



Carta dei Servizi presentazione...

Avere la Carta dei Servizi rappresenta per ogni Azienda o Ente Pubblico un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire ed in quanto tempo si può ottenere, e una corretta informazione su tutta l'organizzazione.

Ma noi abbiamo un altro obiettivo con questo atto che, da alcuni viene ritenuto a torto solo formale: fare una corretta "pubblicità" di quanto viene offerto e garantito dalla più grande azienda della provincia ai suoi "clienti".

Questi due termini (pubblicità e clienti), volutamente virgolettati, non devono indurre in errore: effettivamente noi intendiamo il ruolo di un'Azienda Ospedaliera come quello di fornitrice di servizi sanitari qualificati per una vastissima popolazione (con riferimento ben oltre i confini della città e della provincia) ma non possiamo abdicare al ruolo di tutela e di garanzia che può essere svolto solo ed esclusivamente da una struttura pubblica e da una grande organizzazione quale la nostra.

Voglio ricordare come i circa 2.100 professionisti (fra cui oltre 350 medici) che operano nei nostri due Ospedali Civile e Infantile e nel Poliambulatorio "I. Gardella" prestano il loro servizio qualificato e la loro insostituibile attività professionale in oltre 50 Unità Operative sanitarie, tecniche e amministrative.

Ogni anno vengono ricoverati nelle nostre strutture circa 30.000 cittadini e oltre 100.000 abitanti della città, della provincia di Alessandria ma anche di altre zone del Piemonte e di altre regioni italiane che utilizzano le nostre strutture ambulatoriali.

Lo sforzo organizzativo per garantire servizi qualificati, rapidi e soprattutto umani, è la nostra principale preoccupazione: siamo certi che pur avendo notevolmente elevato in questi due ultimi anni il livello del nostro servizio dovremo migliorare ancora e non potremo mai dichiararci soddisfatti fino a quando anche solo un cittadino si presenterà a reclamare presso il nostro Ufficio per le Relazioni con il Pubblico.

Tuttavia, dopo la devastante alluvione del novembre 1994 e dopo altre tristi ben note vicende che sembravano aver compromesso in modo irreparabile la vita di quest'Azienda, si è attivato un percorso positivo di recupero di efficienza e, crediamo, di credibilità presso la popolazione e di fiducia in noi stessi.

Questo documento è la sintesi (dinamica e che ci impegnamo ad aggiornare periodicamente e rapidamente) di ciò che possiamo offrire e la fotografia di ciò che la nostra Azienda vuole essere in quel futuro immediato che è il terzo millennio.

Il Direttore Generale
Dott. Paolo TOFANINI

1.2 Normative di riferimento e Principi fondamentali per la realizzazione della Carta dei Servizi



Art. 32 della Costituzione

" la Repubblica Italiana tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantisce cure gratuite agli indigenti ".

La realizzazione della "**Carta Dei Servizi**", strumento di tutela dei cittadini che in essa trovano le informazioni utili per fruire in maniera agevole dei **Servizi Sanitari** erogati, deve essere formulata nel rispetto delle normative di riferimento:

- *"Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi"* **Legge 7 agosto 1990, n° 241**;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *"Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici"* **Gazzetta Ufficiale n° 43 del 22 febbraio 1994**;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994 *"Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico"* **Gazzetta Ufficiale n° 261 dell'8 novembre 1994**;
- *"Adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici di proprie carte dei servizi"* **decreto legge 12/05/95 n° 163 convertito in Legge l'11/07/95 n° 273**;
- *"Schema di riferimento per il settore sanitario della carta dei servizi"* **D.P.C.M. in data 19/05/95**;
- *"Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale"* **linee guida n°2/95 del 31/08/95 supplemento ord. della Gazzetta Ufficiale n° 108 del 31/08/95**;
- *"Adozione della Carta dei Servizi Sanitari"* **Circolare del Ministero della Sanità prot. n° 100/SCPS/21.12833 del 30/09/95**

Principi fondamentali

1.3



L'erogazione dei servizi viene effettuata nel rispetto dei principi di seguito elencati.

