



# GUIDA AI SERVIZI

## S.C. MEDICINA D'URGENZA

Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina



Struttura Complessa  
MEDICINA D'URGENZA  
OSPEDALE DI CATTINARA  
VI° PIANO  
TORRE CHIRURGICA

Strada di Fiume 447 – 34149 Trieste

DIPARTIMENTO AD ATTIVITA' INTEGRATA DI EMERGENZA,  
URGENZA ED ACCETTAZIONE

Direttore di Dipartimento: Prof. Umberto Lucangelo

**Struttura Complessa MEDICINA D'URGENZA**  
**Facente funzioni Direttore: Franco Cominotto**  
Tel. 040 – 399 4598; Fax 040 – 399 4097  
e-mail: franco.cominotto@asugi.sanita.fvg.it

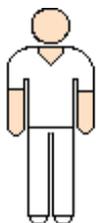
**Responsabile Infermieristico: Elvio Vitiello**  
Tel: 040 – 399 4048; Fax: 040 – 399 4060  
e-mail: elvio.vitiello@asugi.sanita.fvg.it

NUMERI UTILI	TELEFONO	FAX
SEGRETERIA	040-399 4061 orario per il pubblico: da lunedì a venerdì 8:00 – 13:00	040-399 4060
DEGENZA	040-399 4217 040-399 4457	040-399 4060
AMBULATORIO	040-399 4461 orario per il pubblico: martedì 9:00 – 13:30	040-399 4060

### **DIRIGENTI MEDICI**

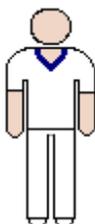
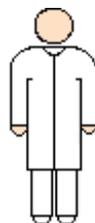
-  dott. Sergio Cattinelli
-  dott. Luigi De Stefano
-  dott.ssa Raffaella Gobbato
-  dott.ssa Francesca Kikic
-  dott.ssa Rossella Molino
-  dott.ssa Elisabetta Pincetti
-  dott. Savino Russo
-  Dott. Alessandro Surian
-  dott. Adriano Serafino
-  dott. Luca Visintin

## I COLORI DELLE NOSTRE DIVISE



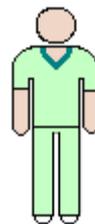
### **BIANCO**

Medici, biologi, chimici, fisici, farmacisti, psicologi



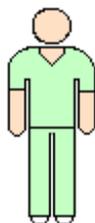
### **BIANCO CON BORDO BLU**

Responsabili infermieristici e tecnici  
Dipartimento  
(RID, RTD)



### **VERDE SALVIA CON BORDO VERDE SCURO**

Responsabili infermieristici



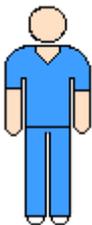
### **VERDE SALVIA**

Infermieri



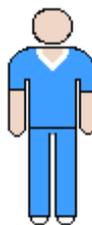
### **GIALLO CHIARO**

Infermieri generici



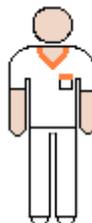
**AZZURRO INTENSO**

Ausiliari



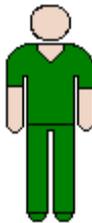
**AZZURRO INTENSO CON BORDO BIANCO**

OTA, OSS, operatori tecnici addetti all'assistenza



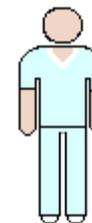
**BIANCO CON BORDO ARANCIONE**

Personale amministrativo



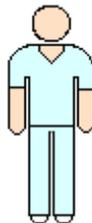
**VERDE SCURO**

Personale sanitario ambulatori chirurgici



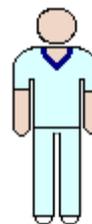
**CELESTE CON BORDO BIANCO**

Capotecnico



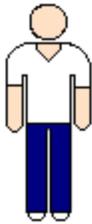
**CELESTE**

Personale tecnico radiologia e laboratorio



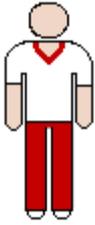
**CELESTE CON BORDO BLU**

Fisioterapisti, logopedisti, ortottisti, terapisti occupazionali



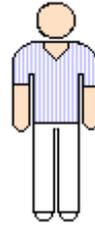
**MAGLIETTA BIANCA E PANTALONI BLU**

Personale addetto ai trasporti interni



### **BIANCO CON BORDO ROSSO E PANTALONI ROSSI**

Personale ditta esterna – distribuzione  
carrelli pasti



### **RIGHE BIANCHE GLICINE E PANTALONI BIANCHI**

Personale ditta esterna – pulizie

- ✚ la riabilitazione è effettuata da fisioterapisti, divisa celeste
- ✚ il trasporto dei malati ai vari Servizi viene effettuato dal personale dalla Squadra Accompagnamento Degenti dipendente da una cooperativa privata, pantaloni bordeaux e casacca bianca
- ✚ le pulizie sono effettuate da un'impresa privata, divisa con pantaloni bianchi e casacca a righe sottili bianche e ciclamino
- ✚ i pasti sono forniti da un'altra impresa privata, divisa bianca
- ✚ personale in formazione, studenti del corso di laurea in infermieristica, divisa bianca

In corsia potrete trovare dei volontari riconoscibili perché indossano un camice bianco con apposta una targhetta con il loro nominativo e l'Associazione a cui appartengono.

