

Carta dei Servizi

Gennaio 2023



SOMMARIO

Presentazione del Direttore Generale	5
Cos'è la Carta dei Servizi	7
SEZIONE 1. L'ISTITUTO ORTOPEDICO RIZZOLI: STORIA, PRINCIPI FONDAMENTALI, ORGANIZZAZIONE	9
1.1 Presentazione dell'Istituto.....	10
1.2 Principi fondamentali.....	11
1.3 Le nostre sedi.....	12
1.4 Organizzazione per Dipartimenti	12
SEZIONE 2. INFORMAZIONI SULLE PRESTAZIONI EROGATE E LE MODALITÀ DI ACCESSO	15
2.1 Visite in emergenza-urgenza.....	16
2.2 Prestazioni specialistiche (informazioni generali)	18
2.3 Prestazioni specialistiche presso il Rizzoli di Bologna.....	18
2.4 Prestazioni specialistiche presso la struttura Ortopedia Bentivoglio.....	22
2.5 Prestazioni specialistiche presso il Polo Ortopedico Riabilitativo Rizzoli-Argenta	23
2.6 Ricoveri (informazioni generali).....	24
2.7 Il ricovero presso il Rizzoli di Bologna.....	28
2.8 Il ricovero presso il reparto Ortopedia Bentivoglio.....	34
2.9 Il ricovero presso il Polo Ortopedico Riabilitativo Rizzoli-Argenta.....	36
2.10 Informazioni sulle liste di attesa per il ricovero	38
2.11 Ottenere copia della documentazione clinica	40
2.12 Informazioni su alloggi per i famigliari.....	41
SEZIONE 3. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI ..	43
3.1 Impegni verso l'utente	44
3.2 Diritti e benefici riconosciuti agli utenti.....	45
3.3 Funzioni e programmi aziendali per la gestione della qualità	49
3.4 Indagini sulla qualità percepita	49
3.5 Gestione del rischio e sicurezza dei pazienti	49
3.6 Altri comitati o programmi aziendali.....	50
SEZIONE 4. ASCOLTO E TUTELA DEGLI UTENTI	53
4.1 L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).....	54
4.2 Presentazione di reclami, suggerimenti, elogi	55
4.3 Il Comitato Consultivo Misto	56
4.4 Associazioni di tutela dei diritti del malato.....	57
Verso la prossima Carta dei Servizi	59

PRESENTAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

Dal 1896, anno della sua inaugurazione, l'Istituto Ortopedico Rizzoli di Bologna è un punto di riferimento per l'ortopedia e la traumatologia in ambito nazionale ed internazionale.

Unico Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS) pubblico in ambito ortopedico, la propria attività è da sempre caratterizzata dalla forte integrazione tra assistenza e ricerca per promuovere l'innovazione di metodi e tecniche di diagnosi e trattamento delle principali patologie ortopediche. Inoltre il Rizzoli è sede di insegnamento universitario per le attività di didattica connesse all'ortopedia.

L'attenzione al paziente e l'umanizzazione delle cure, assieme alla ricerca di standard elevati di qualità nell'assistenza, sono obiettivi che perseguiamo con determinazione.

Lo testimoniano il rinnovo del riconoscimento regionale quale centro di riferimento per l'ortopedia oncologica, la chirurgia vertebrale, l'ortopedia pediatrica, la revisione e sostituzione di protesi, la terapia chirurgica delle gravi patologie infettive ossee, la chirurgia del piede, la chirurgia dell'arto superiore. Il Rizzoli è inoltre centro di riferimento regionale, nonché coordinatore europeo, per le malattie rare scheletriche.

La volontà di dare risposta ai bisogni assistenziali di cittadini residenti nel Sud d'Italia ci ha portati a creare un Dipartimento in Sicilia, a Bagheria, i cui risultati positivi sono testimoniati dal rinnovo della collaborazione con la Regione Siciliana per altri 10 anni.

È confermata inoltre la strategicità del Rizzoli anche in area metropolitana bolognese, con il riconoscimento di Coordinatore della Rete Traumatologica Metropolitana, nonché con il rinnovo della collaborazione con l'Azienda USL di Bologna per la gestione del reparto di ortopedia presso l'Ospedale di Bentivoglio.

Ultimo solo in ordine di tempo, l'avvio del Polo ortopedico-riabilitativo del Rizzoli presso l'ospedale di Argenta, realizzato in accordo con l'Azienda USL di Ferrara; l'impegno messo dall'Istituto e dal suo personale nel raggiungimento e superamento, nel corso del 2022, del livello di offerta di prestazioni e ricoveri chirurgici del 2019, ovvero pre-pandemia, realizzando uno sforzo straordinario per recuperare i ritardi causati dal covid-19; e soprattutto l'istituzione della Fondazione Istituto Ortopedico Rizzoli, avvenuta nel 2022, e subito impegnata in progetti che contribuiranno a cambiare il volto del Rizzoli del futuro con nuovi servizi per i pazienti più fragili (la terrazza dei bambini), l'introduzione di un nuovo e rivoluzionario sistema di imaging per i pazienti pediatrici affetti da patologie muscoloscheletriche e posturali, la riqualificazione del giardino all'italiana e altro ancora (tutte le informazioni su <https://fondazionerizzoli.org/>).

Questa nuova edizione della Carta dei servizi partecipa a questo impegno all'innovazione dell'Istituto sul versante dell'informazione agli utenti, del loro ascolto alla ricerca di suggerimenti per il miglioramento dei servizi, del promuovere consapevolezza circa la propria salute e come tutelarla.

L'evoluzione della medicina, la complessità dei percorsi di cura e la crescita di consapevolezza degli utenti circa i loro diritti e le scelte di salute rendono infatti indispensabile mettere a disposizione un'ampia gamma di informazioni sull'accesso ai servizi e sugli standard di qualità che l'Istituto intende garantire.

La Carta dei Servizi risponde a queste finalità, all'interno di un sistema sempre più articolato di comunicazione all'utente che si compone dei servizi informativi predisposti dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), del sito web istituzionale e dei social media, della comunicazione sui mass media ed altro ancora.

Il Direttore Generale
Anselmo Campagna

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento in cui le aziende sanitarie pubbliche riportano le informazioni essenziali per l'accesso ai servizi erogati ed in cui dichiarano gli standard di qualità "dal lato dell'utenza" che si impegnano a rispettare nell'erogazione di tali servizi.

Tali impegni fanno riferimento alla personalizzazione e all'umanizzazione dei servizi, all'informazione chiara e "a misura di utente", alla qualità delle prestazioni alberghiere, alla prevenzione delle malattie e alla promozione della salute.

Questa Carta dei Servizi dell'Istituto Ortopedico Rizzoli è relativa alle sedi di:

- **BOLOGNA** (ospedale e poliambulatorio),
- **BENTIVOGLIO** (struttura di Ortopedia Bentivoglio)
- **ARGENTA** (Polo Ortopedico Riabilitativo Rizzoli-Argenta).

Il Dipartimento Rizzoli-Sicilia di Bagheria (Palermo) ha una distinta Carta dei Servizi.

Sezione 1.

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



1.1 PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO

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

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

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

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

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

- Banca del Tessuto Muscoloscheletrico, centro di riferimento per la Regione Emilia-Romagna;
- centro di riferimento regionale per metodiche innovative quali la Medicina Rigenerativa a supporto della quale opera una *Cell Factory*;

- Registro dell'Implantologia Protetica Ortopedica (RIPO) e Registro degli Espianti Protesi Ortopediche (REPO);
- *hub* regionale per le funzioni di ortopedia oncologica, chirurgia vertebrale, ortopedia pediatrica, revisione e sostituzione di protesi, terapia chirurgica delle gravi patologie infettive ossee, chirurgia del piede, chirurgia dell'arto superiore;
- sede di registri per le malattie rare e *hub* regionale nell'ambito delle malattie rare osteo-articolari.

L'Istituto è noto anche a livello internazionale ed è stato riconosciuto Centro di coordinamento dello European Reference Network (ERN) sulle malattie rare scheletriche, nonché Unità dell'ERN sui tumori solidi nell'adulto.

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

- a seguito della riorganizzazione delle ortopedie in ambito metropolitano gestisce dal 2009 il reparto di Ortopedia dell'ospedale di Bentivoglio;
- medici del Rizzoli svolgono attività di specialistica ambulatoriale e/o chirurgica (ortopedia oncologica, ortopedia pediatrica, chirurgia della spalla e gomito) presso strutture di diverse aziende sanitarie dell'Emilia-Romagna: Azienda USL di Piacenza, Azienda USL di Reggio Emilia, Azienda USL della Romagna (ospedale di Forlì), l'IRST di Meldola, Azienda USL di Imola;
- dal 2012 è attivo il Dipartimento Rizzoli-Sicilia a Bagheria (provincia di Palermo) frutto di un accordo tra Regione Emilia-Romagna e Regione Siciliana, rinnovato nel 2021;
- dal 2022 è attivo il Polo Ortopedico-Riabilitativo Rizzoli-Argenta all'Ospedale Mazzolani Vandini, struttura dell'Azienda USL di Ferrara e dove al Rizzoli è affidata la gestione dei reparti di ortopedia e traumatologia, medicina fisica e riabilitativa, terapia intensiva.

1.2 PRINCIPI FONDAMENTALI

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

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

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

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

1.3 LE NOSTRE SEDI

L'Istituto Ortopedico Rizzoli ha più sedi:

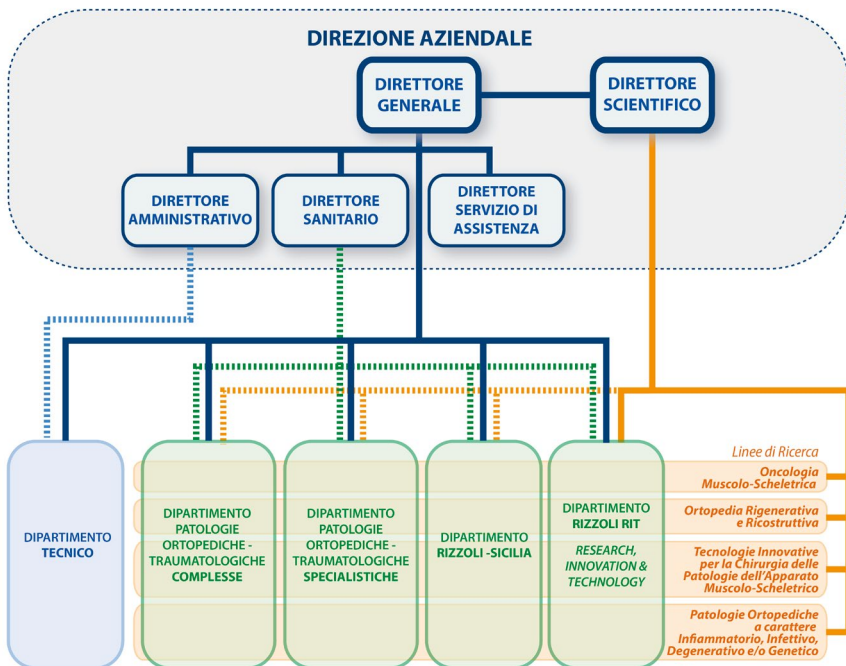
- a Bologna si trovano l'Ospedale Rizzoli (via G.C. Pupilli 1) ed il Centro di ricerca Codivilla-Putti (via di Barbiano 1/10) presso cui hanno sede anche la direzione, gli uffici amministrativi ed il Poliambulatorio (questo con accesso al civico 1/13);
- presso l'Ospedale di Bentivoglio (via Marconi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

1.4 ORGANIZZAZIONE PER DIPARTIMENTI

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

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

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



1.4.1 Dipartimento Patologie Ortopediche Traumatologiche Complesse

Il Dipartimento delle Patologie Ortopediche-Traumatologiche Complesse è orientato alla cura in urgenza ed in elezione delle patologie ortopediche e traumatologiche complesse. All'interno del Dipartimento trovano spazio anche i processi clinici e di ricerca in ambito rigenerativo e nel campo dei trapianti. Il Dipartimento svolge, per la parte di competenza, attività didattico-formative per i corsi di laurea, di specializzazione e post-laurea.

