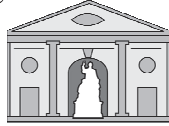


Caritas Christi urget nos



**OSPEDALE
COTTOLENGO**

CARTA DEI SERVIZI ANNO 2016

INDICE

I. SEZIONE PRIMA	3
I.1) PRESENTAZIONE DELL'OSPEDALE COTTOLENGO	3
I.1.1) CENNI STORICI LA STORIA DEL NOSTRO OSPEDALE	3
I.1.2) ORGANIZZAZIONE ATTUALE	4
I.1.3) CENTRO DI FORMAZIONE	5
I.1.4) ACCESSI TELEFONICI E FAX	5
I.1.5) INDIRIZZI E-MAIL	5
I.1.6) UBICAZIONE E MEZZI DI TRASPORTO	6
I.2) PRINCIPI FONDAMENTALI	8
I.2.1) LA MISSION DELLA PICCOLA CASA DELLA DIVINA PROVVIDENZA.....	8
I.2.2) I PRINCIPI FONDAMENTALI	9
II) SEZIONE SECONDA	10
II.1) SERVIZI SANITARI.....	10
II.1.A) RICOVERI IN DEGENZA ORDINARIA	10
II.1.b) RICOVERI IN DAY HOSPITAL CHIRURGICO	15
II.1.C) INTERVENTI CHIRURGICI IN REGIME AMBULATORIALE	17
II.1.d) VISITE E PRESTAZIONI AMBULATORIALI	18
II.1.E) LABORATORIO DI ANALISI.....	21
II.1.F) DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	22
II.2) SERVIZI DI SUPPORTO	23
II.2.A) SERVIZIO DI VOLONTARIATO.....	23
II.2.B) SERVIZIO SOCIALE PER I DEGENTI	23
II.2.C) SERVIZIO RELIGIOSO.....	24
II.2.D) GIORNALI E PUNTI RISTORO	25
II.2.D) DIVIETO DI FUMO	25
III) SEZIONE TERZA	26
III.1) AZIONI PER IL MIGLIORAMENTO	26
IV) SEZIONE QUARTA	28
IV.1) SISTEMA GESTIONE QUALITÀ (SGQ).....	28
IV.2) IL CONTROLLO DELLE INFEZIONI CORRELATE ALL'ASSISTENZA (ICA)	28

I. SEZIONE PRIMA

I.1) PRESENTAZIONE DELL'OSPEDALE COTTOLENGO

I.1.1) CENNI STORICI "LA STORIA DEL NOSTRO OSPEDALE"

L'assistenza e la cura degli ammalati fu la prima attività caritativa realizzata da San Giuseppe Benedetto Cottolengo. L'Opera del Cottolengo iniziò con l'assistenza ai malati, che non trovavano posto negli altri ospedali, con l'apertura del "Deposito de' poveri infermi del Corpus Domini", il 17 gennaio 1828. Chiuso il "Deposito" nel settembre del 1831, il Cottolengo continuò a Torino l'assistenza ai malati nella Piccola Casa della Divina Provvidenza, aperta il 27 aprile 1832.

Con il riconoscimento giuridico civile mediante Regio Decreto del 17 agosto 1833, la Piccola Casa della Divina Provvidenza poté annoverare l'attività ospedaliera tra i suoi fini istituzionali legalmente riconosciuti.

Il *Calendario Generale pe' Regii Stati* del 1835 attesta nella Piccola Casa la presenza di "Infermerie" le quali saranno poi comunemente denominate "Ospedale della Piccola Casa" o semplicemente "Ospedale Cottolengo". Secondo il *Calendario* i posti letto erano 175, sempre tutti occupati. L'Ospedale era dotato di una sala operatoria e di strumenti chirurgici e ortopedici.

L'attività dell'Ospedale continuò indefessa per tutto il secolo XIX e per l'inizio del '900 senza particolari differenze e sempre nello spirito del suo Fondatore.

Nel 1938 l'Ospedale fu classificato come "ospedale di terza categoria" secondo la legge ospedaliera appena promulgata; nel 1968, alla luce della "legge Mariotti" venne riconosciuto come "ospedale generale di zona".