*Gentile Signora/e,*

*nell'accoglierla nella nostra Struttura, vogliamo fornirle alcune informazioni che Le consentiranno una migliore permanenza. Il personale addetto le illustrerà i servizi esistenti.*

*Se un vostro congiunto è ricoverato in Medicina d'Urgenza questa breve presentazione potrà esservi utile. Conoscere la struttura vi potrà aiutare ad affrontare meglio la situazione.*



## **PRESENTAZIONE**

La Struttura Complessa di Medicina d'Urgenza è stata istituita nel lontano 1971 ed ha operato presso l'Ospedale Maggiore fino al giugno 2003, quando è stata trasferita all'Ospedale di Cattinara.

La Medicina d'Urgenza opera in stretta collaborazione con il Pronto Soccorso e svolge attività di consulenza per gli altri reparti dell'Ospedale.

Presso la Struttura vi è inoltre un Ambulatorio che effettua visite di controllo, indagini diagnostiche e terapia, prevalentemente per i pazienti precedentemente ricoverati nel Servizio, o per casi specifici inviati da altre Strutture.



**Obiettivi:** La degenza in Medicina d'Urgenza è riservata a pazienti che necessitano di monitoraggio e trattamento in regime semi-intensivo.

Accedono prevalentemente pazienti provenienti dal Pronto Soccorso e dall'Osservazione Breve Intensiva (OBI), affetti da patologia a valenza internistica oppure traumatica/chirurgica. Nello specifico si tratta di pazienti acuti in condizioni instabili, ma che non necessitano immediatamente di terapia intensiva, pazienti con patologie a possibile evoluzione chirurgica non suscettibile nell'immediato di intervento, e problematiche cliniche potenzialmente risolvibili nel breve termine.

Il percorso assistenziale prevede la stabilizzazione clinica e la pianificazione di indagini diagnostiche/terapeutiche atte a definire e a trattare il quadro clinico.

**Funzioni:**

- Monitoraggio e stabilizzazione in fase acuta
- Approfondimento e definizione diagnostica in casi non immediatamente attribuibili ad una competenza specialistica
- Attività diagnostico terapeutica in casi compatibili con una durata, della degenza in media non superiore alle 72 ore.

- Dimissione precoce di pazienti stabilizzati senza patologie evolutive

**Dotazione:** dotata di 16 posti letto di degenza ed 8 posti di OBI, con monitoraggio multiparametrico, e videosorveglianza centralizzati; l'assistenza medica infermieristica è autonoma nelle 24 ore. Le stanze n. 3, 4, 5 e 6 sono le stanze di terapia semintensiva, e ospitano due o tre posti letto, attrezzati con sistema di monitoraggio dei parametri vitali e ventilazione meccanica.

Le stanze n. 7, 8, 10, 11, 12 e Isolamento sono stanze a 3 o a 2 letti di degenza ordinaria con la presenza di monitor carrellati

**Criteri di ammissione:** Nei letti a valenza semi-intensiva vengono accolti pazienti provenienti dal Pronto Soccorso, dall'OBI oppure da altri reparti dell'Ospedale dopo richiesta di consulenza e valutazione specifica dello specialista di Pronto Soccorso, ed in particolare:

- dai reparti ordinari, in caso di destabilizzazione delle funzioni vitali
- dalle terapie intensive, quando vi sia necessità di riduzione graduale dell'intensità di cura.



Ogni stanza è dotata di tende posizionate in modo da poter separare i pazienti ogni qualvolta si renda necessario. Per tale

motivo non è infrequente, soprattutto nelle stanze di terapia intensiva, la presenza contemporanea di uomini e donne. Ogni stanza ha un bagno dotato di wc, bidet e lavandini. Nel bagno troverete sapone liquido, salviette e copri wc di carta. Il reparto è inoltre dotato di un bagno dove è possibile farsi una doccia e servirsi di una vasca.

### **AMBULATORIO**

L'ambulatorio della Medicina d'Urgenza è situato al sesto piano della torre chirurgica, in prossimità delle degenze.

L'attività ambulatoriale viene svolta prevalentemente per i pazienti dimessi dal Servizio e che necessitano di ulteriori indagini strumentali, esami ematochimici ed eventuali terapie. Non vi è quindi la possibilità di accedere tramite prenotazione CUP.

Per informazioni o chiarimenti l'infermiere dedicata all'ambulatorio risponde al numero 040 399 4461 ogni martedì dalle 9:00 alle 13:30.



## **SEGRETERIA**

La Segreteria della Medicina d'Urgenza è situata al sesto piano della Torre Chirurgica, all'ingresso del reparto. L'orario della Segreteria per il pubblico è dalle 8:00 alle 13:00 da lunedì a venerdì.



## **Come paziente dell'Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina Lei ha il diritto a:**

### **FIDUCIA**

Ogni utente dell'Azienda ha il diritto di essere trattato come un soggetto degno di fiducia.

### **QUALITÀ**

L'Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina, ha come scopo lo svolgimento unitario e coordinato delle funzioni di assistenza, didattica e ricerca, in modo da migliorare il servizio pubblico di tutela della salute, accrescere la qualità dei processi formativi, sviluppare le conoscenze biomediche e l'innovazione tecnologica, nella paritaria valorizzazione delle funzioni e delle attività del personale ospedaliero e del personale universitario.

L'Azienda presta l'assistenza sanitaria con continuità, professionalità, attenzione alla persona, garantendo l'integrazione organizzativa e multidisciplinare, nonché la comprensione ed il rispetto delle persone assistite e dei loro familiari.

