

Istituto Ortopedico Rizzoli

# Carta dei Servizi

Febbraio 2017



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



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





## SOMMARIO

<b>Presentazione del Direttore Generale .....</b>	5
<b>Cos'è la Carta dei Servizi .....</b>	6
<b>Sezione 1. L'Istituto Ortopedico Rizzoli: storia, principi fondamentali, organizzazione .....</b>	7
1.1 Presentazione dell'Istituto .....	8
1.2 Principi fondamentali .....	10
1.3 Le nostre sedi .....	11
1.4 Organizzazione per Dipartimenti .....	11
<b>Sezione 2. Informazioni sulle prestazioni erogate e le modalità di accesso .....</b>	15
2.1 Visite in emergenza-urgenza .....	16
2.2 Prestazioni specialistiche (informazioni generali) .....	17
2.3 Prestazioni specialistiche presso il Rizzoli di Bologna .....	18
2.4 Prestazioni specialistiche presso la struttura Ortopedia Bentivoglio .....	22
2.5 Ricoveri (informazioni generali) .....	24
2.6 Il ricovero presso il Rizzoli di Bologna .....	28
2.7 Il ricovero presso il reparto Ortopedia Bentivoglio .....	35
2.8 Informazioni sulle liste di attesa per il ricovero .....	38
2.9 Ottener copia della documentazione clinica .....	40
2.10 Informazioni su alloggi per i familiari .....	41
<b>Sezione 3. Standard di qualità, impegni e programmi .....</b>	43
3.1 Impegni verso l'utente .....	44
3.2 Diritti e benefici riconosciuti agli utenti .....	45
3.3 Funzioni e programmi aziendali per la gestione della qualità .....	49
3.4 Indagini sulla qualità percepita .....	50
3.5 Gestione del rischio e sicurezza dei pazienti .....	50
3.6 Altri comitati o programmi aziendali .....	51
<b>Sezione 4. Ascolto e tutela degli utenti .....</b>	55
4.1 L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) .....	56
4.2 Presentazione di reclami, suggerimenti, elogi .....	57
4.3 Il Comitato Consultivo Misto .....	59
4.4 Associazioni di tutela dei diritti del malato .....	59
<b>Verso la prossima Carta dei Servizi .....</b>	61



## **PRESENTAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE**

L'Istituto Ortopedico Rizzoli di Bologna è sorto alla fine dell'Ottocento per volontà di Francesco Rizzoli, chirurgo di fama del XIX secolo. Inaugurato nel 1896, ha iniziato allora un percorso che l'ha portato nel volgere di qualche decennio ad essere un punto di riferimento per l'ortopedia e la traumatologia in ambito nazionale ed internazionale. Dal 1981 è riconosciuto come Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS) ovvero come luogo in cui l'assistenza sanitaria fornisce impulso alla ricerca e quest'ultima produce innovazioni per migliorare la capacità di diagnosi e di trattamento delle patologie ortopediche.

L'attenzione al paziente e l'umanizzazione delle cure, assieme alla ricerca di standard elevati di qualità nell'assistenza, sono da sempre nostri obiettivi. L'evoluzione della medicina, la complessità dei percorsi di cura e la crescita di consapevolezza degli utenti circa i loro diritti e le scelte di salute rendono indispensabile mettere a disposizione un'ampia gamma di informazioni sull'accesso ai servizi e sugli standard di qualità che l'Istituto intende garantire. La Carta dei Servizi risponde a queste finalità, all'interno di un sistema sempre più articolato di comunicazione all'utente che si compone dei materiali informativi predisposti dall'URP, del sito web istituzionale e dei diversi siti tematici (BTM, FUS, ecc.), della comunicazione a mezzo stampa, dei social media ed altro ancora.

Dare informazioni utili e chiare per facilitare l'accesso ai nostri servizi, per promuovere consapevolezza circa la propria salute e come tutellarla, per raccogliere osservazioni e suggerimenti volte al miglioramento dei servizi sono gli obiettivi che l'Istituto si pone con questa nuova edizione della Carta dei Servizi.

Il Direttore Generale  
Dott. Mario Cavalli

## COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento in cui le aziende sanitarie pubbliche riportano le informazioni essenziali per l'accesso ai servizi erogati ed in cui dichiarano gli standard di qualità "dal lato dell'utenza" che si impegnano a rispettare nell'erogazione di tali servizi. Tali impegni fanno riferimento alla personalizzazione e all'umanizzazione dei servizi, all'informazione chiara e "a misura di utente", alla qualità delle prestazioni alberghiere, alla prevenzione delle malattie ed alla promozione della salute.

Seguendo il modello predisposto dal Ministero della Salute la Carta dei Servizi dell'Istituto Ortopedico Rizzoli si articola nelle seguenti sezioni:

1. Presentazione dell'Istituto e principi fondamentali cui s'ispira la sua attività;
2. Informazioni sulle prestazioni erogate e le modalità di accesso;
3. Standard di qualità che l'Istituto s'impegna a rispettare nell'erogazione delle proprie prestazioni;
4. Meccanismi di tutela degli utenti e di verifica della qualità delle prestazioni erogate.

Questa Carta dei Servizi dell'Istituto Ortopedico Rizzoli è relativa alle **SEDI DI BOLOGNA** (Ospedale e Poliambulatorio) e **BENTIVOGLIO** (struttura Ortopedia Bentivoglio). Il Dipartimento Rizzoli-Sicilia di Bagheria (Palermo) ha una distinta Carta dei Servizi.

# Sezione 1

L'Istituto Ortopedico Rizzoli:  
storia, principi fondamentali,  
organizzazione.



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



## 1.1 PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO



L'Istituto Ortopedico Rizzoli è nato per volontà di Francesco Rizzoli, chirurgo di fama del XIX secolo, che nel 1880 lasciò un considerevole lascito per la realizzazione di un ospedale ortopedico a Bologna. L'opera venne portata a termine dall'avvocato Giuseppe Bacchelli che in quindici anni trasformò l'antico monastero di San Michele in Bosco, ubicato sulla collina a sud della città, in un ospedale ortopedico all'avanguardia. L'inaugurazione avvenne il 28 giugno 1896 alla presenza di Re Umberto I e della Regina Margherita. Grazie all'illuminata azione di Alessandro Codivilla e Vittorio Putti, tra i primi direttori, nel volgere di pochi anni il Rizzoli divenne un punto di riferimento internazionale per l'ortopedia e la traumatologia.

L'Istituto Ortopedico Rizzoli è dal 1981 un *Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico* (IRCCS) di diritto pubblico per la disciplina ortopedica e traumatologica. Grazie a tale riconoscimento il Rizzoli ottiene ogni anno dal Ministero della Salute finanziamenti per la ricerca in proporzione alla produzione scientifica realizzata. Altri finanziamenti per la ricerca sono ottenuti dalla partecipazione a bandi (Unione Europea, Ministeri, Regione Emilia-Romagna, AIRC, ecc.) o da committenti privati. Grazie a tali finanziamenti l'Istituto svolge attività di ricerca clinica, ricerca "traslazionale" (la trasformazione dei risultati della ricerca scientifica in applicazioni cliniche), ricerca industriale (L'Istituto partecipa con il Dipartimento Rizzoli RIT alla Rete Regionale per l'Alta Tecnologia).

Sin dai primi del '900 l'Istituto Ortopedico Rizzoli è sede della clinica ortopedica dell'Università di Bologna. Svolge dunque attività di formazione in ambito ortopedico e riabilitativo per l'Università di Bologna per i corsi di laurea della Scuola di Medicina e Chirurgia, compresi i corsi di laurea delle professioni sanitarie e di Scienze motorie, come pure delle scuole di specializzazione medica.

Il Rizzoli è parte integrante del Servizio Sanitario Regionale dell'Emilia-Romagna. In virtù dell'alto livello di competenza che esprime è riconosciuto Centro di riferimento regionale (*hub*) per le seguenti funzioni: ortopedia oncologica, chirurgia vertebrale, ortopedia pediatrica, revisione e sostituzione di protesi, terapia chirurgica delle gravi patologie infettive ossee, chirurgia del piede, chirurgia della spalla e del gomito.

In aggiunta a ciò la Regione Emilia-Romagna riconosce al Rizzoli "metodiche innovative e funzioni al servizio del Servizio Sanitario Regionale e Servizio Sanitario Nazionale":

- Banca del Tessuto Muscoloscheletrico;
- Medicina Rigenerativa a supporto della quale opera una *Cell Factory*, originariamente sorta nell'ambito della Banca del Tessuto Muscoloscheletrico;
- Registro dell'Implantologia Protesica Ortopedica (RIPPO) e Registro degli Espianti Protesi Ortopediche (REPO);
- *hub* regionale nell'ambito delle malattie rare osteo-articolari, nonché parte attiva nella costituzione della rete nazionale per le displasie scheletriche.

