



# GUIDA AI SERVIZI

## S.C. CLINICA MEDICA

Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina



Struttura Complessa  
CLINICA MEDICA  
OSPEDALE DI CATTINARA  
VI PIANO  
TORRE MEDICA

*Gentile famiglia,  
desideriamo fornirvi alcune indicazioni utili al fine di facilitare la  
degenza del vostro caro in questa unità operativa.*

*Tutto il personale dell'Azienda, nel formularLe i migliori auguri per una rapida  
guarigione, desidera rassicurarLa che ogni sforzo sarà fatto per fornirLe la  
migliore assistenza possibile per la Sua malattia.*

*Comprendiamo che questo momento è per lei spiacevole, ma non Le  
verranno a mancare né la nostra solidarietà né la comprensione per questa  
Sua particolare situazione.*

DIPARTIMENTO AD ATTIVITA' INTEGRATA di MEDICINA

Direttore: dott. Dario Bianchini

**Struttura Complessa CLINICA MEDICA**

**Direttore: prof. Gianni Biolo**

Tel.: 040 – 399 4533; Fax: 040 – 399 4593

mail: [gianni.biolo@asugi.sanita.fvg.it](mailto:gianni.biolo@asugi.sanita.fvg.it)

**IOC Coordinamento attività SC Clinica Medica: Floriana Spanò**

Tel: 040 – 399 4230; Fax: 040 - 399 4300

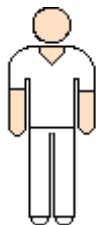
mail: [alessandro.pipoli@asugi.sanita.fvg.it](mailto:alessandro.pipoli@asugi.sanita.fvg.it);

<b>NUMERI UTILI</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>FAX</b>	
SEGRETERIA	040 - 399 4879	040 - 399 4300	6° piano
DEGENZA	040 - 399 4313 040 - 399 4503	040 - 399 4300	6° piano
AMB. PAT. TROMBOEMBOLICA	040 - 399 6226 040 – 399 2470		3° piano piastra ambuatoriale DAI di Medicina
AMB. DIABETOLOGIA	040 - 399 2470 040 – 399 2471		3° piano piastra ambuatoriale DAI di Medicina
AMBULATORIO	040 – 399 2151		Ospedale Maggiore 1° piano lato Via Gatteri

**STAFF MEDICO**

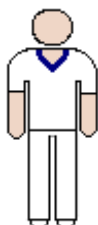
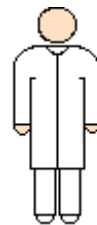
- Altamura Nicola
- Barazzoni Rocco
- Bettio Silvano
- Casarsa Chiara
- Ferreira Clara
- Panizon Emiliano
- Vinci Pierandrea
- Zanetti Michela

## IL COLORE DELLE NOSTRE DIVISE



### **BIANCO**

Medici, biologi, chimici, fisici, farmacisti, psicologi



### **BIANCO CON BORDO BLU**

Responsabili infermieristici e tecnici Dipartimento (RID, RTD)



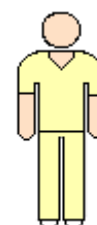
### **VERDE SALVIA CON BORDO VERDE SCURO**

Responsabili Infermieristici



### **VERDE SALVIA**

Infermieri



### **GIALLO CHIARO**

Infermieri generici



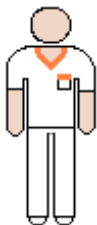
### **AZZURRO INTENSO**

Ausiliari/barellieri



### **AZZURRO INTENSO CON BORDO BIANCO**

Operatori socio sanitari (OSS)



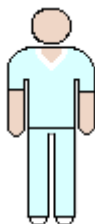
**BIANCO CON BORDO ARANCIONE**

Personale amministrativo



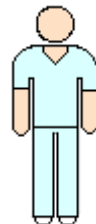
**VERDE SCURO**

Personale sanitario ambulatori chirurgici



**CELESTE CON BORDO BIANCO**

Capotecnico



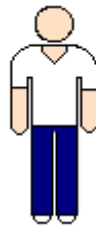
**CELESTE**

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

Non tutto il Personale che opera presso la struttura dipende dal reparto, in particolare:

- la riabilitazione è effettuata da fisioterapisti (divisa celeste),

- il trasporto dei malati viene effettuato dal personale della 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 dei vari corsi di laurea in infermieristica, Ostetricia e Medicina (divisa bianca con cartellino identificativo),
- allievi OSS (divisa bianca con colletto blu).



