

GUIDA PER IL CITTADINO

Dipartimento Patologie Ortopediche-Traumatologiche Specialistiche
Struttura Complessa di

ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA PEDIATRICA



Direttore
Dott. Onofrio Donzelli

Responsabile Infermieristico
CPSE Cosma Caterina Guerra



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



I medici di reparto

Un medico dell'equipe è presente in reparto nei giorni feriali dalle ore 08.00 alle 20.00 e nei prefestivi dalle 08.00 alle 14.00. Negli altri giorni e fasce orarie il reparto fa riferimento al "medico di guardia" in servizio presso il Pronto Soccorso.



Il medico presente è disponibile per ricevere i pazienti e/o i loro familiari tutti i giorni feriali, compatibilmente con gli impegni assistenziali; il direttore riceve dopo la visita generale ai ricoverati o in caso di necessità.

Il direttore, insieme con la sua équipe medica, visita i pazienti tre volte per settimana. Negli altri giorni visita e/o controlla i pazienti un medico ortopedico dell'equipe.

L'equipe assistenziale

Il personale addetto all'assistenza è riconoscibile dalle divise con striscia colorata e composto dal personale infermieristico infermieri, terapisti della riabilitazione operatori socio sanitari (gialla), personale di supporto all'assistenza



La presenza dei visitatori

E' possibile fare visita ai degenti dalle ore 07.00 alle 08.00, dalle 11.30 alle 14.00 e dalle 17.30 alle 20.00, sia nei giorni feriali che festivi.



Durante le altre fasce orarie un solo genitore (o persona maggiorenne autorizzata), munita di targhetta di riconoscimento, può assistere il bambino. Dopo l'intervento chirurgico la presenza dei due genitori è autorizzata fino alle ore 20 del giorno dell'intervento e nelle ore notturne è permessa la presenza di un solo genitore. Gli spostamenti dal reparto da parte dei familiari devono essere ridotti al minimo, soprattutto dalle ore 09.00 alle 11.30 e dalle 14.00 alle 17.30.

Dopo le ore 20.00 le porte esterne del reparto vengono chiuse. Alle 22.30 vengono spente le luci e devono essere spenti cellulari e televisori.

Le linee telefoniche del reparto sono riservate al personale e non sono quindi disponibili. Per i pazienti e loro familiari è disponibile un telefono pubblico all'interno del reparto ed altri lo sono nell'atrio esterno allo stesso.

L'uso dei cellulari, nelle camere di degenza, deve essere limitato alla stretta necessità e sempre lontano da strumentazioni mediche.

Si sconsiglia l'uso di giochi che possano creare pericoli per sé e per gli altri. Il personale è autorizzato a ritirare il materiale giudicato non idoneo,

dell'Istituto ed alcuni servizi della città.

Inoltre gli operatori ricevono eventuali segnalazioni o reclami e facilitano i pazienti e loro familiari rispetto alle problematiche che si possano presentare durante il ricovero, non risolvibili in reparto.

Nella bacheca dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, presente all'interno del reparto che la sta ospitando, sono esposte informazioni relative ad ulteriori servizi esistenti all'interno dell'ospedale.



L'edicola

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

E' possibile prendere accordi telefonici per la consegna in reparto di riviste e quotidiani, chiamando il numero di tel. 051.6366472.

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



L'ufficio di polizia

La sede dell'ufficio è situata al piano terra del padiglione moderno. Per qualsiasi atto di polizia giudiziaria, di sicurezza pubblica e denunce di ogni tipo, gli operatori sono disponibili dalle ore 09.00 alle 12.00.

In caso di emergenza è possibile rivolgersi ai servizi, anche telefonicamente al numero di tel.051.6366226, nei giorni feriali dalle ore 08.00 alle 20.00.



La banca

La banca è sita nell'atrio della portineria monumentale ed offre tutte le prestazioni bancarie ordinarie dal lunedì al venerdì dalle ore 08.20 alle 13.20 e dalle 14.35 alle 15.35.

La documentazione spedita tramite posta viene recapitata in contrassegno e le spese di spedizione sono a carico del destinatario.

Il ritiro diretto allo sportello può essere fatto, previa telefonata per verificare se la copia è pronta:

- dall'interessato (presentando documento valido),
- da persona delegata per iscritto (esibendo documento di identità anche del paziente),
- in caso di minore, dal genitore con autocertificazione di patria potestà o affidamento,
- in caso di persona deceduta è necessaria l'autocertificazione della qualità di familiare o erede.

Per informazioni l'archivio è contattabile telefonicamente al numero di tel.051.6366343, dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle 10.30.

L'assistenza religiosa

Il servizio è assicurato da sacerdoti e laici che provvedono alle esigenze dei pazienti e parenti e sono disponibili, su richiesta, a tutte le ore (tel. 05-1.6366328 - 051.582346).

Per coloro che appartengono a confessioni religiose non cattoliche, se richiesto, il cappellano contatterà la loro guida spirituale.

Il bar

Il bar - la cui sede è nell'atrio della portineria monumentale - è aperto al pubblico tutti i giorni dalle ore 06.30 alle 19.20. Il servizio offerto è di snack bar e tavola fredda e vendita di giocattoli, piccola profumeria, ecc.



La portineria ospedaliera

Gli operatori del servizio sono a disposizione per fornire le indicazioni necessarie per accedere ai servizi.



L'Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'ufficio è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle 15.00, prefestivi dalle 08.00 alle 13.00, sabato chiuso (tel. 051.6366900; fax 051.6366546; e.mail: info_urp@ior.it).