Le competenze specialistiche del Rizzoli sono poste al servizio di un territorio sempre più vasto:

- a seguito della riorganizzazione delle ortopedie in ambito metropolitano gestisce dal 2009 il reparto di Ortopedia dell'ospedale di Bentivoglio;
- medici del Rizzoli svolgono attività di specialistica ambulatoriale e/o chirurgica (ortopedia oncologica, ortopedia pediatrica, spalla e gomito) presso strutture di diverse aziende sanitarie dell'Emilia-Romagna: Azienda USL di Piacenza, Azienda USL di Reggio Emilia, Azienda USL della Romagna (ospedale di Forlì), l'IRST di Meldola, Azienda USL di Imola;
- dal 2012 è attivo il Dipartimento Rizzoli-Sicilia a Bagheria (provincia di Palermo) frutto di un accordo tra la Regione Emilia-Romagna e la Regione Siciliana.

Questa attività si affianca all'attività di specialistica ambulatoriale e di assistenza ospedaliera svolta per l'Azienda USL di Bologna e l'Azienda USL di Imola sulla base di specifici accordi di fornitura definiti annualmente.

L'Istituto Ortopedico Rizzoli dispone di 293 posti letto (dato all'1 gennaio 2017 relativo alle sedi di Bologna e Bentivoglio) ed effettua circa 20.000 ricoveri all'anno. Gli accessi al Pronto Soccorso sono circa 25-26.000 ogni anno. In ambito ambulatoriale sono effettuate più di 60.000 visite all'anno (in regime SSN) e oltre 40.000 esami diagnostici e di laboratorio. Questa attività è svolta con circa 1.400 unità di personale di cui circa 1.200 unità di personale dipendente (il personale cosiddetto "non strutturato" è in genere impiegato in attività di ricerca su progetti a termine).



## 1.2 PRINCIPI FONDAMENTALI

Tra i diversi principi fondamentali che il Rizzoli assume come riferimento della propria attività un posto particolare è riservato alla centralità del cittadino quale "titolare del diritto alla salute e partecipe della definizione delle prestazioni, della organizzazione dei servizi e della loro valutazione", come recita l'art.1 della legge regionale n.29/2004 Norme generali sull'organizzazione ed il funzionamento del Servizio sanitario regionale.

Ad esso si affiancano altri principi ed orientamenti quali: la promozione della qualità dei servizi e dell'appropriatezza delle prestazioni; la sicurezza del paziente e degli operatori sanitari; la libera scelta del luogo di cura; la valorizzazione delle risorse umane e professionali; l'impegno per pari opportunità; l'innovazione anche sul fronte della didattica, della formazione continua degli operatori, dell'educazione alla salute; l'efficienza gestionale; il riconoscimento della responsabilità sociale dell'Istituto; la prevenzione ed il contrasto della corruzione e dell'illegalità.

Il Rizzoli è inoltre impegnato nella promozione dell'ascolto del paziente per consentirgli di partecipare sia alle scelte relative alla propria salute, sia alla gestione quotidiana della propria patologia (*empowerment*). Persegue obiettivi di mandato relativi a:

- facilitazione all'accesso alle prestazioni di specialistica ambulatoriale e di ricovero;
- governo della domanda ed appropriatezza degli interventi in ambito ospedaliero e specialistico.

## 1.3 LE NOSTRE SEDI

L'Istituto Ortopedico Rizzoli ha più sedi:

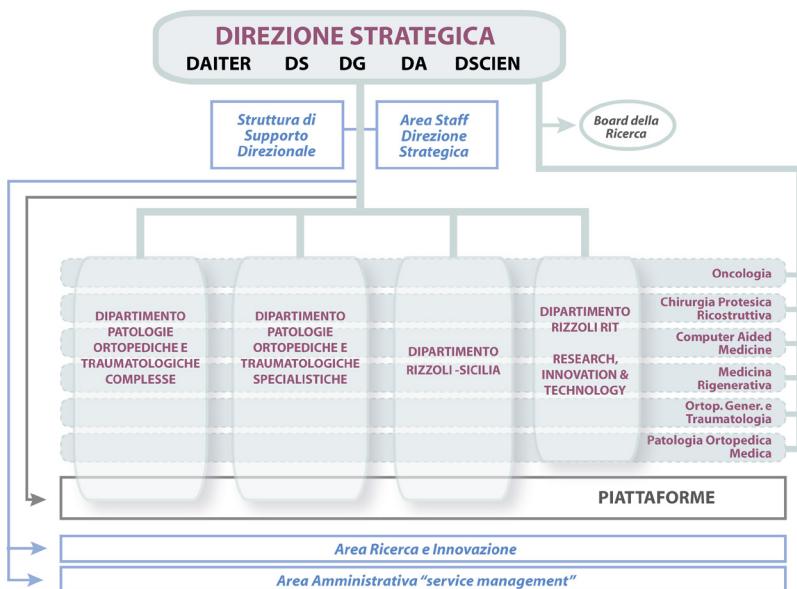
- a Bologna si trovano l'Ospedale Rizzoli (via G.C.Pupilli 1) ed il Centro di ricerca Codivilla-Putti (via di Barbiano 1/10) presso cui hanno sede anche la direzione, gli uffici amministrativi ed il Poliambulatorio (questo con accesso al civico 1/13);
- presso l'Ospedale di Bentivoglio (via Marconi 35, Bentivoglio) si trova la struttura Ortopedia Bentivoglio (con attività ambulatoriale in diversi comuni del Distretto Pianura Est);
- a Bagheria in provincia di Palermo è presente dal 2012 il Dipartimento Rizzoli-Sicilia (SS 113 al km 246).

## 1.4 ORGANIZZAZIONE PER DIPARTIMENTI

L'Istituto adotta un modello organizzativo-gestionale basato su dipartimenti. Sono presenti quattro distinti dipartimenti di cui due Dipartimenti ad Attività Integrata (DAI), ovvero con funzioni anche di didattica universitaria:

- Dipartimento Patologie ortopediche-traumatologiche complesse (DAI);
- Dipartimento Patologie ortopediche-traumatologiche specialistiche (DAI);
- Dipartimento Rizzoli-Sicilia (con sede a Bagheria, in provincia di Palermo);
- Dipartimento Rizzoli RIT - *Research Innovation & Technology* (per attività di ricerca industriale).

I dipartimenti sono la sede in cui si esercita il governo clinico e della ricerca. Essi gestiscono le risorse loro assegnate (sia personale che beni e servizi) e perseguono finalità di integrazione professionale, organizzativa e logistica. I due *Dipartimenti ad Attività Integrata* (DAI) sono anche dipartimenti “misti”, ovvero composti da strutture a prevalente attività clinica e da strutture a prevalente attività di ricerca, così da favorire il rapido passaggio delle conoscenze e delle metodologie dall’ambito della ricerca alla pratica clinica. Nella figura seguente è offerta una rappresentazione dell’organizzazione dipartimentale dell’Istituto.



#### 1.4.1 DIPARTIMENTO PATOLOGIE ORTOPEDICHE TRAUMATOLOGICHE COMPLESSE

Il Dipartimento delle Patologie Ortopediche-Traumatologiche Complesse è orientato alla cura in urgenza ed in elezione delle patologie ortopediche e traumatologiche complesse. All’interno del Dipartimento trovano spazio anche i processi clinici e 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, di specializzazione e post-laurea.

## **1.4.2 DIPARTIMENTO PATOLOGIE ORTOPEDICHE TRAUMATOLOGICHE SPECIALISTICHE**

Il Dipartimento delle Patologie Ortopediche-Traumatologiche Specialistiche è prevalentemente orientato allo sviluppo in ambito ortopedico e traumatologico di diverse specializzazioni sia nel campo della protesica, sia in quello della patologia neoplastica nonché rispetto ad ambiti particolari cui afferiscono Unità Operative con finalità dedicate (patologia del rachide, patologia pediatrica, ecc.). Il Dipartimento svolge, per la parte di competenza, attività didattico formative per i corsi di laurea, di specializzazione e post-laurea.

## **1.4.3 DIPARTIMENTO RIZZOLI-SICILIA**

Il Dipartimento Rizzoli-Sicilia ha sede a Bagheria, in provincia di Palermo. È dotato di 53 posti letto, di cui 47 di degenza ordinaria e 6 di *day surgery*. La sua attività si sviluppa nei tradizionali campi di interesse clinico e di ricerca dell'Istituto Ortopedico Rizzoli di Bologna.

## **1.4.4 DIPARTIMENTO RIZZOLI RIT**

Il Dipartimento Rizzoli RIT - *Research, Innovation & Technology* è l'articolazione organizzativa attraverso cui l'Istituto Ortopedico Rizzoli partecipa alla Rete Regionale per l'*Alta Tecnologia* dell'Emilia-Romagna. I laboratori afferenti al Dipartimento svolgono attività di ricerca, prevalentemente indirizzata al settore industriale, negli ambiti della medicina rigenerativa, biomeccanica, informatica clinica, ecc.



# Sezione 2

Informazioni sulle  
prestazioni erogate e  
le modalità di accesso.