1.4.2 Dipartimento Patologie Ortopediche Traumatologiche Specialistiche

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

1.4.3 Dipartimento Rizzoli-Sicilia

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

1.4.4 Dipartimento Rizzoli RIT

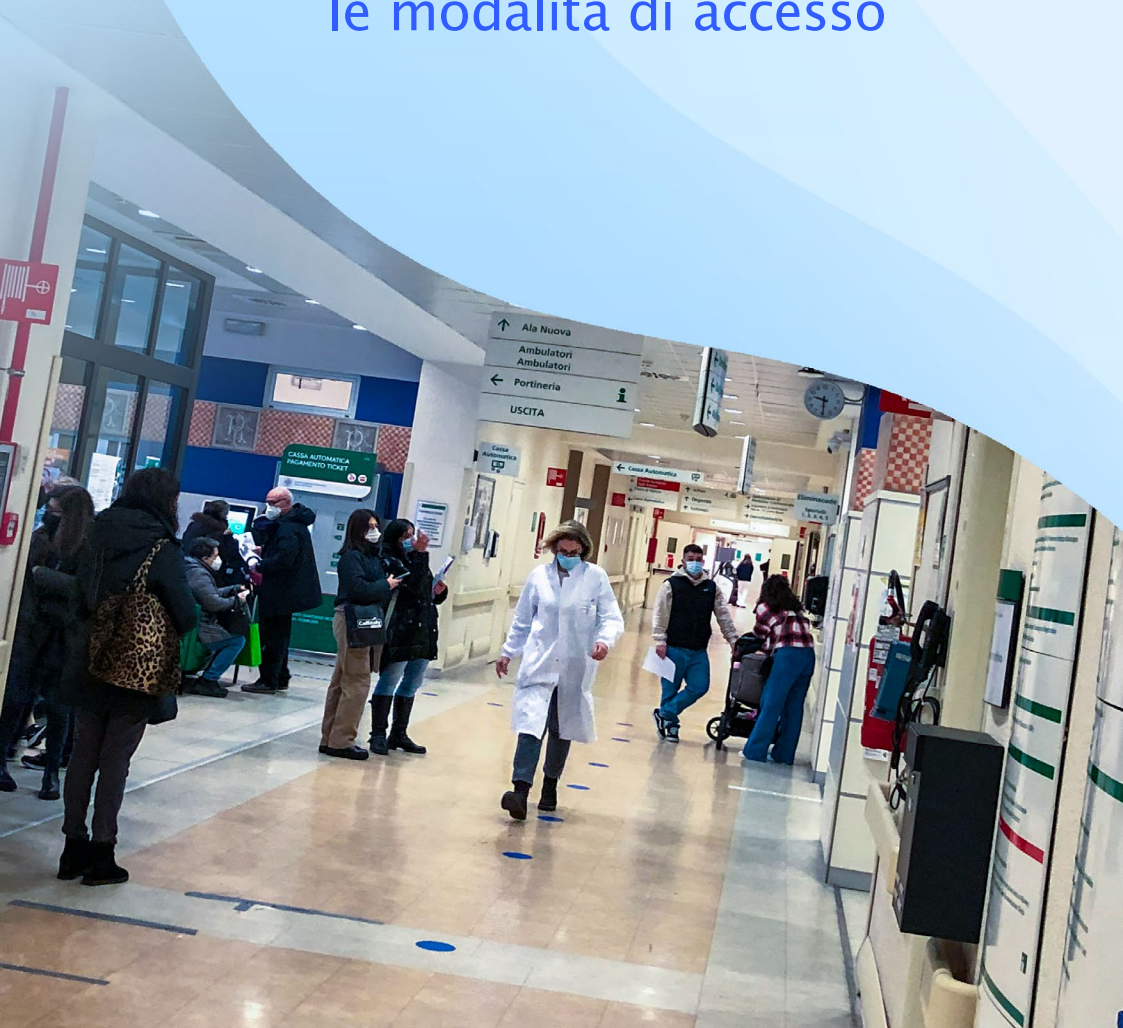
Il Dipartimento Rizzoli RIT - *Research, Innovation & Technology* è l'articolazione organizzativa attraverso cui l'Istituto Ortopedico Rizzoli partecipa alla Rete Regionale per l'Alta Tecnologia dell'Emilia-Romagna. I laboratori afferenti al Dipartimento svolgono attività di ricerca, prevalentemente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

1.4.5 Dipartimento Tecnico

Il Dipartimento esercita funzioni di sviluppo dell'innovazione tecnica, tecnologica ed informatica, ivi compresi gli acquisti per la ricerca dell'IRCCS. Le funzioni del Dipartimento Tecnico sono di supporto alla Direzione nel perseguimento dei fini aziendali, con elevata vocazione alla trasversalità rispetto ai processi produttivi e all'attività sanitaria e di ricerca, quale fornitore di servizi di tutte le articolazioni organizzative aziendali.

Sezione 2.

Informazioni sulle prestazioni erogate e le modalità di accesso



L'attività clinico-assistenziale abbraccia l'intero ambito ortopedico-traumatologico (patologie traumatiche e/o degenerative) e le funzioni riabilitative ad esso correlate. Nell'ambito della patologia ortopedica l'Istituto ha sviluppato specifiche aree di particolare complessità che, per la necessità di elevate competenze professionali e tecnologiche, sono realizzabili solo in un ospedale altamente specializzato. Fra queste:

- chirurgia protesica: protesi anca, spalla, gomito, ginocchio, tibiotarsica;
- chirurgia ortopedica ad indirizzo oncologico;
- chirurgia ortopedica traumatologica vertebrale in elezione;
- ortopedia pediatrica;
- chirurgia della spalla e del gomito;
- osteoncologia e tumori dei tessuti molli
- radiologia interventistica.

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

L'Istituto eroga prestazioni di Pronto Soccorso, prestazioni in regime di ricovero – sia d'urgenza che programmate – prestazioni diagnostiche e/o terapeutiche in regime ambulatoriale.

2.1 VISITE IN EMERGENZA-URGENZA

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

Tale priorità è effettuata mediante l'attribuzione di un codice colore:

- **ROSSO**: assenza o critica alterazione di una o più funzioni vitali - *emergenza*
- **ARANCIONE**: condizione stabile con elevato rischio evolutivo - *urgenza indifferibile*
- **AZZURRO**: condizione stabile a basso rischio evolutivo, con sofferenza e ricaduta sullo stato generale, che solitamente richiede prestazioni complesse - *urgenza differibile*

- VERDE: condizioni stabili senza rischio evolutivo e senza sofferenza o ricaduta sullo stato generale, che solitamente non richiede prestazioni complesse - *urgenza minore*
- BIANCO: problema non urgente - *non urgenza*

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

2.1.1 Visite in emergenza-urgenza presso l'Ospedale Rizzoli di Bologna

Vengono erogate presso il Pronto Soccorso. Il servizio è aperto al pubblico 7 giorni su 7 dalle ore 7.30 alle ore 19.30 ed è possibile anche porre i pazienti con quadri clinici particolari in Osservazione Breve Intensiva (OBI).

In caso di richieste urgenti con dicitura "U" sull'impegnativa, il paziente deve presentarsi in Pronto Soccorso entro le 72 ore successive alla prescrizione.

2.1.2 Visite in emergenza-urgenza presso l'Ospedale di Bentivoglio

Vengono erogate presso il Pronto Soccorso dell'Ospedale di Bentivoglio e dell'Ospedale di Budrio 7 giorni su 7 e 24 ore su 24 ed è possibile anche porre i pazienti con quadri clinici particolari in Osservazione Breve Intensiva (OBI). Nelle altre fasce orarie il medico di guardia del Pronto Soccorso, secondo una procedura formalizzata, può richiedere la consulenza di un medico ortopedico.

In caso di richieste urgenti con dicitura "U" sull'impegnativa, il paziente deve presentarsi in Pronto Soccorso entro le 72 ore successive alla prescrizione.

2.1.3 Visite in emergenza-urgenza presso l'Ospedale Mazzolani Vandini di Argenta

Vengono erogate presso il Pronto Soccorso dell'Ospedale Mazzolani Vandini di Argenta 7 giorni su 7 e 24 ore su 24. Il medico di guardia del Pronto Soccorso, secondo una procedura formalizzata, può richiedere la consulenza di un medico ortopedico.

In caso di richieste urgenti con dicitura "U" sull'impegnativa, il paziente deve presentarsi in Pronto Soccorso entro le 72 ore successive alla prescrizione.

2.2 PRESTAZIONI SPECIALISTICHE (informazioni generali)

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

L'Istituto è impegnato nell'assicurare ai pazienti, nell'arco di un unico accesso, tutte le prestazioni sanitarie ed amministrative eventualmente connesse alle stesse (radiografie, medicazioni, rimozione e rinnovo apparecchi gessati, refertazione clinica, prenotazione di eventuali successivi controlli, pagamento del ticket).

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

L'Istituto partecipa all'attuazione del protocollo interaziendale metropolitano finalizzato a garantire in via d'urgenza, ai cittadini del territorio di riferimento, alcune prestazioni che necessitano di essere erogate entro le 72 ore o entro 10 giorni dalla prescrizione (urgenze differite).

Nell'ambito della normativa vigente, i professionisti e/o le équipe mediche autorizzati possono svolgere anche attività libero-professionale di diagnosi e cura, in Bologna e in altre città italiane. In tali casi l'Amministrazione dell'ente fissa un tariffario e garantisce le informazioni utili per l'accesso.

Visite per pazienti residenti all'estero. I cittadini appartenenti all'Unione Europea possono accedere alle visite in regime ordinario (con modello E112 o S2, accompagnato dalla prescrizione su ricetta di un medico del SSN italiano). Tutti i cittadini (appartenenti all'Unione Europea e non appartenenti all'UE) possono accedere alle visite in regime di Libera Professione. In tale caso è possibile la scelta del medico da cui farsi visitare (prestazione soggetta a pagamento della tariffa).

2.3 PRESTAZIONI SPECIALISTICHE PRESSO IL RIZZOLI DI BOLOGNA

In questa sezione sono descritte le modalità di accesso alle prestazioni specialistiche ambulatoriali dell'Ospedale Rizzoli di Bologna.

La presentazione delle modalità di accesso alle prestazioni specialistiche ambulatoriali erogate dall'Ortopedia Bentivoglio è nella successiva sezione 2.4, quella relativa al Polo Ortopedico-Riabilitativo di Argenta alla sezione 2.5.

2.3.1 Prestazioni ambulatoriali in regime SSN

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

La prenotazione può essere effettuata, con l'impegnativa del medico curante, chiamando il Centro Unico di Prenotazione (CUP) al numero verde **800 884888** dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle 17.30 e il sabato dalle ore 7.30 alle 12.30. È inoltre possibile prenotare presentandosi a uno dei punti CUP del territorio di pertinenza dell'AUSL Bologna.

Per prenotazioni da parte di persone **non residenti in Italia ma appartenenti all'Unione Europea** è a disposizione il numero telefonico **+39 051 4206211** dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle 17.30 e il sabato dalle ore 7.30 alle 12.30.

