

Ufficio relazioni con il pubblico

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) ha il compito di favorire il processo di comunicazione e d'informazione tra azienda e cittadino per garantire agli stessi facilità di accesso ai servizi ospedalieri.

Raccoglie encomi, ma anche segnalazioni di disagio e insoddisfazione attraverso reclami che il cittadino può presentare in forma verbale o scritta. Per questi ultimi casi, l'ufficio risponde in forma scritta al cittadino dopo lo svolgimento dell'istruttoria.

L'URP raccoglie anche proposte di interventi migliorativi per avvicinare il servizio alle esigenze dell'utenza, si occupa di rilevare sistematicamente la qualità percepita dal cittadino che usufruisce dei servizi ospedalieri, effettuando indagini con questionari di gradimento ed analizzando i dati raccolti. A questo proposito, ad ogni paziente verrà consegnato al momento del ricovero un modulo con le istruzioni per accedere alla compilazione online del questionario di gradimento.

Contatti

Telefono: 035.267 5010

Fax: 035.267 3076

Email: urp@asst-pg23.it

L'ufficio è collocato al piano 4 della Torre 2, ingresso 15 dell'Hospital street.

Orario di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 14

Le informazioni contenute in questo pieghevole possono subire variazioni. Gli aggiornamenti sono sempre disponibili sul sito web www.asst-pg23.it

Chirurgia generale 1 Addominale toracica

Chirurgia generale 3 Trapianti addominali



Informazioni per i pazienti e i loro familiari

Gentile Signore/Signora,

con questo opuscolo desideriamo darLe il benvenuto e fornirLe informazioni utili per il periodo di degenza nel nostro reparto.

Potrà trovare tutte le informazioni utili al Suo ricovero anche sul sito internet della ASST Papa Giovanni XXIII, all'indirizzo web www.asst-pg23.it (menù «Cura e assistenza» → «Ricovero»).

All'interno della nostra unità operativa collaborano **diverse figure professionali**, per garantire un lavoro di équipe che offre prestazioni mediche e assistenziali di alto livello.

Può riconoscere dal colore della divisa le diverse figure professionali:

- **Divisa bianche:** medici, medici specializzandi, coordinatore e infermieri
- **Divisa bianche con striscia verde al collo:** OSS (Operatore Socio Sanitario)
- **Divisa viola e blu:** operatore alberghiero
- **Divisa rossa:** personale addetto al trasporto ai vari servizi
- **Divisa azzurra e bianca:** personale addetto alle pulizie

MODALITÀ DI RICOVERO

Il ricovero nella nostra Unità Operativa può avvenire in regime di urgenza (con accesso dal Pronto Soccorso o dagli ambulatori) o in regime di ricovero programmato.

Nel caso di ricovero programmato, data e ora del ricovero Le verranno comunicati telefonicamente dalla segreteria (indicativamente il venerdì antecedente la settimana di ricovero). Le verranno fornite informazioni sull'eventuale digiuno, sul luogo in cui presentarsi e la data e luogo di esecuzione del tampone COVID richiesto per il ricovero.

Il lavoratore dipendente che necessita di certificato di ricovero potrà farne richiesta al CUPS all'atto dell'apertura ricovero.

STANZA DI DEGENZA

Le stanze di degenza sono disposte in ordine numerico crescente, da 4106 a 4147. La prima cifra di questo numero indica la torre, la seconda cifra indica il piano e le ultime due cifre indicano il numero del letto (ad esempio: la stanza 4106 si trova in torre 4 al primo piano).

La invitiamo, durante la degenza, a portare **solo oggetti necessari** quali: biancheria personale, preferibilmente colorata, ciabatte o calzature chiuse (no spugna e no infradito) e trousse per l'igiene personale.

È consigliato portare sempre con sé i medicinali assunti a domicilio per informare il medico sulla terapia assunta.

Qualora fosse portatore di **protesi** dentaria o acustica, dovrà dichiararlo all'atto del ricovero. Le verrà quindi consegnata apposita informativa e custodia. Si consiglia l'utilizzo della stessa custodia ogni volta che rimuove le protesi per evitare spiacevoli inconvenienti.

Gli effetti personali (teli asciugamano, trousse) non vanno lasciati in bagno, ma riposti nel proprio comodino o armadio. L'armadietto presente in bagno è per uso esclusivo degli operatori sanitari.

Le consigliamo di **non portare oggetti di valore o ingenti somme di denaro** in quanto l'azienda declina ogni responsabilità in caso di furto.

Per questioni igieniche, in camera **non è consentito tenere fiori freschi o vasi**.

La camera di degenza è dotata di TV. Non è disponibile una rete Wi-Fi.

La stanza è dotata di **riscaldamento centralizzato** ed è possibile regolare il microclima di +/- 3 gradi agendo sull'apposito regolatore che le verrà indicato dal personale.

La invitiamo a **non allontanarsi dalla camera** di degenza senza prima aver avvisato il personale di reparto. Può deambulare nei corridoi con la mascherina, ma non è consentito uscire dal reparto a causa della normativa anticovid.

ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA

Visita medica

Indicativamente **dalle 9 alle 11** si svolgono le visite mediche, alla presenza di un medico del reparto, un medico specializzando, il coordinatore infermieristico e l'infermiere responsabile di modulo. Si tratta di un momento importante per **chiedere delucidazioni o informazioni sul proprio percorso clinico**.

Terapia

La terapia farmacologica viene somministrata dal personale infermieristico con orari stabiliti secondo criteri assistenziali, che potrebbero essere diversi da quelli domiciliari.