## PRESENTAZIONE

La Clinica Universitaria, nata nel 1971, è sede d'insegnamento per Corsi di Laurea in Medicina e Chirurgia ed Infermieristica e per le Scuole di Specializzazione in Medicina d'Emergenza-Urgenza, Medicina Interna e Medicina dello Sport; è inoltre sede di attività di ricerca clinica sempre finalizzata al miglioramento della cura al paziente.

L'assistenza si svolge con attività di ricovero ordinario, day-hospital e ambulatorio.

Il personale medico è formato da internisti in grado di dare un'assistenza costantemente aggiornata in ogni branca della Medicina Interna, possiede specifiche competenze nei campi della trombosi, della nutrizione clinica (obesità, sindromi da malnutrizione e nutrizione artificiale), dell'endocrinologia, delle malattie metaboliche, delle malattie vascolari, dell'epatologia e della reumatologia. Queste ultime offerte assistenziali vengono erogate anche a livello ambulatoriale, tramite C.U.P o appuntamento telefonico.

I pazienti sono accolti su invio del Pronto Soccorso oppure con appuntamento, sia in degenza ordinaria sia regime di day hospital.

## VIVERE IN REPARTO



IL REPARTO è formato da 41 posti letto (uomini e donne) suddivisi in stanze da 1,2 o 4 unità.

Ogni persona ricoverata dispone di un comodino, un armadio, una sedia e un tavolino servitore. Ciascun letto è dotato di luce, presa elettrica e un campanello di chiamata.



Sono presenti **SERVIZI IGIENICI** per i degenti (porta gialla) comunicanti in ogni stanza, dotati di vuotatoio, padelle e pappagalli.

Infine un unico servizio igienico dotato di doccia e vasca per persone diversamente abili.

## INFORMAZIONI UTILI



I MEDICI SONO DISPONIBILI A DARE INFORMAZIONI, SE AUTORIZZATI DAL MALATO, IN QUALSIASI MOMENTO QUAL'ORA LO STATO DI SALUTE SIA GRAVE.



LA DOCUMENTAZIONE CLINICA PERSONALE se disponibile, potrà essere consegnata al personale medico e/o infermieristico e verrà restituita al momento della dimissione.

### IL CERTIFICATO DI RICOVERO

può essere ritirato in qualsiasi momento presso l'Accettazione Amministrativa situata in 3 piano, chiedendo alla coordinatrice il foglio di richiesta accompagnato da un documento della persona ricoverata.

LA LETTERA DI DIMISSIONE viene consegnata al momento della dimissione, che abitualmente avviene entro le ore 16. La lettera sarà accompagnata anche da un foglio di DIMISSIONE INFERMIERISTICA e un sacchetto con i farmaci occorrenti a domicilio.

Qualora si desideri copia della cartella clinica, si potrà farne richiesta al momento della dimissione agli sportelli CUP (Centro Unico di Prenotazione) Aziendali.

### SI CHIEDE DI LEGGERE CON ATTENZIONE

la parte conclusiva della lettera in quanto contiene informazioni relative alle eventuali date di esami diagnostico - strumentali che verranno eseguiti in post degenza (entro 21 giorni).



### LE DIMISSIONI

possono essere prenotate con ambulanza ma sarà in forma gratuita SOLO se la persona è "presa in carico" dai servizi del settore territoriale



**ALTRIMENTI, LA PRENOTAZIONE E IL PAGAMENTO DEL TRASPORTO, SARÀ A VOSTRO CARICO .**

(il personale vi consegnerà il foglio con i vari recapiti dei servizi trasporto privati).

**DURANTE LA DEGENZA IL PERSONALE INFERMIERISTICO VALUTA** la necessità di attivare una continuità assistenziale per una dimissione “protetta”. Assieme a voi si deciderà l’ aiuto migliore che serve al vostro caro una volta dimesso.



Un infermiere del distretto sanitario di appartenenza verrà a conoscere presso il nostro reparto la persona assistita e vi contatterà telefonicamente per un colloquio.

**IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE** è svolto da una ditta esterna in convenzione con l’Azienda Sanitaria Universitaria Integrata di Trieste. Quotidianamente verrà chiesto alla persona ospite la preferenza del menù per il giorno successivo.



La colazione viene servita dalle 8.30 alle 9.30, il pranzo dopo le ore 12.30 mentre la cena dopo le 18.30.