2.3.2 Visite specialistiche di controllo

Le visite di controllo (visite per pazienti già in trattamento presso il Rizzoli e previste **entro sei mesi dalla dimissione o dalla visita precedente**) possono essere prenotate (nel caso la data non venga fornita al momento della dimissione o al termine della visita dallo specialista) telefonando al numero **051 6366530** dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30. Lo stesso numero deve essere chiamato per l'eventuale disdetta o posticipazione delle visite di controllo già programmate. Nel caso in cui si sia ricevuto un SMS da "MemoIOR" è possibile disdire la visita anche inviando una email a disdetta@ior.it indicando nell'oggetto nome, cognome, data di nascita e data dell'appuntamento.

Le visite di controllo dopo trattamento in Pronto Soccorso, se indicate e se non fissate dal medico di guardia in servizio, possono essere prenotate presso lo sportello accettazione dell'ospedale dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 18.00 o telefonando al numero **051 6366530** dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30.

2.3.3 Visite reumatologiche

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

2.3.4 Visite ambulatoriali con procedura interventistica

Per la prenotazione di prestazioni radiologiche (ecografie, TAC, RMN), erogate in regime di convenzione con il SSN, i pazienti che non risiedono

sul territorio dell'Azienda USL di Bologna devono contattare la segreteria di Radiologia al numero **051 6366836** dal lunedì al venerdì dalle ore 10 alle 13.

2.3.5 Visite di genetica medica

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

2.3.6 Attività di follow-up dei pazienti

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

2.3.7 Prestazioni ambulatoriali in regime di libera professione intramoenia

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

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

Le richieste per presidi sanitari effettuate durante una visita in regime di libera professione prevedono che il costo degli stessi – presso la sanitaria di scelta del paziente – sia a carico dei cittadini.

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

2.3.8 Consulenza specialistica Anatomico Patologica

La struttura di Anatomia e Istologia Patologica effettua consulenze specialistiche (revisioni istologiche) per unità operative chirurgiche, sia interne che esterne. Tali prestazioni sono effettuate sia in regime SSN che in regime di Libera Professione Intramoenia. Anche singoli utenti possono rivolgersi direttamente al servizio ed in tal caso la prestazione viene erogata in regime di Libera Professione Intramoenia. Il materiale può essere consegnato direttamente presso la Segreteria della struttura di Anatomia e Istologia Patologica (Centro di Ricerca Codivilla-Putti - 3° Piano - Scala Residence - via di Barbiano 1/10 - 40136 Bologna) dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 14.00. Oppure può essere spedito al seguente indirizzo:

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

2.3.9 Day Service Ambulatoriale Oncologico

Il Day Service Ambulatoriale è una modalità di diagnosi e/o terapia in ambulatorio diurno con prestazioni multiple integrate e/o complesse che richiedono sorveglianza od osservazione medica e/o infermieristica protratta per tutta la durata dei singoli accessi in pazienti stabili. Si accede al percorso di Day Service Oncologico della Struttura Complessa di Osteoncologia, Sarcomi dell'osso e dei Tessuti molli, e Terapie innovative (OSOTT), in regime di Servizio Sanitario Nazionale, a seguito di una consulenza oncologica fatta dai professionisti della suddetta struttura.

2.3.10 Modalità di pagamento delle prestazioni specialistiche

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

- cassa automatica (sia con contante che con carta di credito o tessera bancomat). Sono presenti casse automatiche in ospedale e in poliambulatorio per il pagamento sia dei ticket che delle tariffe di Libera Professione;
- pagamento online attraverso il sistema pagoPA® (sul sito www.pagonlinesanita.it). Il pagamento può essere effettuato sia prima che dopo la prestazione;
- presso qualsiasi sportello CUP o cassa automatica dell'Azienda UsI di Bologna;

- presso i punti di accettazione o cassa automatica dell'Azienda Ospedaliera Universitaria di Bologna Policlinico S. Orsola-Malpighi;
- presso tutti gli uffici postali, in banca, in ricevitoria, dal tabaccaio, al bancomat, al supermercato.

2.4 PRESTAZIONI SPECIALISTICHE PRESSO LA STRUTTURA ORTOPEDIA BENTIVOGLIO

2.4.1 Prime visite ortopediche

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

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

Le visite mediche specialistiche di ortopedia devono essere prenotate presso gli sportelli CUP oppure chiamando il numero verde **800 884888** dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 17.30, il sabato dalle ore 7.30 alle ore 12.30. Lo stesso percorso deve essere seguito in caso di richiesta di visita differibile con lettera "B" sull'impegnativa.

Per prenotazioni da parte di persone **non residenti in Italia ma appartenenti all'Unione Europea** è a disposizione il numero telefonico **+39 051 4206211** dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle 17.30 e il sabato dalle ore 7.30 alle 12.30.

2.4.2 Visite ortopediche di controllo

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

2.4.3 Visite erogate in regime di libera professione

Non è necessaria l'impegnativa del medico curante. Per prenotare occorre chiamare il numero verde **800 046040** (IOR) dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 15.00.

L'ammontare del compenso professionale – comunicato all'utente in sede di prenotazione – varia a seconda dello specialista prescelto. Se il professionista lo ritiene necessario il paziente può essere sottoposto ad indagini radiologiche (sarà a carico del paziente anche l'onere dell'esame).

Le richieste per presidi sanitari che vengono effettuate durante una visita in regime di libera professione prevedono che il costo degli stessi – presso la sanitaria di scelta del paziente – sia a carico dei cittadini.

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

2.4.4 Modalità di pagamento delle prestazioni

Per le prestazioni specialistiche erogate in regime di convenzione con il SSN è previsto il pagamento della quota di partecipazione alla spesa sanitaria (ticket) ad esclusione dei pazienti che sono in possesso di esenzione (deve essere registrata nell'impegnativa del medico curante).

Le prestazioni erogate in regime di libera professione prevedono il pagamento di un importo diversificato in base al medico prescelto, comunicato al momento della prenotazione. Le modalità di pagamento variano in base alla sede di erogazione:

- presso i Punti CUP Cittadini per le prestazioni di Pronto Soccorso e ambulatoriali erogate in regime di convenzione con il SSN o prenotate in libera professione al numero 800 046 040;
- presso la cassa automatica, per le visite erogate in libera professione nel Poliambulatorio Rizzoli di via di Barbiano 1/13.

2.5 PRESTAZIONI SPECIALISTICHE PRESSO IL POLO ORTOPEDICO RIABILITATIVO RIZZOLI-ARGENTA

2.5.1 Prime visite ortopediche

Il Polo Ortopedico Riabilitativo Rizzoli-Argenta svolge attività di ambulatorio in regime di Servizio Sanitario Nazionale (SSN) presso diverse sedi ambulatoriali.

Oltre alla sede ambulatoriale presso l'Ospedale Mazzolani Vandini di Argenta vi sono sedi ambulatoriali anche a:

- Ferrara c/o Casa della Salute Cittadella S. Rocco di Ferrara, Corso della Giovecca 203
- Copparo c/o Casa della Salute Terre e Fiumi, Via Roma 18

Le visite mediche specialistiche di ortopedia devono essere prenotate chiamando il numero verde **800 532 000**, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.00, il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

Lo stesso percorso deve essere seguito in caso di richiesta di visita differibile con lettera "B" sull'impegnativa.

2.5.2 Visite ortopediche di controllo

Le visite di controllo vengono prenotate direttamente dallo specialista al termine della prestazione. Nel caso questo non sia stato possibile, occorre telefonare al numero **051 6366530** dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30.

2.5.3 Visite erogate in regime di libera professione

Non è necessaria l'impegnativa del medico curante. Per prenotare occorre chiamare il numero verde **800 046040** dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 15.00. L'ammontare del compenso professionale – comunicato all'utente in sede di prenotazione – varia a seconda dello specialista prescelto. Se il professionista lo ritiene necessario, il paziente può essere sottoposto ad indagini radiologiche (sarà a carico del paziente anche l'onere dell'esame). Le richieste per presidi sanitari che vengono effettuate durante una visita in regime di libera professione prevedono che il costo degli stessi – presso la sanitaria di scelta del paziente – sia a carico dei cittadini.

Per pazienti non residenti in Italia è possibile chiamare il numero **+39 051 4206294** dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle 15.

2.5.4 Modalità di pagamento delle prestazioni

Per le prestazioni specialistiche erogate in regime di convenzione con il SSN è previsto il pagamento della quota di partecipazione alla spesa sanitaria (ticket) ad esclusione dei pazienti che sono in possesso di esenzione (deve essere registrata nell'impegnativa del medico curante).

Le prestazioni erogate in regime di libera professione prevedono un pagamento diversificato che viene comunicato al momento della prenotazione. Le modalità di pagamento variano in base alla sede di erogazione:

- presso le farmacie e i punti CUP cittadini per le prestazioni ambulatoriali erogate in regime di convenzione con il SSN al numero dell'Azienda USL di Ferrara o prenotate in libera professione al numero 800 046040;
- solo con carte di credito, presso la Cassa automatica

2.6 RICOVERI (informazioni generali)

Presso l'Istituto vengono effettuate le seguenti tipologie di ricovero:

- ricovero d'urgenza;
- ricovero ordinario (programmato);
- ricovero in *Day Surgery*;

- ricovero ordinario con maggior comfort alberghiero;
- ricovero ordinario in libera professione.

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

Prestazioni di ricovero nelle diverse sedi del Rizzoli

	<i>Sede di erogazione</i>		
	IOR sede di Bologna	Ortopedia Bentivoglio	Polo Ortopedico Riabilitativo Rizzoli-Argenta
Ricovero d'urgenza	☑	☑	
Ricovero ordinario	☑	☑	☑
Ricovero in Day Surgery	☑	☑	☑
Ricovero ordinario con maggior comfort alberghiero	☑		
Ricovero ordinario in libera professione	☑	☑	☑

2.6.1 Ricovero d'urgenza

In tutti i casi in cui si ravvisa una urgenza clinica il ricovero immediato del paziente viene disposto dal medico specialista in servizio presso il Pronto Soccorso. Il ricovero ha luogo, di norma, presso il reparto di "turno di accettazione", ad eccezione dei casi di patologia pediatrica, oncologica e del rachide e con la possibilità di accogliere una diversa scelta del paziente quando è possibile (disponibilità del posto letto nel reparto dedicato) e previa valutazione del Direttore o del Responsabile rispetto al quadro clinico.

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

2.6.2 Ricovero ordinario

Si tratta di un ricovero programmato nel tempo con inserimento della prenotazione nell'apposito registro (lista di attesa) in tutti i casi di patologie e/o quadri clinici che non richiedono interventi d'urgenza. La programmazione avviene nel rispetto dei criteri riportati nella sezione 2.10 "Informazioni sulle liste di attesa per il ricovero".

Sono accolte e inserite negli appositi registri di prenotazione esclusivamente le proposte di ricovero formulate dai medici dell'Istituto, anche in attività libero-professionale intramoenia.

Su indicazione dell'ortopedico il paziente può essere sottoposto preventivamente a visita anestesiologicala finalizzata alla valutazione e/o alla preparazione del paziente che deve essere sottoposto ad interventi complessi.

2.6.3 Ricovero in Day Surgery

Il ricovero in *Day Surgery* ("Chirurgia di giorno") è un ricovero che prevede l'esecuzione di interventi chirurgici nella fascia oraria del mattino e dimissione nel tardo pomeriggio dello stesso giorno.