Nel 1977 la Regione Piemonte ha autorizzato la Piccola Casa all'apertura e all'esercizio della Casa di Cura Privata "Cottolengo". Con il Decreto del Presidente della Repubblica del 22/5/1981 è stata riconosciuta la natura giuridica privata della Piccola Casa.

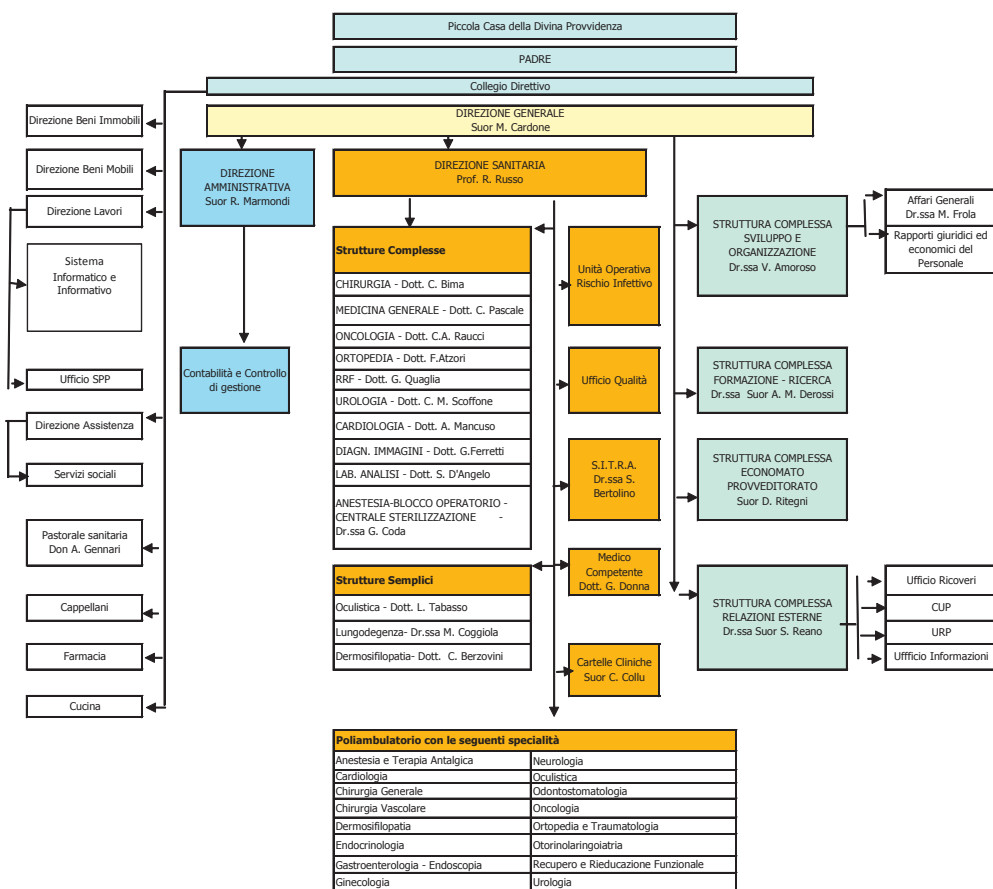
L'8 luglio 2003 la Giunta Regionale, con deliberazione n. 34/9882, ha accreditato in via definitiva l'Ospedale: in linea con questo provvedimento l'Ospedale eroga tutte le prestazioni assistenziali a carico del Servizio Sanitario Nazionale.

Infine, con Deliberazione del Consiglio Regionale del 16 maggio 2006 n. 69-16224, l'Ospedale Cottolengo è stato riconosciuto Presidio Sanitario.

Fin dal 1932 la direzione della Piccola Casa si orientò verso l'istituzione di una Scuola Infermieri. L'inaugurazione ufficiale della Scuola avvenne l'8 novembre 1936; nel settembre del 1949 le venne concesso il corso per abilitazione a funzioni direttive.

Oggi l'Ospedale è sede di corsi di laurea in infermieristica, laurea specialistica in Scienze Infermieristiche e Ostetriche, corsi di perfezionamento e Master, in convenzione con l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Roma.