■ UGUAGLIANZA

L'Azienda si impegna ad erogare servizi senza distinzione di età, di sesso, di nazionalità, di religione, di condizioni economiche e sociali nei confronti di tutti coloro che richiedono le sue prestazioni.

L'Azienda prende in considerazione l'individuo come **"persona"**, cui prodigare le cure di cui necessita, consapevole di svolgere essenzialmente un servizio fortemente permeato di carattere solidaristico, che come tale, deve essere prestato a tutti, senza discriminazione di alcun genere.

■ IMPARZIALITA'

E' complementare rispetto al principio di uguaglianza, del quale rappresenta la naturale integrazione. Essa viene garantita:

- attraverso l'erogazione delle prestazioni esclusivamente sulla base della gravità del caso, dell'emergenza e dell'adozione delle liste di prenotazione per i casi non urgenti;
- con l'obbligo di astensione, da parte di tutti i Dipendenti dell'Azienda, da atti o da fatti che abbiano il carattere della parzialità o dell'interesse privato;
- con la più stretta osservanza, da parte dei Dipendenti dell'Azienda, dei doveri d'ufficio e deontologici, nell'espletamento della propria attività lavorativa;
- con il divieto da parte del Personale di accettare somme in denaro, da chiunque e a qualunque titolo elargite, nel rispetto del Decreto Ministeriale 31 marzo 1994 **"Codice di comportamento dei dipendenti delle Pubbliche Amministrazioni"**.

■ DIRITTO DI SCELTA

L'Azienda Ospedaliera favorisce, nei limiti della propria organizzazione, il diritto di scelta dell'Assistito, riferito tanto alla individuazione dell'équipe sanitaria preposta alla sua cura, quanto alle possibili alternative terapeutiche, che gli vengono rappresentate dal medico di reparto e dal personale di assistenza, nel rispetto del **"Consenso Informato"**.

Attraverso una capillare opera di informazione, soprattutto a mezzo dei medici di famiglia, l'Azienda Ospedaliera fornisce ai cittadini non ricoverati, ogni utile elemento di conoscenza delle tipologie, delle qualità, delle quantità delle prestazioni offerte dall'Azienda, non soltanto di carattere sanitario, ma anche alberghiero, in modo da indirizzarne opportunamente e consapevolmente la scelta.

■ DIRITTO ALLA RISERVATEZZA

L'Azienda Ospedaliera garantisce agli assistiti il diritto alla riservatezza ed impronta alla più stretta osservanza dello stesso l'attività dei propri operatori e i rapporti con gli Organismi esterni che, a vario titolo, operano all'interno dell'Azienda stessa.

■ PARTECIPAZIONE

L'Azienda Ospedaliera individua nel principio della partecipazione alla sua guida e gestione da parte dei Cittadini e delle loro Associazioni, nonché da parte delle Organizzazioni di Volontariato e di Partecipazione, un elemento insostituibile e, pertanto, lo favorisce e lo garantisce con ogni mezzo.

A tal fine, in armonia con i principi di trasparenza e di partecipazione, di cui alla legge 241/90, ribaditi con la Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, si impegna ad attivare un sistema di iniziative atte a favorire l'interazione tra le proprie strutture e i cittadini.

Si impegna in conformità a quanto indicato in materia di partecipazione al comma 7, art. 14 del Decreto Legislativo 502/92 e successive modificazioni, a favorire all'interno della propria struttura organizzativa la presenza e l'attività degli Organismi di Volontariato e di Tutela dei Diritti dei cittadini:

- mettendo a disposizione dei predetti un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e sulle relative modalità di accesso;
- attivando con tali organismi senza oneri a carico del Servizio Sanitario Nazionale, accordi o protocolli che stabiliscano gli ambiti e le modalità della loro collaborazione;
- riservando spazi preventivamente individuati, che consentano agli Organismi di Volontariato di poter partecipare a momenti istituzionali di indirizzo e di programmazione dell'attività propria dell'Azienda;
- predisponendo progetti operativi per favorire l'adeguamento delle strutture e delle prestazioni sanitarie alle esigenze dei cittadini;
- effettuando rilevazioni di gradimento, da parte dei cittadini della prestazione sanitaria (controllo di qualità).

