 dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle 15.

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 Relazioni con il Pubblico 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.

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.

### Servizio Sociale

L'assistente sociale viene contattata in caso di necessità dal caposala e, successivamente, i familiari vengono contattati dal servizio sociale del territorio di appartenenza.

### Come ottenere copia della documentazione clinica

La richiesta di copia di documentazione clinica può essere fatta direttamente all'Ufficio accettazione, sito al piano terra vicino alla portineria centrale (tel. 051 6644447).

Le richieste possono essere effettuate

anche tramite fax al numero 051/6366903 oppure tramite lettera indirizzata a "ARCHIVIO DOCUMENTAZIONE CLINICA" - Istituto Ortopedico Rizzoli - Via Pupilli n. 1 - 40136 Bologna utilizzando il "Modulo di Richiesta Documentazione Sanitaria" scaricabile dal sito [www.ior.it](http://www.ior.it).

Il ritiro diretto allo sportello (presso l'Istituto Ortopedico Rizzoli - Via G. Pupilli n. 1, Bologna) può essere fatta dal diretto interessato (con obbligo di esibire documento di identità valido), da persona delegata per iscritto (con l'obbligo di esibire un proprio documento d'identità valido e del paziente, anche in copia), dal genitore se il paziente è un minore (il genitore deve autocertificare la patria potestà o l'affidamento), da un familiare o erede in caso di persona deceduta (presentando modulo di autocertificazione).

La documentazione spedita tramite posta viene recapitata in contrassegno e le spese di spedizione sono a carico del destinatario, per il ritiro diretto il pagamento viene effettuato presso la Cassa Ticket.

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

### Informazioni sulle strutture alloggiate

Al fine di agevolare i familiari dei pazienti ricoverati e che, risiedendo fuori regione, necessitano di un alloggio vicino all'Ospedale di Bentivoglio, 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.

L'URP mette a disposizione degli assistiti del Rizzoli un opuscolo informativo sull'offerta di alberghi, pensioni, bed & breakfast, residence, affittacamere. Nell'elenco sono indicati anche i prezzi praticati per le diverse tipologie di camere.

L'opuscolo può essere trasmesso tramite fax, posta elettronica (facendone richiesta all'URP) ed è scaricabile dal sito web aziendale [www.ior.it](http://www.ior.it).

### Altri servizi

All'interno dell'Ospedale di Bentivoglio sono presenti servizi:

- assistenza religiosa
- bar con tavola fredda, servizio di parrucchiera
- servizio noleggio televisori
- distributori automatici.



### DIPARTIMENTO RIZZOLI-SICILIA

*Sede ospedaliera e ambulatoriale:*

presso **Villa Santa Teresa**

**SS 113 al KM 246 - 90011 Bagheria (PA)**

In esso sono presenti i reparti di degenza e gli ambulatori ospedalieri.

#### Come raggiungerci

La città di Bagheria (PA) è facilmente raggiungibile dalle principali località della Sicilia e dista circa 15 km da Palermo (in direzione Catania/Messina).

*Per chi viene in auto:*

utilizzando l'autostrada A19 Palermo-Catania deve uscire allo svincolo di Bagheria. Percorrere quindi tutta via F. Buttitta, la via parallela all'autostrada. Una volta giunti al termine di via Buttitta, svoltare a destra ed imboccare la terza traversa a sinistra ossia la Via Città di Palermo. Superato l'incrocio con Via Dante, la via prende il nome di Via Ing. G. Bagnera e prosegue fino alla confluenza con la S.S. 113. Svoltare a destra imboccando la statale. Dopo poco, alla vostra sinistra, troverete il Dipartimento Rizzoli-Sicilia dell'Istituto Ortopedico Rizzoli. Lungo il percorso sono presenti numerose indicazioni segnaletiche dell'Istituto. La struttura dispone di un'area antistante adibita a parcheggio per i pazienti.

*Per chi viene in treno:*

per raggiungere Bagheria da Palermo deve utilizzare la linea regionale Palermo-Catania e Palermo-Agrigento (ci sono corse ogni mezz'ora circa). Il tempo di percorrenza è di 10-15 minuti. E' possibile avere informazioni precise sugli orari del servizio e sulle tariffe consultando il sito web di Trenitalia.