I.1.2) ORGANIZZAZIONE ATTUALE



I.1.3) CENTRO DI FORMAZIONE

Il Centro di Formazione è Sede Universitaria convenzionata con l'Università Cattolica del Sacro Cuore - Facoltà di Medicina e Chirurgia "A. Gemelli" di Roma per i seguenti corsi:

- Corso di Laurea in Infermieristica
- Corso di Laurea Magistrale in Scienze Infermieristiche ed Ostetriche
- Master Universitario di 1° e 2° livello per le Professioni Sanitarie.

Il Centro di Formazione è autorizzato come Provider nella Rete Regionale dell'ECM (provider n. 997, determinazione Regionale n. 473 del 17 luglio 2015). Progetta e gestisce eventi formativi rivolti al personale dipendente e a professionisti esterni.

I.1.4) ACCESSI TELEFONICI E FAX

Centralino del Presidio	0115294310
Segreteria Direzione: telefono	0115294302
Segreteria Direzione: fax	0115294301
Segreteria Centro di Formazione	0115294481

Struttura Organizzativa Relazioni con il pubblico	0115294716
Centro Unificato Prenotazioni	0115294381

I.1.5) INDIRIZZI E-MAIL

dir.generale@ospedalecottolengo.it

dir.sanitaria@ospedalecottolengo.it

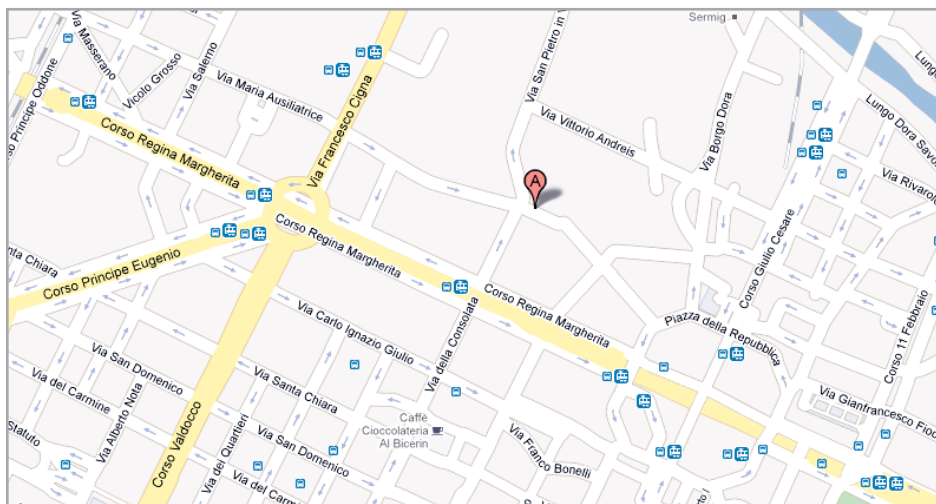
urp@ospedalecottolengo.it

cup@ospedalecottolengo.it

formazione@ospedalecottolengo.it

I.1.6) UBICAZIONE E MEZZI DI TRASPORTO

L'Ospedale si trova in Via Cottolengo n. 9, nei pressi di Piazza della Repubblica (Porta Palazzo).



Mezzi pubblici: La zona è servita da diverse linee di trasporto pubblico: 3-16-52 con fermate in Corso Regina Margherita; 4-6-11-27-51-57 con fermate in Via Milano, Piazza della Repubblica e Corso Giulio Cesare. La fermata della metropolitana più vicina è la XVIII Dicembre.

In auto: è consigliabile usufruire dei parcheggi a pagamento e degli spazi consentiti in Corso Regina Margherita, Piazza Maria Ausiliatrice, Via Ariosto, Via San Pietro in Vincoli, Via Cagliari, Corso XI Febbraio – Porta Palazzo (parcheggio multipiano)

L'accesso di auto private al cortile dell'Ospedale (dal passo carraio di Via Cottolengo n. 13/a) è consentito soltanto per il tempo necessario a permettere la discesa dei pazienti, con difficoltà motorie, presso gli scivoli di ingresso/uscita.