Si sottolinea l'importanza di **non assumere farmaci**, se non in accordo con il personale, in quanto medicine assunte senza il consenso del medico possono interferire tra di loro e creare problemi allo stato di salute.

Colloquio coi medici

Le informazioni ai familiari sulle condizioni di salute dei degenti vengono fornite tutti i giorni durante l'orario di visita dalle 15 alle 18. In caso di impossibilità a partecipare in questi orari, è possibile avere colloqui con i medici previo appuntamento.

I medici potranno comunicare l'andamento della degenza solo ai familiari indicati nel modulo privacy, compilato e firmato dal degente al momento dell'ingresso in reparto.

Le informazioni post intervento chirurgico sono fornite telefonicamente dal chirurgo al termine dell'intervento alla persona indicata nel modulo privacy come riferimento principale.

Pasti

Il servizio di ristorazione nell'unità di degenza prevede la distribuzione di un **vassoio personalizzato**.

Il giorno precedente, durante il pomeriggio, l'addetto alla

ristorazione Le farà scegliere la composizione del pasto dal menù giornaliero in base alla prescrizione medica e tenendo conto delle specifiche esigenze dietetiche (intolleranze alimentari, motivi religiosi o ideologici). Si consiglia pertanto di rimanere in camera per favorire lo svolgimento di questa attività.

La distribuzione dei pasti avviene nei seguenti orari:

- Colazione: indicativamente dalle 8 alle 8.30
- Pranzo: indicativamente dalle 12 alle 12.30
- Cena: indicativamente dalle 19 alle 19.30

Sul vassoio del pranzo e della cena troverà una bottiglia di acqua. Per altre necessità dovrà chiedere al personale.

A fine pranzo, cena e a metà pomeriggio, vengono servite bevande calde (thè, caffè e camomilla).

Per garantire la prescrizione della dieta indicata dal medico, che è **parte integrante del percorso di cura**, Le consigliamo di non consumare alimenti diversi da quelli previsti dalla dieta stabilita senza averlo condiviso con gli operatori (medici e infermieri).

Ogni variazione o incremento della dieta deciso dal chirurgo si riferisce al pasto successivo.

Le segnaliamo che non è possibile consumare né conservare cibo di provenienza esterna, salvo particolari indicazioni/deroghe che vanno condivise con il personale.

Si raccomanda di porre attenzione a non lasciare oggetti personali (occhiali, cellulare ecc.) sul vassoio al termine del pasto.

Il caregiver della persona assistita che necessita di assistenza continuativa può beneficiare di un ticket pasto a pagamento. Il coordinatore infermieristico provvederà a compilare idonea richiesta con cui il beneficiario si potrà rivolgere all'ufficio competente per l'acquisto dei buoni pasto.

IL GIORNO DELL'INTERVENTO

Assunzione di farmaci prima dell'intervento

Nei giorni precedenti il ricovero, è doveroso attenersi alle indicazioni mediche riguardanti l'assunzione di farmaci.

La mattina dell'intervento, eventuali terapie farmacologiche domiciliari (in particolare le terapie cardiologiche ed anti-ipertensive) verranno somministrate dal personale infermieristico ove siano state confermate dal medico di reparto o dall'anestesista.

Doccia e vestizione

Il giorno dell'intervento è importante eseguire un'igiene accurata attenendosi alle informazioni fornite dal personale degli ambulatori del pre-operatorio.

La vestizione per la sala operatoria prevede: camice, cuffia per capelli e calze elastiche.

Si raccomanda la rimozione di:

- Protesi dentarie e ponti mobili, per evitare la rottura durante eventuali manovre di intubazione o la loro accidentale ingestione
- Protesi acustiche
- Lenti a contatto
- Monili (anelli, orologi, orecchini, piercing)
- Trucco e smalto sulle unghie, perché possono impedire agli operatori una corretta valutazione dello stato di ossigenazione dei tessuti durante l'intervento (in caso di unghie ricostruite avvisare il personale infermieristico)

Se è previsto un trasferimento in Terapia Intensiva dopo l'intervento, verranno fornite indicazioni per il ritiro degli effetti personali.

DIMISSIONE

Il medico responsabile, il giorno precedente, comunica la dimissione direttamente alla persona assistita. La dimissione avviene generalmente al mattino.

Le verrà restituita la documentazione clinica personale consegnata

al personale sanitario al momento del ricovero o in ambulatorio.

Il medico le rilascerà:

- **La lettera di dimissione** con la relazione per il medico curante e l'appuntamento della prima visita di controllo in ambulatorio, se necessaria, senza bisogno di ulteriori impegnative
- **Il modulo per il ritiro dei farmaci** presso la Farmacia delle Dimissioni, se durante il ricovero Le è stata prescritta una terapia farmacologica da proseguire al domicilio
- Se aperta, la **pratica di continuità malattia**, che va completata dal medico dimettente

Le raccomandiamo di non dimenticare nulla nell'armadio e nel comodino e di avvisare il personale sanitario al momento della sua uscita dal reparto.

Farmacia delle Dimissioni

La Farmacia delle Dimissioni Le fornirà i farmaci relativi al primo ciclo terapeutico in quantità sufficienti, nell'attesa di essere ripresi in carico dal proprio medico curante.

Questo servizio è situato all'ingresso 26 dell'Hotel Street, ed è operativo nei giorni feriali nei seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.45 e dalle 14 alle 16.15
- il sabato dalle 9 alle 13.45

Copia della cartella clinica

Le indicazioni sempre aggiornate sono disponibili sul sito web aziendale all'indirizzo

www.asst-pg23.it/come-fare/copia-cartella-clinica/chi-puo-richiederla-come

raggiungibile anche inquadrando il QR code a lato con il proprio cellulare