*Per chi viene con i mezzi pubblici:*

Bagheria, inoltre, è servita dal trasporto pubblico a mezzo autobus gestito dall'Azienda Siciliana Trasporti SpA (AST). Sulla linea Palermo-Bagheria-Aspra vi sono corse circa ogni ora (il tempo di percorrenza Palermo-Bagheria è di 1 ora e 15 minuti). Bagheria è servita anche da una linea autobus proveniente da Altavilla (circa 8 km di distanza; tempo di percorrenza mezz'ora circa). Informazioni sulle linee autobus per Bagheria sono disponibili sul sito web dell'AST. Presso la Stazione Centrale di Palermo è comunque

presente uno sportello della società AST dove è possibile avere indicazioni sugli orari dei collegamenti tramite autobus.

#### Modulo di contatto nel sito web

Per facilitare gli utenti che intendono prenotare una visita specialistica, in regime di convenzione con il SSN e in libera professione, è stato predisposto un "modulo di contatto nel sito web" del Dipartimento grazie al quale, lasciando i propri dati, l'utente verrà richiamato dall'operatore addetto alla prenotazione.

#### Visite ortopediche e antalgiche

Le visite in regime di convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale (SSN) vengono prenotate con l'impegnativa del medico curante chiamando numero

**091-901294**

dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 15.00.

#### Visite di controllo

Per la disdetta e la prenotazione delle visite di controllo, cioè quelle previste e programmate per i pazienti già in trattamento presso il Dipartimento Rizzoli-Sicilia, deve essere contattato il numero

**091-901294**

dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 15.00.

#### Visite erogate in regime di libera professione

Non è necessaria l'impegnativa del medico curante e occorre chiamare il numero

**091 903799**

dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle 15, e l'ammontare del compenso professionale - comunicato all'utente in sede di prenotazione - può variare a seconda dello specialista prescelto. Se il professionista lo ritiene necessario, il paziente può essere sottoposto ad indagini radiologiche, sarà a carico del paziente anche l'onere dell'esame. Inoltre, le richieste per presidi sanitari che vengono effettuate durante una visita in regime di libera professione, prevedono che il costo degli stessi - presso la sanitaria di scelta del paziente - sia a carico dei cittadini.

### Modalità di pagamento delle prestazioni

Per le prestazioni specialistiche erogate in regime di convenzione con il SSN è previsto il pagamento della quota di partecipazione alla spesa sanitaria (ticket), ad esclusione dei pazienti che sono in possesso di esenzione che deve essere registrata nell'impegnativa del medico curante.

Le prestazioni erogate in regime di libera professione prevedono un pagamento diversificato che viene comunicato al momento della prenotazione.

I pagamenti devono essere effettuati presso il front office dell'Ufficio Accettazione Amministrativa.

### Il ricovero

Presso il Dipartimento Rizzoli-Sicilia vengono effettuate le seguenti tipologie di ricovero:

- Ricovero ordinario – programmato
- Ricovero in Day Surgery
- Ricovero ordinario in libera professione

### Comfort alberghiero

Gli ambienti della degenza ospedaliera ortopedica ordinaria prevedono camere di degenza con massimo due posti letto e le camere sono dotate di un bagno annesso ed è presente una sala di attesa per parenti ed accompagnatori.

Sono a disposizione un armadio personale, comodino, tavolino e sedie, luci testa letto con dispositivo di chiamata.

I ricoveri con maggior comfort alberghiero in regime di libera professione vengono effettuati presso camere dedicate dotate di un solo posto letto.

### Cosa fare prima del ricovero

Insieme alla lettera di convocazione per il ricovero, vengono inviate al paziente l'elenco delle indagini diagnostiche da effettuarsi prima del ricovero o, se previsto, prima della visita anestesiológica pre ricovero, la scheda di ricognizione farmacologica, il questionario anestesiológico, un opuscolo relativo alle informazioni sull'anestesia e il fac – simile del foglio di consenso.

Comunque il percorso di ogni paziente viene descritto dettagliatamente nella lettera di convocazione che contiene anche

la richiesta di impegnativa per il ricovero e il documento di sintesi della storia clinica redatto dal medico curante (allegato E/D).

Per la degenza è consigliato di limitare gli effetti personali all'essenziale (biancheria di ricambio, pigiama, vestaglia, pantofole, asciugamani, prodotti per l'igiene personale). E' anche consigliato di non portare con sé oggetti di valore o grosse somme di denaro: l'Amministrazione dell'Ente non risponde degli eventuali smarrimenti o furti subiti dai degenti.

### 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, ogni momento aperta al pubblico.

Raggiunto il reparto, il paziente deve presentarsi presso la guardiola della Caposala e del personale infermieristico per la presa in carico, per ricevere le informazioni utili rispetto alla sua degenza e per la consegna della "Guida per il cittadino" contenente informazioni utili sia per il paziente sia per i suoi accompagnatori.