### **SICUREZZA**

Ogni utente ha il diritto alle prestazioni necessarie a tutela della sua salute, senza subire danni ulteriori dovuti al malfunzionamento delle strutture o dei servizi. Al fine di garantire questo diritto, l'Azienda si impegna a monitorare continuamente i fattori di rischio e a provvedere alla manutenzione continua delle strutture e dei dispositivi sanitari aziendali. Inoltre l'Azienda si impegna a provvedere alla formazione continua degli operatori sanitari ( Legge 23 Dicembre 2000, n. 338).

## **PROTEZIONE**

Ogni utente, che per le sue condizioni di salute si trovi in una situazione di debolezza, ha diritto ad essere protetto ed assistito. Tale diritto di speciale protezione riguarda anche i bambini, che necessitano di ricovero presso il nostro Ospedale.

Gli Uffici preposti dell'Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina, custodiscono, con carattere di eccezionalità, solamente i beni dei pazienti ricoverati d'urgenza e di quelli incapaci di assumersene la custodia.

Si raccomanda agli utenti di non portare alcun tipo di valore (denaro, oggetti in oro, gioielli) durante il periodo di ricovero.

## **NORMALITÀ**

Ogni utente ha il diritto ad essere curato nelle strutture dell'Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina, senza che vengano alterate, oltre il necessario, le sue abitudini e le sue relazioni sociali e familiari.

## **CERTEZZA**

Ogni utente ha il diritto alla certezza del trattamento sanitario senza essere vittima di conflitti professionali od organizzativi o di favoritismi derivanti dalla sua condizione economica e sociale.

L'Azienda ha il dovere di fissare i tempi di attesa entro i quali determinati servizi devono essere erogati, sulla base di specifici standard ed in relazione al grado di urgenza del caso. Ogni utente che lo richiede ha il diritto di consultare le liste di attesa, nei limiti del rispetto della privacy.

## **PARTECIPAZIONE**

Ogni utente, la sua famiglia, gli organi di tutela e di volontariato possono collaborare al miglioramento della qualità delle prestazioni sanitarie e alle attività dell'Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina, attraverso:

- le indagini di Audit Civico
- le rilevazioni della qualità percepita
- i gruppi misti di lavoro su problematiche specifiche
- le segnalazioni ed i reclami .

La partecipazione al processo di cura comprende anche il diritto del paziente a conoscere il proprio referente delle cure e a riconoscere la qualifica degli operatori che partecipano al suo processo di cura

## **DIFFERENZA**

Ogni utente ha diritto a ricevere trattamenti differenziati secondo le proprie esigenze, al rispetto della propria individualità, senza alcuna discriminazione legata all'età, al sesso, alla nazionalità, alla razza, alla lingua, alle opinioni politiche, al credo professato, alla cultura.

L'Azienda si impegna a soddisfare, per quanto possibile, le richieste di assistenza religiosa o spirituale, provvedendo a contattare i diversi ministri di culto.

## **TEMPO**

Ogni utente ha diritto al rispetto del suo tempo. Nel caso in cui i tempi concordati non possano essere rispettati, egli deve essere informato dell'entità e dei motivi del ritardo. Nel caso in cui l'Azienda non sia in grado di fornire i servizi nel tempo massimo predeterminato, deve garantire la possibilità di usufruire di servizi alternativi di qualità compatibile.

## **RISERVATEZZA E CONFIDENZIALITÀ**

Ogni utente ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche e/o terapeutiche a cui deve essere sottoposto, così come al diritto alla protezione della sua privacy durante l'esecuzione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico - chirurgici in generale.

I professionisti dell'Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina si impegnano a fornire ai pazienti ed i loro familiari, salvo

in caso di manifesto dissenso, comunicazioni sia del ricovero che delle condizioni di salute. Le informazioni aggiornate verranno fornite durante tutto il processo di cura e di ciò verrà data evidenza nella cartella clinica. La copia della documentazione clinica può essere richiesta dal titolare della cartella o da altra persona munita di documento del delegante (o copia) o autocertificazione. La domanda per avere copia della cartella clinica può essere presentata: al momento della dimissione o nei giorni immediatamente successivi, (prima dell'invio della cartella all'archivio), va richiesta agli sportelli del CUP degli ospedali Maggiore e Cattinara La domanda per avere copia della cartella clinica può essere presentata: al momento della dimissione o nei giorni immediatamente successivi, (prima dell'invio della cartella all'archivio), va richiesta agli sportelli del CUP degli ospedali Maggiore e Cattinara

## **DIGNITÀ**

Ogni utente, anche se portatore di malattie non guaribili, ha il diritto al rispetto della dignità personale, soffrendo il meno possibile e ricevendo tutta l'assistenza necessaria.

L'Ospedale riconosce e rispetta i bisogni del malato terminale con il trattamento dei sintomi primari e secondari, con la gestione del dolore, con la risposta ai problemi emotivi, religiosi, culturali del paziente e dei suoi famigliari.

## **IL DIRITTO ALL'INFORMAZIONE ED AL CONSENSO**

Ogni utente ha il diritto ad avere informazioni esaurienti, in tempi congrui, sulla sua diagnosi, terapia e prognosi, soprattutto nel caso di interventi rischiosi che richiedono il suo esplicito consenso. L'utente ha diritto ad esprimere o negare il proprio consenso alle terapie proposte o alle analisi.

Durante la permanenza in Ospedale gli viene richiesto un consenso generale ed uno specifico, come previsto dalla normativa vigente, per le procedure di carattere invasivo e/o più complesse.