L'Azienda provvede a disciplinare il controllo di qualità in modo che possa essere esercitato anche direttamente dalle Associazioni di Volontariato o da altro Organismo di tutela, ovvero di concerto coi medesimi. La rilevazione del gradimento e della qualità, misurate sulla base degli standard indicati dalle normative nazionali vigenti e in armonia con altre fonti significative, quale la presente Carta dei Servizi, dovrà prendere in esame, in particolare, la qualità dei rapporti con il personale e il comfort offerto.

Il controllo di qualità, inoltre, dovrà essere effettuato sia in fase di prenotazione e di erogazione della prestazione, sia a prestazione avvenuta, avendo cura di considerare i punti di vista espressi dai vari soggetti interessati (cittadini e personale).

La qualità del servizio erogato, dovrà, altresì, essere valutata, oltre che attraverso i classici strumenti di rilevazione, anche mediante gruppi di monitoraggio e secondo il metodo dell'analisi dei fatti osservati, documentati o riferiti.

L'andamento dei servizi, quale conseguenza della rilevazione, sarà periodicamente oggetto di studio da parte della Conferenza Dei Servizi che l'Azienda avrà cura di convocare su invito del Direttore Generale o dalla Regione.

L'Azienda avrà cura di pubblicizzare le risultanze delle rilevazioni effettuate; attivando la Commissione Mista Conciliativa per l'esame congiunto da parte dell'Azienda e del Volontariato e delle Organizzazioni di tutela dei diritti dei cittadini, delle circostanze che hanno determinato il disservizio.

■ EFFICIENZA ED EFFICACIA

E' obiettivo prioritario lo sviluppo inteso come incremento della qualità e della quantità dei livelli e della tipologia delle prestazioni ambulatoriali, di ricovero, sanitarie in genere e alberghiere, rese da parte dell'Azienda a tutti i cittadini, avvalendosi anche della collaborazione delle Organizzazioni di Volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini.

Tale obiettivo è perseguito attraverso il miglioramento ed il rinnovamento degli aspetti professionali scientifici, tecnologici, organizzativi e gestionali dell'Azienda ed è indirizzato esclusivamente all'effettivo soddisfacimento del bisogno di salute.

E' perciò impegno costante dell'Azienda Ospedaliera Nazionale di Alessandria, la ricerca dei criteri e degli indicatori per l'analisi e la valutazione del soddisfacimento del bisogno di salute per tutta la popolazione. La ricerca continua delle condizioni di economicità di lungo periodo dell'Azienda rappresenta obiettivo di tutta l'Organizzazione che si realizza attraverso il monitoraggio e l'intervento sui seguenti indicatori:

- di efficienza: intesa come rapporto tra risorse impiegate e prestazioni prodotte
- di efficacia gestionale: intesa come rapporto tra obiettivi raggiunti e prestazioni prodotte
- di efficacia sociale: intesa come rapporto tra obiettivi raggiunti e grado di soddisfacimento del bisogno di salute.

Peraltro, l'Azienda riconosce, quale valore prioritario dei propri servizi il livello di soddisfacimento del bisogno di salute per tutti gli assistiti.

■ QUALITA'

Per qualità si definisce l'insieme delle proprietà e delle caratteristiche di un servizio che, al minor costo, determinano allo stesso la capacità di soddisfare le esigenze esplicite e implicite del Cittadino (sistema ISO 9000).

■ CONTINUITA'

L'Azienda nei propri servizi sanitari è impegnata a garantire la caratteristica della continuità degli stessi, intesa sia come erogazione nel tempo delle prestazioni, sia come elemento di qualità tecnica delle stesse.

L'erogazione dei servizi aziendali è, pertanto, continua, regolare e senza interruzioni.