Vi sono dei posti auto disponibili per le persone diversamente abili (segnalate in giallo e con il simbolo), davanti all'ingresso pedonale di Via Cottolengo 9.

Accessi pedonali:

L'accesso pedonale al Presidio è da via Cottolengo 9, dalle ore 6,30 alle ore 20,00 dei giorni feriali e dalle ore 7, alle ore 20,00 dei giorni festivi.

Dall'ingresso di **Via Cottolengo 9** è anche possibile accedere alla **Cappella** ed alle **camere mortuarie**.

All'interno di Via Cottolengo 9 è anche attivo l'Ufficio Informazioni cui rivolgersi per richiedere ausili o assistenza per il trasporto di persone disabili.

Dall'ingresso di **Via Cottolengo n. 13** si accede al Centro di Formazione, al Servizio Sociale Ospedaliero e al Servizio Infermieristico Cottolenghino, in ricordo del Dott. Granetti, primo collaboratore medico di San Giuseppe Benedetto Cottolengo.

Il "Servizio Infermieristico Dott. Granetti" offre prestazioni infermieristiche gratuite a persone fragili e bisognose ed è aperto tutti i giorni (compresi i festivi), dalle ore 8.00 alle ore 12.00 e dalle ore 16.00 alle ore 18.00.

I.2) PRINCIPI FONDAMENTALI

I.2.1) LA MISSION DELLA PICCOLA CASA DELLA DIVINA PROVVIDENZA

La Piccola Casa della Divina Provvidenza, fondata da San Giuseppe Cottolengo, è una istituzione civile ed ecclesiale. Ha come fondamento la Divina Provvidenza, come anima la carità di Cristo, come sostegno la preghiera, come centro i Poveri. Essa comprende suore, fratelli, sacerdoti e laici che a vario titolo realizzano le sue finalità.

La Piccola Casa si prende cura della persona povera, malata, abbandonata, particolarmente bisognosa, senza distinzione alcuna, perché in essa riconosce il volto di Cristo.

In tal modo la Piccola Casa afferma il valore sacro della vita umana, dal suo inizio fino al suo termine naturale; promuove la dignità di ciascuno nella sua originalità e diversità; si prende cura della persona nella sua dimensione umana e trascendente; vive lo spirito di famiglia costruendo relazioni di reciprocità, di gratuità, di condivisione, di fraternità.

Nei diversi Paesi dove è presente, la Piccola Casa è organizzata in comunità di vita e in pluralità di servizi uniti e orientati dallo spirito e dagli insegnamenti di San Giuseppe Cottolengo. Come una grande famiglia tutti, sani e malati, religiosi e laici, secondo la vocazione e la misura della propria donazione e impegno si aiutano reciprocamente ad attuare le finalità evangeliche dell'Opera.

San Giuseppe Cottolengo insegna che la Divina Provvidenza "per lo più adopera mezzi umani". Per questo, ogni operatore nel settore assistenziale, educativo, sanitario, pastorale, amministrativo e tecnico con la sua responsabilità, competenza e generosa dedizione, diventa "strumento" della Divina Provvidenza al servizio dei Poveri.

Nella Piccola Casa della Divina Provvidenza ognuno può trovare senso alla propria esistenza, realizzare i desideri profondi del cuore, contribuire all'edificazione di un'umanità nuova fondata sull'amore, sull'amicizia e sulla speranza della vita eterna.

I.2.2) PRINCIPI FONDAMENTALI

I.2.1) I PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza: è garantito uguale trattamento a tutte le Persone, indipendentemente da età, sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, provenienza geografica e ceto sociale, al fine di perseguire uno stato di salute in linea con le proprie attese.

Imparzialità: gli operatori dell'Ospedale Cottolengo ispirano il proprio comportamento a criteri di obiettività, giustizia, imparzialità e professionalità, nel rispetto della dignità dei pazienti, indipendentemente dallo status sociale degli stessi.

Continuità: i servizi sono forniti con regolarità, senza interruzioni, nel rispetto delle disposizioni di legge. In caso di funzionamento irregolare di apparecchi o attrezzature, l'Ospedale Cottolengo si impegna ad adottare misure atte a ridurre il disagio dei pazienti.

