

Carta dei Servizi del Dipartimento Rizzoli-Sicilia

2025



SOMMARIO

Presentazione del Direttore Generale	5
Cos'è la Carta dei Servizi	6
SEZIONE 1	8
Il Dipartimento Rizzoli-Sicilia e l'Istituto Ortopedico Rizzoli	8
1.1 Il Dipartimento Rizzoli-Sicilia.....	8
1.2 Presentazione dell'Istituto Ortopedico Rizzoli	8
1.3 Principi fondamentali	9
SEZIONE 2	12
Informazioni sulle prestazioni erogate e le modalità di accesso	12
2.1 Prestazioni specialistiche	15
2.1.1 Prestazioni ambulatoriali in regime SSN	16
2.1.2 Prestazioni ambulatoriali in regime	
di libera professione intramoenia	16
2.1.3 Visite specialistiche di controllo.....	17
2.1.4 Modalità di pagamento delle prestazioni.....	17
2.1.5 Visite per pazienti residenti all'estero	17
2.2 Ricoveri	17
2.2.1 Ricovero ordinario in Ortopedia Generale	18
2.2.2 Ricovero in Day Surgery, Day Service e Day Hospital medico.....	18
2.2.3 Ricovero ordinario in Medicina Fisica e Riabilitativa	19
2.2.4 Ricovero in Terapia Intensiva	20
2.2.5 Ricovero ordinario in regime di libera professione	20
2.2.6 Accesso e vita in reparto	20
2.2.7 Orari di visita ai pazienti	21
2.2.8 Orari di distribuzione del vitto	21
2.2.9 Sospensione temporanea del ricovero	22
2.2.10 Dimissione dal reparto.....	22
2.3 Informazioni sulle liste di attesa per il ricovero.....	22
2.4 Ottenere copia della documentazione clinica	23
2.5 Informazioni sulle strutture	
alloggiative per i famigliari e altri servizi.....	25

SEZIONE 3	28
Standard di qualità, impegni e programmi	28
3.1 Impegni verso l'utente	28
3.2 Diritti e benefici riconosciuti agli utenti	29
3.2.1 Diritto all'informazione e al consenso	29
3.2.2 Diritto alla distribuzione diretta dei farmaci	29
3.2.3 Diritto alla tutela della privacy	29
3.2.4 Diritto all'autonomia	30
3.2.5 Diritti degli anziani e dei portatori di disabilità	30
3.2.6 Diritti dei ricoverati con età fino a 17 anni	30
3.2.7 Diritto alla scelta dei pasti	30
3.2.8 Diritto di consegna documentazione alla dimissione	30
3.2.9 Diritto alla libertà di culto religioso	31
3.2.10 Diritto al rispetto degli impegni assunti	31
3.2.11 Diritto a segnalare la propria insoddisfazione	31
3.3 Funzioni e programmi aziendali per la gestione della qualità	32
3.4 Indagini sulla qualità percepita	32
3.5 Gestione del rischio e sicurezza dei pazienti	32
3.5.1 Comitato Etico	33
3.5.2 Comitato Ospedale senza dolore	34
3.5.3 Gestione del Rischio Infettivo	34
SEZIONE 4	36
Ascolto e tutela degli utenti	36
4.1 L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	36
4.2 Presentazione di segnalazioni	
(elogi, reclami, suggerimenti, rilievi)	37
4.3 Il Comitato Consultivo Misto	38
Verso la prossima Carta dei Servizi	38

PRESENTAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

Dal 2011 l'Istituto Ortopedico Rizzoli svolge la sua attività in Sicilia tramite il Dipartimento Rizzoli-Sicilia ubicato a Bagheria, in provincia di Palermo. Da allora abbiamo effettuato più di 150mila visite e quasi 30mila ricoveri in regime SSN confermando, anno dopo anno, il nostro impegno verso i cittadini siciliani. Il rinnovo della convenzione con la Regione Siciliana, avvenuto a fine 2021, ha visto anche un ampliamento delle attività stabilite in origine con l'apertura di un ambulatorio sulle malattie rare scheletriche, un ambulatorio fisiatrico sulle disabilità motorie infantili ed anche un ambulatorio oncologico, primo passo verso la costituzione di un centro di riferimento ortopedico a carattere oncologico a disposizione anche di pazienti provenienti da altre regioni.

Il Rizzoli crede fermamente in questo progetto come dimostrano gli investimenti fatti, il personale selezionato e formato, la continua collaborazione con la sede di Bologna e con le strutture sanitarie della Regione Siciliana. La nostra ragion d'essere, a Bologna come in Sicilia, è il trattamento dei casi più complessi, quelli che non possono trovare soluzione se non in un ospedale monospecialistico e con una determinante vocazione alla ricerca.

A Bologna l'Istituto Ortopedico Rizzoli è stato inaugurato nel 1896, secondo la volontà del chirurgo Francesco Rizzoli, divenendo assai presto 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 assistenza sanitaria e ricerca si alimentano reciprocamente, producendo innovazioni per migliorare la capacità di diagnosi e di trattamento delle malattie ortopediche.