L'Azienda si impegna ad adottare misure volte ad arrecare il minor disagio possibile ai cittadini anche in casi di contingenti difficoltà operative nell'erogazione dei servizi.



Atrio Ospedale Civile.



Atrio Ospedale Civile.



Corridoio Ospedale Infantile.



Sala Convegni Ospedale Civile.



L'Azienda Ospedaliera di Alessandria è una delle **Sette** Aziende Nazionali della Regione Piemonte. Per essere individuata come tale, ai sensi del Decreto Legislativo 502/1992 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri il 23 Aprile 1993, possiede i seguenti requisiti:

- Presenza di almeno "**Tre strutture di alta specialità**"
- Organizzazione Funzionale accorpata ed unitaria di "**Tipo Dipartimentale**"
- Criteri di riferimento della rete dei "**Servizi di Emergenza dotati del Dipartimento di Emergenza**" in stretta correlazione con il **Servizio 118** e le sue varie articolazioni territoriali; **Centro Sperimentale Regionale** a norma del Piano Sanitario Regionale.

L'Azienda vuole essere un riferimento per i bisogni dei cittadini di Alessandria, dell'intera Provincia e del Piemonte.

Attività di Quadrante

La legge regionale 12.12.1997, n.61 che detta norme per la programmazione sanitaria e per il Piano Sanitario Regionale per il triennio 1997-1999 indica il livello del quadrante in termini di articolazione territoriale, non nel contesto normativo, composto di 26 articoli, ma negli allegati al piano stesso, in particolare nell'allegato (A) "Gli strumenti" Tabella 15, che riporta i parametri di misurazione dei posti letto in rapporto alla popolazione e al fabbisogno di attività di base ed al punto 2.3 "La rete ospedaliera" dove alla voce "Distribuzione in rete delle dotazioni di posti letto" così recita:

"...l'approvazione delle intese di programma relativamente alla revisione della rete ospedaliera è prioritariamente subordinata al rispetto della coerenza con gli obiettivi generali del P.S.R. per quanto riguarda il rapporto posti letto per acuti e posti letto per post acuti a **livello di quadrante** e a livello regionale".

Tali concetti sono riaffermati con la deliberazione della Giunta Regionale 21.12.1998 n. 27-26318, che nell'approvare le linee guida per un modello organizzativo dei Distretti e dei Dipartimenti Aziendali delle Aziende Sanitarie piemontesi in sostituzione all'organizzazione a suo tempo prevista nella D.G.R. n. 69-1458 del 18.9.1995, nonchè i criteri per la determinazione degli effettivi fabbisogni, stabilisce la definizione del quadrante quale unità programmatica di base per l'Assistenza Sanitaria Ospedaliera.

L'individuazione del quadrante quale struttura territoriale programmatica trova inoltre la sua ragione di essere nella necessità, evidenziata dall'art.32, comma 8 della legge 449/97 (finanziaria 98) di addivenire, da parte delle amministrazioni regionali alla fissazione dei limiti massimi annuali di spesa sostenibile con il F.S.N. per ogni istituzione sanitaria pubblica e privata e, di conseguenza alla evidenziazione dei preventivi annuali di prestazioni erogabili con riferimento alle risorse disponibili.

Tutto il territorio della Regione Piemonte è ripartito in quattro quadranti articolati su base interprovinciale, comprendenti gli ambiti territoriali di più Aziende Sanitarie. **Nel quadrante Sud Orientale piemontese afferiscono le ASL n.19 di Asti - Nizza, ASL n.20 di Alessandria - Tortona, ASL n.21 di Casale Monferrato - Valenza, ASL n.22 di Novi Ligure - Acqui Terme - Ovada, nonchè l'Azienda Ospedaliera di Alessandria.**

Ai Direttori Generali delle summenzionate Aziende è stato affidato dalla Giunta Regionale il compito di definire, applicando appositi parametri per ogni funzione (tasso di ospedalizzazione, degenza media, tasso di utilizzo dei posti letto) in sede di intesa di programma, l'attribuzione delle specialità ospedaliere ed i volumi di attività previsti per il triennio 1998-2000, secondo criteri di economicità, di accessibilità alle strutture e di rispondenza ai bisogni sanitari della popolazione di riferimento.

