

UOC Unità Operativa Complessa Chirurgia Generale

Direttore Dr. C. Finco

Carta dei Servizi

Stesura 7/03/10

Ospedale "S. Lorenzo" - VALDAGNO

1a Rev.Nov 2010-2a Rev.lug.2011

I SERVIZI SPECIALISTICI DIAGNOSTICI, CHIRURGICI E TERAPEUTICI

IL PERSONALE

L'ASSISTENZA SANITARIA

UN SOGGIORNO CONFORTEVOLE PER LEI E PER I SUOI FAMILIARI

L'ASCOLTO DEI CITTADINI UTENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO

NUMERI UTILI PER CONTATTARCI



I SERVIZI SPECIALISTICI DIAGNOSTICI, CHIRURGICI E TERAPEUTICI		
Specializzazione		<p>L'Unità Operativa di Chirurgia Generale è dedicata all'attività chirurgica in pazienti affetti da malattie chirurgiche:</p> <ul style="list-style-type: none">• Di interesse endocrino• Della parete addominale (ernia e laparocele)• Dell'apparato digerente alto (esofago e stomaco)• Dell'apparato epato-bilio-pancreatico• Colo rettali e proctologiche• Senologico• Della cute e dei tessuti molli, melanomi• Malattie infiammatorie croniche intestinali• Chirurgia laparoscopica mininvasiva• Chirurgia generale d'urgenza e del paziente politraumatizzato• Chirurgia vascolare <p>I pazienti sono ricoverati per trattamenti di urgenza o per trattamenti programmati dopo un inquadramento diagnostico presso l'ambulatorio.</p>
Prestazioni		<p>Visite mediche specialistiche, assistenza infermieristica, ogni atto e procedura necessari per porre una corretta diagnosi ed instaurare una corretta terapia, rispettando la richiesta di comunicazione e di sicurezza del paziente (compatibilmente con il livello di dotazione tecnologica dell'Unità Operativa)</p>
		<p>Interventi diagnostici, chirurgici e terapeutici per i malati ricoverati in situazioni di urgenza</p>
Ricerca e didattica		<p>Presso l'Unità Operativa sono utilizzate procedure diagnostiche chirurgiche e terapeutiche che permettono di applicare trattamenti tradizionali ed innovativi in accordo con protocolli di studio nazionali ed internazionali.</p> <p>L'Unità Operativa svolge attività di formazione professionale per medici ed infermieri in collaborazione con l'Università degli studi di Padova e Verona</p>



EQUIPE MEDICA

IL PERSONALE

Direttore	Dott. Cristiano Finco
Responsabile UOSD Chirurgia vascolare	Dott. Arnaldo Toffon
Dirigente Medico	Dott. Raffaele Giancesini Dott. Stefano Faccin Dott. Emanuele Mion Dott. Salvatore Ricciardi Dott. Consolato Francesco Minniti Dssa Annalisa Puntin
Coordinatore infermieristico	Marisa Lovato
Infermieri	Claudia Benetti Bruna Cailotto Sonia Cocco Maria Disconzi Ilvia Lovato Moreno Orsato Patrizia Pellizzari Stefania Perlotto Roberta Randon Margherita Rigo Deborah Russo Francesca Sandri Cristina Sassari Martina Storti Daniela Tibaldo Stefania Zerbato
Segretaria	Eva Gonzo
Personale di supporto	Margherita Bicego M.Teresa Cailotto Anna Costa Roberta Fanton Nereo Gaspari Antonella Guglielmi Graziana Guiotto Silvano Pretto

