

PRESENTAZIONE DEL POLICLINICO SAN PIETRO E PRINCIPI FONDAMENTALI

MISSIONE ED OBIETTIVI

La missione del POLICLINICO SAN PIETRO è sintetizzata in quattro obiettivi fondamentali.

- APPROPRIATEZZA DELLE CURE
- PERSONALIZZAZIONE E UMANIZZAZIONE DEI RAPPORTI ASSISTENZIALI
- EFFICACIA DEI PROCESSI ORGANIZZATIVI
- INNOVAZIONE TECNOLOGICA

Il Policlinico San Pietro svolge la propria funzione sin dal 1963 su un territorio che va dalla periferia ovest di Bergamo fino a Lecco e comprende l'Isola Bergamasca e la Valle Imagna, al servizio di una popolazione di oltre 150.000 abitanti. Il Policlinico San Pietro fa parte del Gruppo Ospedaliero San Donato, un *network della salute* ben radicato sul territorio lombardo, ed articolato su 17 istituti ospedalieri: 15 istituti clinici accreditati e 2 case di cura per i ricoveri privati. Un Ospedale che si inserisce a pieno titolo nella rete della Sanità bergamasca e che, attraverso la razionalizzazione delle risorse, assicura lo “stato di salute” sancito dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), che persegue la finalità di condurre i malati a riacquistare la salute sia sotto l'aspetto fisico che psichico e relazionale. La finalità primaria è l'erogazione di prestazioni di ricovero e cura delle specialità mediche e di quelle chirurgiche presenti, sia in regime di ricovero ordinario che di day-hospital/day-surgery e ambulatoriale di prestazioni specialistiche ambulatoriali, di diagnostica per immagini e di diagnostica di laboratorio in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale.

Ha stipulato rapporti di collaborazione con quattro diverse Università della Lombardia attraverso convenzioni:

- Università degli Studi di Milano-Bicocca (Anestesia e Rianimazione, Cardiologia, Ortopedia);
- Università Vita-Salute San Raffaele (Pediatria)
- Università degli Studi di Milano (Pediatria)
- Università degli Studi di Bergamo, Facoltà di Economia

PRINCIPI FONDAMENTALI

Il paziente accede in Ospedale al fine di recuperare il proprio stato di salute, deve essere accolto in modo di ridurre il divario tra il comfort, le abitudini di casa propria e l'ambiente ospedaliero; egli deve pertanto essere messo nella condizione di poter scegliere liberamente e al di fuori di ogni costrizione materiale e morale, percependo la qualità del servizio a tutti i livelli.

I principi fondamentali ai quali il Policlinico San Donato si ispira sono quelli di:

EGUAGLIANZA

Ogni persona ricoverata in Ospedale ha il diritto di ricevere le cure mediche più appropriate senza alcuna discriminazione di età, sesso, razza, religione, nazionalità e di condizione sociale.

IMPARZIALITÀ

Il personale dipendente dell'Azienda Ospedaliera non deve favorire nessun paziente ricoverato in Ospedale in merito ad interessi di qualsiasi natura.

CONTINUITÀ

I medici operanti nell'Ospedale hanno il dovere di assicurare al paziente ricoverato la continuità delle cure, fino al recupero del normale stato di benessere fisico e psichico.

DIRITTO DI INFORMAZIONE E DI SCELTA

Il paziente dev'essere informato di tutte le azioni diagnostiche e terapeutiche che si intendono compiere e ha il diritto di prendere liberamente decisioni riguardo alle cure proposte dai sanitari. La persona ricoverata può richiedere, in qualsiasi momento della degenza, il parere di un altro medico di sua fiducia in merito al proprio stato di malattia ed alle cure eventualmente da praticarsi.

RISERVATEZZA

Tutti coloro che operano nell'Ospedale sono tenuti al segreto professionale su ogni fatto coinvolgente i degenti e di cui vengano a conoscenza nello svolgimento dell'attività.

PARTECIPAZIONE

I cittadini possono partecipare ai programmi intrapresi dalle Aziende Sanitarie e dagli organismi di volontariato per favorire l'adeguamento delle strutture ospedaliere e delle prestazioni sanitarie alle esigenze dei cittadini stessi.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il raggiungimento di sempre migliori condizioni di salute deve essere perseguito con un utilizzo ottimale delle risorse messe a disposizione per la cura dei pazienti.