Gli operatori sono a disposizione per fornire informazioni su tutti i servizi

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 e due sole volte per ricovero per non più di 72 ore, secondo il regolamento dell'Istituto.

Il diritto al consenso informato

L'Amministrazione dell'Istituto Ortopedico Rizzoli intende tutelare il diritto del paziente all'esercizio del "consenso informato", ponendo particolare attenzione anche ai diritti dei pazienti minori.



Tale diritto comporta che il paziente - o il genitore - debba essere pienamente informato circa il proprio stato di salute, le possibili strategie diagnostico-terapeutiche adottabili per il suo caso, i connessi rischi cui può essere assoggettato, la possibilità di rifiutare in qualsiasi momento i trattamenti diagnostico-terapeutici che gli vengono proposti. Il consenso ai trattamenti viene raccolto per iscritto.

Se il paziente - o il genitore - ritiene di essere stato sottoposto ad un trattamento diagnostico-terapeutico senza il suo consenso o senza essere informato dei prevedibili rischi ad esso connessi, è suo diritto avanzare un reclamo formale all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

L'intervento

Durante l'anestesia in sala operatoria è consentito ad uno dei genitori, o persona da loro individuata, di assistere il bambino.

E' quindi indispensabile che un genitore sia presente in reparto il pomeriggio antecedente il giorno dell'intervento, per ricevere le indicazioni in merito.



La scuola

I bambini ricoverati, a seconda dei casi, sono seguiti didatticamente da maestre della scuola materna o elementare. Per gli adolescenti, di età compresa tra i 10 e i 17 anni, le maestre contattano i docenti che prestano servizio all'interno del Progetto Scuola dell'Istituto.

L'assistente 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 sito al primo piano del padiglione monumentale, aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 11.00 alle 13.00). In caso di necessità, rivolgersi direttamente al dirigente infermieristico e/o al personale infermieristico.

Il certificato di degenza

Il certificato di degenza viene consegnato al momento dell'accettazione in reparto e può essere richiesto, durante la degenza, al Dirigente Infermieristico.



L'accesso alla mensa

La mensa è disponibile, a pagamento, per i parenti/ accompagnatori dei pazienti ricoverati; per accedervi occorre presentare il certificato di degenza.

Gli accompagnatori dei pazienti ricoverati di età inferiore ai 16 anni o portatori di disabilità, richiedendolo in reparto, hanno diritto al vitto gratuito (pranzo e cena per un solo accompagnatore).



Le visite mediche di controllo

Le visite ambulatoriali di controllo dopo il ricovero - previste a carico del SSN - ordinariamente vengono prenotate dal medico di reparto, che rilascia al paziente un attestato di prenotazione.

Qualora il medico di reparto al momento non fosse in grado di effettuare la prenotazione, il paziente potrà prenotare direttamente la visita, telefonando al numero di tel. 051.6366530 dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle 12.30.

Le visite vengono erogate presso il Poliambulatorio dell'Istituto (via di Barbiano 1/13, autobus Navetta A). Se il paziente intende farsi visitare da un particolare medico dell'équipe, in libera professione, dovrà farsi carico direttamente della prenotazione, chiamando il numero di tel.199121980 dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle 15.00.

E' necessario che i pazienti prenotino le visite di controllo nei giorni immediatamente seguenti la loro dimissione dal reparto di degenza. Qualora un paziente venga a trovarsi nella condizione di non potersi presentare alla visita prenotata, è pregato di telefonare al più presto (al numero di tel. 051.6366530 se trattasi



Le visite di controllo in teleconsulto

Per evitare agli utenti i disagi del viaggio, le visite di controllo da parte dei professionisti possono essere fatte anche presso i tele-ambulatori dell'Istituto, presenti in diverse Regioni italiane. In tal caso, il paziente stesso prenota la visita, chiamando il numero di tel.051.302922 dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle 13.00.

A scelta del paziente, la visita può essere effettuata o dall'équipe divisionale o dal medico scelto dal paziente. Per ulteriori informazioni rivolgersi al medico di reparto, al momento della consegna della lettera di dimissione.

La "carta dei servizi"

La carta dei servizi è un documento nel quale le Amministrazioni erogatrici di "servizi" alla popolazione si impegnano a garantire gli stessi secondo standard di qualità, predefiniti con riferimento alle previsioni normative statali e regionali ed alle risorse oggettivamente disponibili.

La consultazione della carta dell'Istituto è possibile presso la Segreteria del reparto, negli orari previsti di apertura al pubblico e presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.



La copia di documentazione clinica

Le richieste di copia di documentazione clinica possono essere fatte direttamente allo **“Sportello Unico Copia Documentazione Clinica”**.

Lo sportello, è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle 13.00 (negli orari di chiusura è possibile presentare la richiesta compilando il modulo cartaceo presente presso lo sportello inserendolo nell'apposita cassetta).

Le richieste possono essere effettuate anche tramite fax al numero di tel. 051.6366903 oppure tramite lettera indirizzata a **“ARCHIVIO DOCUMENTAZIONE CLINICA”** - Istituto Ortopedico Rizzoli - Via Pupilli n. 1 - 40136 Bologna.

In ambedue i casi occorre specificare:

- tipo di copia: referto visita, cartella clinica, radiografie (specificando quali),
- richiesta radiografie in visione (specificando quali)
- i dati personali del paziente (cognome e nome, luogo e data di nascita),
- recapito telefonico e indirizzo presso il quale fare recapitare la copia,
- la richiesta deve essere firmata e occorre allegare la fotocopia del do-