Nel caso il medico lo ritenga opportuno, può essere richiesto al paziente di presentarsi, il giorno successivo all'intervento, per una visita di controllo presso l'ambulatorio oppure presso altra sede che viene indicata dal professionista.

Qualora, invece, il medico ortopedico, sentito il parere dell'anestesista, ritenesse opportuno protrarre il ricovero, il paziente verrà trasferito nel reparto di ortopedia e traumatologia dell'équipe che ha in carico il paziente per il proseguimento delle cure.

Anche per questo tipo di ricovero esiste una lista di attesa dell'unità operativa ed i pazienti vengono chiamati secondo i criteri riportati nella sezione 2.10 "Informazioni sulle liste di attesa per il ricovero".

2.6.4 Ricovero ordinario con maggiore comfort alberghiero

Il paziente con prenotazione per ricovero ordinario, all'atto del suo accesso in ospedale, può richiedere che la sua degenza avvenga in condizioni di maggior comfort alberghiero (subordinatamente alla disponibilità del posto letto, da verificare al momento), cioè in camera a 1 o 2 letti con bagno, televisore e telefono.

Per il maggior comfort, è prevista una "prima classe di ricovero" (la camera è a disposizione di un solo paziente ed un familiare può anche pernottarvi).

Per i pazienti assistiti dal SSN, a carico degli stessi è prevista la sola tariffa stabilita dall'Ente per il maggior comfort alberghiero.

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

2.6.5 Ricovero ordinario in libera professione

È caratterizzato dalla scelta del professionista o dell'équipe, che esercitano la libera professione intramuraria, da cui il paziente desidera essere curato ed avviene sulla base di una lista di attesa dedicata. I tempi di attesa dipendono dalla disponibilità del professionista scelto e/o del posto letto. Tale ricovero può realizzarsi:

- in una camera di degenza del reparto di appartenenza del professionista o dell'équipe prescelta, con livelli di comfort alberghiero (numero di letti

per camera, disponibilità dei servizi igienici, ecc.) variabili a seconda delle condizioni strutturali del reparto medesimo. L'onere economico a carico del paziente comprende l'onorario dello specialista o dell'équipe prescelta e una percentuale della tariffa regionale (DRG), fissata per quella tipologia clinico-chirurgica di ricovero;

- in una camera con maggior comfort alberghiero. L'onere economico a carico del paziente, per questo tipo di ricovero, comprende l'onorario dello specialista o dell'équipe prescelta, una percentuale della tariffa regionale (DRG) fissata per quella tipologia clinico-chirurgica di ricovero e la tariffa per il maggior comfort alberghiero. Questa tipologia di ricovero non è realizzabile presso l'Ortopedia Bentivoglio o quella di Argenta, ma solo presso la sede di Bologna.

2.6.6 Ulteriori informazioni sul ricovero

In caso di ricovero di minori è consigliata la presenza di tutti e due i genitori. Se ciò non è possibile occorre presentare una delega del genitore assente, la fotocopia del documento di identità di ambedue i genitori (o del tutore legale), libretto delle vaccinazioni (per i pazienti con età inferiore ai 14 anni).

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

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

2.6.7 Accesso e vita in reparto

Ai pazienti che si presentano per il loro primo ricovero programmato, le informazioni per raggiungere i reparti di destinazione sono fornite dal personale della portineria ospedaliera (sempre operante).

Raggiunto il reparto, il paziente deve presentarsi presso la guardiola del Coordinatore/trice infermieristico/a e del personale infermieristico per la presa in carico, per ricevere le informazioni utili rispetto alla sua degenza e per ottenere copia della *"Guida per il cittadino"* contenente informazioni utili sia per il paziente sia per i suoi accompagnatori.

Al personale deve essere consegnata:

- la lettera di convocazione;
- la documentazione clinica di cui si è in possesso (referti, esami di laboratorio, indagini diagnostiche, indicazioni di eventuali diete, ecc.);
- fotocopia di un documento identificativo valido;
- recapito telefonico di un familiare o persona di fiducia;

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

2.6.8 Igiene delle mani in ospedale

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

2.7 IL RICOVERO PRESSO IL RIZZOLI DI BOLOGNA

Per le informazioni di carattere generale sui ricoveri (valide sia per l'Ospedale Rizzoli di Bologna, sia per il reparto Ortopedia Bentivoglio e per quello di Argenta) si veda la sezione 2.6.

Presso l'Istituto vengono effettuate le seguenti tipologie di ricovero:

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

2.7.1 Comfort alberghiero

Gli ambienti della degenza ospedaliera ordinaria prevedono camere di degenza con massimo due posti letto e dotate di un bagno annesso. Sono a disposizione anche armadio personale, comodino, tavolino e sedie, luci testa letto con dispositivo di chiamata e luce notturna, telecomando per l'uso dei televisori, rete wifi gratuita. Sono presenti inoltre sale di attesa a disposizione di parenti ed accompagnatori. Il paziente con prenotazione per ricovero ordinario, all'atto del suo accesso in ospedale, può richiedere che la sua degenza avvenga in condizioni di maggior comfort alberghiero (subordinatamente alla disponibilità del posto letto, da verificare al momento), cioè in camera a 1 o 2 letti con bagno, televisore, telefono e rete wifi gratuita.

Per il maggior comfort, è prevista una “prima classe di ricovero” (la camera è a disposizione di un solo paziente ed un familiare può anche pernottarvi).

Per i pazienti assistiti dal SSN, a carico degli stessi è prevista la sola tariffa stabilita dall'Ente per il maggior comfort alberghiero.

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

- in una camera di degenza del reparto di appartenenza del professionista o dell'équipe prescelta, con livelli di comfort alberghiero (numero di letti per camera, disponibilità dei servizi igienici, ecc.) variabili a seconda delle condizioni strutturali del reparto medesimo. L'onere economico a carico del paziente comprende l'onorario dello specialista o dell'équipe prescelta e una percentuale della tariffa regionale (DRG), fissata per quella tipologia clinico chirurgica di ricovero;
- in una camera con maggior comfort alberghiero. L'onere economico a carico del paziente, per questo tipo di ricovero, comprende l'onorario dello specialista o dell'équipe prescelta, una percentuale della tariffa regionale (DRG) fissata per quella tipologia clinico-chirurgica di ricovero e la tariffa – differenziata a seconda della 'classe' di ricovero scelta – per il maggior comfort alberghiero.

2.7.2 Cosa fare prima del ricovero

Insieme alla lettera di convocazione per il ricovero, vengono inviate al paziente le indagini diagnostiche da effettuarsi prima del ricovero o, se prevista, prima della visita anestesiológica prericovero: la scheda di ricognizione farmacologica, il questionario anestesiológico, un opuscolo relativo alle informazioni sull'anestesia, il facsimile del foglio di consenso ed un opuscolo sulla prevenzione delle cadute accidentali. Il percorso di ogni paziente viene descritto dettagliatamente nella lettera di convocazione.

Per la degenza è consigliato limitare gli effetti personali all'essenziale (biancheria di ricambio, pigiama, vestaglia, pantofole, asciugamani, prodotti per l'igiene personale). È anche consigliato di non portare con sé oggetti di valore o grosse somme di denaro: l'Amministrazione dell'Ente non risponde degli eventuali smarrimenti o furti subiti dai degenti.

2.7.3 Presenza continuativa di un accompagnatore nei reparti di degenza

Per tutti i pazienti minori (0-17 anni compiuti) è prevista la presenza continuativa di un genitore o persona delegata.

Gli anziani e i portatori di disabilità (Legge 104/92) che non sono autosufficienti hanno il diritto alla presenza continuativa in reparto di un loro congiunto, in accordo con i Responsabili del reparto.

2.7.4 Il vitto

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

2.7.5 Accesso al servizio mensa

La mensa è disponibile per gli accompagnatori dei pazienti ricoverati solo per il pranzo. Per l'accesso occorre presentare il certificato di degenza del paziente. Il pagamento viene effettuato direttamente alla cassa della mensa. Gli accompagnatori dei pazienti ricoverati in età pediatrica (0-15 anni compiuti) o portatori di disabilità (ai sensi della legge 104/92 e previa compilazione di autocertificazione) hanno diritto su richiesta al vitto gratuito in reparto (pranzo e cena per un solo accompagnatore).

2.7.6 Scuola in ospedale

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

2.7.7 Sospensione temporanea del ricovero

Durante il periodo di ricovero il paziente non è autorizzato ad uscire dall'ospedale, se non previa concessione di un permesso che deve essere richiesto al/lla coordinatore/trice infermieristico/a e/o al medico di reparto (24 ore prima, tempo utile per l'approvazione e firma da parte del medico) due sole volte per ricovero per un massimo di 72 ore, secondo il regolamento dell'Istituto (Delibera n.545 del 26 agosto 2004).

2.7.8 Servizio Sociale

L'attività del Servizio Sociale Ospedaliero è rivolta ai pazienti ricoverati e/o loro familiari per il superamento di condizioni di fragilità e vulnerabilità che possono divenire fattori di rischio sociale e socio-sanitario soprattutto in fase di dimissione.

Gli interventi del Servizio garantiscono sia ascolto, informazione, consulenza, orientamento sia attivazione di percorsi di continuità ospedale-territorio a domicilio o in strutture idonee al proseguimento cure, secondo un approccio multiprofessionale, per la realizzazione delle Dimissioni Protette.

Le segnalazioni al Servizio Sociale arrivano dai reparti di ricovero, dal paziente stesso, da un suo familiare o caregiver, da altri servizi sia interni che territoriali.

L'ufficio di Servizio Sociale si trova al 1° Piano dell'Area Monumentale dell'Ospedale.

È previsto un orario di ricevimento dal lunedì al venerdì dalle 11.00 alle 13.00.

I recapiti telefonici sono: 051 6366946, 051 6366247 e 051 6366844.

2.7.9 Dimissione dal reparto

Al momento della dimissione al paziente vengono consegnate:

- la lettera di dimissione per il medico curante;
- le eventuali prescrizioni terapeutiche alle quali attenersi a domicilio;
- la certificazione attestante la data di prenotazione di un eventuale controllo ambulatoriale o ulteriore ricovero;
- la certificazione INPS attestante la malattia dopo la dimissione (per i lavoratori dipendenti).

All'atto della dimissione, su richiesta, può essere rilasciata una certificazione del ricovero. Se tale necessità si presentasse quando il paziente si trova a domicilio può contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico per le opportune informazioni.

Prima di lasciare il reparto occorre ricordarsi di chiedere al medico di reparto o al/lla coordinatore/trice infermieristico/a la riconsegna di tutta la documentazione personale eventualmente consegnata al momento del ricovero e, qualora interessati, copia della cartella clinica e delle radiografie.

Su disposizione della Regione Emilia-Romagna, per i pazienti in dimissione residenti nell'area metropolitana bolognese è prevista la distribuzione diretta dei farmaci utili per il proseguimento a domicilio della terapia medica.

Al rientro a domicilio è opportuno che il paziente contatti il proprio medico curante per sottoporgli la lettera di dimissione e per il proseguimento di eventuali cure.

2.7.10 Altri servizi

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

- sale ludiche presso il Poliambulatorio, il Pronto Soccorso, la Clinica pediatrica, l'Osteoncologia, sarcomi dell'osso e dei tessuti molli, e terapie innovative;

- assistenza religiosa: gli operatori della Parrocchia di San Michele in Bosco provvedono alle esigenze religiose ed anche umane dei pazienti e dei loro congiunti e, per coloro che appartengono ad altre confessioni religiose, se richiesto, provvedono a contattare i loro ministri spirituali;
- bar con tavola fredda;
- servizio di lavanderia a gettoni;
- servizio televisori in ogni camera di degenza e distributore automatico di cuffie;
- distributori automatici.