In assenza della sottoscrizione del consenso informato, il medico non può intraprendere alcuna attività di diagnosi e cura, tranne nei casi previsti dalla legge e per le situazioni di necessità ed urgenza, in cui l'utente si trovi in imminente pericolo di vita.

L'utente riceve un'informazione chiara e completa sulle sperimentazioni cliniche e vi può partecipare solo dopo aver firmato il relativo consenso informato.

### **INFORMAZIONE E DOCUMENTAZIONE SANITARIA.**

I medici e gli operatori sanitari garantiscono un'informazione chiara, semplice, essenziale, completa e comprensibile alla persona assistita.

L'utente ha diritto a partecipare all'elaborazione del piano di cura, ad essere informato su come la malattia potrà incidere sulla qualità della sua vita e sui rimedi terapeutici ed assistenziali atti ad eliminare o almeno a ridurre gli eventuali stati di sofferenza e dolore.

Ha il diritto di visionare la sua cartella clinica e di richiederne copia. La Cartella Clinica dovrà essere chiara, leggibile e completa di tutte le informazioni riguardanti diagnosi, trattamenti ed interventi eseguiti. Ha il diritto a ricevere una lettera di dimissione alla fine del ricovero. Nel caso in cui la diagnosi non sia completa, il paziente ha diritto ad avere una lettera di dimissioni con le conclusioni provvisorie.

Ad ogni utente è consentito interrompere la cura in qualsiasi fase del processo clinico-assistenziale o rifiutare un determinato trattamento. I sanitari hanno l'obbligo di informare il paziente sulle possibili conseguenze di questo comportamento.

### **RIPARAZIONE DEI TORTI**

Ogni utente può presentare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico reclami per fatti che violino i suoi diritti. L'Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina ha il dovere di rispondere in merito all'oggetto del reclamo. Gli utenti e i loro familiari possono esercitare tale diritto attraverso un colloquio diretto o un colloquio telefonico nelle fasce orarie di apertura dell'ufficio oppure attraverso lettera, fax, e-mail oppure attraverso l'apposito modulo reperibile nei punti informativi e presso le apposite cassette per la raccolta reclami.

Per i disservizi facilmente risolvibili l'URP garantisce una risposta in tempo reale o, al massimo, entro 15 giorni. Per i casi più complessi, che necessitano di istruttoria, la risposta è assicurata entro 30 giorni.

Il paziente ha, tuttavia, la facoltà di adire le vie legali per il risarcimento dei danni subiti.

### **DONAZIONE ORGANI**

L'utente può manifestare la decisione di donare gli organi mediante una dichiarazione di volontà, prevista dalla Legge 91/99, recandosi presso il Punto Informativo dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Ospedale di Cattinara.

Gli operatori di tale ufficio sono a disposizione per ulteriori informazioni e specificazioni sull'argomento.

### **Come paziente dell'Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina, Lei ha il dovere di:**

Osservare le scadenze e gli orari stabiliti al fine di rispettare il normale svolgimento dell'attività e tutelare i diritti degli altri utenti.

Rispettare il lavoro e la professionalità degli operatori sanitari quale condizione indispensabile per attuare un corretto programma terapeutico e assistenziale.

Avere un comportamento responsabile e rispettoso nei confronti degli altri utenti e dei sanitari.

Avere cura degli ambienti, delle attrezzature, degli arredi e dei presidi sanitari presenti nelle Strutture dell'Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina

Non fumare in qualsiasi ambiente dell'Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina

Non utilizzare i telefoni cellulari i quali possono interferire con la funzionalità delle apparecchiature elettromedicali (pompe di infusione, respiratori automatici, ecc.).

È consentito l'accesso ai cani guida per non vedenti previo accordo col personale aziendale.

Limitare l'ingresso dei minori nei reparti di degenza al fine di tutelarne la salute. In casi particolari le deroghe devono essere concordate con il personale del reparto di degenza.

### **DURANTE LA DEGENZA**

Al momento del ricovero vanno comunicati al personale di reparto i nominativi e i recapiti telefonici delle persone alle quali il paziente desidera vengano comunicate le informazioni.

Si raccomanda di tenere con sé solo ciò che è strettamente indispensabile, e di non tenere oggetti d'oro o di valore, ma solo piccole somme.

I valori eventualmente in possesso dei degenti vengono conservati in cassaforte, e consegnati quanto prima ai familiari, ai quali si consiglia di controllare attentamente prima di apporre la firma per ricevuta.

Ricordarsi di portare quanto prima il necessario per l'igiene quotidiana, biancheria personale, vestaglie, pantofole e asciugamani.

**NON ASSUMERE FARMACI** (neanche "omeopatici") **PORTATI DA CASA** senza aver prima ottenuto il permesso dal Medico.

Nelle stanze di degenza si trovano macchinari di varia tipologia (monitor per l'attività cardiaca, pompe di infusione, ecc.); tali Le apparecchiature sono dotate di allarmi molto sensibili che entrano in funzione anche quando non sussiste un reale pericolo. Per questo motivo non allarmatevi. In ogni caso il personale provvederà a verificare la situazione ed agire di conseguenza.

Si raccomanda di parlare a bassa voce per non disturbare gli altri ammalati, e di usare l'auricolare per ascoltare la radio o la televisione.

L'utilizzo di telefoni cellulari potrebbe interferire con il funzionamento dei monitor e delle altre apparecchiature, e pertanto non è permesso nelle stanze di terapia sub intensiva; previa autorizzazione del personale, è consentito invece nelle stanze di degenza. Vi preghiamo in ogni caso di disattivare ogni suoneria dei dispositivi.