L'attenzione al paziente e l'umanizzazione delle cure, assieme alla ricerca di standard elevati di qualità nell'assistenza, sono da sempre obiettivi dell'Istituto Ortopedico Rizzoli e del Dipartimento Rizzoli-Sicilia. Siamo consapevoli che l'evoluzione della medicina, la complessità dei percorsi di cura e la crescita della consapevolezza degli utenti circa i loro diritti rendono indispensabile mettere a disposizione dei cittadini un'ampia gamma di informazioni sull'accesso ai servizi e sugli standard di qualità che l'Istituto intende garantire anche presso la sede di Bagheria.

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

Il Direttore Generale
Dott. Andrea Rossi

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 del Dipartimento Rizzoli-Sicilia si articola nelle seguenti sezioni:

- 1.** Presentazione del Dipartimento e dell'Istituto Ortopedico Rizzoli; 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.** Dispositivi di tutela degli utenti e di verifica della qualità delle prestazioni erogate.

Questa Carta dei Servizi è relativa al **Dipartimento Rizzoli-Sicilia**, con sede a Bagheria (Palermo), dell'Istituto Ortopedico Rizzoli.

Sezione 1

Il Dipartimento Rizzoli-Sicilia
e l'Istituto Ortopedico Rizzoli



SEZIONE 1

IL DIPARTIMENTO RIZZOLI-SICILIA E L'ISTITUTO ORTOPEDICO RIZZOLI

1.1 IL DIPARTIMENTO RIZZOLI-SICILIA



Il 4 ottobre 2011 l'Istituto Ortopedico Rizzoli ha stipulato con l'assessorato alla Salute della Regione Siciliana una convenzione per l'attivazione di un dipartimento ortopedico e riabilitativo a Bagheria in provincia di Palermo, gestito dall'Istituto e con durata di 9 anni. Nei primi mesi del 2012 il **Dipartimento Rizzoli-Sicilia**, con sede presso la struttura "Villa Santa Teresa" di Bagheria (SS113 al Km 246), è divenuto operativo prima per quanto riguarda l'attività ambulatoriale, quindi per l'attività di ricovero e chirurgica.

Il Dipartimento Rizzoli-Sicilia è uno dei dipartimenti in cui è organizzata l'attività dell'Istituto Ortopedico Rizzoli. Direttore del Dipartimento è il Dr. Jacopo Fruguele.

1.2 PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO ORTOPEDICO RIZZOLI



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 dell'Emilia-Romagna).

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.

1.3 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.

Ad esso si affiancano altri principi ed orientamenti quali:

- promozione della qualità dei servizi e dell'appropriatezza delle prestazioni;
- sicurezza del paziente e degli operatori sanitari;
- libera scelta del luogo di cura;
- valorizzazione delle risorse umane e professionali;
- impegno per le pari opportunità;
- innovazione sul fronte della didattica, della formazione continua degli operatori, dell'educazione alla salute;

- efficienza gestionale;
- responsabilità sociale dell'Istituto;
- prevenzione e 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.

Sezione 2

Informazioni sulle
prestazioni erogate e
le modalità di accesso.



Regione Siciliana



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



IRCCS-ISTITUTO-ORTOPEDICO-RIZZOLI

SEZIONE 2

INFORMAZIONI SULLE PRESTAZIONI EROGATE E LE MODALITÀ DI ACCESSO

L'attività clinica del Dipartimento Rizzoli-Sicilia si sviluppa nell'ambito dei tradizionali campi di interesse clinico dell'Istituto Ortopedico Rizzoli di Bologna grazie alle seguenti unità:

- Struttura Complessa di Ortopedia Generale;
- Struttura Semplice di Medicina Fisica e Riabilitativa¹;
- Struttura Complessa di Anestesia e Terapia Intensiva Post-Operatoria².

In particolare la **Struttura Complessa di Ortopedia Generale** affronta le seguenti problematiche cliniche:

Sostituzioni protesiche semplici e complesse dell'arto inferiore e superiore:

- protesi primaria d'anca (standard e mini-invasiva),
- revisione protesi d'anca,
- protesi primaria di ginocchio (standard e mini-invasiva),
- revisione protesi di ginocchio,
- protesi primaria di spalla (standard e mini-invasiva),
- revisione protesi di spalla,
- protesi di caviglia;

Patologie sportive semplici e complesse del ginocchio:

- ricostruzione del legamento crociato anteriore,
- ricostruzioni legamentose complesse del ginocchio,
- osteotomie del ginocchio,

1 Dipendenza gerarchica dalla Struttura Complessa di Medicina fisica e riabilitativa 2, sede di Argenta.

2 Dipendenza gerarchica dalla Struttura Complessa di Anestesia e Terapia Intensiva Post-Operatoria e del Dolore, sede di Bologna.

- ricostruzioni della cartilagine articolare e cellule staminali,
- suture, sostituzioni e trapianti meniscali,
- trattamenti con cellule staminali per la patologia pre-artrosica e degenerativa tendinea;

Patologie semplici e complesse della spalla:

- riparazione lesioni della cuffia dei rotatori,
- riparazione instabilità della spalla,
- trattamento patologie complesse della spalla;

Patologie della colonna vertebrale dell'adulto:

- ernia del disco vertebrale,
- stenosi vertebrale,
- patologia degenerativa della colonna vertebrale,
- scoliosi,
- vertebroplastica;

Patologie della caviglia e del piede:

- trattamento di lesioni della cartilagine della caviglia,
- patologia degenerativa della caviglia,
- deformità avampiede (alluce valgo, dito ad artiglio),
- deformità complesse del piede (piede piatto);

Esiti di traumi:

- trattamento di pseudoartrosi e/o ritardi di consolidazione,
- interventi correttivi per consolidazioni viziose di fratture;

Osteomieliti ed infezioni periprotetiche;

Interventi day surgery/day service ambulatoriale:

- artroscopia di ginocchio (inclusa meniscectomia),
- artroscopia di caviglia,
- artroscopia di anca,
- neurolisi mediano al carpo,
- tenolisi,
- biopsie,
- trattamento ecoguidato di calcificazioni della cuffia dei rotatori;

Malattie tumorali delle ossa o dei muscoli:

- protesi da resezione tumorali,
- sarcomi delle parti molli,
- tumori benigni e lesioni pseudotumorali,
- metastasi;

Ortopedia pediatrica:

- displasia anca,
- epifisiolisi,
- piede piatto,
- piede torto,
- ginocchia valghe/vare.

Viene privilegiato lo sviluppo di percorsi accelerati per il recupero post-operatorio dopo chirurgia protesica (fast-track surgery).

L'attività clinica della **Struttura Semplice di Medicina Fisica e Riabilitativa** è incentrata sulla valutazione e sul trattamento riabilitativo delle patologie di interesse ortopedico e in particolare:

- patologie dell'anca, ginocchio e caviglia dopo chirurgia ricostruttiva complessa o innovativa (endoprotesi e artroprotesi di primo impianto o impianti successivi; protesi di rivestimento);
- interventi in ortopedia oncologica;

- patologie del rachide trattate conservativamente o chirurgicamente (scoliosi, cifosi, patologie del disco vertebrale).

L'offerta dei servizi della struttura comprende anche attività di:

- consulenza fisiatrica per la presa in carico riabilitativa dei pazienti ricoverati presso il Reparto ortopedico;
- riabilitazione svolta nel reparto ortopedico;
- riabilitazione intensiva svolta nel Reparto Ortopedico e nel Reparto di Riabilitazione.

La Struttura di Medicina Fisica e Riabilitativa garantisce l'attività riabilitativa ai pazienti ricoverati presso il reparto ortopedico che sono stati sottoposti ad interventi chirurgici fin dai primi momenti post-operatori.

La presa in carico avviene entro 24 ore lavorative dalla richiesta ortopedica previa visita del medico fisiatra che elabora il progetto riabilitativo. Il trattamento prevede due sedute giornaliere svolte dai fisioterapisti al letto del paziente.

L'equipe della **Struttura Complessa di Anestesia e Terapia Intensiva Post-Operatoria** ha il compito di eseguire i vari tipi di anestesia a supporto degli interventi chirurgici.

È presente un reparto in cui vengono ricoverati pazienti di ogni età, che necessitano dell'uso di attrezzature, tecnologie avanzate e costante sorveglianza medico-infermieristica.

La struttura complessa di *Anestesia e Terapia Intensiva Post-Operatoria* del Dipartimento Rizzoli-Sicilia è composta da medici anestesiologi esperti in tecniche anestesiologiche generali e periferiche legate alla chirurgia ortopedica. Il servizio assicura un'attività ambulatoriale di visite preoperatorie e assistenza di tipo rianimatorio in caso di necessità. Oltre a ciò gestisce un ambulatorio di terapia del dolore anche per pazienti esterni.

2.1 PRESTAZIONI SPECIALISTICHE

In questa sezione sono descritte le modalità di accesso alle prestazioni specialistiche ambulatoriali erogate presso il Dipartimento Rizzoli-Sicilia in regime di Servizio Sanitario Nazionale o di Libera Professione Intramoenia e su come disdire una prenotazione.

2.1.1 PRESTAZIONI AMBULATORIALI IN REGIME SSN

Presso il Dipartimento vengono erogate visite ortopediche, visite antalgiche e prestazioni di terapia antalgica (mesoterapia, infiltrazioni), visite fisiatriche, visite oncologiche o consulenze genetiche (malattie rare).

La prenotazione può essere effettuata, con l'impegnativa del medico chiamando l'Ufficio prenotazioni al numero 091-9297011 dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle 14.30.

Per facilitare chi vuole prenotare una prestazione ambulatoriale presso il Dipartimento Rizzoli-Sicilia è stato predisposto un servizio di richiamata telefonica. Nella pagina del sito internet <http://www.ior.it/rizzoli-sicilia/Vuoi-prenotare-Lascia-i-tuoi-dati-sarai-richiamato> è possibile lasciare i propri dati, i propri recapiti telefonici e le indicazioni sulla prestazione richiesta. Nei giorni feriali ed entro un tempo massimo di tre giorni lavorativi, gli operatori addetti alle prenotazioni provvedono alla richiamata telefonica per fornire le informazioni relative alla prenotazione (dal lunedì al venerdì dalle ore 15 alle 17).

Nel caso non ci si possa presentare all'appuntamento fissato per una visita/prestazione, è necessario disdire la prenotazione per non incorrere nelle previste sanzioni. La disdetta deve essere effettuata almeno tre giorni lavorativi prima del giorno dell'appuntamento inviando una e-mail all'indirizzo disdetta.iorsicilia@ior.it (indicando nome, cognome, data di nascita e data dell'appuntamento), oppure telefonando al numero 091-9297011 (dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 14.30).