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



L'attività clinico-assistenziale abbraccia l'intero ambito ortopedico-traumatologico (patologie traumatiche e/o degenerative) e le funzioni riabilitative ad esso correlate. Nell'ambito della patologia ortopedica l'istituto ha sviluppato 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: protesi anca, spalla, gomito, ginocchio, tibiotarsica;
- chirurgia ortopedica ad indirizzo oncologico;
- chirurgia ortopedica traumatologica vertebrale in elezione;
- ortopedia pediatrica;
- chirurgia della spalla e del gomito;
- chemioterapia dei tumori muscolo-scheletrici;
- radiologia interventistica.

Ulteriore ambito di interesse clinico e scientifico è quello delle malattie rare dell'apparato muscolo-scheletrico rispetto a cui l'Istituto Ortopedico Rizzoli ha anche sviluppato specifici progetti di ricerca. In tale ambito il Rizzoli rappresenta un centro di riferimento della Regione Emilia-Romagna.

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.

## 2.1 VISITE IN EMERGENZA-URGENZA

Vengono erogate dal Pronto Soccorso, il servizio finalizzato ad accogliere persone con problemi acuti di natura ortopedico traumatologica. L'accesso alle sale visite del Pronto Soccorso è regolato con il metodo del Triage che permette di selezionare i pazienti secondo priorità di accesso, riducendo al minimo l'attesa dei pazienti urgenti. Tale priorità è effettuata mediante l'attribuzione di un codice colore:

- |        |   |
|--------|---|
| ROSSO  | situazione molto critica, accesso immediato alle cure |
| GIALLO | situazione critica, accesso rapido alle cure          |
| VERDE  | situazione poco critica, accesso di bassa priorità    |
| BIANCO | situazione non critica, accesso non urgente           |

A seguito di indicazione del medico di guardia può essere disposto un ricovero d'urgenza. Presso il servizio vengono attivate mediante modalità telematica le pratiche relative a malattia (INPS) e infortunio sul lavoro (INAIL). L'applicazione dei ticket viene effettuata secondo la normativa vigente.

## **2.1.1 VISITE IN EMERGENZA-URGENZA PRESSO L'OSPEDALE RIZZOLI DI BOLOGNA**

Vengono erogate presso il Pronto Soccorso. Il servizio è 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). In caso di richieste urgenti con dicitura "U" sull'impegnativa, il paziente deve presentarsi in Pronto Soccorso entro le 24 ore successive alla prescrizione.

## **2.1.2 VISITE IN EMERGENZA-URGENZA PRESSO L'OSPEDALE DI BENTIVOGLIO E DI BUDRIO**

Vengono erogate presso il Pronto Soccorso dell'Ospedale di Bentivoglio e dell'Ospeale 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 (OBI). Nelle altre fasce orarie il medico di guardia del Pronto Soccorso, secondo una procedura formalizzata, può richiedere la consulenza di un medico ortopedico. In caso di richieste urgenti con dicitura "U" sull'impegnativa, il paziente deve presentarsi in Pronto Soccorso entro le 24 ore successive alla prescrizione.

## **2.2 PRESTAZIONI SPECIALISTICHE (INFORMAZIONI GENERALI)**

Presso l'Istituto vengono erogate prestazioni ambulatoriali di diverso tipo come visite (visite ortopediche e fisiatriche, visite reumatologiche, visite anestesiologiche, ecc.) ed esami di diagnostica.

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).

Secondo la vigente normativa è previsto il pagamento del ticket (anche se in possesso di esenzione) anche per coloro che non si presentano all'appuntamento stabilito non avendo dato disdetta entro due giorni lavorativi dalla data prenotata.

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 e/o le équipe mediche autorizzati possono svolgere anche attività libero professionale di diagnosi e cura, in Bologna e in altre città italiane. In tali casi l'Amministrazione dell'ente fissa un tariffario, garantisce le informazioni utili per l'accesso e vigila sulla qualità "dal lato dell'utenza" delle prestazioni erogate.

Visite 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. In tale caso è possibile la scelta del medico da cui farsi visitare (prestazione soggetta a pagamento della tariffa).

## 2.3 PRESTAZIONI SPECIALISTICHE PRESSO IL RIZZOLI DI BOLOGNA

In questa sezione sono descritte le modalità di accesso alle prestazioni specialistiche ambulatoriali dell'Ospedale Rizzoli di Bologna. La presentazione delle modalità di accesso alle prestazioni specialistiche ambulatoriali erogate dall'Ortopedia Bentivoglio è nella successiva sezione 2.4.



### **2.3.1 PRESTAZIONI AMBULATORIALI IN REGIME SSN**

Le prestazioni di specialistica ambulatoriale come visite (es. prima visita ortopedica, fisiatrica e riabilitativa, antalgica, di medicina rigenerativa, reumatologica, per osteoporosi, ecc.) o esami diagnostici (es. densitometrie, TC, RM, ecografie osteoarticolari, ecc.) in regime di convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale (SSN) vengono erogate presso l’Ospedale o il Poliambulatorio.

La prenotazione può essere effettuata, con l’impegnativa del medico curante, chiamando il Centro Unico di Prenotazione (CUP) al numero verde 800 884888 dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle 18.30 e il sabato dalle ore 7.30 alle 12.30. E’ inoltre possibile prenotare presentandosi a uno dei punti CUP della Provincia di Bologna.

In caso di richieste di visite urgenti differibili “B”, nel caso in cui i punti CUP non trovino alcuna disponibilità, occorre inviare copia dell’impegnativa via fax all’Ufficio Accettazione Ambulatori (051 6366633) indicando un recapito telefonico dove potere essere richiamati.

Per prenotazioni da parte di persone non residenti in Italia è a disposizione il numero telefonico +39 051 4206211 dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle 18.30 e il sabato dalle ore 7.30 alle 12.30.

### **2.3.2 VISITE SPECIALISTICHE DI CONTROLLO**

Le visite di controllo (visite per pazienti già in trattamento presso il Rizzoli e previste entro sei mesi dalla dimissione o dalla visita precedente) possono essere prenotate (nel caso la data non venga fornita al momento della dimissione o al termine della visita dallo specialista) telefonando al numero 051 6366530 dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30. Lo stesso numero deve essere chiamato per l’eventuale disdetta delle visite di controllo già programmate.

Per le visite di controllo dopo trattamento in Pronto Soccorso, se indicate e se non prenotate dal medico di guardia in servizio, è possibile recarsi all’ufficio di Pronto Soccorso o contattarlo al numero 051 6366286 dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle 12.30.

### **2.3.3 VISITE REUMATOLOGICHE**

A seguito di visita specialistica reumatologica, quando lo specialista ravvisa la necessità di approfondimenti clinici, possono essere prenotate direttamente dal reumatologo capillaroscopie ed ecografie osteoarticolari per lo studio delle malattie reumatiche.

## **2.3.4 VISITE AMBULATORIALI PER PROCEDURA DI RADIOLOGIA INTERVENTISTICA**

Per la prenotazione delle prime visite e le visite di controllo, erogate in regime di convenzione con il SSN, occorre contattare la Segreteria di Radiologia al numero 051 6366836 dal lunedì al venerdì dalle ore 10 alle 13.

## **2.3.5 VISITE DI GENETICA MEDICA**

Per la prenotazione della visita occorre telefonare il lunedì e il venerdì dalle ore 10 alle 13 allo 051 6366681 oppure scrivere all'indirizzo e-mail [genetica@ior.it](mailto:genetica@ior.it). Il giorno della visita occorre presentare l'impegnativa da parte di un medico specialista o del medico curante con l'indicazione "visita genetica" indicando se disponibile il codice di esenzione.

## **2.3.6 ATTIVITÀ DI FOLLOW-UP DEI PAZIENTI**

La presa in carico dei pazienti è garantita attraverso adeguate modalità organizzative di percorsi di follow-up dei pazienti che accedono al Pronto Soccorso, agli ambulatori e ai ricoveri programmati e urgenti. I percorsi di follow-up si avvalgono di modalità strutturate e informatiche che consentono la prenotabilità diretta da parte dei professionisti delle prestazioni necessarie alle rivalutazioni dei pazienti. In tal modo si realizza la completa "presa in carico" del paziente che viene inserito nel percorso diagnostico-terapeutico e che non avrà alcun aggravio burocratico a suo carico in quanto lo specialista programma/prenota direttamente, in sede ambulatoriale, gli accertamenti integrativi e gli accessi di controllo successivi, senza che il paziente si rechi agli sportelli CUP/Accettazione per effettuare le relative prenotazioni.

## **2.3.7 PRESTAZIONI AMBULATORIALI IN REGIME DI LIBERA PROFESSIONE INTRAMOENIA**

Per la prenotazione di prestazioni ambulatoriali (visite ortopediche, fisiatriche, anestesiologiche, antalgiche, reumatologiche, ecc.; densitometrie, radiografie, TC, RM, ecografie osteoarticolari, ecc.) in regime di libera professione intramoenia non è necessaria l'impegnativa del medico curante. Per prenotare occorre chiamare il numero verde 800 046040 dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle 15.