**DURANTE LA DEGENZA NON SI DEVE USCIRE DALL'OSPEDALE SE NON PER MOTIVI ECCEZIONALI, E SOLO SU AUTORIZZAZIONE DEL MEDICO.**

Alcuni servizi sono forniti a pagamento da privati: al 2° piano vi è un bar dove sono venduti anche generi di prima necessità, una tavola calda e un'edicola.

Si raccomanda comunque di informare sempre il personale in caso di uscita momentanea dal reparto.

La prima colazione è servita verso le 9, il pranzo dopo le 12 e la cena dopo le 18.

Esiste la possibilità di scegliere giornalmente gli alimenti in base al regime dietetico prescritto dal medico.

Per portare dall'esterno cibo o bevande ai degenti è necessario chiedere preventivamente l'autorizzazione al personale.

### **INFORMAZIONI AI DEGENTI E AI FAMILIARI**

Dal momento del ricovero l'utente riceverà direttamente dal personale medico ed infermieristico informazioni verbali sullo stato di salute, note informative scritte, chiarimenti e delucidazioni riguardo il programma terapeutico e gli esami strumentali previsti. Al momento del ricovero il medico e gli infermieri di turno che accolgono il paziente forniscono appena possibile le prime informazioni ai degenti e ai familiari.

Per qualunque dubbio o informazione rivolgetevi al personale.

**I medici forniscono informazioni sullo stato di salute dei degenti dal lunedì alla domenica dalle ore 14:30 alle 15:00. In caso di urgenza, sarà lo stesso personale a contattarvi** anche in altri orari: siete quindi pregati di non richiedere colloqui con i medici, se non in caso di reale necessità ed urgenza. Per ovvie ragioni di riservatezza tutte le informazioni cliniche vengono riferite soltanto alle persone indicate dal paziente.

Al fine di garantire una continuità d'informazione sarebbe auspicabile che fosse sempre la stessa persona a mantenere i rapporti con il medico.

In caso di trasferimento o di improvvise modifiche dello stato di salute, i familiari saranno avvisati telefonicamente, a qualsiasi ora, dal personale infermieristico o medico in servizio.

### **VADEMECUM DEL VISITATORE**

- POTETE FAR VISITA AL VOSTRO CARO previo accordi chiamando il numero 040-399 4061 dalle 10:30 alle 11:30, tenendo conto che, questo è un reparto d'urgenza, dove vengono trattate Persone con patologie gravi e acute, che necessitano di riposo ed interventi tempestivi pertanto vi chiediamo di visitare il vostro caro massimo in 1 alla volta.

- Per la tipologia del reparto la notte generalmente corrisponde al periodo nel quale i degenti riescono a riposare. Per questo motivo **la presenza di visitatori nelle ore notturne va concordata preventivamente** con il Coordinatore Infermieristico o, se vi sono necessità urgenti, con il personale di turno.

- Quando i medici o gli infermieri del reparto hanno la necessità di **prestare cure o effettuare colloqui con i degenti in una stanza è indispensabile che i visitatori si allontanino**, per assicurare il migliore svolgimento dell'attività e per garantire la necessaria privacy alle persone. La Medicina d'Urgenza accoglie pazienti, spesso gravi, durante l'arco di tutta la giornata: potrebbe avvenire che il personale richieda ai visitatori di allontanarsi dalla stanza. **Le fasce orarie più impegnative per attività lavorativa sono al mattino. Se all'arrivo in reparto trovate chiusa la porta della stanza che accoglie il vostro congiunto, non entrate.** Il personale sta lavorando ed è necessario garantire la privacy dei degenti.
- Siete pregati di rimanere nella stanza del Vostro congiunto e, se vi viene richiesto di uscire, o se per altri motivi ve ne allontanate, siete pregati di **non sostare nei corridoi** e di **rimanere fuori dal reparto**), sia per assicurare al personale la possibilità di spostarsi rapidamente senza intralcio, sia perché durante la nostra attività è frequente che si comunichino verbalmente, di persona o al telefono, dati sensibili riguardanti i nostri assistiti. Si prega quindi in particolare di **non sostare nei pressi del "bancone"** dove spesso il nostro personale effettua telefonate ed esamina documentazione clinica, e contemporaneamente sorveglia il monitoraggio centralizzato dei pazienti.
- Non creare assembramenti di più persone per degente. Le stanze hanno una cubatura limitata e la presenza contemporanea di molte persone potrebbe causare disturbo ai degenti.
- Contenete l'uso del cellulare o di altre fonti di rumore. Nel caso dobbiate telefonare o riceviate telefonate siete pregati di spostarvi nel soggiorno o uscire dal reparto.
- In generale ricordatevi che nella stanza assieme al vostro caro ci sono altre persone che potrebbero voler riposare perciò mantenete un tono di voce il più possibile basso in modo di non arrecare disturbo.
- **Si ricorda inoltre che la documentazione relativa ai degenti è soggetta alla normativa relativa alla privacy. In nessun caso è permesso consultarla. Nel caso siate demandati dal congiunto ricoverato a ricevere informazioni sul suo stato di salute sarà premura del personale medico fornirvi tutti i dettagli del caso.**



## **PRIVACY**

L'Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina garantisce il rispetto della riservatezza delle informazioni e dei dati riguardanti le persone assistite.

Al momento del ricovero gli utenti sono informati dei loro diritti attraverso l'informativa sul trattamento dei dati personali e sensibili, e viene loro richiesto il consenso al trattamento dei dati sensibili.