Al personale deve essere consegnata:

- la lettera di convocazione;
- la documentazione clinica di cui si è in possesso (referti, esami di laboratorio, indagini diagnostiche, indicazioni di eventuali diete, ecc.);
- farmaci che si sta assumendo;
- fotocopia di un documento identificativo valido;
- in caso di ricovero di minori è consigliata la presenza di tutti e due i genitori. Se questo non è possibile occorre presentare una delega del genitore assente, la fotocopia del documento di identità di ambedue i genitori (o del tutore legale), libretto delle vaccinazioni (per i pazienti con età inferiore ai 14 anni);
- recapito telefonico di un familiare o persona di fiducia;
- tessera sanitaria e codice fiscale;
- scheda di individuazione delle persone a cui dare informazioni, scheda di ricognizione farmacologica e questionario anestesiológico compilato

Al momento dell'accettazione il paziente può dichiarare se intende mantenere

riservata l'informazione circa il suo ricovero ed è possibile richiedere la certificazione dell'avvenuto ricovero.

### Orari di visita ai pazienti ricoverati nei reparti di degenza

Per i ricoverati presso il Dipartimento Rizzoli-Sicilia le visite dei parenti e/o congiunti sono ammesse nei seguenti orari:

- giorni **feriali**, nelle fasce orarie 12.45-14.00 e 18.30-20.00;
- giorni **festivi**, nelle fasce orarie 12.45-14.00 e 18.00-20.00.

Per tutti i pazienti in età pediatrica (0-15 anni compiuti) è prevista la presenza continuativa di un genitore, o persona delegata. Gli anziani e i portatori di disabilità (Legge 104/92) che non sono autosufficienti, hanno il diritto alla presenza continuativa in reparto di un loro congiunto, in accordo con i Responsabili del reparto.

### Orari di distribuzione del vitto

I pasti ai ricoverati sono serviti, indicativamente nei seguenti orari: prima colazione dalle 7.30 alle 8.00, 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.

### Sospensione temporanea del ricovero

Durante il periodo di ricovero il paziente non è autorizzato ad uscire dall'ospedale, se non previa concessione di un permesso.

Il permesso deve essere richiesto al medico di reparto (24 ore prima) solo per gravi motivi, due sole volte per ricovero, per un massimo di 72 ore secondo il regolamento dell'Istituto (Delibera n. 545-26/08/2004).

### 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 chiamando il numero

**091-901294**

se sceglie di effettuarla in convenzione con il SSN, oppure il numero

**091 903799**

se sceglie la libera professione.

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 la segreteria del reparto per le opportune informazioni.

Prima di lasciare il reparto occorre ricordarsi di chiedere al Medico di reparto o al 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.

Al fine di garantire la continuità farmacologica possono essere consegnati dal servizio farmacia i farmaci che il medico di reparto prescrive nella lettera di dimissione.

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.

### Come ottenere copia della documentazione clinica

La richiesta di copia di documentazione clinica può essere fatta presso la Segreteria di Reparto dal lunedì al venerdì dalle ore 11.30 alle 14.00. Negli orari di chiusura è possibile presentare la richiesta compilando l'apposito modulo presente presso lo Sportello e inserendolo nella cassetta dedicata. Le richieste possono essere effettuate anche tramite fax al numero **091 9297097/7012** oppure tramite lettera indirizzata a "Archivio Documentazione Clinica, Dipartimento Rizzoli-Sicilia" – SS 113 Km 246 – 90011



Bagheria (PA) utilizzando il modulo di richiesta documentazione sanitaria scaricabile anche dal sito web aziendale [www.ior.it/rizzoli-sicilia/richiedere-la-cartella-clinica](http://www.ior.it/rizzoli-sicilia/richiedere-la-cartella-clinica).

La documentazione può essere ritirata direttamente presso la Segreteria di Reparto e il pagamento viene effettuato presso l'Ufficio Accettazione e può essere effettuato dal diretto interessato (con obbligo di esibire documento di identità valido), da persona delegata per iscritto (con l'obbligo di esibire un proprio documento d'identità valido e del paziente, anche in copia), dal genitore se il paziente è un minore (il genitore deve autocertificare la patria potestà o l'affidamento), da un familiare o erede in caso di persona deceduta e con autocertificazione.

Nel caso si chiedi una spedizione in contrassegno le spese di spedizione sono a carico del richiedente.

### Informazioni sulle strutture alloggiate

Al fine di agevolare i familiari dei pazienti ricoverati e che, risiedendo fuori regione, necessitano di un alloggio 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.