Diritto di scelta: è rispettata la libertà di scelta delle cure da parte dell'utente, nell'ambito dell'insegnamento etico cristiano. Il cittadino ha il diritto di mantenere una sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute ed alla propria vita.

Partecipazione: l'utente ha il diritto di ricevere informazioni sui servizi offerti e di produrre osservazioni e suggerimenti allo scopo di contribuire a migliorare la qualità del servizio.

II. SEZIONE SECONDA

II.1) SERVIZI SANITARI

Le prestazioni sanitarie erogate nell'ambito del SSN sono:

- ❖ ricoveri in degenza ordinaria
- ❖ ricoveri in day-hospital
- ❖ interventi chirurgici in regime ambulatoriale
- ❖ visite e prestazioni ambulatoriali
- ❖ prestazioni di laboratorio analisi
- ❖ esami radiografici, ecografici e TAC presso il servizio di Diagnostica per Immagini
- ❖ prestazioni di senologia

II.1.A) RICOVERI IN DEGENZA ORDINARIA

Il ricovero in degenza ordinaria è un episodio di ricovero programmato, di durata in genere superiore ad un giorno.

In tale regime sono effettuati ricoveri in:

AREA CHIRURGICA:

- Chirurgia generale
- Chirurgia senologica
- Oculistica
- Ortopedia
- Urologia

AREA MEDICA:

- Medicina
- Oncologia

AREA DELLA POST ACUZIE:

- Lungodegenza
- Riabilitazione di II° livello (RRF)

➤ **Modalità di accesso (esami pre-ricovero, pratiche amministrative)**

Il ricovero, a carico del SSN, avviene su proposta di un medico del Presidio. In Ospedale NON sono previste spese integrative di tipo alberghiero.

➤ **Ricoveri in area chirurgica**

Dopo la visita specialistica, la persona prenota il ricovero presso l'UFFICIO ACCETTAZIONE RICOVERI dal lunedì al venerdì, dalle ore 8,30 alle ore 16,00, ed in base alla classe di priorità assegnata dal medico viene inserita in lista d'attesa.

Al momento della chiamata da parte dell'operatrice dell'Ufficio Accettazione Ricoveri, viene comunicata la data per gli esami e le visite specialistiche e anestesilogiche pre-ricovero in base ai protocolli del Presidio. Successivamente la persona verrà contattata dal Reparto specialistico di degenza per il ricovero vero e proprio.

Il ricovero è organizzato per le discipline di chirurgia generale, chirurgia senologica, urologia, ortopedia e oculistica in forma aggregata differenziando tre livelli d'intensità:

Area ad Alta Intensità "Beato Valfrè" dove sono ricoverati pazienti con degenze presunte almeno superiori a 4 giorni;

Area a Media Intensità "Santa Scolastica" dove sono ricoverati pazienti con degenze presunte di almeno 2 e non superiori a 4 giorni e comunque tutti i pazienti ricoverati per "protesica maggiore" anche se con degenze superiori a 4 giorni;

Area a Bassa Intensità "San Francesco" dove sono ricoverati pazienti con degenze in day surgery o pazienti in chirurgia ambulatoriale (osservazione breve post chirurgica).

La strutturazione dei Reparti di ricovero secondo questo modello rappresenta un moderno criterio organizzativo di gestione e di differenziazione delle cure prestate.

Sono mantenuti i coordinamenti infermieristici nelle tre Aree di Intensità; la responsabilità organizzativa è in capo alla Direzione Sanitaria.

In ogni singola Area chirurgica possono essere presenti tutte le specialità.

➤ Ricoveri in area medica

La struttura complessa di Medicina è suddivisa in 3 unità di ricovero (Medicina S. Pietro, Medicina S. Giovanni, Medicina Fratel Luigi) e dispone complessivamente di 50 posti letto per pazienti acuti.

Circa il 70% dei pazienti della Medicina proviene dal Pronto Soccorso degli Ospedali Giovanni Bosco o Maria Vittoria, secondo protocolli condivisi, a livello clinico e organizzativo.