Il paziente può scegliere di dare un consenso parziale al trattamento dei dati, può richiedere che nessuno sappia della sua presenza in Ospedale, può individuare le persone alle quali i sanitari possono dare informazioni sul suo stato di salute.

A tutela della privacy, durante il ricovero le cartelle cliniche sono conservate in luogo in cui l'accesso è consentito solo alle persone autorizzate. Successivamente, come previsto dalla normativa vigente, sono conservate indefinitamente presso l'Archivio Cartelle cliniche.

I colloqui con il paziente, compresa la raccolta dell'anamnesi, o con i suoi familiari, avvengono con la necessaria riservatezza, così che terzi non autorizzati non vengano a conoscenza di quanto discusso.

Le informazioni telefoniche sui malati ricoverati sono fornite solo quando necessario e solo se le notizie sono certe.

La richiesta di esami atti a rilevare lo stato di sieropositività per HIV sono controfirmate dall'interessato, il loro esito è comunicato esclusivamente allo stesso.

### **SICUREZZA DEL PAZIENTE**

Nell'Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina si attuano misure di tutela della sicurezza del Paziente finalizzate a:

- identificare correttamente il Paziente mediante l'applicazione al momento del ricovero del braccialetto identificativo;
- ottimizzare la gestione dei farmaci ad alto rischio;
- ridurre il rischio di infezioni associate all'assistenza sanitaria;
- ridurre il rischio di danno al paziente in seguito a caduta;
- prevenire gli errori medici ed analizzare gli eventi sentinella;
- comunicare efficacemente con i pazienti ed i familiari;
- ridurre i ritardi nei vari processi di cura del paziente.

Gli ambienti vengono costantemente valutati, i dispositivi elettromedicali sono sottoposti a periodico controllo, verifica di sicurezza e manutenzione.

### **GESTIONE DEL DOLORE**

Nell'ambito della personalizzazione ed umanizzazione delle cure, vi è particolare attenzione al trattamento del dolore nei ricoverati.

Nell'arco della degenza il dolore viene costantemente valutato sia dai medici che dal personale infermieristico, e deve essere trattato senza ritardi ("Ospedale senza Dolore"); la valutazione viene effettuata mediante una scala che viene facilmente compresa dal paziente, e che va dallo 0 (assenza di dolore) a 10 (dolore intollerabile).

Si raccomanda ai degenti di segnalare immediatamente al personale medico e infermieristico la comparsa di dolore.

### **CONSENSO INFORMATO**

L'utente ha diritto ad essere compiutamente informato sullo stato di avanzamento dei piani diagnostico- terapeutici e ad esprimere o negare il proprio consenso alle terapie proposte o alle procedure. Durante la permanenza in Ospedale verrà richiesto un consenso generale ed uno specifico, come previsto dalla normativa vigente, per le procedure di carattere invasivo e/o più complesse.

I processi che richiedono un consenso informato sono i seguenti:

- trattamento sanitario, diagnostico terapeutico e chirurgico
- sperimentazioni cliniche
- trattamento dei dati personali.

Il Consenso prevede più fasi, si giova dell'ausilio di materiale informativo periodicamente aggiornato e può essere ritirato in qualsiasi momento.

## **PARTECIPAZIONE ALLA CURA**

Una forte alleanza terapeutica e l'instaurarsi di un rapporto di fiducia costituiscono la base necessaria per un intervento sanitario efficace.

L'utente ha diritto a partecipare all'elaborazione del piano di cura, ad essere informato su come la malattia potrà incidere sulla qualità della sua vita e sui rimedi terapeutici ed assistenziali atti ad eliminare o almeno a ridurre gli eventuali stati di sofferenza e dolore. Ad ogni utente è consentito interrompere la cura in qualsiasi fase del processo clinico-assistenziale o rifiutare un determinato trattamento. I sanitari hanno l'obbligo di informare il paziente sulle possibili conseguenze.

## **RELIGIONE**

A tutti i Pazienti ricoverati viene garantito il rispetto della loro fede. È possibile ricevere i ministri del proprio culto. Presso la Medicina d'Urgenza è disponibile un elenco di recapiti di ministri di culto di diverse religioni. È garantita la presenza di un sacerdote di culto cattolico che visita giornalmente il reparto.

## **MEDIAZIONE CULTURALE**

Il mediatore culturale è un professionista che, utilizzando la lingua di origine dell'utente straniero, lo aiuta a comprendere quanto gli viene richiesto, prescritto o proposto dal medico, dagli operatori sanitari e dai professionisti dell'Ospedale.

Il mediatore culturale interviene al fine di consentire all'utente straniero la corretta comprensione del problema sanitario, delle necessità urgenti, del modo in cui vengono eseguiti ed a cosa servono gli esami clinici, le procedure diagnostiche ed i conseguenti consensi richiesti, della diagnosi e delle indicazioni terapeutiche da seguire alla dimissione.

## **CERTIFICATO DI DEGENZA**

Il certificato di ricovero, necessario per giustificare l'assenza da lavoro, studio o per l'assicurazione, viene rilasciato dall'Ufficio Accettazione Amministrativa situato nell'area adiacente al CUP dal lunedì al venerdì dalle 7:15 alle 18:45 ed il sabato dalle 7:15 alle 18:00.