I DOVERI DEI CITTADINI

I doveri e le norme di civile convivenza sono fondamentali per assicurare una corretta collaborazione con il personale medico ed infermieristico.

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI

STRUTTURA

Il POLICLINICO SAN PIETRO ha iniziato la sua attività nel 1963 e attualmente occupa un'area di oltre 24 mila mq. Ubicata nel territorio della cosiddetta "Isola" distante 10 km dal centro di Bergamo, nelle vicinanze di importanti vie di comunicazione e facilmente raggiungibile con l'utilizzo della linea ferroviaria.

La struttura edilizia, costituita da un unico corpo di 7 piani, occupa più di 50.000 metri cubi.

La struttura dispone di 7 sale operatorie, una sala parto di avanzata tecnologia e 314 posti letto ai quali si aggiungono 22 posti tecnici di dialisi e 4 posti letto di astanteria nel Pronto Soccorso.

La sua attività si articola in 13 Divisioni Specialistiche di Diagnosi e Cura, Servizi di Diagnosi quali Radiologia e Laboratorio,

Servizio di DH oncologico e Servizio di Pronto Soccorso, sede di Dipartimento di Emergenza e Assistenza.

Sono in corso di progettazione lavori di ampliamento che prevedono miglie qualitative dei servizi e della struttura alberghiera.

Vi sarà un nuovo quartiere operatorio insieme a nuovi locali appositamente realizzati per il poliambulatorio, il pronto soccorso ed il laboratorio analisi.

PRENOTAZIONI E ACCETTAZIONI

All' ingresso del POLICLINICO SAN PIETRO è ubicata la Portineria - Centralino a cui è possibile rivolgersi per informazioni sulla struttura, sulle modalità di accesso ed altro. Tutte le informazioni più specifiche relative ai ricoveri vengono fornite dall'Ufficio Accettazione Ricoveri mentre quelle relative alle prestazioni ambulatoriali dal personale del Poliambulatorio.

Il Policlinico San Pietro dispone:

di tre punti di PRENOTAZIONE e ACCETTAZIONE per le differenti tipologie di prestazione ubicati al piano seminterrato per le prestazioni ambulatoriali del Poliambulatorio, al piano terra per le prestazioni radiologiche in Radiologia, all'ingresso presso il Punto Prelievi per le prestazioni di laboratorio. E' possibile effettuare prenotazioni sia allo sportello sia telefonicamente che tramite internet (www.sanpietro-gsd.it);

di un punto per il RITIRO DEI REFERTI presso la portineria, attivo per il ritiro dei referti dal lunedì al venerdì dalle ore 14.00 alle 16.30

di un UFFICIO ACCETTAZIONE RICOVERI ubicato al piano seminterrato, aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 13.00.

GUIDA AI SERVIZI

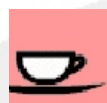
Guida ai Servizi



L'Ospedale dispone di telefono a schede sul pianerottolo di ciascun piano e nell'atrio del piano seminterrato. Ogni reparto di degenza è fornito di un telefono senza filo adibito a ricevere solo le telefonate ed è a disposizione degli ammalati allettati. Per averlo è necessario rivolgersi al Caposala.



I ricoverati possono acquistare giornali; quotidiani e periodici, Ogni mattina ai piani di degenza.



In ogni piano, escluso il primo, funzionano distributori automatici di bevande calde e fredde. brioche, salatini, caramelle, biscotti, succhi di frutta.



Per l'utilizzo di televisori rivolgersi al Caposala.
È presente una zona soggiorno in ogni Unità Operativa con relativo televisore.



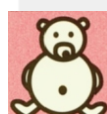
Le Sante Messe vengono celebrate nella chiesetta sita nel seminterrato tutti i giorni alle ore 16.00. Per contattare il cappellano rivolgersi al Caposala.



Il Policlinico San Pietro dispone di 8 camere con particolare comfort alberghiero.
Le tariffe sono indicate nel dettaglio all'interno del tariffario interno.