2.1.2 PRESTAZIONI AMBULATORIALI IN REGIME DI LIBERA PROFESSIONE INTRAMOENIA

Per prenotare, disdire o spostare una **visita ortopedica**, una **visita anestesiologica**, una **visita antalgica**, prestazioni di terapia antalgica (mesoterapia, infiltrazioni) o una **visita fisiatrica** in regime di Libera Professione presso il Dipartimento Rizzoli- Sicilia dell'Istituto Ortopedico Rizzoli è necessario telefonare al numero verde gratuito 800 046 040 dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle 15.

Per le visite in regime di Libera Professione non è richiesta la presentazione dell'impegnativa del medico; è invece necessario il pagamento dell'importo della tariffa del professionista, il cui ammontare viene comunicato al momento della prenotazione.

Nell'ambito della normativa vigente, i professionisti possono svolgere attività libero professionale di diagnosi e cura anche presso ambulatori esterni (consulenze specialistiche di équipe). 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.

2.1.3 VISITE SPECIALISTICHE DI CONTROLLO

Le date per le visite di controllo (visite per pazienti già in trattamento presso il Dipartimento Rizzoli-Sicilia) vengono fornite al momento della dimissione o al termine della visita dallo specialista.

2.1.4 MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

Per le prestazioni specialistiche erogate in regime di convenzione con il SSN è previsto il pagamento del ticket, ad esclusione dei pazienti che sono in possesso di esenzione che deve essere indicata sull'impegnativa del medico.

Le prestazioni erogate in regime di libera professione prevedono il pagamento del compenso del professionista scelto, che viene comunicato al momento della prenotazione.

I pagamenti vengono effettuati allo sportello dedicato all'Accettazione oppure mediante apposito modulo PagoPa.

2.1.5 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 alla 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).

2.2 RICOVERI

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

- Ricovero ordinario (programmato);
- Ricovero in *Day Surgery*, *Day Service* e *Day Hospital* medico;
- Ricovero ordinario in libera professione.

Il ricovero può avvenire esclusivamente su proposta di uno specialista dell'équipe medica del Dipartimento stesso e, conformemente alle norme della Regione Siciliana, al momento del ricovero è necessario presentare l'impegnativa redatta dal proprio medico con indicata la richiesta di ricovero e la diagnosi.

Prima del giorno del ricovero, la segreteria di reparto contatta telefonicamente il paziente per concordare il giorno del prericovero. Il percorso ambulatoriale di prericovero prevede l'esecuzione di accertamenti, stabiliti sulla base di protocolli aziendali, per determinare l'idoneità a sostenere l'intervento chirurgico programmato. Il percorso normalmente si svolge in una singola giornata e termina con la visita anestesiologica.

2.2.1 RICOVERO ORDINARIO IN ORTOPEDIA GENERALE

Si tratta di un ricovero programmato proposto esclusivamente da un medico del Dipartimento Rizzoli-Sicilia con inserimento nella lista di attesa, anche a seguito di visita in libera professione. La programmazione avviene nel rispetto dei criteri riportati nella sezione 2.3 *"Informazioni sulle liste di attesa per il ricovero"*.

La segreteria del reparto invierà al paziente la lettera di convocazione.

Il reparto di Ortopedia Generale è composto da 34 posti letto, disposto su due sezioni di 17 letti ciascuna. Le camere sono a 2 letti, tranne due camere a 1 posto letto, tutte dotate di bagno.

È garantita la presenza del medico ortopedico in reparto tutti i giorni lavorativi dalle 8 alle 20. Nelle ore notturne e festive è presente un medico di guardia anestesista rianimatore e sono reperibili in pronta disponibilità due medici ortopedici.

2.2.2 RICOVERO IN DAY SURGERY, DAY SERVICE E DAY HOSPITAL MEDICO

I ricoveri in *Day Surgery* o di *Day Service* sono ricoveri che prevedono l'esecuzione di piccoli interventi chirurgici nella fascia oraria del mattino e dimissione, quando possibile, nel tardo pomeriggio dello stesso giorno. Anche in questo caso può essere previsto un percorso ambulatoriale di prericovero.

Può anche essere programmato un ricovero in *Day Hospital* medico in caso siano necessari approfondimenti diagnostici e, anche in questo caso, è prevista la dimissione del paziente nella stessa giornata del ricovero, senza pernottamento in ospedale.

Nel caso il medico lo ritenesse opportuno, potrebbe essere richiesto al paziente di presentarsi, il giorno successivo all'intervento, per una visita di controllo presso la sede indicata dal medico ortopedico. Qualora, invece, il medico ortopedico, sentito il parere dell'anestesista, ritenesse opportuno protrarre il ricovero, il paziente verrà trasferito nel reparto di ortopedia generale.

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 2.3 *“Informazioni sulle liste di attesa per il ricovero”*.

2.2.3 RICOVERO ORDINARIO IN MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA

La Degenza Ordinaria dispone di n. 17 posti letto organizzati in 8 camere a 2 letti ed una camera a 1 letto, tutte con bagno senza barriera. L'attività della degenza ordinaria è rivolta al proseguimento del trattamento riabilitativo dei pazienti trattati chirurgicamente presso le divisioni ortopediche della struttura. Sono trattati, in particolare, i pazienti sottoposti ai seguenti interventi:

- protesi di primo impianto in patologie complesse (osteoartrosi, displasia dell'anca, patologie reumatiche maggiori);
- revisioni di protesi di anca e di ginocchio;
- espianto protesi di anca;
- sintesi di fratture di grandi segmenti scheletrici (esempio: fratture di bacino) oppure di fratture degli arti (esempio: fratture femore);
- stabilizzazioni vertebrali o altri interventi sul rachide;
- interventi di ricostruzione per patologia oncologica;
- amputazione di arto inferiore.