## **MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI**

I reclami sono presentati all'**Ufficio Relazioni con il Pubblico**, orario apertura dal lunedì al venerdì ore 8:00-15:00, con le seguenti modalità:

- colloquio diretto
- colloquio telefonico, Tel. 040 399 4035 - 040 399 2237
- lettera, fax 040 399 2486 o e-mail: [urp@asugi.sanita.fvg.it](mailto:urp@asugi.sanita.fvg.it)
- apposito modulo reperibile nei Punti Informativi e nelle cassette per le segnalazioni situate nei due presidi ospedalieri

## **ALLA DIMISSIONE / LETTERA DI DIMISSIONE**

Al momento della dimissione viene consegnata ai degenti una **lettera** in busta chiusa, che si raccomanda di far pervenire al Medico Curante, nella quale è riportata la diagnosi, le prescrizioni terapeutiche, le indagini eseguite e i rispettivi referti.

## **DIMISSIONI CON AUTOAMBULANZA**

Le dimissioni con autoambulanza vengono effettuate da associazioni convenzionate con l'Azienda e, come disposto dalla normativa nazionale, il pagamento è a carico del paziente, con l'eccezione dei pazienti sottoposti a emodialisi e di quelli seguiti dal Servizio Infermieristico Domiciliare.

## **CONTINUITÀ ASSISTENZIALE**

La continuità assistenziale ha lo scopo di assicurare una dimissione protetta attraverso la presa in carico dell'assistito da parte dei Servizi Distrettuali in collaborazione con i Medici di medicina generale, in rete con i Servizi Sociosanitari e le Associazioni di Volontariato.

Il sistema prevede il raccordo tra i Reparti e il Servizio infermieristico domiciliare dei Distretti al fine di aumentare il

numero di assistiti in dimissione protetta soprattutto se anziani, cardiopatici, broncopatici, flebopatici e diabetici con storia di ricoveri ripetuti, e garantire un'efficace e tempestiva assistenza.

Durante la degenza viene concordato col Paziente e con i Familiari il miglior percorso assistenziale e il programma di cure successivo al Ricovero, in alcuni casi i pazienti vengono inviati presso Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) per proseguire un percorso riabilitativo in strutture protette.

### **MODALITÀ DI RICHIESTA DELLA CARTELLA CLINICA**

La copia della documentazione clinica può essere richiesta, dal momento della dimissione, dal titolare della cartella o da altra persona munita di delega, del proprio documento di identità e di quello del delegante entrambi in corso di validità.

Se si tratta di cartella clinica di un minore, alla richiesta deve essere allegata l'autocertificazione di esercizio della potestà genitoriale o di tutela legale. Qualora venga richiesta la cartella clinica di una persona deceduta, alla richiesta deve essere allegata l'autocertificazione attestante lo stato di erede legittimo del defunto.

**La domanda può essere presentata agli sportelli CUP aziendali** sia dell'Ospedale di Cattinara che dell'Ospedale Maggiore.

**Dove si ritira** - La cartella clinica può essere ritirata presso gli sportelli CUP oppure può essere ricevuta a casa, pagando le spese postali.

**Come si ritira** - La cartella clinica si ritira di persona o con delega, nel qual caso è necessario munirsi di fotocopia del documento d'identità del delegante. L'utente al momento della richiesta di copia della cartella clinica presso il CUP dovrà pagare anticipatamente una quota fissa, mentre al momento del ritiro della documentazione, pagherà una quota variabile, in relazione al numero delle pagine da fotocopiare.

## CONTENZIONE

Con la D.G.R.n.1904 del **14 ottobre 2016**, la **Regione Friuli Venezia Giulia** ha adottato la raccomandazione per il superamento della contenzione nelle strutture sanitarie, socio sanitarie pubbliche e private convenzionate con S.S.R.

Anche ASUGI attua politiche aziendali volte al superamento della contenzione.



In caso di assistiti affetti da particolari patologie o condizioni funzionali che determinano alterazioni dell'apparato muscolo-scheletrico, deficit motori e/o di controllo posturale, tali da richiedere interventi specifici volti al supporto posturale nonché di ausilio allo svolgimento di attività che altrimenti sarebbero impossibili o ad alto rischio di cadute accidentali, i professionisti attivano le procedure necessarie ai fini della proposta di adozione e prescrizione dell'ausilio idoneo.

**L'utilizzo di ausili standard o personalizzati con questa finalità non costituisce ricorso a misure di contenzione.**

**L' art.13 della Costituzione recita: “Non è ammessa forma alcuna di detenzione, di ispezione o perquisizione personale, né qualsiasi altra restrizione della libertà personale...”**

I Comitato Nazionale per la Bioetica. Presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri si è pronunciato contro questa pratica (*La Contenzione: Problemi Bioetici 23 aprile 2015*)

## **La doppia bandina Sì o No ?**

**La doppia bandina  
sì o no ?**

*Non è terapeutica  
Non è tollerata da chi è confuso e  
disorientato. Fa sentire in «gabbia».*

*Da utilizzare in rari casi quando è davvero  
ausilio a favore della persona.*

**TRIESTE libera da contenzione**  
Niente / Nessun / Nessuno / Nessuna / Nessuno / Nessuno  
Qualsiasi sempre l'articolo 13, si deve al posto.

Realizzazione: Lucia Bonaldi, Iga Romano, Rosanna Novati

**La doppia bandina  
sì o no ?**

*La doppia bandina non va MAI usata  
quando la persona è disorientata,  
confusa e capace di oltrepassarla.*

*Se cade oltrepassandola  
i danni sono molto più gravi che se cadesse  
dal letto senza bandine (EBN/EBP).*

**TRIESTE libera da contenzione**  
Niente / Nessun / Nessuno / Nessuna / Nessuno / Nessuno  
Qualsiasi sempre l'articolo 13, si deve al posto.