2.7.11 Associazioni di volontariato presenti nella sede di Bologna

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

- Associazione Agito OdV: associazione impegnata nella promozione ogni tipo di iniziativa atta a migliorare l'assistenza e la cura nei pazienti affetti da tumori ossei ed in particolare in età pediatrica e adolescenziale;
- Associazione Clown 2.0 OdV: associazione impegnata nella promozione della pratica del sorriso e del buon umore attraverso un metodo specifico denominato *clownsofia* finalizzato ad intervenire in tutte le situazioni di disagio fisico, psichico o sociale in cui possono trovarsi bambini e ragazzi nell'ambito ospedaliero;
- Associazione Mario Campanacci per lo studio e la cura dei tumori muscolo scheletrici - Organizzazione di volontariato/OdV: associazione con finalità di solidarietà sociale con l'obiettivo di migliorare la qualità di vita dei pazienti affetti da tumori dell'apparato locomotore. A tal fine supporta i pazienti nel corso della malattia.
- Associazione Nazionale Spettacolo a Beneficio dei Bambini in Ospedale (A.N.S.A.B.B.I.O.): associazione impegnata nella promozione della rivitalizzazione della vita culturale, sociale all'interno delle strutture ospedaliere che ospitano bambini rendendo piacevole le giornate di degenza organizzando spettacoli di varia natura;
- Associazione Viviamo In Positivo - VIP Bologna OdV: associazione impegnata nella promozione della pratica della pedagogia del Circo Sociale e la Clownterapia volti a supportare l'assistenza e la cura nei pazienti ricoverati e dei loro familiari;
- Fondazione Uniti per Crescere Insieme Onlus: fondazione impegnata nel miglioramento delle condizioni socio-emotive di degenza e dello

stato psicofisico dei minori e adolescenti ricoverati in ospedale in reparti di lungodegenza utilizzando come strumento educativo le tecniche dell'arte circense;

- Gruppo Volontari IOR: associazione che si propone come obiettivo principale quello di sostenere moralmente gli ammalati soli o in difficoltà con cure di tipo quasi "parentale" e di affiancare anche i loro accompagnatori, specialmente quelli provenienti da fuori città, durante la permanenza dei loro cari presso l'Istituto Ortopedico Rizzoli (per contatti: gruppovolontaririzzoli@gmail.com);

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

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

Occorre inoltre considerare le diverse tipologie di ricovero:

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

Il paziente, per poter accedere al ricovero presso l'Istituto deve prima essere visitato da un medico specialista del Rizzoli. I cittadini appartenenti all'Unione Europea possono accedere alle cure sanitarie programmate tramite il Modello E112 o S2, modello rilasciato dall'autorità sanitaria del paese di origine. In tal caso il paziente viene trattato come se appartenesse al Servizio Sanitario Nazionale, cioè non paga il ricovero.

I cittadini di paesi NON appartenenti all'Unione Europea possono essere ricoverati esclusivamente pagando la corrispondente tariffa. Questa è composta da una parte relativa alla prestazione medica (es. intervento di artroprotesi d'anca) ed una parte relativa alla sistemazione alberghiera prescelta.

Un preventivo circa il costo del ricovero può essere richiesto alla Segreteria del Reparto Libera Professione (email segreteria.dozz@ior.it).

2.8 IL RICOVERO PRESSO IL REPARTO ORTOPEDIA BENTIVOGLIO

Per le informazioni di carattere generale sui ricoveri (valide sia per l'Ospedale Rizzoli di Bologna, sia per il reparto Ortopedia Bentivoglio) si veda la sezione 2.6. Presso l'Ortopedia Bentivoglio vengono effettuate le seguenti tipologie di ricovero:

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

2.8.1 Comfort alberghiero

Gli ambienti della degenza ospedaliera ortopedica ordinaria prevedono camere di degenza con due posti letti e bagno annesso. Nelle camere di degenza sono a disposizione armadio personale, comodino, tavolino e sedie, luci testa letto con dispositivo di chiamata e luce notturna.

2.8.2 Cosa fare prima del ricovero

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

Per la degenza è consigliato di limitare gli effetti personali all'essenziale (biancheria di ricambio, pigiama, vestaglia, pantofole, asciugamani, prodotti per l'igiene personale). È anche consigliato di non portare con sé oggetti di valore o grosse somme di denaro: l'Amministrazione dell'Ente non risponde degli eventuali smarrimenti o furti subiti dai degenti.

2.8.3 Presenza continuativa di un accompagnatore nei reparti di degenza

Per tutti i pazienti minori (0-17 anni compiuti) è prevista la presenza continuativa di un genitore o persona delegata. Gli anziani e i portatori di disabilità (Legge 104/92) che non sono autosufficienti, hanno il diritto alla presenza continuativa in reparto di un loro congiunto, in accordo con i Responsabili del reparto.

2.8.4 Il vitto

Il paziente a dieta libera può scegliere il vitto che preferisce consultando il menù a disposizione nelle camere di degenza. Il Servizio Dietetico è a disposizione dei pazienti per la preparazione di diete individualizzate,

secondo le prescrizioni del medico, per coloro che sono portatori di particolari patologie o intolleranze alimentari.

2.8.5 Accesso al servizio mensa

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

Gli accompagnatori dei pazienti ricoverati in età pediatrica (0-15 anni compiuti) o portatori di disabilità (ai sensi della legge 104/92 e previa compilazione di autocertificazione) hanno diritto su richiesta al vitto gratuito in reparto (pranzo e cena per un solo accompagnatore).

2.8.6 Sospensione temporanea del ricovero

Durante il periodo di ricovero il paziente non è autorizzato ad uscire dall'ospedale, se non previa concessione di un permesso che deve essere richiesto al dirigente infermieristico e/o al medico di reparto (24 ore prima, tempo utile per l'approvazione e firma da parte del medico) due sole volte per ricovero per un massimo di 72 ore, secondo il regolamento dell'Istituto (Delibera n.545 del 26 agosto 2004).

2.8.7 Servizio Sociale

L'assistente sociale viene contattata in caso di necessità dal/ coordinatore/trice del reparto e, successivamente, i famigliari vengono contattati dal servizio sociale del territorio di appartenenza. In caso di necessità di dimissioni protette i pazienti possono essere inseriti nel percorso *Centrale Metropolitana Post Acuzie* (CeMPA) che, di norma, è un servizio di riferimento per i cittadini residenti nel territorio dell'Azienda USL di Bologna.

2.8.8 Dimissione dal reparto

Al momento della dimissione al paziente vengono consegnate: la lettera di dimissione per il medico curante; le eventuali prescrizioni terapeutiche alle quali attenersi a domicilio; la certificazione INPS attestante la malattia dopo la dimissione (per i lavoratori dipendenti). Le visite mediche di controllo devono essere prenotate presso il CUP al momento della dimissione.

Se il paziente intende farsi visitare da un particolare medico dell'équipe, in libera professione, dovrà farsi carico direttamente della prenotazione, chiamando il numero 800 046040 (IOR).

All'atto della dimissione, su richiesta, può essere rilasciata una certificazione del ricovero. Se tale necessità si presentasse quando il paziente si trova a domicilio può contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico per le opportune informazioni.

Prima di lasciare il reparto occorre ricordarsi di chiedere al medico di reparto o all/lla coordinatore/trice la riconsegna di tutta la documentazione personale eventualmente consegnata al momento del ricovero e, qualora si sia interessati, copia della cartella clinica e delle radiografie. Su disposizione della Regione Emilia-Romagna, per i pazienti in dimissione residenti nell'area metropolitana bolognese è prevista la distribuzione diretta dei farmaci utili per il proseguimento a domicilio della terapia medica.

Al rientro a domicilio è opportuno che il paziente contatti il proprio medico curante per sottoporgli la lettera di dimissione e per il proseguimento di eventuali cure.

2.8.9 Altri servizi

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

2.9 IL RICOVERO PRESSO IL POLO ORTOPEDICO RIABILITATIVO RIZZOLI-ARGENTA

Per le informazioni di carattere generale sui ricoveri si veda la sezione 2.5. Presso il Polo Ortopedico-Riabilitativo di Argenta vengono effettuate le seguenti tipologie di ricovero:

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

2.9.1 Comfort alberghiero

Gli ambienti della degenza ospedaliera ortopedica ordinaria prevedono camere di degenza con due posti letti e bagno annesso. Nelle camere di degenza sono a disposizione armadio personale, comodino, tavolino e sedie, luci testa letto con dispositivo di chiamata e luce notturna.

2.9.2 Cosa fare prima del ricovero

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

Per la degenza è consigliato di limitare gli effetti personali all'essenziale

(biancheria di ricambio, pigiama, vestaglia, pantofole, asciugamani, prodotti per l'igiene personale). È anche consigliato di non portare con sé oggetti di valore o grosse somme di denaro: l'Amministrazione dell'Ente non risponde degli eventuali smarrimenti o furti subiti dai degenti.

2.9.3 Presenza continuativa di un accompagnatore nei reparti di degenza

Per tutti i pazienti minori (0-17 anni compiuti) è prevista la presenza continuativa di un genitore o persona delegata. Gli anziani e i portatori di disabilità (Legge 104/92) che non sono autosufficienti, hanno il diritto alla presenza continuativa in reparto di un loro congiunto/accompagnatore, in accordo con i Responsabili del reparto.

2.9.4 Il vitto

Il paziente a dieta libera può scegliere il vitto che preferisce consultando il menù a disposizione nelle camere di degenza. Il personale di reparto è a disposizione dei pazienti, che, per particolari patologie o intolleranze alimentari, necessitano di diete individualizzate, secondo prescrizioni mediche.

2.9.5 Accesso al servizio mensa

La mensa è disponibile per i familiari dei degenti che necessitano di presenza degli stessi 24 ore su 24 e per i genitori (madre o padre) di minori ricoverati in ambito ospedaliero (tutti debitamente individuati ed autorizzati dalla Direzione Sanitaria del Presidio Ospedaliero interessato).

Il personale di reparto è a disposizione per fornire informazioni sulle modalità di richiesta e pagamento del servizio.

2.9.6 Sospensione temporanea del ricovero

Durante il periodo di ricovero il paziente non è autorizzato ad uscire dall'ospedale, se non previa concessione di un permesso che deve essere richiesto per motivi inderogabili al medico di reparto (24 ore prima, tempo utile per l'approvazione e firma da parte del medico) due sole volte per ricovero per un massimo di 72 ore, secondo il regolamento dell'Istituto (Delibera n.545 del 26 agosto 2004).

2.9.7 Servizio Sociale

Presso l'Ortopedia di Argenta la necessità di Dimissioni Protette viene valutata dal/la Coordinatore/trice infermieristico/a di reparto che, a seconda della provenienza del paziente interessato (AUSL Ferrara o altre AUSL), valuta e attiva il percorso di continuità assistenziale più appropriato anche coinvolgendo il Servizio Sociale territoriale.

2.9.8 Dimissione dal reparto

Al momento della dimissione al paziente vengono consegnate: la lettera di dimissione per il medico curante; le eventuali prescrizioni terapeutiche alle quali attenersi a domicilio; la certificazione INPS attestante la malattia dopo la dimissione (per i lavoratori dipendenti). L'eventuale visita medica di controllo sarà prescritta dal medico di reparto al momento della dimissione.

Se il paziente intende farsi visitare da un particolare medico dell'équipe, in libera professione, dovrà farsi carico direttamente della prenotazione, chiamando il numero 800 046040 dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle 15.