La presa in carico del paziente avviene attraverso la definizione di un progetto riabilitativo individuale che ha come obiettivo principale il recupero dell'autonomia funzionale.

Il *team* che partecipa al progetto è costituito dal personale medico, fisioterapisti e infermieri ed altre figure professionali dell'assistenza.

L'attività riabilitativa prevede due sedute giornaliere (una al mattino e una al pomeriggio) che possono essere effettuate direttamente al letto del paziente oppure presso la palestra attrezzata della struttura.

Durante il periodo di ricovero, inoltre, i pazienti vengono educati dal personale di reparto alla progressiva ripresa dell'autonomia nelle attività della vita quotidiana.

2.2.4 RICOVERO IN TERAPIA INTENSIVA

La Struttura Complessa di *Anestesia e Terapia Intensiva Post- Operatoria* del Dipartimento Rizzoli-Sicilia è composta di medici anestesiologi particolarmente esperti in tecniche anestesiologiche generali e periferiche legate alla chirurgia ortopedica. Dispone di due posti letto (più uno di Recovery Room) utilizzati per interventi ad elevata complessità che necessitano di una continua sorveglianza post-operatoria. La presenza di personale altamente specializzato e l'utilizzo di evolute apparecchiature permettono di potere intervenire nel caso di complicanze legate all'intervento.

2.2.5 RICOVERO ORDINARIO IN REGIME DI LIBERA PROFESSIONE

Il ricovero ordinario in libera professione è caratterizzato dalla scelta del professionista o dell'équipe da cui il paziente desidera essere operato 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.

2.2.6 ACCESSO E VITA IN REPARTO

Il giorno del ricovero, prima di andare in reparto, bisogna recarsi presso gli sportelli di accettazione con tessera sanitaria e un documento d'identità.

Per i cittadini dell'Unione Europea, oltre al documento di riconoscimento, è necessario presentare anche la tessera sanitaria europea (TEAM) o il modello S2

Per i cittadini di Paesi extracomunitari sono necessari il permesso di soggiorno valido o il foglio di richiesta rinnovo e la tessera sanitaria o polizza assicurativa o codice regionale S.T.P.

Il paziente, raggiunto il reparto, dovrà consegnare al personale:

- la lettera di convocazione;
- la documentazione clinica di cui si è in possesso (referti, esami di laboratorio, indagini diagnostiche, indicazioni di eventuali diete, ecc.);
- farmaci che si stanno assumendo;
- scheda di riconoscione farmacologica;
- recapito telefonico di un familiare o persona di fiducia;

- in caso di ricovero di minori è consigliata la presenza di tutti e due i genitori. Se questo non è possibile è necessario presentare una delega del genitore assente, la fotocopia del documento di identità di ambedue i genitori (o del tutore legale), certificato vaccinale (per i pazienti con età inferiore ai 14 anni);
- scheda di individuazione delle persone a cui dare informazioni;
- questionario anestesiologico compilato.

Il paziente può dichiarare se intende mantenere riservata l'informazione circa il suo ricovero.

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

Si consiglia di non portare con sé gioielli, oggetti di particolare valore o grandi somme di denaro.

2.2.7 ORARI DI VISITA AI PAZIENTI

Per i ricoverati presso il Dipartimento Rizzoli-Sicilia le visite dei parenti e/o coniugi sono ammesse dalle 14.30 alle 15.15, per una durata massima di 45 minuti.

Per tutti i pazienti minori (0-17 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 possono chiedere la presenza continuativa in reparto di un loro coniuge, in accordo con il Coordinatore infermieristico e il medico di reparto, che valuteranno la necessità di una assistenza extra sanitaria.

2.2.8 ORARI DI DISTRIBUZIONE DEL VITTO

I pasti ai ricoverati sono serviti, indicativamente nei seguenti orari: prima colazione dalle 7.30 alle 8.00, il pranzo dalle ore 12.05 alle 13.15 e la cena dalle ore 18.05 alle 19.10.

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

2.2.9 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 coordinatore 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 26/08/2004).

2.2.10 DIMISSIONE DAL REPARTO

Al momento della dimissione al paziente vengono consegnate: la lettera di dimissione per il medico curante, le eventuali prescrizioni, le indicazioni terapeutiche, l'eventuale certificato di malattia, la prenotazione di un eventuale controllo ambulatoriale o ulteriore ricovero.

All'atto della dimissione, su richiesta, può anche essere rilasciata una certificazione del ricovero.

Prima di lasciare il reparto chiedere al Medico di reparto o al Coordinatore infermieristico la riconsegna di tutta la documentazione personale eventualmente consegnata al momento del ricovero.

Al fine di garantire la continuità farmacologica possono essere consegnati dal Servizio Farmacia i farmaci che il medico di reparto prescrive nella lettera di dimissione. Al rientro a domicilio è opportuno che il paziente contatti il proprio medico curante per sottoporgli la lettera di dimissione per il proseguimento di eventuali cure.