Se il professionista lo ritiene necessario, in occasione della visita il paziente può essere sottoposto ad indagini radiologiche (con onere dell'esame a carico del paziente).

Le richieste per presidi sanitari 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 prenotazioni da parte di persone non residenti in Italia è a disposizione il numero telefonico +39 051 4206294 dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 15.00.

### **2.3.8 CONSULENZA SPECIALISTICA ANATOMO PATOLOGICA**

La struttura di Anatomia e Istologia Patologica effettua consulenze specialistiche (revisioni istologiche) per unità operative chirurgiche, sia interne che esterne. Tali prestazioni sono effettuate sia in regime SSN che in regime di Libera Professione Intramoenia. Anche singoli utenti possono rivolgersi direttamente al servizio ed in tal caso la prestazione viene erogata in regime di Libera Professione Intramoenia. Il materiale può essere consegnato direttamente presso la Segreteria della struttura di Anatomia e Istologia Patologica (Centro di Ricerca Codivilla-Putti - 3° Piano - Scala Residence - via di Barbiano1/10 - 40136 Bologna) dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 14.00. Oppure può essere spedito al seguente indirizzo:

SSD Anatomia e Istologia Patologica  
Istituto Ortopedico Rizzoli  
Centro di Ricerca Codivilla-Putti  
3° Piano - Scala Residence  
via di Barbiano 1/10, 40136 Bologna

### **2.3.9 DAY SERVICE AMBULATORIALE ONCOLOGICO**

Il Day Service Ambulatoriale è una modalità di diagnosi e/o trattamento terapeutico in ambulatorio con prestazioni multiple integrate e/o complesse che non richiedono sorveglianza od osservazione medica e/o infermieristica protratta per tutta la durata dei singoli accessi in pazienti stabili. Si accede al percorso di Day Service Oncologico di Chemioterapia, effettuato in regime SSN, a seguito di ricovero o visita presso la Clinica Ortopedica e Traumatologica III a indirizzo oncologico o presso il reparto di Chemioterapia dei Tumori dell'apparato muscolo-scheletrico. E' mantenuto il supporto alimentare ai pazienti tramite prenotazione informatizzata.

## **2.3.10 MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE**

I pagamenti connessi alle prestazioni di specialistica ambulatoriale (sia in regime SSN che in regime di Libera Professione) e di pronto soccorso possono essere effettuati secondo le seguenti modalità:

- cassa automatica (sia con contante che con carta di credito o tessera bancomat). Sono presenti 4 casse automatiche (due in ospedale e due in poliambulatorio) per il pagamento sia dei ticket che delle tariffe di Libera Professione;
- pagamento online (sul sito [www.pagonlinesanita.it](http://www.pagonlinesanita.it)). Il pagamento può essere effettuato sia prima che dopo la prestazione;
- sportello cassa (in ospedale dal lunedì al venerdì ore 8.20-12.20 e 14.30-16.30).

## **2.4 PRESTAZIONI SPECIALISTICHE PRESSO LA STRUTTURA ORTOPEDIA BENTIVOGLIO**

### **2.4.1 PRIME VISITE ORTOPEDICHE**

La Struttura Complessa Ortopedia Bentivoglio svolge attività di ambulatorio in regime di Servizio Sanitario Nazionale (SSN) nell'ambulatorio presso l'Ospedale di Bentivoglio e presso altre sedi ambulatoriali del Distretto Pianura Est:

- Budrio;
- Castenaso;
- Castel Maggiore;
- Molinella
- Pieve di Cento;
- San Pietro in Casale.

Le visite mediche specialistiche di ortopedia devono essere prenotate presso gli sportelli CUP oppure chiamando il numero verde 800 884888. Lo stesso percorso deve essere seguito in caso di richiesta di visita differibile con lettera "B" sull'impegnativa.

Per prenotazioni da parte di persone non residenti in Italia è a disposizione il numero telefonico +39 051 4206211 dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle 18.30 e il sabato dalle ore 7.30 alle 12.30.

## **2.4.2 VISITE ORTOPEDICHE DI CONTROLLO**

Le visite di controllo vengono prenotate direttamente dallo specialista al termine della prestazione. Nel caso questo non sia stato possibile, occorre telefonare al numero 051 6644029 il lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9 alle 13.30 e il giovedì dalle ore 14.00 alle 19.30.

## **2.4.3 VISITE EROGATE IN REGIME DI LIBERA PROFESSIONE**

Non è necessaria l'impegnativa del medico curante. Per prenotare occorre chiamare il numero verde 800 046040 (IOR) o il numero telefonico 051 4206216 (Azienda USL di Bologna) dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle 15. L'ammontare del compenso professionale – comunicato all'utente in sede di prenotazione – varia 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). 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 prenotazioni da parte di persone non residenti in Italia è a disposizione il numero telefonico +39 051 4206294 dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 15.00.

## **2.4.4 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 (deve essere registrata nell'impegnativa del medico curante).

Le prestazioni erogate in regime di libera professione prevedono il pagamento di un importo diversificato in base al medico prescelto, 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 o prenotate in libera professione al numero dell'Azienda USL di Bologna;
- presso la Cassa automatica, per le visite erogate in libera professione nel Poliambulatorio Rizzoli di via di Barbiano 1/13.

## 2.5 RICOVERI (INFORMAZIONI GENERALI)

Presso l'Istituto 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.

Per ridurre i tempi di attesa per il ricovero, l'Amministrazione del Rizzoli ha attivato convenzioni con Case di Cura private accreditate nell'area metropolitana ove sono a disposizione posti letto per i pazienti che necessitano di intervento chirurgico.

	Sede di erogazione		
	IOR sede di Bologna	Ortopedia Bentivoglio	Dipartimento Rizzoli-Sicilia
Ricovero d'urgenza	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Ricovero ordinario	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ricovero in Day Surgery	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ricovero ordinario con maggior comfort alberghiero	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
Ricovero ordinario in libera professione	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> *	<input checked="" type="checkbox"/>

\* I ricoveri in regime di Libera Professione programmati dall'équipe specialistica dell'Ortopedia Bentivoglio possono essere effettuati a Bentivoglio e presso il Reparto Libera Professione dell'Ospedale Rizzoli di Bologna.

### 2.5.1 RICOVERO D'URGENZA

In tutti i casi in cui si ravvisa una urgenza clinica il ricovero immediato del paziente viene disposto dal medico specialista in servizio presso il Pronto Soccorso. 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 quando è possibile (disponibilità del posto letto nel reparto dedicato) e previa valutazione del Direttore o del Responsabile rispetto al quadro clinico.

La responsabilità rispetto alla valutazione dell'urgenza e del Reparto di ricovero è del medico che visita il paziente in Pronto Soccorso.

## 2.5.2 RICOVERO ORDINARIO

Si tratta di un ricovero programmato nel tempo con inserimento della prenotazione nell'apposito registro (lista di attesa) in tutti i casi di patologie e/o quadri clinici che non richiedono interventi d'urgenza. La programmazione avviene nel rispetto dei criteri riportati nella sezione 2.8 “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.

Su indicazione dell'ortopedico il paziente può essere sottoposto preventivamente a visita anestesiologica finalizzata alla valutazione e/o alla preparazione dei pazienti che devono essere sottoposti ad interventi complessi.

## 2.5.3 RICOVERO IN DAY SURGERY

Il ricovero in Day Surgery (“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 prostrarre il ricovero, il paziente verrà trasferito nel reparto di ortopedia e traumatologia 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 nella sezione 2.8 “Informazioni sulle liste di attesa per il ricovero”.

## **2.5.4 RICOVERO ORDINARIO CON MAGGIORE 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.

Questa tipologia di ricovero non è realizzabile presso l’Ortopedia Bentivoglio, ma solo presso la sede di Bologna.

## **2.5.5 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. Questa tipologia di ricovero non è realizzabile presso l’Ortopedia Bentivoglio, ma solo presso la sede di Bologna.

## **2.5.6 ULTERIORI INFORMAZIONI SUL RICOVERO**

In caso di ricovero di minori è consigliata la presenza di tutti e due i genitori. Se ciò 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).

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

Per tutti i tipi di ricovero è previsto che l'équipe medica trasmetta per via telematica all'INPS la comunicazione di inizio ricovero ed il certificato di malattia in fase di dimissione (per i lavoratori dipendenti).

## **2.5.7 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 (sempre operante).

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 ottenere copia 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;
- recapito telefonico di un familiare o persona di fiducia;
- tessera sanitaria, libretto di iscrizione al SSN cartaceo e codice fiscale (per i primi ricoveri devono essere presentati all'Ufficio Accettazione Amministrativa);
- raccolta dei consensi se non ancora registrati in un precedente accesso all'ospedale.