In caso di impossibilità da parte vostra di essere presenti in questi orari, **A TUTTI I DEGENTI VIENE GARANTITA** la completa somministrazione del pasto anche se non autosufficiente, grazie agli operatori di assistenza (OSS) e al personale volontario( AVO).



I cibi personali vanno conservati nel frigo in soggiorno per i degenti, ponendo il nome e la data.

## COMPORAMENTI CORRETTI

All'ingresso è importante che ci comunicate i vostri RECAPITI DI TELEFONO e/o accertate che quelli esistenti siano corretti.

DURANTE I CAMBI TURNI GLI INFERMIERI E GLI OSS SI SCAMBIANO LE CONSEGNE.

**È UN MOMENTO FONDAMENTALE** per la presa in carico delle persone ammalate e chiediamo gentilmente di non essere interrotti dalle ore: **7-7.45; 13.30-14; 20-20.30.**



**POTETE FAR VISITA AL VOSTRO CARO**

in qualsiasi momento, tenendo conto che il reparto è organizzato secondo alcune regole fondamentali, che vi invitiamo a rispettare; tra queste, Vi chiediamo di voler cortesemente lasciare il reparto e accomodarvi in sala d'attesa, ogni qualvolta vi verrà richiesto dal personale.

## PER GARANTIRE UN'ADEGUATA PRIVACY

a tutti i degenti durante lo svolgimento delle attività di igiene e durante il giro visita, vi invitiamo a non sostare in corridoio (ore 7.30- 12.00)



## PER GARANTIRE UNA CORRETTA SOMMINISTRAZIONE

del farmaco ai vostri cari e a tutte le persone ricoverate, Vi chiediamo di non disturbare l'infermiere che somministra la terapia, per non interrompere l'attività dello stesso. La terapia deve essere assunta all'ora prescritta, secondo le modalità indicate. Vi raccomandiamo di non assumere farmaci (neanche "omeopatici") portati da casa senza il permesso dal Medico.



## PER RISPETTARE LO STATO DI NON SALUTE

delle persone ricoverate, Vi chiediamo di entrare nelle stanze massimo due alla volta, di abbassare il volume della voce e del cellulare e di non fumare all'interno dell'ospedale

PER TUTELARE LE PERSONE AMMALATE  
all'insorgenza di nuove infezioni



Vi chiediamo di non portare  
piante o fiori



di non far visita se accusate  
sintomi influenzali



di evitare la visita da parte di  
bambini piccoli

di lavarsi accuratamente le mani  
con acqua e sapone o con l'uso  
del gel PRIMA E DOPO OGNI  
CONTATTO



Per garantire una corretta pulizia

Vi chiediamo che i comodini e  
carrelli servitori siano liberi il più  
possibile



## PER LA SICUREZZA DEI VOSTRI CARI

Vi chiediamo di non prendere iniziative senza consultare il personale infermieristico, in particolare di:

- NON SOMMINISTRARE FARMACI, BEVANDE O CIBI
- DI NON ALZARE O MOBILIZZARE LA PERSONA senza indicazioni specifiche
- DI SEGUIRE SCRUPolosAMENTE i comportamenti da adottare in situazioni particolari, come l'isolamento o cambiamento dello stato di salute
- DI NON LASCIARE AL PROPRIO CARO OGGETTI DI VALORE O SOLDI
- DI NON ALLONTANARSI DAL REPARTO senza aver avvisato il personale infermieristico. Se decidete di lasciare l'ospedale contro il parere dei medici, vi verrà richiesto di firmare una liberatoria di responsabilità



### TELEFONI

Per sicurezza i telefoni cellulari devono essere spenti: possono interferire con gli strumenti elettronici di uso medico, con pericolo anche per altri ricoverati .

## ALLA DIMISSIONE

Il paziente riceverà una relazione scritta, destinata al Medico Curante, comprendente la diagnosi, i referti dei principali accertamenti eseguiti e i consigli per il proseguimento della cura.

Se ve ne fosse la necessità, il paziente potrà essere dimesso e richiamato telefonicamente per proseguire il proprio percorso diagnostico/terapeutico.

Qualora il ricoverato desideri la copia della cartella, potrà farne richiesta *al momento* della dimissione; per tale servizio dovrà pagare un corrispettivo, proporzionale al numero delle pagine. Dopo la dimissione, per ottenerla dovrà invece rivolgersi direttamente al CUP di Cattinara.

Se il Paziente non può raggiungere il domicilio con i suoi mezzi, dovrà segnalarlo per tempo al personale infermieristico che terrà conto di prenotare il trasporto con ambulanza. Questo servizio è a pagamento.