UOC CHIRURGIA GENERALE - OSPEDALE DI VALDAGNO



DIRETTORE
Dott. CRISTIANO FINCO



DIRIGENTE MEDICO
Dott. RAFFAELE GIANESINI

SOSTITUTO DIRETTORE
RESPONSABILE DAY SURGERY



DIRIGENTE MEDICO
Dott. STEFANO FACCIN

RESPONSABILE
AMBULATORIO FLEBOLOGICO



DIRIGENTE MEDICO

Dott. EMANUELE MION

RESPONSABILE
AMBULATORIO PROCTOLOGICO



Pagina 6 di 16

DIRIGENTE MEDICO

Dott. SALVATORE RICCIARDI

RESPONSABILE
AMBULATORIO MELANOMI
AMBULATORIO SENOLOGICO



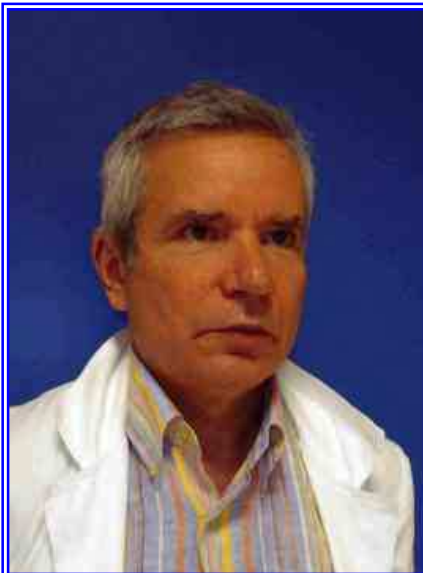
DIRIGENTE MEDICO

Dott. CONSOLATO FRANCESCO MINNITI



DIRIGENTE MEDICO

Dssa ANNALISA PUNTIN.



**RESPONSABILE UOSD
CHIRURGIA VASCOLARE**

Dott. ARNALDO TOFFON



PERSONALE INFERMIERISTICO E OSS



SEGRETARIA
EVA GONZO



COORDINATORE INFERMIERISTICO
MARISA LOVATO

L'ASSISTENZA SANITARIA		
RICOVERI	Orario	Dal lunedì alla domenica 24 ore
		<p>Il ricovero può avvenire secondo le seguenti modalità:</p> <p>RICOVERO URGENTE: può essere deciso dai medici del Pronto Soccorso, da un medico del reparto UOC oppure dal medico di uno degli ambulatori UOC. Può avvenire per pazienti in lista di attesa in cui la patologia si aggrava o si complica improvvisamente in modo tale da non poter demandare ulteriormente l'intervento chirurgico</p> <p>RICOVERO PROGRAMMATO: è predisposto da un medico della unità operativa dopo visita specialistica presso uno degli ambulatori. Può essere in regime di degenza ordinaria oppure in regime di Day Surgery (ricovero senza pernottamento) o di One Day Surgery (ricovero con un solo pernottamento). La prenotazione avviene mediante compilazione da parte del Medico dell' apposito Modulo di Proposta di ricovero che viene inoltrato al Servizio di Day Surgery Multidisciplinare</p> <p>Il nome del paziente viene inserito in un apposito registro e conservato fino al momento in cui è possibile contattare telefonicamente il paziente, in genere circa una settimana prima del ricovero. All'atto del contatto telefonico il paziente viene informato circa la data di ingresso, la data dell'intervento chirurgico e le modalità di ricovero (orario e luogo, ecc.).</p> <p>I criteri secondo i quali viene formulata la lista operatoria settimanale sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo di patologia • Ordine cronologico di prenotazione • Tipo di intervento chirurgico • Stima del tempo chirurgico occorrente • Stima del tempo anestesiological occorrente • Necessità postoperatoria di terapia intensiva, emotrasfusione. <p>Il ricovero viene eseguito in ottemperanza col la Legge regionale sulle liste d'attesa.</p> <p>Le patologie neoplastiche hanno la priorità assoluta di ricovero in reparto e di trattamento. In secondo luogo vengono considerate le patologie benigne sintomatiche e invalidanti per la vita</p>
		<p>TRASFERIMENTO DA ALTRO REPARTO:</p> <p>avviene generalmente in maniera programmata. Può verificarsi dopo consulenza specialistica o previo contatto telefonico con il medico del reparto di provenienza. Il trasferimento avviene sempre e comunque dopo la valutazione specialistica di un medico della UOC presso il reparto inviante e dopo aver preso accordi circa la data e le modalità di trasferimento. Il ricovero al nostro reparto è possibile anche per pazienti provenienti da altri ospedali, sempre in modo programmato e dopo opportuni contatti tra il medico dell'ospedale di provenienza ed il medico responsabile del reparto UOC</p>
	Tempi di attesa	Il ricovero programmato è concordato con i medici dell'UOC in considerazione del programma terapeutico stabilito per il paziente.