## 2.5.8 IGIENE DELLE MANI IN OSPEDALE

Presso l'Istituto sono state recepite le indicazioni dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), anche incluse tra gli obiettivi del Piano Regionale dell'Emilia-Romagna, per un impegno nel promuovere il "lavaggio delle mani" di operatori, pazienti e parenti al fine di ridurre il rischio di infezioni associate ai luoghi di cura. Ad uso degli operatori e dei frequentatori dell'ospedale sono affisse locandine informative sul corretto metodo di lavaggio delle mani e per promuovere l'utilizzo dei dispenser di gel idroalcolico presenti nei corridoi dell'ospedale e ai letti dei pazienti.

## 2.6 IL RICOVERO PRESSO IL RIZZOLI DI BOLOGNA

Per le informazioni di carattere generale sui ricoveri (valide sia per l'Ospedale Rizzoli di Bologna, sia per il reparto Ortopedia Bentivoglio) si veda la sezione 2.5. Presso l'Istituto vengono effettuate le seguenti tipologie di ricovero:

- Ricovero d'urgenza,
- Ricovero ordinario,
- Ricovero in Day Surgery,
- Ricovero ordinario con maggiore comfort alberghiero,
- Ricovero ordinario in libera professione.



### 2.6.1 COMFORT ALBERGHIERO

Gli ambienti della degenza ospedaliera ordinaria prevedono camere di degenza con massimo tre posti letto e dotate di un bagno annesso. Sono a disposizione anche armadio personale, comodino, tavolino e sedie, luci

testa letto con dispositivo di chiamata e luce notturna, telecomando per l'uso dei televisori, rete wifi gratuita. Sono presenti inoltre sale di attesa a disposizione di parenti ed accompagnatori.

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, telefono e rete wifi gratuita.

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.

Il comfort per il ricovero ordinario in libera professione può realizzarsi secondo le seguenti modalità:

- 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.

## 2.6.2 COSA FARE PRIMA DEL RICOVERO

Insieme alla lettera di convocazione per il ricovero, vengono inviate al paziente le indagini diagnostiche da effettuarsi prima del ricovero o, se prevista, prima della visita anestesiologica pre-ricovero: la scheda di riconoscimento farmacologico, il questionario anestesiologico, un opuscolo relativo alle informazioni sull'anestesia e il facsimile del foglio di consenso. Il percorso di ogni paziente viene descritto dettagliatamente nella lettera di convocazione.

Per la degenza è consigliato 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 smarimenti o furti subiti dai degenti.

### **2.6.3 ORARI DI VISITA AI PAZIENTI RICOVERATI NEI REPARTI DI DEGENZA**

Per i ricoverati presso l'ospedale Rizzoli le visite di parenti o conoscenti 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 delle:

- 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;
- SC di Ortopedia-Traumatologia e Chirurgia protesica e dei reimpianti d'anca e di ginocchio in cui le fasce orarie sono: giorni feriali e festivi 7 -8.30, 11.30- 20.

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.

### **2.6.4 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 degenzi 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 la madre, o chi per essa, può stare a fianco del proprio congiunto 24 ore su 24, concordando le corrette modalità di permanenza con il personale del servizio.

## 2.6.5 ORARI DI DISTRIBUZIONE DEL VITTO

I pasti ai ricoverati sono serviti, indicativamente, nei seguenti orari: prima colazione dalle 7.30 alle 8.00; pranzo dalle ore 12.05 alle 13.15; 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.

## 2.6.6 ACCESSO AL SERVIZIO MENSA

La mensa è disponibile per gli accompagnatori dei pazienti ricoverati solo per il pranzo. Per l'accesso occorre presentare il certificato di degenza del paziente. Il pagamento viene effettuato direttamente alla cassa della mensa.

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) hanno diritto su richiesta al vitto gratuito in reparto (pranzo e cena per un solo accompagnatore).

## 2.6.7 SCUOLA IN OSPEDALE

I giovani ricoverati presso l'Istituto Rizzoli possono usufruire dell'insegnamento scolastico realizzato da personale insegnante afferente ad alcuni Istituti Scolastici bolognesi. La "scuola in ospedale" si svolge nei reparti in cui sono ricoverati bambini e giovani, tra cui il Reparto di Ortopedia e Traumatologia Pediatrica e quello di Chemioterapia. La scuola in ospedale consente - soprattutto a pazienti lungodegenti - di mantenere continuità con gli studi.

## **2.6.8 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 del 26 agosto 2004).

## **2.6.9 SERVIZIO SOCIALE**

Gli assistenti sociali sono 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. L'ufficio è ubicato al primo piano del padiglione monumentale ed è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 11 alle 13 (telefono 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:

- 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;
- 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;
- l'assistente sociale invia la segnalazione/richiesta con la scheda di valutazione fisiatrica.

Dopo la segnalazione l'operatore della Centrale Metropolitana Post Acuzie (CeMPA), tenuto conto delle esigenze sanitarie e sociali del paziente, identifica la sede più appropriata di ricovero nei reparti di lungodegenza o nelle RSA dell'area metropolitana. Di norma la CeMPA è di riferimento per i cittadini residenti nel territorio dell'Azienda USL di Bologna.

## **2.6.10 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;

- la certificazione INPS attestante la malattia dopo la dimissione (per i lavoratori dipendenti).

All'atto della dimissione, su richiesta, può essere rilasciata una certificazione del ricovero. 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 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 opportuno che il paziente contatti il proprio medico curante per sottoporgli la lettera di dimissione e per il proseguimento di eventuali cure.

## 2.6.11 ALTRI SERVIZI

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

- sale ludiche presso il Poliambulatorio, il Pronto Soccorso e la Clinica pediatrica;
- 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 dove è possibile trovare anche 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 lavanderia;
- servizio noleggio televisori;
- distributori automatici.



## 2.6.12 ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO PRESENTI NELLA SEDE DI BOLOGNA

Presso la sede di Bologna alcune associazioni di volontariato operano per supportare pazienti e loro familiari nella risoluzione dei problemi concreti connessi alla loro degenza:

- Gruppo Volontari IOR: i volontari dell'Associazione offrono supporto umano ai degenzi e loro accompagnatori, assicurando ogni giorno una presenza nei reparti (per contatti: [gruppovolontaririzzoli@gmail.com](mailto:gruppovolontaririzzoli@gmail.com));
- 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: (tel. 051 6195142) giovani volontari che operano nel reparto di Ortopedia e Traumatologia Pediatrica;
- Ansabbio: associazione che realizza attività di animazione e visite ai reparti da parte di personaggi del mondo dello spettacolo ([www.ansabbio.it](http://www.ansabbio.it));
- Circospedale: associazione rivolta a migliorare le condizioni socio-emotive di degenza e dello stato psicofisico dei minori e adolescenti ricoverati con l'utilizzo delle tecniche dell'attività circense;
- Associazione Italiana Cultura Sport (AICS): i volontari portano negli ospedali storie, colori e giochi attraverso l'uso della narrazione (<http://www.aicsbologna.it>).

Ricovero per pazienti internazionali. I pazienti residenti all'estero che intendono essere ricoverati presso l'Istituto Ortopedico Rizzoli devono seguire un'apposita procedura che varia a seconda che siano:

- Cittadini dell'Unione Europea;
- Cittadini di paesi al di fuori dell'Unione Europea

Occorre inoltre considerare le diverse tipologie di ricovero:

- ricovero ordinario, comfort alberghiero ordinario;
- ricovero ordinario, maggior comfort alberghiero;
- ricovero in Libera Professione, comfort alberghiero ordinario;
- ricovero in Libera Professione, maggior comfort alberghiero.

Il paziente, per poter accedere al ricovero presso l'Istituto deve prima essere visitato da un medico specialista del Rizzoli.

I cittadini appartenenti all'Unione Europea possono accedere alle cure sanitarie programmate tramite il Modello E112 o S2, modello 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. Un preventivo circa il costo del ricovero può essere richiesto alla Segreteria del Reparto Libera Professione (e-mail [segreteria.dozz@ior.it](mailto:segreteria.dozz@ior.it)).

## 2.7 IL RICOVERO PRESSO IL REPARTO ORTOPEDIA BENTIVOGLIO

Per le informazioni di carattere generale sui ricoveri (valide sia per l'Ospedale Rizzoli di Bologna, sia per il reparto Ortopedia Bentivoglio) si veda la sezione 2.5. Presso l'Ortopedia Bentivoglio vengono effettuate le seguenti tipologie di ricovero:

- Ricovero d'urgenza
- Ricovero ordinario – programmato
- Ricovero in Day Surgery
- Ricovero ordinario in libera professione.

## 2.7.1 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 armadio personale, comodino, tavolino e sedie, luci testa letto con dispositivo di chiamata e luce notturna.

## 2.7.2 COSA FARE PRIMA DEL RICOVERO

Il paziente viene convocato telefonicamente per il ricovero dalla segretaria del reparto che, a richiesta, invia a domicilio un promemoria cartaceo. Tutte le indagini eventualmente necessarie per l'intervento vengono effettuate nel primo giorno di ricovero.

Per la degenza è consigliato di limitare gli effetti personali all'essenziale (biancheria di ricambio, pigiama, vestaglia, pantofole, asciugamani, prodotti per ligiene 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 smarimenti o furti subiti dai degenzi.