## **SERVE ALTRO?**

Per il pubblico l'orario della Segreteria, ubicata al 6° piano torre Medica (Torre Azzurra), è dalle ore 9.00 alle 12:30, da lunedì a venerdì.

Se si desidera prendere contatto telefonicamente con un Medico, si prega di chiamare prima ore 8.00 alle 9.00 e dalle ore 12:30 alle 13:30, in modo da non interrompere la visita ai Pazienti.

Il Direttore del reparto è a disposizione per altre informazioni e per ricevere proposte di miglioramento, segnalazioni o lamentele: prenotarsi di persona presso la Segreteria della Clinica telefonando allo 040 – 399 4533.

## **DAY HOSPITAL**

Il Day-Hospital è dedicato ad effettuare accertamenti complessi senza la scomodità, per il Paziente, di una prolungata degenza in Ospedale.

Usualmente è usato per alcune malattie internistiche, come quelle seguite nell'ambulatorio di reparto; norme regionali specificano le modalità e l'appropriatezza di questo tipo di ricovero.

La richiesta deve essere normalmente compilata dal Medico Curante. Il ricovero va concordato con un Medico del Reparto, che potrà essere trovato allo 040 399 4879.

## **AMBULATORI Ospedale Maggiore**

### **Ambulatorio delle Dislipidemie Familiari**

UBICAZIONE Ospedale Maggiore, lato via Gatteri 1° piano

MODALITÀ DI ACCESSO: tramite CUP o telefonando al numero 040 – 399 2151 dalle ore 8 alle ore 14 dal lunedì al venerdì.

### **Ambulatorio Nutrizione Clinica e Nutrizione Artificiale**

UBICAZIONE: Ospedale Maggiore, lato via Gatteri 1° piano

MODALITÀ DI ACCESSO: per appuntamento telefonando al numero 040 – 399 4749 (da lunedì a venerdì, dalle 8 alle 13); tempo massimo di attesa 7 giorni; ambulatorio NAD: prenotazione telefonica al numero 040 – 399 4749 (da lunedì a venerdì, dalle 8 alle 13); tempo massimo di attesa 7 giorni.

L'ambulatorio è dedicato alla diagnosi e al trattamento della malnutrizione in difetto: sindromi da malassorbimento, problemi nutrizionali legati a patologie con

fabbisogni specifici (malattie renali, pancreatiche, epatiche, patologie neurologiche, disfagia, sindrome dell'intestino corto). Inoltre la Clinica medica è sede del Team nutrizionale per la Nutrizione Artificiale Domiciliare (NAD) sia per quanto riguarda la modalità enterale (nutrizione artificiale per sonda) sia parenterale (nutrizione artificiale per vena); in collaborazione con l'Azienda territoriale esegue le visite per il rilascio delle autorizzazioni all'utilizzo dei supplementi orali.

### **Ambulatorio per l'Obesità e la sindrome metabolica.**

UBICAZIONE: Ospedale Maggiore, lato via Gatteri 1° piano

MODALITÀ DI ACCESSO: per prenotazione attraverso gli sportelli CUP

L'ambulatorio è dedicato all'inquadramento diagnostico e terapeutico dell'obesità (Indice di Massa Corporea superiore a 30 kg/m<sup>2</sup>) e delle sue complicanze. Per quanto riguarda l'aspetto diagnostico è possibile, in occasione della visita dietologica, la valutazione della composizione corporea (impedenziometria) e di alcuni aspetti metabolici particolari (ad esempio insulino-resistenza) e dell'attività mediante contapassi.

## **AMBULATORI Ospedale di Cattinara**

### **Ambulatorio Patologia Trombo-Embolica**

UBICAZIONE: Ospedale di Cattinara, III piano piastra ambulatoriale DAI di Medicina

MODALITÀ DI ACCESSO: per appuntamento telefonando ai numeri:

040 – 399 6226 da lunedì a venerdì, dalle 9.00 alle 13.00

040 – 3994270/71 da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 11.00

tempo massimo di attesa 7 giorni.

L'ambulatorio offre particolari competenze ai pazienti che abbiano sofferto di eventi trombotici (ictus cerebri, trombosi venose profonde, arteriopatie degli arti inferiori) ed ai loro famigliari con la finalità di identificare possibili forme ereditarie della patologia.