Bancomat attivo h24



I bambini ricoverati nel reparto di Pediatria hanno a disposizione una ludoteca. Le attività ricreative sono organizzate dalle animatrici, in collaborazione con i genitori, i volontari dell'A.V.O. e i volontari dell'Associazione "Re Spirone". Inoltre sono a disposizione dei bambini ricoverati attività didattiche organizzate da un insegnante della scuola di zona.

PRESENTAZIONE E SOMMARIO

CARTA DEI SERVIZI

Questa Carta dei Servizi ha lo scopo di illustrare brevemente la nostra struttura per aiutare i cittadini a conoscerci e rendere più comprensibili ed accessibili i nostri servizi, più gradevole il soggiorno e più garantiti i diritti.

- 1 Mission e Obiettivi
- 2 Principi fondamentali
- 3 Struttura
- 4 Prenotazioni e Accettazioni
- 5 Guida ai servizi
- 6 Ricoveri
- 7 Informazioni utili
- 8 Come raggiungere il Policlinico
- 9 Obiettivi e Standard di Qualità

RICOVERI

Ricoveri

I RICOVERI D'URGENZA E D'EMERGENZA rispondono a specifiche esigenze cliniche e sono disposti dal Dipartimento di Emergenza e Accettazione (D.E.A.) che funziona ininterrottamente 24 ore su 24. Il paziente che accede al Pronto Soccorso è visitato dal medico di guardia che, valutate le condizioni del paziente, lo prende in carico e, se necessario, ne stabilizza le funzioni vitali anche con l'aiuto di medici rianimatori. Se ritiene di proporre il ricovero, sottopone la proposta al medico dell'Unità Operativa più indicata. Quest'ultimo valuta la necessità del ricovero e accetta il paziente; in caso contrario rilascia un parere scritto. Se si decide per il ricovero, il paziente viene accompagnato nell'Unità Operativa di destinazione, senza la necessità di alcuna formalità burocratica. Soltanto in un secondo tempo le pratiche indispensabili per il ricovero vengono definite dal paziente o dai familiari nell'*Ufficio Accettazione Amministrativa*.

PER IL RICOVERO, SIA IN REGIME DI DEGENZA ORDINARIA, SIA IN DAY HOSPITAL, il paziente deve presentarsi all'Accettazione, munito di:

- RICHIESTA DEL MEDICO DI MEDICINA GENERALE
- CARTA D'IDENTITÀ O DOCUMENTO EQUIVALENTE
- LIBRETTO D'ISCRIZIONE AL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE O CARTA SERVIZI
- CODICE FISCALE

È importante che il paziente porti con sé tutta la documentazione medica disponibile (esami, radiografie, certificati di precedenti ricoveri).

I PRE-RICOVERI

Per i ricoveri di tipo chirurgico gli esami pre-intervento vengono solitamente effettuati in regime di pre-ricovero, completamente gratuiti, coordinandone la programmazione con le esigenze del paziente.

ACCOGLIENZA DEI GENITORI

Nella U.O. di Pediatria, il POLICLINICO SAN PIETRO garantisce, come da normativa, il ricovero di un genitore insieme al bambino.

CITTADINI STRANIERI

I cittadini stranieri che soggiornano in Italia possono accedere al Servizio Sanitario Nazionale, secondo la legge 6 marzo 1998 n. 40 e successive modificazioni ed integrazioni, presentando i seguenti documenti:

CITTADINI COMUNITARI

Tessera TEAM (rilasciata dal Paese di residenza)

CITTADINI EXTRACOMUNITARI

Tessera sanitaria (rilasciata dalla A.S.L. di attuale residenza o domicilio) non scaduta.

Senza la necessaria documentazione i cittadini stranieri possono comunque accedere al Pronto Soccorso, per ricevere cure urgenti ed essenziali, per malattia o infortunio.

INFORMAZIONI UTILI

ASSISTENZA

Il Responsabile di Unità Operativa, insieme ai suoi collaboratori, visita giornalmente ogni paziente, di norma al mattino, (nell'arco di cinque ore), tra le 9.00 e le 14.00. Al pomeriggio, il Medico in servizio effettua un altro giro visita. Il paziente, nel suo interesse, deve attenersi scrupolosamente alle prescrizioni dei medici curanti, senza fare ricorso a nessun altro tipo di farmaco non autorizzato. In tutte le Unità Operative del Policlinico San Pietro operano équipe di infermieri dirette da un caposala: il loro compito è prestare assistenza ai ricoverati seguendo le direttive dei medici.