In questa attribuzione di specialità ospedaliere l'Azienda Ospedaliera ha come riferimento territoriale il Quadrante e concorre, in modo integrato con i presidi pubblici di ASL, ed il privato accreditato, a soddisfare il bisogno di prestazioni dei cittadini residenti.

All'interno delle strutture del Quadrante viene pertanto distribuito il budget totale di produzione di prestazioni fissato dalla Giunta Regionale, che è da ritenersi vincolante ai fini della remunerazione sulla base delle tariffe predefinite, mentre per quanto riguarda la suddivisione delle specialità a livello di singole aziende valgono le determinazioni e gli accordi assunti dai Direttori Generali in sede di intesa di Quadrante.

Un tale impianto programmatico, che comporta notevoli impegni organizzativi per la redistribuzione di risorse interne ed eventuali riconversioni di attività, deve comunque prevedere un sistema di riscontri periodici per la verifica del raggruppamento degli obiettivi fissati con le scelte, impegnativo per ciascuna Azienda o Ente presente nel Quadrante, volto a determinare i volumi di prestazioni consentite.

La libera e tempestiva disponibilità dei dati riferiti alla produzione di ogni Ente erogatore deve pertanto intendersi quale condizione di riuscita delle intese siglate a livello di quadrante.

● **Ambiti territoriali di Aziende Sanitarie Locali del Quadrante Piemonte Sud Orientale**

A... Autostrade



Presidi dell'Azienda Ospedaliera Nazionale di Alessandria

1.5



Ospedale Civile.



Poliambulatorio "I. Gardella".



Ospedale Infantile "C. Arrigo".



*Centro Riabilitativo "T. Borsalino"
(foto anni '60).*

**L'Attività dell'Azienda si articola in:
due Presidi Ospedalieri,
due Poliambulatori
ed un Centro Riabilitativo Polifunzionale.**

- **OSPEDALE CIVILE "S.S. ANTONIO E BIAGIO"**
INGRESSI

Via Venezia, 16 ; per ricoveri ordinari, dializzati, portatori di handicap e tutti i cittadini. Apertura 24 ore su 24.

Orario di ingresso generale per visite ai degenti:

dal lunedì al sabato dalle 11 alle 14 e dalle 18,30 alle 19,30;

la domenica dalle 11 alle 15 e dalle 18,30 alle 19,30;

Pronto Soccorso: Spalto Marengo, 39

(solo per Ambulanze ed Emergenze, apertura 24 ore su 24);

- **OSPEDALE INFANTILE "CESARE ARRIGO"**
Spalto Marengo, 46

Orario di ingresso generale per visite ai degenti:

dalle 15 alle 16 per tutti i giorni della settimana;

Pronto Soccorso: Spalto Marengo, 46; apertura sulle 24 ore;

- **POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO
"IGNAZIO GARDELLA"**

Via Don Gasparolo, 4

Orario di apertura: dalle 7,30 alle 19,30 dal lunedì al venerdì;

- **CENTRO RIABILITATIVO POLIFUNZIONALE
"T. BORSALINO"**

Via Forlanini, 2 (in fase progettuale)

- POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO
DEDICATO ALLA LIBERA PROFESSIONE
"SAN GIORGIO"

Palazzo "Pacto" - Spalto Marengo, 38

Orario di apertura: dalle 8,30 alle 20 dal lunedì al venerdì.

Vengono effettuate visite su appuntamento telefonico

(tel. 0131.225700 - 225635)

1 MEDICINA PREVENTIVA

- Sorveglianza personale professionalmente a rischio per AIDS e per Epatite Virale con protocolli mirati in base al tipo di esposizione in adesione al programma SIROH (Studio Italiano Rischio Occupazionale da HIV);
- Collaborazione con ufficio per la sicurezza degli ambienti di lavoro in tema di educazione sanitaria del personale relativa ai rischi professionali.