In caso di necessità di chiarimenti sulla terapia prescritta, sulle modalità di assunzione o sulla prognosi il paziente può contattare la segreteria del Dipartimento al numero 091-9297011 dal lunedì al venerdì dalle ore 11.00 alle 15.00. In alternativa può essere inviata una e-mail all'indirizzo segreteriarizzolisicilia@ior.it: il paziente sarà ricontattato dal medico interessato.

2.3 INFORMAZIONI SULLE LISTE DI ATTESA PER IL RICOVERO

I pazienti sono posti in lista di attesa per il ricovero sotto la responsabilità del Direttore dell'équipe medica e sotto la vigilanza del Direttore Sanitario.

In tale lista afferiscono tutte le proposte di ricovero formulate dai medici dell'équipe del reparto di Ortopedia Generale e condivise con il Direttore del Dipartimento.

I criteri generali che, presso l'Istituto ed il Dipartimento Rizzoli-Sicilia, presiedono alla gestione delle liste di attesa sono i seguenti:

- l'ordine cronologico di inserimento della proposta di ricovero nella lista, 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 classi prestabilite a livello aziendale. Secondo la normativa nazionale, sono previste le seguenti classi di priorità:
 - 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 emergente e per i quali l'attesa non può influenzare la prognosi;
 - Classe D: ricovero che non richiede la definizione di una attesa massima come i casi clinici senza dolore, disabilità o disfunzione. La prestazione va comunque garantita entro 12 mesi.

I pazienti in lista d'attesa per il ricovero possono richiedere informazioni telefonando, dal lunedì al venerdì, ore 8-14 al numero 091-9297011 o scrivere una e-mail a segreteriareparti.iorsicilia@ior.it.

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

2.4 OTTENERE COPIA DELLA DOCUMENTAZIONE CLINICA

La richiesta di copia della documentazione clinica deve essere effettuata secondo una delle seguenti modalità (utilizzando l'apposito modulo disponibile presso gli uffici amministrativi o scaricabile dal sito internet <http://www.ior.it/rizzoli-sicilia/richiedere-la-cartella-clinica>):

- consegna diretta all’Ufficio Accettazione del Dipartimento Rizzoli-Sicilia (negli orari di chiusura dello sportello può essere inserito nell’apposita cassetta presso lo sportello);
- tramite fax al numero 091-9297097;
- tramite lettera indirizzata a: Archivio Documentazione Clinica, Dipartimento Rizzoli-Sicilia, SS 113 Km 246 – 90011 Bagheria (PA).

Non è possibile richiedere copia della documentazione clinica per telefono o per posta elettronica.

Nel caso di trasmissione via fax o a mezzo posta è necessario firmare la richiesta ed allegare la fotocopia di un documento d’identità valido. Nel caso di minore il genitore deve dichiarare la patria potestà.

Nel caso di persona deceduta è necessario compilare un’autocertificazione della qualità di familiare o erede.

La copia della documentazione clinica richiesta può essere ritirata all’Ufficio Accettazione (dal lunedì al venerdì, ore 12.00-14.00 e 17.00-19.00):

- dalla persona interessata (con obbligo di esibire un documento d’identità valido);
- da persona delegata. In questo caso è necessario presentare la delega in forma cartacea, copia del documento di identità del delegante e del delegato.
- in caso di minore il genitore deve autocertificare la patria potestà o l’affidamento;
- nel caso di persona deceduta è necessaria l’autocertificazione della qualità di familiare o erede.

Per informazioni sulla documentazione clinica e sui tempi di consegna della cartella è possibile telefonare, dal lunedì al venerdì, ore 8-14, al numero: 091-9297011 o scrivere una e-mail a segreteriareparti.iorsicilia@ior.it.

Per la copia di documentazione clinica che viene spedita tramite posta e viene recapitata in contrassegno si fa presente che le spese di spedizione sono a carico del destinatario.

I pagamenti relativi alla copia di documentazione clinica richiesti in sede vanno effettuati contestualmente alla richiesta presso l’Ufficio Accettazione sito al piano terra della struttura, dal lunedì al venerdì dalle 8-13.30.

2.5 INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE ALLOGGIATIVE PER I FAMIGLIARI E ALTRI SERVIZI

L’Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), per agevolare il soggiorno dei pazienti ed i loro familiari, mette a disposizione un elenco di strutture alloggiative presenti a Bagheria e zone limitrofe.

L’elenco è scaricabile dal sito web aziendale alla seguente pagina <https://drs.ior.it/pernottare-zona-drs>

All’interno del Dipartimento Rizzoli-Sicilia sono presenti anche i seguenti servizi: assistenza religiosa (i pazienti che desiderano essere messi in contatto con la parrocchia possono farne richiesta al personale infermieristico), bar, distributori automatici.

Sezione 3

Standard di qualità,
impegni e programmi



Regione Siciliana



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



IRCCS-ISTITUTO-ORTOPEDICO-RIZZOLI

SEZIONE 3

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

L'Istituto Ortopedico Rizzoli si impegna, anche presso il Dipartimento Rizzoli-Sicilia, a garantire presso i propri reparti e servizi specifici standard qualitativi al fine di tutelare il diritto ad una cura adeguata e ad un'assistenza sanitaria di qualità.

L'Accreditamento Istituzionale, 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 la consegna di un opuscolo informativo.
- 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: cartella clinica entro 40 giorni dalla richiesta; documentazione

ambulatoriale entro 15 giorni dalla richiesta; radiografie (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 e ogni utente a dieta libera ha la possibilità di scegliere tra diverse opzioni di menù.