	Tempi di degenza	Il nostro impegno è rivolto a ridurre al minimo necessario i tempi di permanenza in reparto.
RICOVERI E DIMISSIONI	Orario	I ricoveri e le dimissioni dei pazienti sono personalizzati, da concordarsi con il paziente ed i familiari in base alle necessità assistenziali, diagnostiche ed alle eventuali urgenze presenti nell'unità di degenza UOC
	Lettera di dimissione	Il Medico che dimette consegna una relazione di ricovero per il Medico curante del paziente,, contenente le indicazioni per la convalescenza, unitamente alla Descrizione dell'Intervento. Ove necessario vengono programmati controlli in Post-ricovero.
	Colloqui con il Primario Dr. Finco	Dal lunedì al venerdì alle ore 8:30 o previo appuntamento con la segretaria di reparto Sig.ra Eva Gonzo al n°0445-4 84757.
	Il trattamento del dolore	L'unità Operativa di Chirurgia Generale aderisce al programma aziendale "Ospedale senza dolore", quindi viene garantito ogni trattamento possibile per alleviare od eliminare il dolore associato a tutte le situazioni o procedure diagnostiche e terapeutiche
	Emergenza	L'unità di degenza è dotata di apparecchiature e dispositivi medici che permettono di trattare le emergenze limitando al minimo il numero di pazienti trasferiti nei reparti di terapia intensiva.
	Informazione al paziente	Il personale medico informa il paziente in modo chiaro e comprensibile sulla diagnosi e sui trattamenti terapeutici in merito alle probabilità di efficacia, alla durata, ai rischi connessi, alle possibili complicazioni e procede al trattamento soltanto a seguito del suo consenso scritto
		L'Azienda informa il paziente sulle modalità di trattamento dei suoi dati personali e richiede il consenso al trattamento medico, chirurgico o parachirurgico ritenuto necessario
		Le informazioni sui motivi del ricovero e sullo stato di salute sono fornite soltanto dal personale medico della UOC al paziente stesso, ai suoi familiari, o a persone da lui stesso formalmente indicate
	Reperibilità dei medici	Il personale dell'Unità Operativa di Chirurgia Generale assicura una presenza giornaliera per 12 ore (dalle ore 8.00 alle ore 20.00) per i giorni feriali. Durante le ore notturne (dalle ore 20.00 alle ore 8.00) ed i festivi è prevista la reperibilità di un Medico

UOC CHIRURGIA GENERALE - OSPEDALE DI VALDAGNO

ORARIO ASSISTENZA MEDICA E INFERMIERISTICA		
VISITE MEDICHE ORARIO	08.00 – 08.30	Giro medico dei pazienti con il Primario
	08.30 – 11.00	Giro medico
	16.00 –17.00	Giro medico del pomeriggio (valutazione operati)
ATTIVITA' INFERMIERISTICA	07.00 – 07.15	Consegna infermieristica
	07.00 –08.30	Terapia , prelievi ematochimici. Accoglimento entrati, operandi, preparazione operandi
	08.00 – 08.30	Giro medico
	08.30 – 11.00	Giro medico, medicazioni, giro letti, controllo operati ,terapia
	11.45 – 12.45	Pranzo e successiva sistemazione del paziente per il riposo
	13.00 – 13.15	Consegna infermieristica
	14.00 – 15.30	Somministrazione terapia, controllo operati
	15.00 – 16.00	Giro letti,
	17.00 – 17.30	Accoglimento entrati programmati. Somministrazione terapia, rivalutazione operati con il medico
	17.45	cena
	19.00 – 20.00	Somministrazione terapia ev, sistemazione dei pazienti
	21.00 – 21.15	Consegna infermieristica
	21.30 – 23.00	Controllo dei pazienti e sistemazione per la notte

	23.00 – 06.00	Sistemazione carrelli terapia. Controllo dei pazienti
	06.00 – 07.00	Somministrazione terapia, sistemazione dei pazienti
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	Organizzazione	<p>I ruoli del personale sono riconoscibili tramite una striscia colorata sul taschino delle divise:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gialla per la segretaria • rossa per il Coordinatore • verde per gli Infermieri Professionali • blu per il personale di supporto. <p>Tutte le figure sono munite di Cartellino di Riconoscimento. Il personale infermieristico è organizzato su 3 turni (ore 7-13, 13-21, 21-7) con una sovrapposizione di 15 minuti per lo scambio di informazioni e consegne tra turni.</p>
PERSONALIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA	Per i pazienti non autosufficienti	Oltre l'uso aggiuntivo di dispositivi d'aiuto (materassi, sollevatori meccanici per pazienti), l'unità operativa consente la presenza di un familiare per coadiuvare il personale nell'assistenza della persona o coinvolge strutture che forniscono assistenza dedicata alla tipologia di paziente
	Per i pazienti diversamente abili	L'ospedale ed il reparto sono dotati di strutture a norma per i pazienti con disabilità
RAPPORTO CON I PAZIENTI / UTENTI		Il rapporto tra sanitario e paziente si basa, nei limiti delle possibilità, sul principio della parità di trattamento delle persone indipendentemente dalla razza e dall'origine etnica, dal sesso, dalla religione e dalle idee politiche.