Realizzazione: Lucia Bonaldi, Iga Romano, Rosanna Novati

**La doppia bandina  
sì o no?**

*La bandina la stiamo usando come ausilio o  
come mezzo di contenzione? Per agevolare o  
impedire una funzione del malato?*

*Evidenza scientifica raccomanda di  
personalizzare l'uso della bandina valutando  
caso per caso.*

**TRIESTE libera da contenzione**  
Niente / Nessun / Nessuno / Nessuna / Nessuno / Nessuno  
Qualsiasi sempre l'articolo 13, si deve al posto.

Realizzazione: Lucia Bonaldi, Iga Romano, Rosanna Novati

**1) Non ha finalità terapeutica, non è tollerata da chi è confuso e disorientato perché fa sentire in “gabbia”. Va usata nei casi in cui aiuta la postura o il movimento della persona.**

**2) La doppia bandina non va MAI usata quando la persona è disorientata, confusa e capace di oltrepassarla. E' dimostrato in letteratura che le cadute di questo tipo sono molto più gravi delle cadute dal letto senza bandine.**

**3) Dobbiamo sempre chiederci se la bandina è usata per agevolare o impedire una funzione del malato. Il suo uso va valutato caso per caso.**

## UN DECALOGO PER NON CADERE



**Indossi capi di vestiario comodi evitando camicie da notte (in modo da non inciampare).  
Utilizzi pigiama e tute da utilizzare anche per l'eventuale riabilitazione motoria. Le calzature devono essere chiuse, confortevoli, con allacciatura semplice e con suola antiscivolo**



**Porti da casa, se ne fa uso, l'eventuale ausilio (bastone, deambulatore, tripode) che utilizza quotidianamente per camminare. Se ne fa uso, si ricordi anche degli occhiali e/o protesi acustiche**



**Se non ha ricevuto informazioni precise in proposito, chieda al Personale Medico o Infermieristico se vi sono, sulla base della Sua patologia e terapia, controindicazioni ad alzarsi autonomamente dal letto e/o dalla sedia**



**Se il Personale Medico e/o Infermieristico Le ha sconsigliato di alzarsi autonomamente dal letto e/o dalla sedia o se non si sente in grado di farlo da solo/a (capogiri, sensazione di malessere, difficoltà di movimento, .....), chiami sempre il Personale d'Assistenza utilizzando il campanello per la chiamata.**



**Prima di scendere dal letto, anche se ha avuto l'indicazione di alzarsi liberamente, si metta seduto ed attenda qualche minuto, evitando movimenti bruschi e repentini. Quando si china o si allunga, si tenga sempre ad un supporto ben saldo evitando di girare troppo velocemente.**



**Se deve recarsi frequentemente ai servizi, mantenga la posizione del letto abbassata e la zona adiacente al letto ordinata.**



**Quando deve cambiare posizione nella doccia/bagno, si regga alle apposite maniglie predisposte**



**Eviti di camminare su superfici bagnate (attenzione, quando sono in corso le pulizie).**



**Segnali tempestivamente al Personale d'Assistenza i difetti d'illuminazione delle stanze, i guasti del comando di posizionamento del letto ed i malfunzionamenti del campanello di chiamata.**



**Avverta il Personale d'Assistenza, ogni qualvolta si allontana dal reparto.**



**Se Lei è un "maschietto" mi raccomando si sieda sul water quando deve fare la "pipì" potrebbe girarLe la testa**

## PREVENZIONE DELLE CADUTE

Siete pregati di:

- ✚ Indossare sempre delle scarpe o pantofole chiuse con suola antiscivolo e con tacco basso;
- ✚ Assicurarsi che il campanello per chiamare gli infermieri sia ad una distanza raggiungibile quando ci si trova a letto o quando si è seduti in poltrona o su una sedia;
- ✚ Assicurarsi che le cose di cui necessitate (acqua, occhiali etc.) siano ad una distanza facilmente raggiungibile. Se così non fosse siete pregati di chiamare per avere assistenza;
- ✚ Se avete necessità di andare in bagno, di alzarvi o di rimettervi a letto siete pregati di chiamare per assistenza;
- ✚ Quando siete in bagno muovetevi con molta attenzione ed utilizzate le maniglie disponibili per sorreggervi. Individuate anche il pulsante per un eventuale richiesta di assistenza;
- ✚ Mentre siete in attesa di assistenza è importante che rimaniate calmi a letto o seduti. Un membro dello staff arriverà appena possibile. Con il vostro permesso possono essere applicate ai lati del letto delle bandine per diminuire il rischio di cadute accidentali;
- ✚ Chiedete aiuto allo staff per rimettere gli occhiali o qualsiasi apparecchio (uditivo, protesi dentarie etc. etc.) prima di alzarvi;

In caso di caduta, cerchi di rimanere calmo, chiami per avere aiuto e se riesce a raggiungere un pulsante d'allarme lo attivi. Non cerchi di alzarsi da solo perché questa manovra può peggiorare la situazione; rimanga invece dove si trova ed attenda l'arrivo del personale infermieristico.





**NOTA**

*Questo opuscolo riporta le informazioni valide al momento della stampa e viene periodicamente aggiornato. Tra un'edizione e l'altra potrebbero però intervenire modifiche nell'operatività.*



Redatto Comunicazione, Relazioni esterne aziendali, Ufficio stampa, URP ASUGI su testi ed immagini forniti e concordati con la Struttura Complessa Medicina d'Urgenza

Revisione 001 – maggio 2022