## 2.7.3 ORARI DI VISITA AI PAZIENTI RICOVERATI NEL REPARTO DI DEGENZA

Per i ricoverati le visite di parenti o conoscenti sono possibili 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.

## 2.7.4 ORARI DI DISTRIBUZIONE DEL VITTO

I pasti ai ricoverati sono serviti, indicativamente, nei seguenti orari: prima colazione dalle 7.30 alle 8.00; pranzo dalle ore 12.05 alle 13.15; 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.

## **2.7.5 ACCESSO AL SERVIZIO MENSA**

La mensa è disponibile per i parenti/accompagnatori dei pazienti ricoverati solo per il pranzo, dal lunedì al sabato (domenica chiusa). Per l'accesso occorre presentare alla mensa un documento rilasciato dal reparto con l'avvenuto pagamento presso il Punto CUP.

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) hanno diritto su richiesta al vitto gratuito in reparto (pranzo e cena per un solo accompagnatore).

## **2.7.6 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 del 26 agosto 2004).

## **2.7.7 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. In caso di necessità di dimissioni protette i pazienti possono essere inseriti nel percorso Centrale Metropolitana Post Acuzie (CeMPA) che, di norma, è un servizio di riferimento per i cittadini residenti nel territorio dell'Azienda USL di Bologna.

## **2.7.8 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 INPS attestante la malattia dopo la dimissione (per i lavoratori dipendenti). 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 800 046040 (IOR) o 051 4206216 (Azienda USL di Bologna) dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle 15.

All'atto della dimissione, su richiesta, può essere rilasciata una certificazione del ricovero. 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 opportuno che il paziente contatti il proprio medico curante per sottoporgli la lettera di dimissione e per il proseguimento di eventuali cure.

## 2.7.9 ALTRI SERVIZI

All'interno dell'Ospedale di Bentivoglio sono presenti i servizi di assistenza religiosa. Sono presenti altresì distributori automatici di bevande e cibi confezionati, mentre nelle immediate vicinanze dell'ospedale è presente un bar con tavola fredda.

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

Presso l'Istituto i criteri generali che 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 di tali principi, identifica – portandone a conoscenza la Direzione Sanitaria – i principali criteri cui si attiene 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 riportata nel registro delle prenotazioni e convalidata dal Responsabile del reparto.

Nell'eventualità che un paziente, convocato secondo i suddetti criteri, si trovi temporaneamente indisponibile – per motivi validi – per il ricovero, si provvede alla chiamata in successione del primo paziente disponibile (nel rispetto dei medesimi criteri). Al paziente che si è dichiarato indisponibile all'atto della prima chiamata viene proposta un'altra data per il suo possibile ricovero. In caso di un secondo rifiuto da parte del paziente idoneo al ricovero si dispone la cancellazione del paziente dalla lista d'attesa. La comunicazione di cancellazione dalla lista viene effettuata su chiamata

telefonica o tramite lettera e registrazione nel sistema informatico aziendale.

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

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) (per i recapiti si veda la successiva sezione 4.1 oppure si consulti il sito web dell'Istituto [www.ior.it](http://www.ior.it)).

## 2.9 OTTENERE COPIA DELLA DOCUMENTAZIONE CLINICA

La richiesta di copia della documentazione clinica relativa a prestazioni specialistiche o di ricovero dell'Ospedale Rizzoli e dell'Ortopedia Bentivoglio può essere fatta:

- inviando l'apposito modulo (scaricabile dal sito web del Rizzoli <http://www.ior.it/curarsi-al-rizzoli/richiedere-la-documentazione-clinica>) via fax al numero 051 6366903;
- inviando l'apposito modulo tramite e-mail al seguente indirizzo: archcc@ior.it;
- tramite lettera indirizzata a: Archivio Documentazione Clinica, Istituto Ortopedico Rizzoli, Via G.C.Pupilli n.1, 40136 Bologna.

Oltre a ciò, per l'Ospedale Rizzoli: la richiesta può essere fatta direttamente allo Sportello unico copia documentazione clinica ubicato presso l'ingresso principale dell'Ospedale Rizzoli (via G.C.Pupilli 1, 40136 Bologna) ed aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00. La richiesta (predisposta utilizzando l'apposito modulo) può anche essere lasciata nell'apposita cassetta presso lo sportello, quando lo sportello è chiuso.

Oltre a ciò, per l'Ortopedia Bentivoglio: la richiesta può essere fatta direttamente all'Ufficio accettazione, sito al piano terra vicino alla portineria centrale (tel. 051 6644447).

Il ritiro diretto allo sportello della copia della documentazione clinica (rispettivamente presso l'Ospedale Rizzoli o l'Ospedale di Bentivoglio) 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.

## 2.10 INFORMAZIONI SU ALLOGGI PER I FAMIGLIARI

Al fine di agevolare i familiari dei pazienti ricoverati e che, risiedendo fuori regione, necessitano di un alloggio vicino all'Ospedale Rizzoli di Bologna o 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 della città di Bologna.

L'URP mette a disposizione degli assistiti del Rizzoli i seguenti materiali:

- 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 offrono prezzi concordati per gli utenti dell'Istituto Ortopedico Rizzoli;
- un opuscolo informativo in cui sono segnalate le opportunità di alloggio offerte dalle strutture di accoglienza di Istituzioni Religiose che si sono rese disponibili per accogliere familiari ed accompagnatori di coloro che sono ricoverati presso l'ospedale Rizzoli.

Facendone richiesta all'URP gli opuscoli vengono trasmessi tramite posta elettronica. In alternativa possono essere scaricati dal sito web del Rizzoli: <http://www.ior.it/curarsi-al-rizzoli/pernottare-zona>

Per gli accompagnatori ed i pazienti in trattamento presso il Reparto di Chemioterapia è 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.



# Sezione 3

Standard di qualità,  
impegni e programmi



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE

EMILIA-ROMAGNA

Istituto Ortopedico Rizzoli di Bologna

Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico



L'Istituto Ortopedico Rizzoli si impegna a garantire presso ogni reparto e servizio specifici standard qualitativi al fine di tutelare il diritto ad una cura adeguata ovvero ad un'assistenza sanitaria di qualità. 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 consentono di controllare, verificare, migliorare con continuità il livello degli impegni e degli standard prestazionali.

## 3.1 IMPEGNI VERSO L'UTENTE

- Ogni utente riceve le informazioni necessarie per 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 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 il cartellino di riconoscimento durante il servizio;
  - agisce con gentilezza e cortesia nell'interazione con l'utente;
  - svolge le proprie azioni nel rispetto della privacy dell'utente.
- 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: ad ogni segnalazione scritta e firmata viene fornita una risposta scritta entro 30 giorni.

- Ogni utente riceve copia della documentazione sanitaria nei tempi stabiliti:
  - radiografie (CD) – se eseguite – al termine della prestazione di Pronto Soccorso;
  - radiografie (CD) – se eseguite – solo se richieste all'ufficio accettazione al termine della visita specialistica;
  - cartella clinica entro 40 giorni dalla richiesta;
  - documentazione ambulatoriale entro 15 giorni dalla richiesta;
  - radiografie, RN e TC (CD o su pellicola radiografica solo in caso di richiesta specifica) entro 40 giorni dalla richiesta.
- Ad 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, previa richiesta, di usufruire della mensa aziendale per il pasto di mezzogiorno;
  - ogni bambino, adolescente o giovane ha la possibilità di usufruire di un servizio di continuità didattica nel caso di un ricovero prolungato (scuola in ospedale).

## 3.2 DIRITTI E BENEFICI RICONOSCIUTI AGLI UTENTI

### 3.2.1 DIRITTO ALL'INFORMAZIONE E AL CONSENSO

E' diritto della persona assistita avere informazioni sul proprio stato di salute, sulle indagini diagnostiche ed i trattamenti terapeutici a cui è sottoposto. 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.

Al momento dell'accettazione amministrativa viene chiesto al paziente il consenso a:

- trattamento dei dati personali e sensibili;
- creazione e consultazione del Dossier Sanitario Elettronico (DSE);
- invio al Suo Medico di Medicina Generale (MMG) o al Medico Pediatrico di Libera Scelta (PLS) della notifica di avvenuto ricovero/dimissione e della lettera di dimissione attraverso il sistema informatico della Rete Sole (solo per i pazienti residenti in Emilia-Romagna);
- invio di SMS informativi.

### **3.2.2 DIRITTO ALLA DISTRIBUZIONE DIRETTA DEI FARMACI**

Su disposizione della Regione Emilia Romagna, per i pazienti che hanno effettuato una prestazione di pronto soccorso, visita specialistica o ricovero, al momento della dimissione deve esser garantito:

- per i residenti nell'area metropolitana bolognese la distribuzione diretta dei farmaci utili per il proseguimento delle terapie mediche a domicilio;
- per i non residenti e provenienti da altre regioni deve essere garantita la consegna delle ricette dei farmaci necessari per proseguire le cure.

Al rientro al domicilio è bene che il paziente contatti il proprio medico curante per sottoporgli i referti o la lettera di dimissione.