### **Ambulatorio Diabetologia e Diabetologia pre/per operatoria**

UBICAZIONE: Ospedale di Cattinara, III piano piastra ambulatoriale DAI di Medicina

MODALITÀ DI ACCESSO: tramite CUP o telefonando al numero 040 399 4797 dalle 8.00 alle 14.00 dal lunedì al venerdì oppure telefonando al 040 – 3994270/71 (da lunedì a venerdì) dalle 9.00 alle 11.00.

L'ambulatorio di diabetologia si occupa della diagnosi, terapia, educazione sanitaria/terapeutica e follow-up delle persone affette da diabete.



**Come paziente**  
**dell'Azienda Sanitaria Universitaria Integrata**  
**di Trieste**

**Lei ha diritto a:**

**FIDUCIA**

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

**QUALITA'**

La nostra Azienda 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 custodiscono, con carattere di eccezionalità, solamente i beni dei pazienti ricoverati d'urgenza e di quelli incapaci di assumerne la custodia.



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

### **NORMALITA'**

Ogni utente ha il diritto ad essere curato nelle strutture dell'Azienda, 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 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 medico 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 CONFIDENZIALITA'**

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 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. Le richieste di copia delle cartelle cliniche fatte al CUP potranno essere evase solo dietro pagamento anticipato della tariffa minima prevista e al momento del ritiro, verrà richiesto il pagamento della differenza dovuta in base alla quantità complessiva della documentazione presente da duplicare.

## **DIGNITA'**

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 familiari.

## **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. Inoltre, 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 riceverà una lettera di dimissione con le conclusioni provvisorie.

Ad ogni utente è consentito interrompere la cura in qualsiasi fase del processo clinico-assistenziale o rifiutare un esame o una qualsiasi procedura. 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 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 Integrata di**  
**Trieste**

**Lei ha il dovere di:**

- 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.
- Avere cura degli ambienti, delle attrezzature, degli arredi e dei presidi sanitari presenti nelle Strutture Ospedaliere.
- Osservare le scadenze e gli orari stabiliti al fine del normale svolgimento dell'attività.
- **NON FUMARE** in qualsiasi ambiente della Struttura Ospedaliera.
- Non usare telefoni cellulari, che possono interferire con la funzionalità delle apparecchiature elettromedicali (pompe di infusione, respiratori automatici, ecc.).
- Non introdurre animali all'interno del perimetro dell' Azienda
- Si consiglia, al fine di tutelarne la salute, di limitare l'ingresso dei minori nei reparti di degenza. In casi particolari le deroghe devono essere concordate con il personale di reparto.

# COSA PORTARE IN OSPEDALE

## Documenti Personali:

PER I CITTADINI RESIDENTI NELLA COMUNITÀ EUROPEA:

- ✚ Documento di identità
- ✚ Tessera sanitaria rilasciata dall'ASL di appartenenza
- ✚ Codice Fiscale
- ✚ Proposta di Ricovero

PER I CITTADINI STRANIERI NON ISCRITTI AL S.S.N. E NON RESIDENTI IN ITALIA:

- ✚ passaporto e/o carta d'identità, modulo ISI e/o permesso di soggiorno

## Documentazione Clinica:

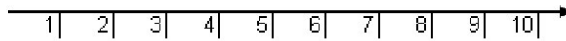
- ✚ Eventuali esami diagnostici, cartelle cliniche, documentazione sanitaria precedente e la terapia in atto
- ✚ In caso i farmaci da Lei assunti non siano disponibili in reparto, al momento del ricovero La preghiamo di consegnare la propria terapia al personale medico ed infermieristico che provvederà a verificarne integrità e scadenza e successivamente a somministrarglieLa secondo l'abituale schema domiciliare .

## Effetti Personali:

- ✚ Biancheria personale, vestaglie pantofole, asciugamani
- ✚ Necessario per l'igiene quotidiana.



« Dolore? No, Grazie! »



## **GESTIONE DEL DOLORE**

Nell'ambito della personalizzazione ed umanizzazione delle cure nell'arco della degenza viene costantemente valutata la scala del dolore sia dai medici che dal personale infermieristico. Ci si serve di una scala analogica mista che viene facilmente compresa dal paziente che va dallo 0 (assenza di dolore) a 10 dolore intollerabile.

## **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. Teniamo molto a coniugare professionalità, perizia tecnica ed avanzamento tecnologico delle pratiche diagnostico-terapeutiche con una costante informazione, ascolto ed attenzione umana al Paziente ed ai suoi Familiari.

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 di questo comportamento.

Le informazioni sullo stato di salute dei degenti vengono fornite dal primario e dai medici.