All'atto della dimissione, su richiesta, può essere rilasciata una certificazione del ricovero. Se tale necessità si presentasse quando il paziente si trova a domicilio può contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico per le opportune informazioni.

Prima di lasciare il reparto occorre ricordarsi di chiedere al medico di reparto o all/lla coordinatore/trice infermieristico/a la riconsegna di tutta la documentazione personale eventualmente consegnata al momento del ricovero.

Su disposizione della Regione Emilia-Romagna, per i pazienti in dimissione residenti nella provincia di Ferrara è prevista la distribuzione diretta dei farmaci utili per il proseguimento a domicilio della terapia medica.

Al rientro a domicilio è opportuno che il paziente contatti il proprio medico curante per sottoporgli la lettera di dimissione e per il proseguimento di eventuali cure.

2.9.9 Altri servizi

All'interno dell'Ospedale di Argenta è presente una Cappella. Sono presenti altresì distributori automatici di bevande e cibi confezionati e un bar con tavola fredda.

2.10 INFORMAZIONI SULLE LISTE DI ATTESA PER IL RICOVERO

Ogni reparto è dotato di un proprio "registro delle prenotazioni" per i ricoveri programmati, posto sotto la responsabilità del Responsabile dell'équipe medica e sotto la vigilanza del Direttore Sanitario.

In tale registro afferiscono tutte le proposte di ricovero formulate dai medici dell'équipe del reparto e condivise clinicamente da parte del Responsabile.

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

Presso l'Istituto i criteri generali che presidono alla gestione delle liste d'attesa sono i seguenti:

- **l'ordine cronologico** di inserimento della proposta di ricovero nel registro delle prenotazioni di reparto, suddiviso per patologie e/o quadri clinici della stessa natura e a parità delle condizioni riportate al punto seguente;
- **la tipologia, la gravità e le caratteristiche dello stato di malattia** secondo le classi stabilite dalla Regione Emilia-Romagna per tutti i ricoveri programmati:
 - ✓ **Classe A** ricovero entro 30 giorni per i casi clinici che possono aggravarsi rapidamente tanto da diventare emergenti o da determinare una compromissione della prognosi.
 - ✓ **Classe B** ricovero entro 60 giorni per i casi che presentano intenso dolore o gravi disfunzioni o grave disabilità ma che non manifestano la tendenza ad aggravarsi rapidamente.
 - ✓ **Classe C** ricovero entro 180 giorni per i casi clinici che presentano minimo dolore, disfunzione o disabilità ma che non manifestano la tendenza ad aggravarsi rapidamente al punto da diventare emergenti né può, l'attesa diventare pregiudiziale per la prognosi.
 - ✓ **Classe D** ricovero che non richiede la definizione di una attesa massima: casi clinici senza dolore, disabilità o disfunzione. La prestazione va comunque garantita entro 12 mesi.

Ogni Responsabile d'équipe, sulla base di tali principi, identifica – portandone a conoscenza la Direzione Sanitaria – i principali criteri cui si attiene l'Unità Operativa nell'individuare le condizioni di priorità del ricovero: le situazioni patologiche in aggravamento, le condizioni cliniche complesse, le patologie con interessamento neurologico, ecc.

Data la peculiare natura dell'Istituto Ortopedico Rizzoli (Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico) si prevede che ai principi sopra riportati possa derogarsi qualora motivate esigenze connesse alla didattica e alla ricerca richiedano la presenza, in regime di ricovero, di pazienti che presentano quadri clinici non riscontrabili nell'ordine cronologico delle prenotazioni. La motivazione di cui sopra viene riportata nel registro delle prenotazioni e convalidata dal Responsabile del reparto.

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

ricovero si dispone la cancellazione del paziente dalla lista d'attesa. La comunicazione di cancellazione dalla lista viene effettuata su chiamata telefonica o tramite lettera e registrazione nel sistema informatico aziendale.

Il paziente, una volta avvenuto l'inserimento in lista di attesa, può richiedere informazioni circa lo scorrimento di tale lista rivolgendosi all'apposito "Call Center liste di attesa", telefonando al numero verde 800 298 009, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 14.00 o scrivendo una email a info.lida@ior.it

2.11 OTTENERE COPIA DELLA DOCUMENTAZIONE CLINICA

La richiesta di copia della documentazione clinica relativa a prestazioni specialistiche o di ricovero dell'Ospedale Rizzoli, dell'Ortopedia Bentivoglio e del Polo Ortopedico-Riabilitativo di Argenta può essere fatta:

- rivolgendosi allo sportello di persona o delegando persona diversa dall'interessato, con copia di documento di identità del paziente e indicazione dell'indirizzo a cui spedire la documentazione;
- lasciando la richiesta nell'apposita cassetta presso lo sportello, quando lo sportello è chiuso, allegando copia della carta d'identità del paziente o delega se compilato da persona diversa dall'interessato;
- inviando l'apposito modulo (scaricabile dal sito web del Rizzoli <https://www.ior.it/curarsi-al-rizzoli/richiedere-la-documentazione-clinica>) via email/PEC, in formato pdf, all'indirizzo archcc@ior.it / accesso.servizi@pec.ior.it o via fax al numero **051-4689918**.
- tramite lettera indirizzata a: Archivio Documentazione Clinica, Istituto Ortopedico Rizzoli, Via G.C. Pupilli n.1, 40136 Bologna.

Lo **Sportello unico copia documentazione clinica** è situato presso l'ingresso principale dell'Ospedale Rizzoli (via G.C. Pupilli 1, 40136 Bologna) ed è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00.

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

Per il Polo Ortopedico-Riabilitativo è necessario inviare l'apposito modulo (scaricabile dal sito web del Rizzoli <https://www.ior.it/curarsi-al-rizzoli/richiedere-la-documentazione-clinica>) via email/PEC, in formato pdf, all'indirizzo archcc@ior.it / accesso.servizi@pec.ior.it o via fax al numero **051-4689918**.

Il ritiro diretto allo sportello della copia della documentazione clinica (rispettivamente presso l'Ospedale Rizzoli o l'Ospedale di Bentivoglio) può essere fatta dal diretto interessato (con obbligo di esibire documento di identità valido), da persona delegata per iscritto (con l'obbligo di esibire un proprio documento d'identità valido e del paziente, anche in copia), dal genitore se il paziente è un minore (il genitore deve autocertificare la patria potestà o l'affidamento), da un familiare o erede in caso di persona deceduta (presentando modulo di autocertificazione).

Per il pagamento della documentazione inviata a mezzo posta viene recapitato, oltre al promemoria della richiesta, il modulo per il pagamento. Le spese di spedizione sono a carico del richiedente. Per il ritiro diretto il pagamento viene effettuato presso i riscuotitori automatici presenti.

2.12 INFORMAZIONI SU ALLOGGI PER I FAMIGLIARI

Al fine di agevolare i famigliari dei pazienti ricoverati e che, risiedendo fuori regione, necessitano di un alloggio vicino all'Ospedale Rizzoli di Bologna o all'Ospedale di Bentivoglio, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) dell'Istituto ha predisposto alcuni materiali informativi. All'interno della struttura ospedaliera, infatti, non vi è disponibilità di alloggio per i famigliari dei pazienti. Gli accompagnatori, inoltre, possono avvalersi delle normali offerte di accoglienza della città di Bologna.

L'URP mette a disposizione degli assistiti del Rizzoli un opuscolo informativo sull'offerta di alberghi, pensioni, bed & breakfast e altri alloggi di Bologna città. Nell'elenco sono indicati anche i prezzi praticati per le diverse tipologie di camere. Numerose strutture offrono prezzi concordati per gli utenti dell'Istituto Ortopedico Rizzoli.

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

Per gli accompagnatori ed i pazienti in trattamento presso il Reparto di Osteoncologia, Sarcomi dell'osso e dei tessuti molli, e Terapie Innovative (sede di Bologna) è a disposizione la Foresteria "Villa Putti", adiacente alla struttura ospedaliera, senza alcun onere per gli ospiti. Le informazioni relative all'individuazione degli utilizzatori delle stanze e dei periodi di presenza presso le stesse saranno fornite al momento del ricovero presso il servizio.

Per i pazienti e loro accompagnatori che hanno necessità di soggiornare ad Argenta, il Comune mette a disposizione un elenco di strutture nelle quali poter pernottare (<https://www.comune.argenta.fe.it/3/335/vivere-argenta/ospitalita-dormire-mangiare>).

Sezione 3.

Standard di qualità,
impegni e programmi



L'Istituto Ortopedico Rizzoli si impegna a garantire presso ogni reparto e servizio specifici standard qualitativi al fine di tutelare il diritto ad una cura adeguata ovvero ad un'assistenza sanitaria di qualità.

L'Accreditamento istituzionale dei Dipartimenti, la Certificazione ISO 9001:2015 dei Laboratori di Ricerca e di alcune Unità operative di tipo diagnostico, così come il Programma Aziendale di Gestione Integrata del Rischio, i Gruppi di Miglioramento e le indagini di Qualità percepita consentono di controllare, verificare, migliorare con continuità il livello degli impegni e degli standard prestazionali.

3.1 IMPEGNI VERSO L'UTENTE

- Ogni utente riceve le informazioni necessarie per il suo accesso alla struttura e la sua permanenza tramite:
 - ✓ consegna di un opuscolo informativo al momento del ricovero;
 - ✓ consegna di un opuscolo informativo al momento dell'accesso in Pronto Soccorso;
 - ✓ informazioni al momento della prenotazione circa la data e l'ora dell'appuntamento, la localizzazione del servizio di erogazione, la documentazione da portare all'atto dell'accesso.
- Ogni operatore nello svolgere la sua attività favorisce la partecipazione degli utenti ascoltando i loro bisogni e fornendo le informazioni di propria competenza.
- Ogni professionista sanitario fornisce all'utente le informazioni sul suo stato di salute, sui rischi connessi agli atti sanitari e sulle possibili alternative in coerenza con il suo ruolo professionale.
- Ogni medico acquisisce il consenso informato in forma scritta nei casi previsti dalla legge o da disposizioni interne all'Istituto.
- Ogni operatore adotta un comportamento che garantisce la dignità e il rispetto della persona:
 - ✓ indossa costantemente il cartellino di riconoscimento durante il servizio;
 - ✓ agisce con gentilezza e cortesia nell'interazione con l'utente;
 - ✓ svolge le proprie azioni nel rispetto della privacy dell'utente.
- Ogni utente è messo nelle condizioni di esprimere il proprio parere sui servizi forniti e di ricevere risposta dall'Istituto nei tempi previsti dalla

legge: ad ogni segnalazione scritta e firmata viene fornita una risposta scritta entro 30 giorni.

- Ogni utente riceve copia della documentazione sanitaria nei tempi stabiliti:
 - ✓ cartella clinica entro 40 giorni dalla richiesta;
 - ✓ documentazione ambulatoriale entro 15 giorni dalla richiesta.
- Ogni utente può usufruire del sistema regionale per l'accesso online di referti e immagini delle prestazioni radiologiche erogate presso il Rizzoli (previo pagamento del ticket de dovuto):
 - ✓ l'utente - assistito dell'Emilia Romagna - può visualizzare il referto e le immagini tramite Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) se attivato;
 - ✓ gli assistiti al di fuori dell'Emilia-Romagna o gli assistiti dell'Emilia-Romagna che non hanno attivato il FSE possono vedere e scaricare immagini e referto (stampabile) tramite Portale OnLine per una durata di 45 giorni.
- Ad ogni utente è garantito un adeguato comfort alberghiero:
 - ✓ ogni utente a dieta libera ha la possibilità di scegliere tra diverse opzioni di menu;
 - ✓ ogni parente di un paziente ricoverato ha il diritto, previa richiesta, di usufruire della mensa aziendale per il pasto di mezzogiorno;
 - ✓ presso la sede di Bologna, ogni bambino, adolescente o giovane ha la possibilità di usufruire di un servizio di continuità didattica nel caso di un ricovero prolungato (scuola in ospedale).