È operante anche un'assistenza a carattere volontario da parte degli iscritti a due associazioni, l'A.V.O. (Associazione Volontari Ospedalieri) e l'Associazione "Re Spirone".

Nelle Unità Operative è presente personale ausiliario che provvede alla pulizia e all'igiene ambientale.

I menu vengono definiti dai dietisti, sulla base delle esigenze cliniche dei singoli ricoverati. Ogni segnalazione riguardante il vitto va inoltrata tramite il caposala. I menu vengono variati stagionalmente.

ORARIO DEI PASTI:

Prima colazione dalle ore 6.30 alle ore 7.00

Pranzo dalle ore 11.30 alle ore 12.00

Cena dalle ore 17.30 alle ore 18.00

REGOLE PER I DEGENTI

La vita, in una comunità particolare quale l'Ospedale, esige regole di comportamento ben definite, indispensabili per migliorare la convivenza e per favorire la somministrazione delle cure. Da qui l'esigenza di alcuni suggerimenti. La tranquillità è un bene di tutti, ecco perché si deve evitare di infastidire, in qualsiasi modo, gli altri ricoverati. Ogni volta che il paziente desidera allontanarsi dal reparto, è bene che informi preventivamente il personale sanitario. Ai sensi della Legge 16 gennaio 2003, n. 3, è vietato fumare in tutto l'Ospedale. È inoltre vietato, per evitare danni a terzi, gettare qualsivoglia oggetto, anche di carta, dalle finestre, così come è opportuno non mettere nulla sui davanzali, in particolare vasi e bottiglie. Si raccomanda, infine, di custodire attentamente i propri effetti personali.

il paziente può rivolgere reclami verbali e scritti per problemi insorti nel periodo di degenza all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), ubicato al Piano Seminterrato, telefono interno 208, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00 o presso la Direzione Sanitaria del Policlinico.

Assistenza

ORARI VISITE E REGOLE PER I VISITATORI

Le visite ai degenti da parte di familiari e conoscenti sono ammesse quotidianamente nel rispetto del seguente orario:

dalle ore 14.00 alle ore 15.00

dalle ore 19.00 alle ore 20.00

I pazienti pediatrici e i pazienti anziani hanno diritto alla presenza di un familiare che li assista nell'arco delle 24 ore.

TERAPIA INTENSIVA E UNITA' CORONARICA

tutti i giorni dalle ore 18.00 alle ore 19.00.

L'accesso alla Terapia Intensiva e alla Unità Coronarica è consentito ad un solo visitatore per paziente.

Sono concesse deroghe in casi particolari ma è

Quando il periodo di degenza si conclude, il paziente, al momento di lasciare l'Ospedale, riceve la lettera di dimissione, nella quale sono indicati: le condizioni del paziente alla dimissione, la diagnosi, gli esami e le procedure eseguite, la terapia effettuata e quella consigliata a domicilio. È un documento importante che deve essere conservato ed esibito al medico curante, in occasione di eventuali controlli ambulatoriali o per altri ricoveri.

Il paziente che lascia il Policlinico è invitato a compilare il questionario di soddisfazione e a deporlo nella casella dedicata presente in ogni reparto; in caso di necessità, può rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico per eventuali chiarimenti.

Dopo le dimissioni, il paziente può chiedere la copia della cartella clinica, che verrà rilasciata di norma entro 30 giorni, salvo urgenze. Per richiederla, dovrà rivolgersi personalmente o incaricare una persona munita di delega scritta all'Ufficio Accettazione Ricoveri compilando

necessaria l'autorizzazione dei medici delle singole Unità Operative.

Chi desidera essere informato sullo stato di salute di un familiare ricoverato, può essere ricevuto dai medici curanti, nel rispetto del Codice in materia di protezione dei dati personali - D.Lgs 196/03, dal Lunedì al venerdì dalle ore 13.00 alle ore 14.00, dalle ore 18.00 alle 19.00 oppure in orari comunicati al paziente all'atto dell'ingresso in reparto.