In particolare l'URP mette a disposizione degli assistiti un opuscolo informativo sull'offerta di alberghi, pensioni, bed & breakfast, residence, affittacamere in Bagheria e nella provincia di Palermo. 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;

Gli opuscoli possono essere trasmessi tramite fax, posta elettronica (facendo richiesta all'URP o alla segreteria del reparto) e sono scaricabili dal sito web aziendale [www.ior.it](http://www.ior.it).

### Altri servizi

All'interno di Villa Santa Teresa sono presenti anche i seguenti servizi: assistenza religiosa (per i pazienti che desiderano essere messi in contatto con la parrocchia possono farne richiesta al

personale infermieristico), bar, distributori automatici, servizio noleggio televisori.



# Terza Sezione

Standard di qualità che l'Istituto  
s'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 9001:2008 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 le 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:

- 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.

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 sulla Documentazione sanitaria (cartella clinica, cartella infermieristica, ecc.).

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

## QUALITA' E ACCREDITAMENTO AZIENDALE

Il Sistema di gestione per la qualità sviluppato secondo i requisiti regionali per l'Accreditamento istituzionale 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.

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, nell'ottica di un approccio integrato alla gestione dei sistemi aziendali orientato allo sviluppo del governo clinico, della qualità e della sicurezza dei servizi, dispone di Comitati permanenti, oltre ad attivare Gruppi di Miglioramento ad hoc per specifiche tematiche, con compiti di pianificazione e gestione di azioni di miglioramento.

Obiettivo dei Comitati e del gruppo di miglioramento è, da un lato, quello di analizzare le criticità provenienti dalle segnalazioni dei cittadini, dai dati rilevati dall'elaborazione dei questionari somministrati nelle unità operative/servizi e/o dalla diffusione dei risultati degli indicatori rilevati a livello aziendale, dall'altro di individuare le cause, di realizzare azioni e di verificare il raggiungimento di un effettivo miglioramento. Per i singoli



gruppi di miglioramento sono individuati un coordinatore e componenti competenti per la gestione della problematica.

### **INDAGINI DI GRADIMENTO DELLA QUALITA' 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, dei Comitati di Dipartimento, al Comitato Consultivo Misto e del Gruppo di miglioramento aziendale e rese visibili anche nella 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.

# Quarta Sezione

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:

- 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;
- Ufficio Relazioni con il Pubblico: l'Ufficio è preposto, oltre che a fornire informazioni agli utenti, a tutelare l'accesso alle prestazioni, a raccogliere e verificare le osservazioni, a monitorare la soddisfazione, ad istruire e sottoporre i reclami alla Direzione Generale, alla Direzione Sanitaria ed alla Direzione del Servizio di Assistenza;
- 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;
- 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 tre 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 della sede di Bologna 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 e/o accompagnatori dei pazienti, ricoverati nelle sedi Bologna e Bentivoglio, 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" e una "struttura sanitaria". Per rendere più agevole il ricovero dei pazienti e l'operato di coloro che sono addetti alle cure e

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 voce;
- 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.

La sede dell’URP di Bologna garantisce le sue competenze anche per l’Ortopedia Bentivoglio e il Dipartimento Rizzoli-Sicilia.

### **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 e visibile nell’area URP del sito web aziendale – [www.ior.it](http://www.ior.it)).

Nel regolamento vengono anche descritte le modalità di presentazione dei reclami e la gestione da parte dell’URP.

L’URP di Bologna si fa carico della gestione delle segnalazioni presentate dai cittadini sia presso la sede di Bologna, sia dall’Ortopedia Bentivoglio, sia dal Dipartimento Rizzoli-Sicilia.

### **Come presentare un reclamo**

Gli utenti possono esercitare il proprio diritto di partecipazione presentando un reclamo:

- con lettera in carta semplice, debitamente sottoscritta ed inviata (per posta o fax) o consegnata direttamente all’URP;
- comunicazione email inviata all’URP;
- compilazione di apposito modulo, 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;
- colloquio con un funzionario dell’URP, alla presenza di un testimone;
- colloquio con un Dirigente dell’Istituto.

### **Fasi di gestione delle segnalazioni**

L’URP ha predisposto tre procedure, una per ogni sede di erogazione dell’Istituto Rizzoli, che sono state distribuite ai Direttori e Responsabili (come referenti individuati dell’istruttoria) e che sono visibili nel sito web aziendale [www.ior.it](http://www.ior.it), al fine di garantire una risposta a chi presenta una segnalazione e le fasi individuate sono:

- raccolta del reclamo;
- attivazione dell’istruttoria;
- formulazione trasmissione della risposta;
- attivazione di ulteriore istanza nel caso che il cittadino manifesti la sua insoddisfazione.