3.2 DIRITTI E BENEFICI RICONOSCIUTI AGLI UTENTI

3.2.1 Diritto all'informazione e al consenso

È diritto della persona assistita avere informazioni sul proprio stato di salute, sulle indagini diagnostiche ed i trattamenti terapeutici a cui è sottoposto. È inoltre diritto della persona, preventivamente ed opportunamente informata, dare o negare il proprio consenso per i trattamenti proposti. Il medico non può intervenire senza il consenso della persona assistita, tranne che nelle situazioni di emergenza in cui il cittadino si trovi in pericolo di vita e nell'incapacità di esprimere il proprio consenso.

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

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

3.2.2 Diritto alla distribuzione diretta dei farmaci

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

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

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

3.2.3 Diritto alla tutela della privacy

Il diritto alla riservatezza si traduce nel raccogliere con la massima discrezione possibile le notizie sulla persona e sulle condizioni cliniche del malato e nell'effettuare gli interventi diagnostico-terapeutici nel rispetto della sua dignità. Il diritto alla riservatezza comporta, da parte degli operatori e professionisti sanitari, il dovere del segreto professionale o d'ufficio per tutte le notizie riguardanti il paziente. Informazioni sul suo stato di salute e sull'andamento delle cure praticate verranno date solo al paziente. Ad altre persone, compresi i famigliari, saranno comunicate solo previo consenso dell'interessato.

Ogni paziente può mantenere riservata l'informazione del suo ricovero. Tale scelta deve essere segnalata al momento dell'accettazione. L'Istituto Ortopedico Rizzoli garantisce che il trattamento dei dati personali di coloro che accedono alle prestazioni avviene nell'ambito delle funzioni istituzionali, nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali e della dignità dell'interessato.

3.2.4 Diritto all'autonomia

È possibile, da parte del paziente, comunicare ai sanitari il rifiuto a sottoporsi a trattamenti e/o terapie proposte. Qualora decidesse di interrompere il trattamento in corso viene chiesto al paziente di firmare sulla cartella clinica una dichiarazione che comprovi questa sua intenzione.

3.2.5 Diritti degli anziani e dei portatori di handicap

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

3.2.6 Diritti dei bambini ricoverati

Il paziente minore (0-17 anni compiuti) ha diritto ad avere vicino continuativamente un genitore, o persona delegata, che riceverà gratuitamente in reparto i tre pasti giornalieri. In caso di visita specialistica o di accesso in Pronto Soccorso, i pazienti pediatrici (0-15 anni compiuti) hanno priorità di accesso.

3.2.7 Diritto alla continuità didattica per i minori

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

3.2.8 Diritto alla scelta dei pasti

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

3.2.9 Diritto di consegna documentazione alla dimissione

Il paziente ha diritto di avere, al momento della dimissione, una relazione completa relativa agli interventi, alle terapie ed alle cure effettuate durante la degenza.

3.2.10 Diritto alla libertà di culto religioso

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

3.2.11 Diritto della fruizione della mensa da parte degli accompagnatori

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

3.2.12 Diritto al rispetto degli impegni assunti

Con la presente Carta dei Servizi l'Istituto si impegna a garantire una serie di standard di qualità "dal lato degli utenti" nell'erogazione delle proprie prestazioni. L'utente ha il diritto di chiederne il rispetto.

3.2.13 Diritto a segnalare la propria insoddisfazione

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

3.2.14 Diritto di accesso agli animali

Il Rizzoli ha redatto un regolamento che disciplina le modalità di accesso di animali d'affezione presso l'Istituto. L'accesso degli animali è consentito, previa autorizzazione da parte della Direzione Sanitaria, nei seguenti ambiti ospedalieri:

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

Sono categoricamente esclusi dall'accesso alcuni reparti e servizi, per i quali si chiede di consultare il regolamento aziendale pubblicato sul sito aziendale (<https://www.ior.it/atti-amministrativi-generalii>).

I doveri dei pazienti ricoverati. Il reparto è contemporaneamente un "ambiente di vita", una "comunità di persone" e una "struttura sanitaria". Per rendere più agevole il ricovero dei pazienti e l'operato di coloro che sono addetti alle cure e all'assistenza, si ricordano di seguito i doveri dei pazienti e dei loro accompagnatori:

- tenere un comportamento responsabile, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri degenti, collaborando con il personale addetto alle cure ed evitando di creare disturbo e ostacolo alle attività del reparto;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi e mantenere in ordine la camera;
- rispettare gli altri pazienti, evitare rumori e parlare a bassa voce;
- osservare il silenzio notturno per permettere il riposo degli altri pazienti;
- non ricevere visite al di fuori degli orari consentiti, salvo autorizzazione del Responsabile;
- non assumere farmaci oltre a quelli che vengono somministrati dal personale;
- non uscire dall'ospedale se non previa autorizzazione fornita dal Responsabile medico e dal/la coordinatore/trice.

È vietato fumare in tutti gli ambienti dell'ospedale (occorre rispettare la segnaletica presente in tutto l'Istituto).

Il paziente, qualora venga a conoscenza di notizie riguardanti gli altri ospiti della camera o del reparto, soprattutto se sono di tipo clinico, è tenuto alla massima riservatezza.

3.3 FUNZIONI E PROGRAMMI AZIENDALI PER LA GESTIONE DELLA QUALITÀ

L'Istituto Ortopedico Rizzoli è impegnato nella promozione, sviluppo e monitoraggio del miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate e della soddisfazione dei cittadini.

Il Rizzoli dispone di un Sistema di Gestione per la Qualità costruito su una pluralità di modelli di riferimento: certificazione ISO 9001:2015, accreditamento delle strutture sanitarie, accreditamento delle strutture di ricerca industriale, accreditamento della funzione di governo aziendale della formazione e accreditamento della funzione di provider ECM.

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

- effettuazione annuale di indagini sulla qualità percepita mediante appositi questionari elaborati da un gruppo di lavoro regionale;
- rilevazione interna di indicatori attraverso apposite schede di rilevazione o sistemi informatici di tipo amministrativo;
- *audit* sulla Documentazione sanitaria (cartella clinica, cartella infermieristica, ecc.).

3.4 INDAGINI SULLA QUALITÀ PERCEPITA

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico realizza periodicamente indagini di rilevamento sulla qualità percepita dei servizi e delle prestazioni erogate.

I dati in tal modo ottenuti vengono posti all'attenzione delle Direzioni, dei Comitati di Dipartimento, del Comitato Consultivo Misto e degli organismi ed unità impegnate nel miglioramento aziendale.

Le analisi sono volte a valutare e misurare il gradimento e la soddisfazione degli utenti relativamente a relazione e comunicazione, comfort alberghiero, accessibilità, "qualità dal lato degli utenti".

3.5 GESTIONE DEL RISCHIO E SICUREZZA DEI PAZIENTI

Da diversi anni la sicurezza dei pazienti è una primaria preoccupazione per le organizzazioni sanitarie. In coerenza con la normativa nazionale

e regionale dal 2007 presso il Rizzoli è presente una funzione aziendale di Risk Management incaricata di coordinare il lavoro di aggiornamento e verifica del Programma Aziendale di Gestione Integrata del Rischio.

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

Presso il Rizzoli sono applicati sistematicamente strumenti evoluti di risk management (incident reporting, FMEA, RCA, ecc.) e sono individuate le aree sulle quali intervenire prioritariamente per la riduzione dei rischi: l’identificazione sicura dei pazienti, la sicurezza trasfusionale, la sicurezza nell’uso dei farmaci, la corretta gestione della documentazione sanitaria, la corretta comunicazione dei rischi e acquisizione dei consensi informati, la sorveglianza e prevenzione dei principali eventi avversi (cadute accidentali, lesioni da decubito, infezioni e complicanze chirurgiche).

3.6 ALTRI COMITATI O PROGRAMMI AZIENDALI

L’Istituto Ortopedico Rizzoli, nell’ottica di un approccio integrato al governo clinico, alla qualità e alla sicurezza degli utenti, ha attivato comitati permanenti ad hoc per specifiche tematiche (ciascuno con apposito coordinatore), con compiti di pianificazione e gestione di azioni di miglioramento. Obiettivo dei Comitati e dei gruppi di miglioramento è sia quello di analizzare le criticità provenienti dalle segnalazioni dei cittadini, dai dati rilevati dall’elaborazione dei questionari somministrati nelle unità operative/servizi e/o dalla diffusione dei risultati degli indicatori rilevati a livello aziendale; sia di individuare le cause, realizzare azioni e verificare il raggiungimento di un effettivo miglioramento.

3.6.1 Promozione della salute e del benessere psicologico

Presso l’Istituto è presente un servizio di valutazione psicodiagnostica accompagnata da interventi brevi di sostegno e/o di *counseling*. Tale servizio è rivolto ai pazienti ricoverati presso la Struttura Complessa di Medicina Fisica e Riabilitativa che presentano problemi di tipo emotivo-affettivo, relazionale o comportamentale, sia primari che reattivi alla patologia ed al percorso di cura. L’intervento è attivato dal medico di reparto (anche su richiesta del diretto interessato o dei suoi famigliari).

Per i genitori e i pazienti ricoverati presso la Clinica pediatrica è disponibile un servizio di supporto per affrontare difficoltà e stress conseguenti alla malattia ed al ricovero.

Presso la Struttura Complessa di Osteoncologia Sarcomi dell’Osso e dei Tessuti Molli e Terapie Innovative è disponibile un servizio di psicologia.

3.6.2 Comitato Etico

Il Comitato Etico Area Vasta Emilia Centro è un organismo indipendente con la responsabilità di garantire la tutela dei diritti, della sicurezza e del benessere dei soggetti coinvolti e fornisce pubblica garanzia di tale tutela.

Costituito ai sensi della normativa vigente, valuta gli aspetti etici, scientifici e metodologici degli studi proposti dall'Istituto, fornendo anche pareri vincolanti su tutte le ricerche sperimentali. Il Comitato Etico fornisce inoltre pareri sulle questioni etiche o di bioetica ad esso sottoposte.

3.6.3 Ospedale senza dolore

Il Rizzoli partecipa al Progetto “Ospedale senza dolore” della Regione Emilia-Romagna.

Le attività sono volte a:

- mantenere alta l'attenzione al tema del sollievo del dolore a livello aziendale;
- garantire percorsi di formazione continua del personale sanitario sui temi del trattamento del dolore, la sua valutazione e l'uso dei farmaci analgesici;
- monitorare l'uso dei farmaci analgesici;
- applicare protocolli e procedure aggiornate per il trattamento dei diversi tipi di dolore;
- promuovere la distribuzione ai cittadini, in collaborazione con l'URP, di materiale informativo regionale relativo al trattamento del dolore.

3.6.4 Gestione del Rischio Infettivo

Come previsto dalla Delibera della Giunta Regionale n. 318/2013 l'assetto organizzativo aziendale prevede un Nucleo Strategico aziendale per la gestione del rischio infettivo, affiancato da due Nuclei Operativi multidisciplinari: il Gruppo Operativo per la prevenzione e controllo delle Infezioni Correlate all'Assistenza (ICA) e il Gruppo Operativo per l'uso responsabile degli antibiotici, che coordina le attività di “antimicrobial stewardship”. Questo assetto ha la finalità di assicurare la massima sicurezza delle cure offerte attraverso l'applicazione di linee guida, protocolli specifici, adeguata formazione del personale e un sistema di verifiche e monitoraggio, con priorità e obiettivi individuati dal Nucleo Strategico.