UOC CHIRURGIA GENERALE - OSPEDALE DI VALDAGNO

UN SOGGIORNO CONFORTEVOLE PER LEI E PER I SUOI FAMILIARI

LA SUA CAMERA		<p>Il reparto prevede 26 letti di degenza così distribuiti:</p> <ul style="list-style-type: none">• 9 stanze da 2 letti ciascuna, con bagno• 2 stanze da 4 letti ciascuna, con bagno• 1 stanza da 1 letto per degenza in libera professione, con bagno
	Gli arredi	<p>Il suo posto letto ha a disposizione un armadio per appendere gli abiti ed un comodino con un cassetto e due ripiani, uno dei quali traforato per contenere scarpe e pantofole. E' presente un tavolino fisso sopra il quale c'è una mensola per un eventuale apparecchio televisivo.</p>
	L'apparecchio multifunzionale	<p>L'apparecchio multifunzionale, fissato alla parete dietro la testiera del letto le permette di comandare, mediante tastiera sganciabile le luci e la chiamata infermiere.</p>
	Raccomandazioni	<p>L'uso del cellulare è consentito in camera o nei corridoi soltanto in caso di assoluta necessità e con suoneria molto bassa.</p>
	Chiamata infermiere	<p>Premendo un tasto dedicato viene chiamato l'infermiere: si accende una luce all'esterno della camera mentre un impulso sonoro raggiunge il locale infermieri. Entro pochi secondi l'infermiere sarà presso il suo letto</p>
	Televisione	<p>Un apparecchio televisivo è presente nella saletta adibita a soggiorno. L'utilizzo di tale apparecchio è consentito fino alle 22:30.</p>
	Locale soggiorno	<p>Nel reparto è presente un locale soggiorno arredato con tavolini, sedie e poltroncine, televisore. I piccoli pazienti possono trovare svago utilizzando i giochi a disposizione nel mobile porta-tv.</p>
	Luci	<p>La camera dispone della luce per la lettura e della luce centrale. La luce da lettura può essere accesa tramite il telecomando multifunzione</p>
	Letto	<p>Il letto è regolabile rispetto alla posizione mediante manovelle poste sotto la pediera o domandando supporto al personale infermieristico. Per i pazienti non autosufficienti, o che presentino un rischio documentato di contrarre lesioni da pressione, il personale infermieristico provvederà a richiedere uno specifico materasso antidecubito.</p>
	Climatizzazione	<p>L'ambiente della camera è climatizzato per il suo benessere e per ridurre la diffusione di infezioni.</p>
	Divieto	<p>Non apra la finestra della camera per evitare dispersioni di aria climatizzata e l'ingresso di insetti, germi nocivi e polveri.</p>

ALLONTANAMENTO DAL REPARTO		Nel caso intenda allontanarsi temporaneamente dal reparto, deve chiederne l'opportunità e concordare le modalità e la durata con il personale medico o infermieristico. Si ricorda che la richiesta di Permesso temporaneo di Uscita viene concesso esclusivamente in caso di reali e improrogabili necessità.
I PASTI	Gli orari	Colazione ore 07.45 Pranzo ore 11.45 Cena ore 17:45
	Menù	Il menù è vario e controllato dal Servizio di Dietetica ospedaliera
	Dove	I pasti vengono consumati in camera.
	Divieto	In genere, non è permesso portare cibi dall'esterno salvo casi eccezionali e previo accordo con il personale infermieristico.
PER I SUOI FAMILIARI E VISITATORI	Orario	Sia nei giorni feriali che nei giorni festivi. In caso di paziente non autosufficiente, il coordinatore infermieristico autorizza la presenza di un familiare al di fuori degli orari di visita identificabile tramite cartellino apposito. I familiari dei pazienti che necessitano di assistenza continuativa possono usufruire di un pasto, previo accordo con la Caposala e pagamento dello stesso presso l'Ufficio Cassa.
		I pazienti nelle condizioni di lasciare la loro stanza possono incontrarsi con i loro familiari e visitatori nel soggiorno.
		L'orario di visita ai pazienti è il seguente: <ul style="list-style-type: none"> • dal lunedì al giovedì dalle 19.00 alle 20.00 • venerdì dalle 11.00 alle 12.00 e dalle 19.00 alle 20.00 • sabato dalle 16.00 alle 20.00 • domenica e festivi dalle 11.00 alle 12.00 e dalle 16.00 alle 20.00 Rispettare gli orari di visita
	Il riposo	Se i suoi familiari o amici che la assistono durante la degenza desiderano concedersi qualche ora di riposo, di notte, possono usufruire di una sdraio chiedendo al personale infermieristico.