I termini per le risposte sono i seguenti:

- 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;
- 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);
- la risposta deve essere fornita al cittadino entro e non oltre i 30 giorni dal ricevimento della segnalazione;
- qualora il reclamo contenga anche una



richiesta di indennizzo l'URP provvede a trasmettere copia anche all'Ufficio Gestione Sinistri;

- qualora il reclamo contenga aspetti riconducibili alla gestione del rischio, l'URP provvede a trasmetterne copia anche al Responsabile del Risk Management aziendale.

## 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 che 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 famigliari;
- 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 percepite svolte dall'URP e presentando proposte di miglioramento alla Direzione Generale dell'Ente.

## ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO PRESENTI NELLA SEDE DI BOLOGNA

**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 alle 20, ad eccezione del Reparto di Chemioterapia dove svolgono la loro attività tutte le mattine fino alle ore 13, previo disponibilità dei volontari.

La sede è sita al piano terra dell'ospedale ed è aperta al pubblico il Lunedì e il Giovedì 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).

**Associazione FACE:** i giovani volontari operano nel reparto di Ortopedia e Traumatologia Pediatrica.

## 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.

Oltre a materiale informativo messo a disposizione nelle sedi del Rizzoli, è possibile contattare l'URP per acquisire

informazioni dettagliate anche in merito ad associazioni presenti nei territori delle altre sedi del Rizzoli.

### ASSOCIAZIONI PER IL MIGLIORAMENTO DELLA CURA

Si tratta delle Associazioni che promuovono il miglioramento della cura anche tramite attività di ricerca scientifica, di formazione e di informazione. Quella che ha sede presso l'Istituto è la seguente:

- ISG Italian Sarcoma Group - Associazione di volontariato: l'associazione si propone per l'ulteriore miglioramento della qualità del trattamento dei sarcomi mediante la promozione, la preparazione e l'attuazione di protocolli multicentrici terapeutici e di ricerca nell'ambito dei sarcomi.

### PROMOZIONE DELLA SALUTE E DEL BENESSERE PSICOLOGICO

Presso l'Istituto è presente un servizio che prevede un momento di valutazione psicodiagnostica accompagnata da interventi psicoterapeutici brevi e/o di counseling. Tale servizio è rivolto ai pazienti ricoverati presso la Struttura Complessa di Medicina Fisica e Riabilitativa che presentano problemi di tipo emotivo-affettivo, relazionale o comportamentale, sia primari che reattivi alla patologia e al percorso di cura. Può essere attivato dal medico di reparto, dal diretto interessato o dai suoi familiari. Per i genitori e i pazienti ricoverati presso la Clinica pediatrica è disponibile un servizio di supporto per affrontare le difficoltà e il distress conseguenti alla malattia e al ricovero.

### 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, 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,
- promuovere la distribuzione ai cittadini, in collaborazione con l'URP, di materiale 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 plasma derivati;
- 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.

*Coordinamento editoriale e di redazione:*

Daniela Negrini, Responsabile Ufficio Relazioni con il Pubblico

Sara Nanni, Responsabile Ufficio Comunicazione e Relazioni con i Media

*Hanno partecipato alla redazione:*

Stefano Liverani, Direttore Sanitario

Sandro Giannini, Direttore Dipartimento Patologie Ortopediche-Traumatologiche Complesse

Aldo Toni, Direttore Dipartimento Patologie Ortopediche-Traumatologiche Specialistiche

Rita Dal Passo, Dirigente Responsabile Area Amministrativa Sanitaria

Maria Petra Mittermaier, Responsabile Qualità e Accreditamento Aziendale

Patrizio Di Denia, Responsabile Gestione del Rischio aziendale

Massimiliano Luppi, Medico Servizio di Farmacia

Stefano Bonarelli, Direttore SC Anestesia e Terapia Intensiva e post operatoria e Coordinatore Comitato Ospedale senza Dolore

Componenti del Comitato Consultivo Misto

*Progetto grafico e impaginazione:*

Cristina Ghinelli, Laboratorio di Oncologia Sperimentale

*Editing testi e foto:*

Alice Capucci, Ufficio Comunicazione e Relazioni con i Media

*Stampa:*

Giovanni Vannini, Libero Toschi, Massimo Macchi, Centro Stampa IOR

Luglio 2013 - rev. 01

[www.ior.it](http://www.ior.it)

[info\\_urp@ior.it](mailto:info_urp@ior.it)

[urp@pec.ior.it](mailto:urp@pec.ior.it)