Ubicazione: PIANO TERRA Presidio "SS. Antonio e Biagio"

Colore: BLU • Settore: B • Responsabile: Dott.sa Alida COTRONEO • Addetti: 4

2 VERIFICHE ATTIVITA' SANITARIE

- Controllo delle attività di ricovero soggette a tariffazione: organizzazione, elaborazione e controllo dei dati raccolti tramite le schede di dimissione, a partire dalla congruità del ricovero fino all'attribuzione dei DRGs con individuazione degli eventuali effetti distorsivi per durata di degenza, correlazione con i dati interessanti il controllo di gestione;
- Stima ed elaborazione dati pertinenti prestazioni tariffate alternativamente ai DRGs (prestazioni ambulatoriali, esami extraospedalieri, prestazioni in regime di libera professione, prestazioni legate all'emergenza, ecc.);
- Reporting aziendale: creazione di reportistica di ritorno per la Direzione Generale, per i Reparti;
- Tariffazione di nuove prestazioni fornite dalla Azienda Ospedaliera sulla base di ricerche di mercato e domande sanitarie;
- Coordinamento dati pertinenti allo screening dei tumori femminili.

Ubicazione: 1° PIANO Presidio "SS. Antonio e Biagio"

Colore: ROSSO • Settore: A • Responsabile: Dott.sa Francesca GANDINI • Addetti: 3

3

IGIENE OSPEDALIERA - VERIFICA QUALITA'

- Controllo Infezioni Ospedaliere;
- Gestione sale operatorie per le competenze della Direzione Sanitaria;
- Ricerca Epidemiologica;
- Epidemiologia Clinica e Ricerca Epidemiologica;
- Verifica di Qualità;
- Comitato Etico.

Ubicazione: 1° PIANO Presidio "SS. Antonio e Biagio"

Colore: ROSSO • Settore: A • Responsabile: Dott.sa Grazia LOMOLINO • Addetti: 3

4

FARMACIA OSPEDALIERA

- Gestione Specialità medicinali e galeniche;
- Gestione Presidi;
- Disinfettanti e preparazioni magistrali;
- Fornitura materiali per Emodialisi;
- Servizio centralizzato di Nutrizione Parenterale.

Ubicazione: PIANO TERRA Presidio "SS. Antonio e Biagio"

Colore: BLU • Settore: B • Responsabile: Dott.sa Carla SCAIOLA

Farmaciste: 6 • Addetti: 9

5

FISICA SANITARIA

- Fisica a supporto della Radioterapia: dosimetria di base per fasci gamma, fotoni ed elettroni; elaborazione studio fisico-dosimetrico per i piani di trattamento Radioterapici; controlli di qualità su acceleratore lineare, impianto telecobaltoterapia e roetgenerapia;
- Fisica a supporto della Radiodiagnostica: controlli di qualità su apparecchiature RX;
- Radioprotezione operatori ed ambiente.

Ubicazione: PIANO TERRA Presidio "SS. Antonio e Biagio"

Colore: BLU • Settore: B • Responsabile: Dott.sa Rita REGGIO • Addetti: 5

6

ATTIVITA' DI PRODUZIONE SANITARIA

- Attività di Segreteria Generale della Direzione Sanitaria (gestione corrispondenza, atti deliberativi, analisi proposte operative, prenotazione trasporti sanitari, emergenze);
- Ufficio Unico Convenzioni attive e passive;
- Gestione amministrativa attività ambulatoriale (front-office) e di ricovero, in regime ordinario.
- Gestione amministrativa dei ricoveri ospedalieri in regime di attività libero-professionale e delle prestazioni ambulatoriali in regime di attività libero-professionale personale, aziendale e di équipe con predisposizione di offerte e di preventivi per Enti pubblici e privati;
- Applicazione normativa ticket sanitari;
- Monitoraggio tempi d'attesa attività ambulatoriale e di ricovero;
- Gestione cartelle cliniche (rilascio copie e tenuta archivio corrente/di deposito);
- Attività amministrative connessa alle denunce di nascita, di morte, dei trattamenti sanitari obbligatori, delle malattie infettive, dei prelievi d'organo, degli infortuni sul lavoro;
- Attività amministrativa connessa alle sperimentazioni cliniche ospedaliere;
- Iter amministrativo propedeutico alla emissione di fattura su prestazioni ambulatoriali;
- Gestione liquidatoria e verifica di congruità delle fatture inerenti a prestazioni sanitarie richieste a strutture esterne.