3.6.5 Comitato per il buon uso del sangue

Il *Comitato per il Buon Uso del Sangue* (CBUS) è nominato a norma del Decreto Ministeriale 1 settembre 1995, art. 1 e 2. Esso ha i seguenti compiti:

- determinare gli standard e le procedure per l'utilizzazione del sangue;
- definire la richiesta massima di sangue per tipo di intervento (MSBOS);
- coinvolgere organizzativamente le unità operative di diagnosi e cura su programmi di risparmio di sangue, emocomponenti e plasma derivati;
- contribuire al perseguimento dell'autosufficienza del fabbisogno di sangue, emocomponenti e plasma derivati;
- definire i controlli di sicurezza e verifica;
- effettuare la valutazione della pratica trasfusionale nei singoli reparti;
- favorire l'informatizzazione del sistema di donazione e trasfusione ospedaliero;
- stabilire rapporti di collaborazione con i referenti per le attività trasfusionali delle case di cura private.

Il CBUS ha inoltre un ruolo fondamentale nell'emovigilanza e nella gestione del rischio. Il CBUS cura a produzione di Linee Guida, protocolli e documenti in tema di medicina trasfusionale.

Sezione 4.

Ascolto e
tutela degli utenti



È responsabilità del servizio pubblico predisporre dispositivi di ascolto degli utenti e di tutela.

Per “tutela” si intende la possibilità, propria di ogni utente, di presentare segnalazioni o reclami ogni qualvolta ritenga che si sia verificata una situazione o un comportamento che ha limitato o negato la fruibilità delle prestazioni spettanti, ottenendone la “presa in carico” ed una risposta.

I riferimenti per la tutela, per coloro che accedono ai servizi dell'Istituto Ortopedico Rizzoli, sono:

- Responsabili del reparto: il Responsabile medico, per gli aspetti clinici, e il coordinatore/trice infermieristico/a, per gli aspetti assistenziali, vigilano sul buon andamento dell'unità operativa. Qualora il paziente venga a trovarsi in situazioni di particolare difficoltà o si ritenga oggetto di un disservizio, può rivolgersi ai Responsabili;
- Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP): l'Ufficio è preposto a fornire informazioni agli utenti, a tutelare l'accesso alle prestazioni, a raccogliere e verificare le segnalazioni pervenute dagli utenti, a monitorare la soddisfazione dei pazienti per le prestazioni ricevute, ad istruire e sottoporre i reclami alla Direzione dell'Istituto;
- Associazioni di Tutela: presso l'Istituto non è presente una sede di tali associazioni ma, rivolgendosi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), è possibile ottenere l'elenco di quelle presenti in Bologna;
- Amministrazione dell'Istituto: l'ordinamento vigente prevede che l'utente di un pubblico servizio, qualora si ritenga oggetto di un disservizio, possa avanzare un reclamo all'Amministrazione dell'Ente.

4.1 L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

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

Può essere contattato con diverse modalità:

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

- recandosi presso l'URP negli orari di apertura al pubblico (piano terra dell'area monumentale dell'ospedale, Via G. Pupilli n.1 40136 Bologna) dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle 14, prefestivi dalle ore 8 alle 13, sabato chiuso;
- inviando una email: info_urp@ior.it, rel.pubblico@ior.it, urp@pec.ior.it;
- inviando un fax al numero 051 6366546.

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

4.2 PRESENTAZIONE DI RECLAMI, SUGGERIMENTI, ELOGI

L'Istituto Ortopedico Rizzoli riconosce come suo impegno la verifica costante dell'adeguatezza delle prestazioni offerte ed il miglioramento degli standard qualitativi delle stesse. Per fare ciò si avvale della collaborazione degli utenti. Il proprio Regolamento di Pubblica Tutela (art. 3) sancisce *"...è diritto dei soggetti (utente direttamente o tramite parenti, affini o organismi di tutela dei diritti degli utenti o associazioni di volontariato) di presentare osservazioni, opposizioni o reclami contro atti o comportamenti che, a loro avviso, negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale oppure ledono i diritti di dignità e riservatezza degli utenti"* (Regolamento approvato con delibera n. 268 del 7 maggio 2009 e pubblicato nella sezione URP del sito web aziendale – www.ior.it).

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

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

4.2.1 Come presentare un reclamo

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

- con lettera in carta semplice, debitamente sottoscritta ed inviata (per posta o fax) o consegnata direttamente all'URP;
- tramite email inviata all'URP: info_urp@ior.it, rel.pubblico@ior.it, urp@pec.ior.it
- mediante compilazione di apposito modulo, rilasciato dall'URP nelle sue sedi ed in distribuzione self service presso le bacheche URP presenti nelle Unità Operative e scaricabile anche dal sito internet aziendale;

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

4.2.2 Fasi di gestione delle segnalazioni

Le fasi di gestione delle segnalazioni sono:

- raccolta del reclamo;
- attivazione dell'istruttoria;
- formulazione e trasmissione della risposta;
- attivazione di ulteriore istanza nel caso che il cittadino manifesti la sua insoddisfazione.

I termini per le risposte sono i seguenti:

- viene fornita una tempestiva risposta (entro tre giorni) quando si tratta di casi di agevole definizione con riferimento alle conoscenze dirette dell'URP e che quindi non prevedono alcuna istruttoria;
- per i reclami caratterizzati da maggiore complessità si attiva un'istruttoria (invio della segnalazione al Responsabile o alla Direzione interessata) con richiesta di elementi di riscontro entro 10 giorni (avvalendosi in casi particolari di altri 10 giorni aggiuntivi e dando riscontro al cittadino dell'avvenuto avvio della procedura);
- la risposta deve essere fornita al cittadino entro e non oltre i 30 giorni dal ricevimento della segnalazione;
- qualora il reclamo contenga anche una richiesta di indennizzo l'URP provvede a trasmettere copia anche al Settore Affari Legali - Avvocatura IOR;
- qualora il reclamo contenga aspetti riconducibili alla gestione del rischio, l'URP provvede a trasmettere copia anche al Responsabile del Risk Management aziendale.

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

4.3 IL COMITATO CONSULTIVO MISTO

Il Comitato Consultivo Misto (CCM) è un organismo introdotto nelle aziende sanitarie dalla normativa della Regione Emilia-Romagna, in attuazione della normativa nazionale che prevede che, a tutela dei diritti dei cittadini, siano introdotti "organismi di consultazione" composti da una

rappresentanza maggioritaria delle Associazioni di Volontariato e di Tutela dei Diritti e da una rappresentanza aziendale.

La stessa legge individua le dimensioni valoriali della “qualità dal lato degli utenti” sulle quali le associazioni possono intervenire: la personalizzazione e l’umanizzazione dell’assistenza, il diritto all’informazione, le prestazioni alberghiere, le attività di prevenzione delle malattie.

Compiti primari del CCM sono:

- svolgere attività tese ad assicurare i controlli di qualità sulle prestazioni erogate e la domanda sanitaria, specie con riferimento ai percorsi di accesso ai servizi;
- promuovere l’utilizzo di indicatori di qualità dei servizi dal lato dell’utente, definiti a livello regionale, sentiti gli organismi di partecipazione dell’utenza;
- sperimentare indicatori di qualità dei servizi dal lato dell’utente, definiti a livello aziendale, che tengano conto di specificità locali;
- sperimentare modalità di raccolta e analisi dei dati relativi alla qualità dei servizi;
- promuovere iniziative di rapporti tra l’utenza e gli operatori per il mantenimento di un alto livello di umanizzazione;
- promuovere l’intervento delle associazioni di volontariato e della sussidiarietà a supporto dell’attività dell’Istituto.

Il CCM collabora inoltre alle politiche dell’Istituto in tema di *health literacy*, equità nell’accesso ai servizi, sicurezza delle cure.

4.4 ASSOCIAZIONI DI TUTELA DEI DIRITTI DEL MALATO

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

- **Associazione Europea per i Diritti del Malato (AEDM):** sede operativa presso l’IRCCS Azienda Ospedaliero-Universitaria di Bologna, Via Albertoni, n. 15, PAD. 2, piano terra.

Contatti telefonici

Ufficio 051 214 2561 - 051 2142459

(tel. reperibilità solo per urgenze 334 7822408)

Giorni e orari di reperibilità

Martedì e mercoledì, dalle ore 9.00 alle ore 12.00

Recapiti posta elettronica/PEC

Email: infoaedm@gmail.com

PEC: infoaedm@legalmail.it

- **Centro per i diritti del malato:** sede operativa presso l'IRCCS Azienda Ospedaliero-Universitaria di Bologna, Via Albertoni, n. 15, PAD. 2 - piano terra (a fianco della farmacia).

Contatti telefonici

051 214 2561 - 051 2142459

fax 051 2142459

Giorni e orari di reperibilità

Lunedì e giovedì, dalle ore 9.00 alle ore 12.20 circa (sia per reperibilità telefonica che per apertura dello sportello al pubblico)

Recapiti posta elettronica/PEC

Email: cdm@aosp.bo.it

- **Tribunale della Salute OdV:** sede operativa presso l'IRCCS Azienda Ospedaliero-Universitaria di Bologna, Via Albertoni, n. 15, PAD. 2

Contatti telefonici

051 214 2561 - 051 2142459

Giorni e orari di reperibilità

Tutti i venerdì, dalle ore 9.30 alle ore 12.00 anche con ricevimento telefonico ai numeri sopra riportati.

Per segnalazioni al di fuori degli orari di sportello si può contattare il numero diretto 3493028582 a disposizione dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle 12.30 e dalle 15.30 alle 18.30 oppure scrivere una email.

Recapiti posta elettronica/PEC

Email: tribunalesalute@aosp.bo.it

Sito web: <http://www.tribunaledellasalute.org/>

- **Cittadinanzattiva E.R APS** Via Castiglione n. 24, 40124 Bologna.

Contatti telefonici

Numero verde: 800 933 636

Giorni e orari di reperibilità

Dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00

Recapiti posta elettronica/PEC

Email: segreteria@cittadinanzattiva-er.it

VERSO LA PROSSIMA CARTA DEI SERVIZI

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

Si invitano gli utenti a trasmettere osservazioni, richieste di chiarimento, proposte di integrazione e/o modifica circa la Carta dei Servizi dell'Istituto Ortopedico Rizzoli contattando l'URP all'indirizzo email rel.pubblico@ior.it o all'indirizzo PEC_urp@pec.ior.it

Il coordinamento editoriale della Carta dei Servizi è stato realizzato dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), ufficio afferente alla Direzione Sanitaria dell'Istituto.

La Carta dei Servizi è stata sottoposta al Comitato Consultivo Misto dell'Istituto Ortopedico Rizzoli.

Progetto grafico è a cura di Cristina Ghinelli.

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

PIÙ RICERCA, MIGLIORI CURE



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



Inserisci il codice fiscale

00302030374

e firma nel riquadro finanziamento
della ricerca sanitaria.

Scopri di più su www.ior.it



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA - ROMAGNA

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



ISTITUTO ORTOPEDICO RIZZOLI DI BOLOGNA
www.ior.it

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

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

Poliambulatorio
Via di Barbiano, 1/13 - 40136 Bologna

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

Polo Rizzoli-Argenta Ospedale Mazzolani Vandini
Via Nazionale Ponente 5 - 44011 Argenta (FE)

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

Centralino Bologna
Tel. 051 6366111
e-mail: rel.pubblico@ior.it