3.2 DIRITTI E BENEFICI RICONOSCIUTI AGLI UTENTI

3.2.1 DIRITTO ALL'INFORMAZIONE E AL CONSENSO

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

3.2.2 DIRITTO ALLA DISTRIBUZIONE DIRETTA DEI FARMACI

Per i pazienti che hanno effettuato un ricovero, al momento della dimissione deve esser garantita la distribuzione diretta dei farmaci utili per il proseguimento delle terapia medica a domicilio.

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.

I diritti 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

È 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 DISABILITÀ

Gli anziani e i portatori di disabilità, non autosufficienti, possono richiedere la presenza continuativa in reparto di un loro congiunto previo accordo con il Responsabile del reparto e il medico di reparto. Se il paziente autocertifica di essere tutelato dalla Legge 104/1992, il congiunto che lo assiste ha diritto di ricevere, gratuitamente in reparto, il solo pasto serale. In caso di visita specialistica gli stessi hanno priorità di accesso.

3.2.6 DIRITTI DEI RICOVERATI CON ETÀ FINO A 17 ANNI

Il paziente di età fino a 17 anni compiuti ha diritto ad avere vicino continuativamente un genitore, o persona delegata, che riceverà gratuitamente in reparto i pasti giornalieri. In caso di paziente pediatrico di età inferiore ai 3 anni, al genitore (o suo delegato) è assegnato un posto letto.

3.2.7 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.

3.2.8 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.

3.2.9 DIRITTO ALLA LIBERTÀ DI CULTO RELIGIOSO

Il paziente ha diritto all'accesso in ospedale di un ministro del proprio culto religioso, concordando l'orario con il personale del reparto.

3.2.10 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.

3.2.11 DIRITTO A SEGNALARE LA PROPRIA INSODDISFAZIONE

L'utente ha diritto di manifestare la propria insoddisfazione per le prestazioni assistenziali ed il trattamento ricevuto.

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 Direttore del reparto;
- non assumere farmaci oltre a quelli che vengono somministrati dal personale;
- non uscire dall'ospedale se non previa autorizzazione fornita dal Direttore del Dipartimento reparto.
- è vietato fumare in tutti gli ambienti dell'ospedale (rispettare la segnaletica presente in tutto il Dipartimento Rizzoli-Sicilia).
- 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, tra cui accreditamento delle strutture sanitarie, certificazione ISO 9001:2008, ecc.

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

- effettuazione periodica di indagini sulla qualità percepita mediante appositi questionari;
- 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, che ha la sua sede a Bologna, realizza indagini di rilevamento sulla qualità percepita dei servizi e delle prestazioni erogate in collaborazione con il personale del Dipartimento Rizzoli-Sicilia. I dati ottenuti vengono posti all'attenzione delle Direzioni, degli organi del 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

La Struttura Complessa Risk Management e Governo clinico, si colloca in staff alla Direzione Sanitaria aziendale, e garantisce, armonizzandole, sia la funzione di Risk management aziendale che la funzione di governo clinico, nell'ottica di un approccio integrato tra vari elementi che concorrono allo sviluppo della qualità e sicurezza delle cure, che pone al centro della

programmazione e gestione dei servizi sanitari i bisogni dei cittadini e valorizza allo stesso tempo il ruolo e la responsabilità degli operatori sanitari.

La struttura governa il processo di Risk Management aziendale complessivamente inteso dando piena attuazione al Programma regionale di prevenzione degli eventi avversi e gestione diretta dei sinistri nel rispetto dell'assetto normativo vigente in tema di gestione del rischio sanitario e responsabilità professionale. Coordina pertanto la pianificazione, l'attuazione ed il monitoraggio delle azioni del Piano programma aziendale per la sicurezza delle cure e la gestione del rischio in coerenza con gli obiettivi annuali della Programmazione regionale.

La dimensione presidiata è dunque quella della sicurezza delle cure, intesa come l'insieme di tutte le funzioni e attività finalizzate alla prevenzione e alla gestione del rischio connesso all'erogazione di prestazioni sanitarie, ivi comprese le conseguenze indesiderate delle stesse che si siano attualizzate in un danno per la persona assistita. Per tale attività la SC struttura Risk management si coordina con le funzioni amministrative e tecniche deputate al presidio dei processi di gestione della sicurezza e gestione dei sinistri.

Presso il Dipartimento Rizzoli-Sicilia 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).

3.5.1 COMITATO ETICO

Il Comitato Etico è un organismo 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. Il Comitato Etico fornisce inoltre pareri sulle questioni etiche o di bioetica ad esso sottoposte. Dal 2018 è attivo il Comitato Etico di Area Vasta Emilia Centro della Regione Emilia-Romagna a cui partecipano anche l'Istituto Ortopedico Rizzoli e il Dipartimento Rizzoli-Sicilia.

3.5.2 COMITATO OSPEDALE SENZA DOLORE

Il Dipartimento Rizzoli-Sicilia è inserito nella rete regionale ospedaliera come spoke ambulatoriale di terapia del dolore. Il Rizzoli partecipa al Progetto “Osservatorio Dolore Sicilia” promosso dalla Regione Siciliana - Assessorato della Salute.

3.5.3 GESTIONE DEL RISCHIO INFETTIVO

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.