Ubicazione: 1° PIANO

Colore: ROSSO • Settore: A • Responsabile: Romano BOCCHIO • Addetti: 99 - assegnati ai vari settori

7

SERVIZIO INFERMIERISTICO E TECNICO SANITARIO

Il Servizio Infermieristico e Tecnico Sanitario è inteso come una struttura organizzativa con lo scopo di garantire un'assistenza infermieristica e di supporto, qualitativamente elevata, mediante un razionale impiego e sviluppo delle risorse umane e strutturali in considerazione anche delle esigenze della popolazione. Questa struttura definisce le politiche assistenziali relative alle cure infermieristiche, tecnico sanitarie e alberghiere, mediante la formazione, l'organizzazione e la gestione centrale delle risorse.

E' un servizio dotato di autonomia tecnico gestionale. Questo servizio si articola in due aree:

- 1 - Area organizzativa e gestionale (A.O.G.) Presidio "SS. Antonio e Biagio"
- 2 - Area organizzativa e gestionale (A.O.G.) Presidio "C. Arrigo"

Alla Direzione dell'area organizzativa e gestionale è preposta la figura dell'Operatore Professionale Dirigente in possesso del massimo titolo di studio previsto per la formazione infermieristica.

Dal Dirigente dell'A.O.G. dipende il personale dell'Area di competenza e tutto il personale infermieristico, tecnico-sanitario e ausiliario del Presidio Ospedaliero di riferimento, che viene assegnato funzionalmente, in base alle esigenze e ai carichi di lavoro, alle Unità Operative.

Ubicazione: PIANO TERRA

Colore: ROSSO • Settore: A • Responsabile: Sig.a Graziella GIAMBONE • Addetti: 4

8 CENTRO DI STERILIZZAZIONE

Il materiale utilizzato per gli interventi chirurgici e per le medicazioni (ferri chirurgici, garze, teli) deve essere sterile. La sterilità è una condizione che si raggiunge con il concorso di più fattori: infatti, i prodotti devono subire i processi di lavaggio e pulizia, di confezionamento in particolari contenitori o confezioni (tali da garantire il mantenimento della condizione di "sterilità" fino al momento in cui si utilizza il materiale), di sterilizzazione nel pieno rispetto di procedure validate. La Comunità Europea ha dettato specifiche normative a cui attenersi per garantire i processi di sterilizzazione. Nella nostra Azienda Ospedaliera, per ogni intervento chirurgico e per ogni medicazione, si utilizza materiale specificatamente assemblato in confezione sigillata e sterilizzato per quell'intervento chirurgico e per quella medicazione di quello specifico paziente; una volta utilizzato il materiale poliuso subisce i processi di lavaggio, pulizia, confezionamento e sterilizzazione prima citati. Presso la nostra Azienda Ospedaliera è stato istituito, alla fine degli anni ottanta, il Centro di Sterilizzazione, sito al settimo piano del Monoblocco, dotato di sofisticate attrezzature e di personale di elevata professionalità, condizioni tutte utili per garantire correttamente i livelli dei processi prima citati. Il nostro Centro di Sterilizzazione opera nel pieno rispetto delle normative europee, tanto da essere stato certificato dall'Ente Certificatore IMQ-CSQ di Milano in ISO 9002. Tale certificazione conferma che il Centro di Sterilizzazione della nostra Azienda Ospedaliera garantisce la più alta qualità e la massima sicurezza nei processi di lavaggio, di pulizia, di confezionamento e di sterilizzazione e che opera nel pieno rispetto di tutte le specifiche normative europee.