### **3.2.3 DIRITTO ALLA TUTELA DELLA PRIVACY**

Il diritto alla riservatezza si traduce 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 della sua dignità. 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 avviene nell'ambito delle funzioni istituzionali, nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali e della dignità dell'interessato.

### **3.2.4 DIRITTO ALL'AUTONOMIA**

E' possibile, da parte del paziente, comunicare ai sanitari il rifiuto a sottoporsi a 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.

### **3.2.5 DIRITTI DEGLI ANZIANI E DEI PORTATORI DI HANDICAP**

Gli anziani ed i portatori di disabilità, non autosufficienti, hanno il diritto alla presenza continuativa in reparto di un loro congiunto, in accordo con il Responsabile del reparto. Se il paziente autocertifica di essere tutelato dalla Legge 104/1992, il congiunto che lo assiste ha diritto di ricevere, gratuitamente in reparto, i due pasti giornalieri. In caso di visita specialistica o di accesso in Pronto Soccorso, gli stessi hanno priorità di accesso.

### **3.2.6 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. In caso di visita specialistica o di accesso in Pronto Soccorso, i minori in età 0-6 anni hanno priorità di accesso.

### **3.2.7 DIRITTO ALLA CONTINUITÀ DIDATTICA PER I MINORI**

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

### **3.2.8 DIRITTO ALLA SCELTA DEI PASTI**

Il paziente ha il diritto ad una scelta personalizzata dei propri pasti in base alle disponibilità presenti nel menù giornaliero e di seguire una dieta alimentare nei casi di particolari esigenze cliniche.

### **3.2.9 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 la degenza.

### **3.2.10 DIRITTO ALLA LIBERTÀ DI CULTO RELIGIOSO**

Il paziente ha diritto all'accesso in ospedale di un ministro del proprio culto religioso.

### **3.2.11 DIRITTO ALLA FRUIZIONE DELLA MENSA DA PARTE DEGLI ACCOMPAGNATORI**

E' possibile per gli accompagnatori dei pazienti accedere alla mensa aziendale per il pasto di mezzogiorno, con il pagamento del costo dello stesso.

### **3.2.12 DIRITTO AL RISPETTO DEGLI IMPEGNI ASSUNTI**

Con la presente Carta dei Servizi l'Istituto si impegna 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.

### **3.2.13 DIRITTO A SEGNALARE LA PROPRIA INSODDISFAZIONE**

L'utente ha diritto a manifestare la propria insoddisfazione per le prestazioni assistenziali ed il trattamento ricevuto all'Amministrazione dell'Ente attraverso segnalazioni scritte o verbali.

### **3.2.14 DIRITTO DI ACCESSO AGLI ANIMALI**

Il Rizzoli ha redatto un regolamento che disciplina le modalità di accesso di animali d'affezione presso l'Istituto. L'accesso degli animali è consentito nei seguenti ambiti ospedalieri:

- aree esterne agli edifici di ricovero e cura di pertinenza della struttura ospedaliera;
- aree interne comuni (sala d'attesa, corridoi, terrazze...);
- reparti di degenza.

Sono categoricamente esclusi dall'accesso i seguenti reparti o servizi: Camera di degenza che ospita pazienti posti sotto precauzioni per contatto, Unità di terapia intensiva post-operatoria, Camera a Bassa Carica Microbica presso la Chemioterapia, Sale operatorie, Sale Gessi e Day Surgery, Radiologia, Pronto Soccorso, Sala mensa e cucinette di reparto. Per l'accesso dell'animale, il paziente o i suoi familiari devono inoltrare richiesta scritta alla Direzione Sanitaria dell'Istituto utilizzando il modulo disponibile in reparto (chiedere al personale).

I doveri dei pazienti ricoverati. 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 ricordano di seguito i doveri dei pazienti e dei 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 uscire dall’ospedale se non previa autorizzazione fornita dal Responsabile medico e dalla Caposala.

Inoltre è vietato fumare in tutti gli ambienti dell’ospedale (occorre rispettare la segnaletica presente in tutto l’Istituto).

Infine il paziente, qualora 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.

### **3.3 FUNZIONI E PROGRAMMI AZIENDALI PER LA GESTIONE DELLA QUALITÀ**

L’Istituto Ortopedico Rizzoli è impegnato nella promozione, sviluppo e monitoraggio del miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate e della soddisfazione dei cittadini. Il Rizzoli dispone di un Sistema di Gestione per la Qualità costruito su una pluralità di modelli di riferimento: certificazione ISO 9001:2008, accreditamento delle strutture sanitarie, accreditamento delle strutture di ricerca industriale, accreditamento della funzione di governo aziendale della formazione e accreditamento

della funzione di provider ECM, accreditamento del Servizio di Medicina trasfusionale e Immunoematologia (SIMTAMBO sede IOR).

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

- effettuazione annuale di indagini sulla qualità percepita mediante appositi questionari elaborati da 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.).

## **3.4 INDAGINI SULLA QUALITÀ PERCEPITA**

L’Ufficio Relazioni con il Pubblico realizza periodicamente indagini di rilevamento sulla qualità percepita dei servizi e delle prestazioni erogate. I dati in tal modo ottenuti vengono posti all’attenzione delle Direzioni, dei Comitati di Dipartimento, del Comitato Consultivo Misto e degli organismi ed unità impegnate nel miglioramento aziendale. Le analisi sono volte a valutare e misurare il gradimento e la soddisfazione degli utenti relativamente a relazione e comunicazione, comfort alberghiero, accessibilità, “qualità dal lato degli utenti”.

## **3.5 GESTIONE DEL RISCHIO E SICUREZZA DEI PAZIENTI**

Da diversi anni la sicurezza dei pazienti è una primaria preoccupazione per le organizzazioni sanitarie. In coerenza con la normativa nazionale e regionale dal 2007 presso il Rizzoli è presente una funzione aziendale di Risk Management incaricata di coordinare il lavoro di aggiornamento e verifica del Programma Aziendale di Gestione Integrata del Rischio.

Un “gruppo di regia” denominato Comitato Aziendale per la Gestione Integrata dei Rischi (CAGIR) ha il compito di pianificare e monitorare le attività della sicurezza e la realizzazione di un sistema integrato di attività clinico-assistenziali, tecniche e medico-legali con l’obiettivo di offrire un elevato livello di sicurezza per il paziente.

Presso il Rizzoli sono applicati sistematicamente strumenti evoluti di risk

management (incident reporting, FMEA, RCA, ecc) e sono individuate le aree sulle quali intervenire prioritariamente per la riduzione dei rischi: 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).

## 3.6 ALTRI COMITATI O PROGRAMMI AZIENDALI

L'Istituto Ortopedico Rizzoli, nell'ottica di un approccio integrato al governo clinico, alla qualità e alla sicurezza degli utenti, ha attivato comitati permanenti ad hoc per specifiche tematiche (ciascuno con apposito coordinatore), con compiti di pianificazione e gestione di azioni di miglioramento. Obiettivo dei Comitati e dei gruppi di miglioramento è sia 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; sia di individuare le cause, realizzare azioni e verificare il raggiungimento di un effettivo miglioramento.

### 3.6.1 PROMOZIONE DELLA SALUTE E DEL BENESSERE PSICOLOGICO

Presso l'Istituto è presente un servizio 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 ed 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 difficoltà e stress conseguenti alla malattia ed al ricovero.

### 3.6.2 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 sperimentalali. Il Comitato Etico fornisce inoltre pareri sulle questioni etiche o di bioetica ad esso sottoposte.

### **3.6.3 COMITATO OSPEDALE SENZA DOLORE**

Il Rizzoli partecipa al Progetto “Ospedale senza dolore” della Regione Emilia-Romagna. A tal fine è 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 al trattamento del dolore.

### **3.6.4 GESTIONE DEL RISCHIO INFETTIVO**

Come previsto dalla Delibera della Giunta Regionale n. 318/2013 l'assetto organizzativo aziendale prevede un Nucleo Strategico e due Nuclei Operativi, uno sulle Infezioni correlate all'assistenza (ICA) e l'altro sull'uso responsabile degli antibiotici, interconnessi e sinergici, sostenuti da una rete di facilitatori medici ed infermieristici di reparto. Questo assetto ha la finalità di assicurare la massima sicurezza delle cure offerte attraverso l'applicazione di linee guida, protocolli specifici, adeguata formazione del personale e un sistema di verifiche e monitoraggio, con priorità e obiettivi individuati dal Nucleo Strategico.

### **3.6.5 COMITATO PER IL BUON USO DEL SANGUE**

Il Comitato per il Buon Uso del Sangue (CBUS) è 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);
- 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 cura la produzione di Linee Guida, protocolli e documenti in tema di medicina trasfusionale.