UOC CHIRURGIA GENERALE - OSPEDALE DI VALDAGNO

L'ASCOLTO DEI CITTADINI UTENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO		
I RECLAMI E I SUGGERIMENTI	Come presentare un reclamo o un suggerimento	Per tutelare i propri diritti di cittadino utente può presentare un reclamo o un suggerimento all'Ufficio Relazioni con il Pubblico tel. (0444 479580) inviando una comunicazione scritta via fax (0444 479615) o all'indirizzo: URP ULSS 5, Via Trento 4, 36071 Arzignano, oppure recandosi all'ufficio personalmente. La risposta, a firma del Direttore Generale o chi da esso delegato, sarà comunicata all'utente entro il termine massimo di 90 giorni dalla data di ricezione della segnalazione stessa.
LA MISURA DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI UTENTI	Le indagini	Le indagini intendono misurare mediante questionari la soddisfazione degli utenti nello specifico: <ul style="list-style-type: none"> • se viene mantenuto quanto promesso nella presente carta del servizio • come vengono percepiti i servizi erogati • cosa e dove correggere e migliorare
	Il questionario	Periodicamente viene consegnato un questionario da compilare in modo anonimo. Il questionario, una volta compilato, va consegnato al Coordinatore infermieristico o al Responsabile Qualità
	La pubblicizzazione dei risultati	I risultati delle indagini sulla soddisfazione dei cittadini utenti vengono regolarmente resi noti al pubblico.
	Privacy	Nel reparto il rispetto della privacy è un obbligo professionale che coinvolge tutto il personale medico e infermieristico. Nessuna notizia relativa allo stato di salute del paziente può essere fornita a persone che non siano state delegate dal paziente stesso. Per questo motivo, all'ingresso, il paziente o tutore viene invitato a compilare l'apposito modulo di Consenso al trattamento dei dati personali che verrà allegato in cartella clinica.
	Servizio di mediazione culturale	E' presente presso il Centro di Formazione dell'ULSS 5 all'interno dell'ospedale di Montecchio Maggiore. In caso di necessità, il personale dell' UOC può richiedere l'intervento del mediatore al fine di ottimizzare la comunicazione con l'utente
L'ASSISTENZA RELIGIOSA		La celebrazione della S. Messa è prevista dal lunedì al sabato alle 16:30 . Domenica e festivi alle 08:30 e alle 20:00. Il cappellano è sempre presente; visita i pazienti al mattino e distribuisce la Comunione a chi lo richieda. Per eventuali richieste di assistenza religiosa, cattolica o di altri culti, può rivolgersi al coordinatore infermieristico.
SERVIZIO BAR E EDICOLA		Al piano terra, all'ingresso dell'Ospedale è presente, con orario 06:30-20:00, il servizio bar con annessa edicola.
SERVIZIO BANCOMAT E CASSA CONTINUA		Adiacente alla portineria è in funzione un apparecchio Bancomat. L'apparecchio di Cassa continua è disponibile per il pagamento del ticket.
	Il fumo	Il nostro è un ospedale senza fumo. Pertanto all'interno della struttura non è consentito fumare.

UOC CHIRURGIA GENERALE - OSPEDALE DI VALDAGNO

NUMERI UTILI PER CONTATTARCI	
REPARTO	0445 484786 0445 484789
FAX	0445 484785
SEGRETERIA	0445 484757
e-mail	chirurgia.valdagno@ulss5.it
DAY SURGERY	0445 484772
ORARI UTILI PER L'UTENZA	
COLLOQUIO CON IL PRIMARIO Dott. C. FINCO	Dal lunedì al venerdì alle ore 8.30 o previo appuntamento con la segretaria di reparto Sig.ra Eva Gonzo al n. 0445-484757.
COLLOQUIO CON IL DOTT. TOFFON Responsabile Chirurgia vascolare	Martedì dalle 11.00 alle 12.00
COLLOQUIO CON IL MEDICO	Dalle 18.00 alle 20.00 nei giorni feriali
APERTURA SEGRETERIA AL PUBBLICO	(Per ritiro referti, istologie, richiesta di presidi a domicilio) da lunedì a venerdì, dalle 11.00 alle 13.00
COLLOQUIO PER GLI INFORMATORI FARMACEUTICI	Previo appuntamento con la segretaria Gonzo Eva

COORDINATORE PER LA REVISIONE

Direttore Dott. Cristiano Finco

COORDINATORE PER LA REVISIONE

Dott. Salvatore Ricciardi

COORDINATORE INFERMIERISTICO

Marisa Lovato

INFERMIERA PROFESSIONALE

Bruna Cailotto

Il presente documento viene aggiornato annualmente.