Ubicazione: 7° PIANO Presidio "SS. Antonio e Biagio"

Colore: GRIGIO • Settore: C • Responsabile: Capo Sala Ivana RAMELLA • Addetti: 19

9 BLOCCO OPERATORIO 1

L'attività del Blocco Operatorio si svolge su 7 sale in cui operano:

- Cardiocirurgia;
- Chirurgia Vascolare;
- Chirurgia 1°;
- Chirurgia 2°;
- Chirurgia Plastica;
- Neurochirurgia;
- Chirurgia Toracica.

Ubicazione: 8°PIANO Presidio "SS. Antonio e Biagio"

Colore: GRIGIO • Settore: C • Responsabile: Dott. Massimo DESPERATI • Addetti: 54

L'attività chirurgica delle UU.OO.AA. di Ostetricia - Ginecologia e di Ortopedia viene svolta in settori operatori riservati adiacenti ai rispettivi reparti.

BLOCCO OPERATORIO 2

L'attività del Blocco Operatorio si svolge su 3 sale in cui operano:

- Urologia;
- Oculistica;
- Otorinolaringoiatria;
- Chirurgia Maxillo Facciale;

Ubicazione: PIANO TERRA Presidio "SS. Antonio e Biagio"

Colore: GIALLO CROMO • Settore: D • Responsabile: Capo Sala Pinuccia MARGARA • Addetti: 22

10

BIBLIOTECA BIOMEDICA

- Raccolta e catalogazione di oltre 300 riviste mediche internazionali;
- Fotocopie per materiale bibliografico presente in biblioteca;
- Reperimento documenti presso altre Biblioteche;
- Sala di consultazione;
- Consultazione Bibliografica ON-LINE.

Ubicazione: 1° PIANO Presidio "SS. Antonio e Biagio"

Colore: ROSSO • Settore: A • Responsabile: Dott.sa Elisabetta GANDINI • Addetti: 2

11

SERVIZIO SOCIALE

Il Servizio Sociale dell'Azienda interviene per tutte le situazioni in stato di bisogno nella più alta concezione del termine, dove per bisogno non si intende solo quello economico, sia in favore delle persone ricoverate che delle persone in cura ambulatoriale, sia di più generale indirizzo ai cittadini che lo richiedono.

Si avvale, per esperienza e per conoscenza professionale, di tutte le forze e le risorse che l'Azienda e la città offrono, ivi comprese le forze del volontariato.

Le persone di cui il Servizio si occupa e a cui si rivolge appartengono a varie fasce di età avanzata che richiedono l'inserimento in strutture alternative alla famiglia. Oltre a queste esistono altre realtà quali:

- Extracomunitari;
- Minori e nuclei con difficoltà temporanea;
- Soggetti deprivati anche di passaggio.

Ubicazione: PIANO TERRA Presidio "SS. Antonio e Biagio"

Colore: GRIGIO • Settore: C • Addetti: Assistenti Sociali 1

12**DIETETICA**

- Elaborazione dietetica per i pazienti ricoverati;
- Terapia dietetica in pazienti affetti da patologie legate all'alimentazione;
- Nutrizione enterale e parenterale;
- Ambulatorio Dietologico.

Ubicazione: 1° PIANO Presidio "SS. Antonio e Biagio"

Colore: ROSSO • Settore: A

Addetti: 2 Dietiste

13**PSICOLOGIA**

- Direzione e coordinamento dell'attività degli psicologi;
- Organizzazione e ottimizzazione dell'intervento psicologico in ambito aziendale;
- Rilevazione e monitoraggio delle attività psicologiche aziendali;
- Conduzione di studi di fattibilità in tema di eventuale riorganizzazione delle attività di assistenza psicologica in regime di ricovero, dimissione protetta e ambulatoriali.

Addetti: 7

14**DAY HOSPITAL CENTRALIZZATO**

- Attività terapeutica oncoematologica.

Ubicazione: Padiglione "D. Fiandesio"

Posti Letto: 17 • Responsabile: Capo Sala Maria Grazia Candeo • Addetti: 13