**È VIETATO FUMARE
IN TUTTO L'OSPEDALE**

il modulo previsto. La copia della cartella clinica, su richiesta, può essere spedita anche a casa.

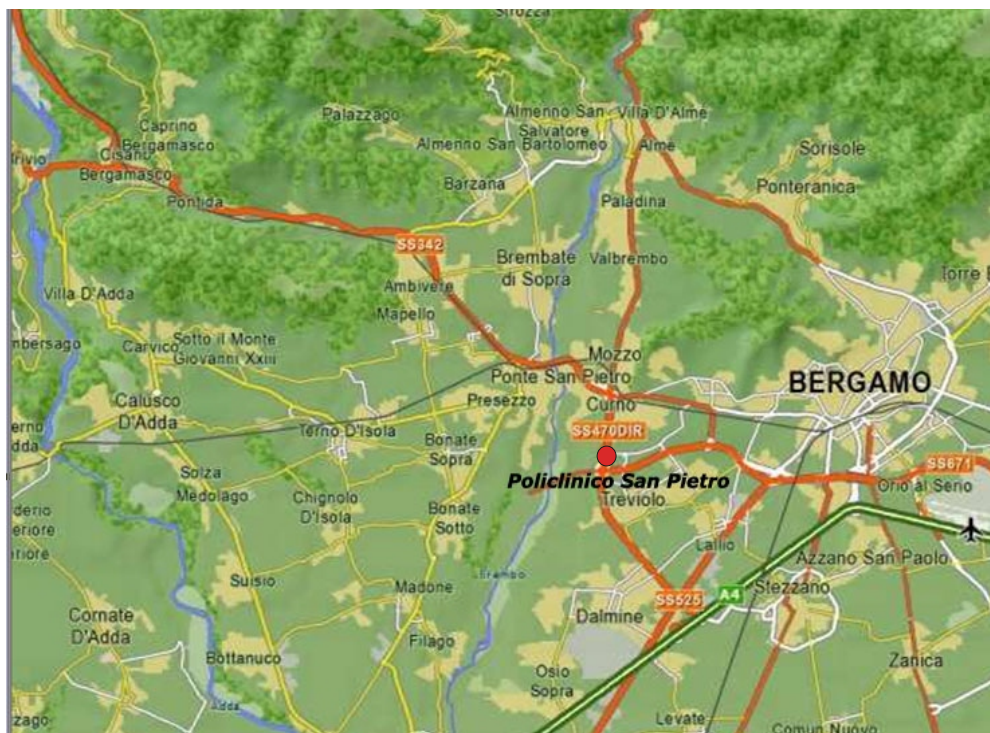
In caso di disservizi è possibile rivolgersi, oltre che all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, alle organizzazioni di tutela dei pazienti, come il Tribunale per i Diritti del Malato o l'Ufficio di Pubblica Tutela.

È sempre opportuno accertarsi di non aver dimenticato nulla nella stanza in cui si è stati ricoverati e verificare che sia stata integralmente restituita l'eventuale documentazione clinica personale consegnata all'ingresso in reparto.

DIMISSIONI DEL PAZIENTE

POLICLINICO SAN PIETRO

COME RAGGIUNGERCI



Il Policlinico è ben servito dai **MEZZI PUBBLICI**.

Con il **treno**:

linea ferroviaria Milano - Bergamo, via Carnate, Stazione di Ponte San Pietro. Dalla Stazione dieci minuti a piedi.

Con l'**autobus**:

da Bergamo è attiva la linea 8 con partenza da L.go Porta Nuova e Capolinea al Policlinico.

Con l'**aereo**:

Aeroporto di Bergamo Orio al Serio alla stazione Centrale di Bergamo. All'uscita dell'aeroporto servizio navetta Linea 1A ogni 30 minuti. Acquisto biglietto presso Box office Zani viaggi all'interno dell'aeroporto.

Con l'**automobile**:

Dall'autostrada A4 (Torino - Venezia) si deve prendere l'uscita Capriate San Gervasio e proseguire in direzione Ponte San Pietro. Nelle vicinanze dell'Ospedale c'è a disposizione un'ampia possibilità di parcheggio.