Sezione 4

Ascolto e tutela degli utenti



Regione Siciliana



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



IRCCS-ISTITUTO-ORTOPEDICO-RIZZOLI

SEZIONE 4

ASCOLTO E TUTELA DEGLI UTENTI

È responsabilità del servizio pubblico predisporre dispositivi di ascolto e di tutela degli utenti. 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 del Dipartimento Rizzoli-Sicilia, sono:

- Responsabili del reparto: il Responsabile medico per gli aspetti clinici e il Coordinatore infermieristico 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;
- 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 (elogi, reclami, suggerimenti, rilievi, ecc.), di organizzare con continuità attività di rilevazione della qualità percepita, di svolgere attività di segreteria nei confronti del Comitato Consultivo Misto (CCM) dell’Istituto Ortopedico Rizzoli.

Al fine di ottenere informazioni sul Dipartimento Rizzoli-Sicilia è possibile contattare l’URP dell’Istituto Ortopedico Rizzoli di Bologna dalle

ore 8.00 alle 14.00 dal lunedì al venerdì e dalle 8.00 alle 13.00 nei giorni prefestivi (ma non il sabato) al numero 051-6366900, tramite fax al numero 051- 4689931, tramite e-mail all'indirizzo urp.sicilia@ior.it.

4.2 PRESENTAZIONE DI SEGNALAZIONI (ELOGI, RECLAMI, SUGGERIMENTI, RILIEVI)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) raccoglie le segnalazioni dei cittadini, classificandole come di seguito:

- elogio: espressione di soddisfazione dell'utente;
- reclamo: espressione di insoddisfazione dell'utente;
- rilievo: indicazione di disservizio che si risolve con una risposta di cortesia o risoluzione immediata e che comunque non attiva la procedura tipica del reclamo;
- suggerimento: indicazione al soggetto erogatore affinché migliori il servizio.

Ogni segnalazione viene trattata secondo un'apposita procedura che si conclude con la risposta all'utente. Risposta scritta viene data anche a tutti gli elogi. Tutte le segnalazioni, oltre ad essere analizzate internamente al fine di alimentare il processo di miglioramento, sono inserite in una banca dati.

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

- compilando il form on-line presente sulla pagina <https://www.ior.it/index.php/form/modulo-urp>
- tramite e-mail inviata all'URP, unitamente a copia di documento di identità e ad eventuale delega, nel caso in cui la segnalazione sia effettuata per conto terzi: urp.sicilia@ior.it / urp@pec.ior.it
- con lettera in carta semplice, debitamente sottoscritta ed inviata per posta all'URP all'indirizzo Via Pupilli n.1 - 40136 Bologna
- tramite fax al numero 051- 4689931

I dati sono raccolti e trattati esclusivamente per scopi di natura amministrativa per lo svolgimento delle attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e per la gestione della segnalazione in attuazione alla normativa vigente.

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.

Il Comitato Consultivo Misto presente nella sede di Bologna svolge funzione di organismo di consultazione anche per il Dipartimento Rizzoli-Sicilia attraverso un componente in rappresentanza del Dipartimento stesso.

VERSO LA PROSSIMA CARTA DEI SERVIZI

L’Istituto Ortopedico Rizzoli è impegnato a migliorare l’esperienza di cura dei pazienti del Dipartimento Rizzoli-Sicilia anche attraverso un processo continuo di raccolta di osservazioni e suggerimenti ed una revisione periodica 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 del Dipartimento Rizzoli-Sicilia contattando l’URP all’indirizzo e-mail urp.sicilia@ior.it

Il coordinamento editoriale della Carta dei Servizi è stato realizzato dall’Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

Progetto grafico e impaginazione a cura dell’Ufficio Comunicazione e Relazioni con i Media dell’Istituto Ortopedico Rizzoli.

La Carta dei Servizi è stampata presso il Centro Stampa dell’Istituto Ortopedico Rizzoli.

PIÙ RICERCA, MIGLIORI CURE



**Sostieni la ricerca,
dona il 5xmille**
ALL'IRCCS ISTITUTO ORTOPEDICO RIZZOLI



Inserisci il codice fiscale

00302030374

e firma nel riquadro finanziamento
della ricerca sanitaria.

Scopri di più su www.ior.it



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



DIPARTIMENTO RIZZOLI-SICILIA
www.ior.it/rizzoli-sicilia

Strada Statale 113, km 246 - 90011 Bagheria (PA)
tel. 091 9297011
e-mail: urp.sicilia@ior.it

ISTITUTO ORTOPEDICO RIZZOLI
www.ior.it

Sede di Bologna
Ospedale
Via G.C. Pupilli, 1 - 40136 Bologna
Sede Legale e Centro di Ricerca
Via di Barbiano, 1/10 - 40136 Bologna
Poliambulatorio
Via di Barbiano, 1/13 - 40136 Bologna

Sede di Bentivoglio (Bologna)
Ortopedia Bentivoglio
Ospedale di Bentivoglio
Via Marconi, 35 - 40010 Bentivoglio (BO)

Sede di Argenta (Ferrara)
Polo Ortopedico e Riabilitativo Rizzoli-Argenta
Ospedale Mazzolani Vandini
Via Nazionale Ponente 5 - 44011 Argenta (FE)

Sede di Castel San Giovanni (Piacenza)
Ortopedia Rizzoli Castel San Giovanni
Ospedale Castel San Giovanni
Viale 2 Giugno, 1 - 29015 Castel San Giovanni (PC)