Per ovvie ragioni di riservatezza tutte le informazioni cliniche vengono riferite soltanto ai familiari diretti o ad altre persone SE ESPRESSAMENTE DELEGATE DAL PAZIENTE.

I Parenti possono visionare la cartella clinica insieme al medico.

Al fine di garantire una continuità di informazione è auspicabile che la medesima persona mantenga i rapporti con il medico. I familiari vengono costantemente coinvolti nel programma assistenziale del paziente.

Al momento della dimissione (in situazioni particolari nel corso della degenza) il Medico di Medicina Generale e lo Specialista di riferimento verranno informati mediante accurata lettera di dimissione sui motivi del ricovero, stato clinico, decorso, aspetti educazionali e programma per il Paziente.



**N.B.: PER MOTIVI DI TUTELA DELLA PRIVACY, NON VENGONO FORNITE INFORMAZIONI TELEFONICHE SULLE CONDIZIONI CLINICHE DEI DEGENTI. VI PREGHIAMO CORTESEMENTE DI NON INSISTERE.**

## **RELIGIONE**

A tutti i Pazienti ricoverati viene garantito il rispetto della loro fede. E' possibile ricevere i ministri del proprio culto.

E' 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
- delle indicazioni terapeutiche da seguire alla dimissione

## **SICUREZZA DEL PAZIENTE**

All'interno della Clinica Medica si attuano misure di tutela del paziente che prevedono l'Identificazione corretta del Paziente (braccialetto identificativo). Vengono inoltre attuate misure per migliorare la gestione dei farmaci ad alto rischio (gli elettroliti concentrati non sono presenti nelle aree assistenziali se non in quelle dove la loro presenza è clinicamente necessaria e autorizzata dalla politica ospedaliera e dove sono state messe in atto azioni di prevenzione della somministrazione involontaria).

Sono in atto misure volte a:

- 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;
- identificare accuratamente i pazienti;
- 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.

***RICORDATEVI CHE TUTTE LE INFORMAZIONI CHE FORNITE DURANTE IL VOSTRO RICOVERO SONO TRATTATE IN MANIERA DEL TUTTO CONFIDENZIALE E NEL RISPETTO DELLA VOSTRA PRIVACY***



## 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...”*

Il 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**  
Info: [www.triestelibera.com](http://www.triestelibera.com)  
Garantisce sempre l'articolo 13: si deve si può.

Per informazioni: Lucia Bonaldi, Usp Corridio, Trieste - Trieste

**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**  
Info: [www.triestelibera.com](http://www.triestelibera.com)  
Garantisce sempre l'articolo 13: si deve si può.

Per informazioni: Lucia Bonaldi, Usp Corridio, Trieste - Trieste

**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**  
Info: [www.triestelibera.com](http://www.triestelibera.com)  
Garantisce sempre l'articolo 13: si deve si può.




Per informazioni: Lucia Bonaldi, Usp Corridio, Trieste - Trieste

**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

	<p><b>Indossi capi di vestiario comodi evitando camicie da notte (in modo da non inciampare).</b></p> <p><b>Utilizzi pigiami e tute da utilizzare anche per l'eventuale riabilitazione motoria. Le calzature devono essere chiuse, confortevoli, con allacciatura semplice e con suola antiscivolo</b></p>
	<p><b>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</b></p>
	<p><b>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</b></p>
	<p><b>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.</b></p>
	<p><b>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.</b></p>
	<p><b>Se deve recarsi frequentemente ai servizi, mantenga la posizione del letto abbassata e la zona adiacente al letto ordinata.</b></p>
	<p><b>Quando deve cambiare posizione nella doccia/bagno, si regga alle apposite maniglie predisposte</b></p>
	<p><b>Eviti di camminare su superfici bagnate (attenzione, quando sono in corso le pulizie).</b></p>
	<p><b>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.</b></p>
	<p><b>Avverta il Personale d'Assistenza, ogni qualvolta si allontana dal reparto.</b></p>
	<p><b>Se Lei è un "maschietto" mi raccomando si sieda sul water quando deve fare !a "pipì" potrebbe girarLe la testa</b></p>

## PREVENZIONE DELLE CADUTE

Siete pregati di:

- ✚ Indossare sempre delle scarpe o pantofole chiuse con suola antiscivolo e con tacco basso;
- ✚ Assicurarvi 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;
- ✚ Assicurarvi 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 forniti dalla Struttura Complessa Clinica Medica

Rev\_003\_giugno\_2022