Dalla strada statale Briantea n°242, uscita Ponte San Pietro.

OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITÀ

L'obiettivo primario del POLICLINICO SAN PIETRO è fornire ai pazienti le cure in un clima di umanizzazione, considerando come dovere deontologico di tutto il personale Medico, Infermieristico e Tecnico quello di fornire uno standard qualitativo elevato di cure.

Ispirandosi a tali principi, gli standard di Qualità ed i relativi strumenti di verifica, riguardo il ricovero ospedaliero, adottati dal Policlinico sono i seguenti:

ACCOGLIENZA E COMFORT

<i>Indicatori di Qualità</i>	<i>Standard di Qualità</i>
Comfort all'interno delle camere	Armadio porta abiti Letto con schienale regolabile Camere con bagno: 63
Frequenza pulizie stanza di degenza	2 volte al giorno
Frequenza pulizia servizi igienici	2 volte al giorno
Rivendita di giornali, quotidiani e periodici	ogni mattina, ai piani di degenza
Informazioni per il paziente ed i visitatori	all'atto del ricovero viene distribuita, viene consegnata la Guida informativa personalizzata per Unità Operativa.
Accoglienza all'ingresso	tutti i pazienti sono accolti dal Caposala e ogni operatore è identificato tramite cartellino

SERVIZI ACCESSORI

<i>Servizio offerto</i>	<i>Modalità</i>
Ufficio Relazioni con il Pubblico	da Lunedì a Venerdì - dalle ore 09.00 alle ore 12.00 - dalle ore 14.00 alle ore 16.00
Chiarezza e trasparenza delle tariffe comunicate prima dell'effettuazione delle prestazioni	Tariffario Regionale consultabile dal paziente Tariffario delle prestazioni private interne
Copia autentica della documentazione clinica	disponibile a pagamento in 30 giorni dal giorno della richiesta, con possibilità di spedizione, in contrassegno, al domicilio
Trasparenza nei tempi di attesa per le prestazioni ambulatoriali	tempi di attesa pari o inferiori alle direttive Regionali ed esposti al pubblico
Prenotazione visite ed esami	Centri prenotazione con ampio orario di accesso (vedi pag. 4) e possibilità di prenotazione telefonica, via internet e via fax.
Servizio duplicati di esami radiografici effettuati durante il ricovero	Richiesta e ritiro presso gli Uffici della radiologia dal Lunedì al Venerdì.

MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ

I dirigenti clinici e gestionali del Policlinico San Pietro collaborano alla stesura e all'attivazione dei programmi per il miglioramento della qualità, identificando le misure per monitorare le strutture, i processi e la soddisfazione dei propri utenti. Le risultanti informazioni sono utilizzate per elaborare i piani che consentono di conseguire il miglioramento della qualità e mantenere i risultati acquisiti nel tempo.

Le principali aree di intervento sono:

- Controllo della sicurezza e dell'affidabilità delle risorse tecnologiche in uso e miglioramento tecnologico continuo.
- Controllo della corretta esecuzione delle attività di indagine, analisi e diagnostica, che costituisce presupposto essenziale per la validità delle terapie adottate
- Controllo e riduzione delle infezioni ospedaliere
- Miglioramento dei modi e dei tempi di erogazione delle prestazioni
- Controllo e miglioramento dell'efficacia dei processi di diagnosi e cura
- Miglioramento della soddisfazione dell'utente

Al momento della dimissione, ad alcuni pazienti potrebbe essere chiesto, secondo un criterio di casualità, di compilare un "Questionario di gradimento dei servizi", con l'invito ad imbucarlo nelle cassette presenti in ogni reparto, oppure a consegnarlo direttamente al personale o, in alternativa, ad inviarlo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Le informazioni raccolte verranno inserite in una banca dati, resteranno anonime, e serviranno per l'elaborazione di statistiche atte a valutare la qualità del servizio offerto.

Questo perché desideriamo conoscere l'opinione di chi, per sua scelta o per necessità, viene ricoverato nel nostro Ospedale.

Grazie alle indicazioni dei nostri pazienti sarà possibile il miglioramento di alcuni aspetti critici e la prevenzione di eventuali disservizi concernenti tutto l'iter di ricovero.