# Sezione 4

## Ascolto e tutela degli utenti



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



E' responsabilità del servizio pubblico predisporre dispositivi di ascolto degli utenti e di tutela. Per "tutela" si intende la possibilità, propria di ogni utente, 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 spettanti, ottenendone la "presa in carico" ed una risposta. I riferimenti per la tutela, per coloro che accedono ai servizi dell'Istituto Ortopedico Rizzoli, sono:

- Responsabili del reparto: il Responsabile medico per gli aspetti clinici e la Caposalta 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 (URP): l'Ufficio è preposto a fornire informazioni agli utenti, a tutelare l'accesso alle prestazioni, a raccogliere e verificare le segnalazioni pervenute dagli utenti, a monitorare la soddisfazione dei pazienti per le prestazioni ricevute, ad istruire e sottoporre i reclami alla Direzione dell'Istituto;
- Associazioni di Tutela: presso l'Istituto non è presente una sede di tali associazioni ma, rivolgendosi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) 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 avanzare un reclamo all'Amministrazione dell'Ente.

## 4.1 L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) ha il compito di predisporre le informazioni per l'accesso ai servizi dell'Istituto, di fornire risposta alle richieste di informazioni degli utenti (telefoniche, per e-mail, presentate di persona, ecc.), di raccogliere le segnalazioni degli utenti (reclami, suggerimenti, elogi, ecc.), di organizzare con continuità attività di rilevazione della qualità percepita, di supportare l'attività del Comitato Consultivo Misto dell'Istituto.

Può essere contattato con diverse modalità:

- telefonando al numero tel. 051 6366900 dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle 14, prefestivi dalle ore 8 alle 13, sabato chiuso; tel. 051 6366544 dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 12.30, prefestivi dalle ore 9 alle 12.30, sabato chiuso.

- recandosi presso l'URP negli orari di apertura al pubblico (sito in area esterna all'ospedale, Via G. Pupilli n.1 40136 Bologna) dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle 14, prefestivi dalle ore 8 alle 13, sabato chiuso;
- inviando un'e-mail: [info\\_urb@ior.it](mailto:info_urb@ior.it), [rel.pubblico@ior.it](mailto:rel.pubblico@ior.it), [urb@pec.ior.it](mailto:urb@pec.ior.it);
- inviando un fax al numero 051 6366546.

La sede dell'URP di Bologna garantisce il suo servizio anche per la struttura Ortopedia Bentivoglio e il Dipartimento Rizzoli-Sicilia.

## 4.2 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. Per fare ciò si avvale della collaborazione degli utenti. Il proprio Regolamento di Pubblica Tutela (art. 3) 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" (Regolamento approvato con delibera n. 268 del 7 maggio 2009 e pubblicato nella sezione URP del sito web aziendale – [www.ior.it](http://www.ior.it)).

Nel regolamento vengono descritte le modalità di presentazione di un reclamo da parte di un utente e di gestione delle segnalazioni da parte dell'URP.

L'URP dell'Istituto si fa carico della gestione delle segnalazioni presentate dai cittadini presso le diverse sedi: Bologna, Bentivoglio, Bagheria.

### 4.2.1 COME PRESENTARE UN RECLAMO

Gli utenti possono esercitare il proprio diritto di segnalazione presentando un reclamo secondo le seguenti modalità:

- con lettera in carta semplice, debitamente sottoscritta ed inviata (per posta o fax) o consegnata direttamente all'URP;
- tramite email inviata all'URP: [info\\_urb@ior.it](mailto:info_urb@ior.it), [rel.pubblico@ior.it](mailto:rel.pubblico@ior.it), [urb@pec.ior.it](mailto:urb@pec.ior.it);
- mediante 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;

- tramite colloquio con un funzionario dell'URP, alla presenza di un testimone;
- tramite colloquio con un Dirigente dell'Istituto.

## 4.2.2 FASI DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

L'URP ha predisposto tre procedure, una per ogni sede dell'Istituto Rizzoli (Bologna, Bentivoglio, Bagheria). Le fasi individuate ai sensi del Regolamento sono:

- raccolta del reclamo;
- attivazione dell'istruttoria;
- formulazione e 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.

Oltre a ciò l'URP del Rizzoli fornisce risposta a tutti gli utenti che hanno presentato un elogio o un suggerimento.

## **4.3 IL 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: la personalizzazione e l’umanizzazione dell’assistenza, il diritto all’informazione, le prestazioni alberghiere, le attività di prevenzione delle malattie.

Compiti primari dei CCM sono:

- assicurare i controlli di qualità dal lato degli utenti con particolare attenzione ai percorsi di accesso ai servizi;
- individuare indicatori di qualità dei servizi dal lato degli utenti;
- sperimentare modalità di raccolta e di analisi dei segnali di disservizio.

Il CCM del Rizzoli 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 percepita svolte dall’URP e presentando proposte di miglioramento alla Direzione Generale dell’Istituto.

## **4.4 ASSOCIAZIONI DI TUTELA DEI DIRITTI DEL MALATO**

Apposite associazioni si prefiscono il compito di tutelare il paziente quando questi patisce un disservizio. Nessuna di tali associazioni ha una sede operativa presso l’ospedale Rizzoli. Per segnalazioni ed intervento di supporto, è tuttavia possibile contattare quelli aventi sede a Bologna:

- **Centro per i diritti del malato:** c/o Ospedale Sant'Orsola Malpighi, disponibile il lunedì e il giovedì dalle ore 9.00 alle 13.00 (tel. 051 6362459; tel. e fax 051 6362561); c/o Ospedale Maggiore disponibile il lunedì e giovedì dalle ore 11.30 alle 13.30 (tel. 051 6478724); c/o Ospedale Bellaria disponibile il martedì dalle ore 10 alle 12 (tel. 051 6225414 e fax 051 6225401);
- **Tribunale della salute:** c/o Ospedale Sant'Orsola Malpighi, disponibile il venerdì dalle ore 10.00 alle 12.00 (tel. 051 6362561);
- **Associazione europea per i diritti del malato:** c/o Ospedale Sant'Orsola Malpighi, disponibile il martedì e il mercoledì dalle ore 10.00 alle 12.00 ed il mercoledì, su prenotazione, dalle ore 16.00 alle 18.00 (tel. e fax 051 6362561, 051 6362459).

## **VERSO LA PROSSIMA CARTA DEI SERVIZI**

L'Istituto Ortopedico Rizzoli è impegnato a migliorare l'esperienza di cura dei propri pazienti anche attraverso un processo continuo di raccolta di osservazioni e suggerimenti ed una revisione periodica (almeno triennale) delle informazioni e degli impegni della Carta dei Servizi.

Si invitano gli utenti a trasmettere osservazioni, richieste di chiarimento, proposte di integrazione e/o modifica circa la Carta dei Servizi dell'Istituto Ortopedico Rizzoli contattando l'URP all'indirizzo e-mail [rel.pubblico@ior.it](mailto:rel.pubblico@ior.it) o all'indirizzo PEC [urp@pec.ior.it](mailto:urp@pec.ior.it)

La Carta dei Servizi 2017 è stata adottata con deliberazione del Direttore Generale n. 27 del 15 febbraio 2017.

Il coordinamento editoriale della Carta dei Servizi è stato realizzato dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), ufficio afferente alla struttura semplice dipartimentale Struttura di Supporto Direzionale (responsabile: D.ssa Maria Carla Bologna).

Progetto grafico e impaginazione a cura di Cristina Ghinelli.

Fotografia a cura di Lorenz Piretti.

La Carta dei Servizi è stampata presso il Centro Stampa dell'Istituto Ortopedico Rizzoli (Giovanni Vannini e Lorenz Piretti)

**“ Il 70% dei bambini  
affetti da tumore alle ossa  
può guarire.  
La ricerca offre  
nuove speranze.”**

Selena Ventura  
Biologa, Laboratorio di oncologia sperimentale IOR

**SOSTIENI LA RICERCA BIOMEDICA IN ORTOPEDIA**

# **DONA IL 5 PER MILLE all'ISTITUTO ORTOPEDICO RIZZOLI**

Per destinare il **5 per mille** al Rizzoli è sufficiente inserire il **codice fiscale** dell'istituto (**00302030374**) e la tua **firma** nell'apposito riquadro del modello per la dichiarazione dei redditi (finanziamento della ricerca sanitaria).

Per maggiori informazioni consulta  
[www.ior.it](http://www.ior.it) oppure scrivi a  
[5permille@ior.it](mailto:5permille@ior.it)



**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA - ROMAGNA**

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





**Istituto Ortopedico Rizzoli di Bologna**  
[www.ior.it](http://www.ior.it)

**Sede Legale e Centro di Ricerca**  
Via di Barbiano, 1/10 - 40136 Bologna

**Ospedale**  
Via G.C. Pupilli, 1 - 40136 Bologna

**Poliambulatorio**  
Via di Barbiano, 1/13 - 40136 Bologna

**Sede di Bentivoglio**  
Via Marconi, 35 - 40010 Bentivoglio (BO)

**Dipartimento Rizzoli-Sicilia**  
Strada Statale 113, km 246 - 90011 Bagheria (PA)

Tel. 051 6366111 - Fax 051 580453  
e-mail: [rel.pubblico@ior.it](mailto:rel.pubblico@ior.it)