Sono previsti anche ricoveri di persone inserite in lista d'attesa propria dell'Ospedale Cottolengo e la chiamata è fatta direttamente dal personale della struttura di degenza

➤ Ricoveri in area oncologica

La struttura di Oncologia è costituita da 10 posti letto di degenza.

L'Ospedale fa parte della Rete Oncologica del Piemonte e Valle d'Aosta, realizza all'interno della propria struttura il percorso CAS (Centro Accoglienza Servizi) e GIC (Gruppi Interdisciplinari di cura), che hanno la finalità della presa in carico globale e continuativa di pazienti provenienti dai servizi diagnostici (in particolare Radiologia ed Endoscopia) e dagli ambulatori specialistici dell'Ospedale per i Gruppi interdisciplinari di cura attivati, e in particolare per quelli relativi al colonretto, prostata e mammella (D.G.R. del 23/11/2015, n. 51-2485).

➤ Ricovero in Riabilitazione

La struttura di Recupero e Riabilitazione Funzionale (RRF di II° livello) dispone di 19 posti letto destinati a pazienti neurologici e a pazienti ortopedici, in parte significativa provenienti dalla struttura di Ortopedia dell'Ospedale Cottolengo.

➤ Ricovero in Lungodegenza

La struttura semplice di Lungodegenza dispone di 20 posti letto per il ricovero di pazienti in post-acuzie, provenienti dal Presidio Cottolengo, da altri ospedali o dal domicilio, per prosecuzione cure, terapie di supporto e cure palliative.

Le caratteristiche della persona ricoverata rispondono a situazioni di fragilità multifattoriale per la quale si prevede un intervento sanitario e sociale; è garantita la continuità assistenziale all'interno di un progetto di cura globale. Tutte le richieste di ricovero in post acuzie (Riabilitazione o Lungodegenza) sono valutate dal personale medico ed inserite in specifiche liste di attesa secondo criteri oggettivi di appropriatezza e urgenza.

➤ **Occorrente per il ricovero**

Gli effetti personali: pigiama o camicia da notte, vestaglia o giacca da camera, calzini e intimo in cotone, pantofole chiuse antiscivolo, asciugamani, sapone liquido, spazzolino da denti, dentifricio, pettine, necessario per la barba.

La documentazione sanitaria posseduta: eventuali esami e accertamenti diagnostici eseguiti in precedenza.

I documenti personali: carta di identità (permesso di soggiorno e/o passaporto per gli interessati), tessera sanitaria.

È importante comunicare ai medici il nome esatto delle medicine abitualmente assunte, come pure eventuali allergie o intolleranze non solo ai farmaci ma anche alimentari.

➤ **Notizie utili durante il ricovero**

Il paziente durante il ricovero è tenuto a rispettare le indicazioni dell'Ospedale; è affidato alla cura degli infermieri e del personale di supporto per tutto quello che riguarda l'assistenza. Durante il ricovero non è consentito, di norma, il pernottamento fuori dall'Ospedale.

Si invita ad un uso discreto dei telefoni cellulari che possono interferire con il funzionamento di alcune apparecchiature ed inoltre possono disturbare altri degenti.

È consigliabile non tenere somme di denaro, oggetti di valore, non lasciare incustoditi portamonete, cellulari, ecc.

La Direzione non si assume la responsabilità di eventuali furti.

I pasti sono serviti nelle seguenti fasce orarie:

Colazione: 7.00 - 7.30

Pranzo: 12.00 - 13.00

Cena: 18.00 - 18.30

Il personale sanitario e assistenziale propone il menù in base alle indicazioni cliniche.

L'orario delle visite esterne è autorizzato dalle 14.00 alle 20.00.

Per motivi igienico sanitari è opportuno limitare l'accesso a non più di due visitatori per paziente, anche per non recare disturbo agli altri degenti. In casi particolari occorre rivolgersi al coordinatore.

Dimissione

La dimissione è disposta dai medici del reparto oppure può avvenire su richiesta del ricoverato. In questo caso è richiesto all'interessato di sottoscrivere la dichiarazione di dimissione volontaria, sotto la propria responsabilità. Alla dimissione viene consegnata una lettera con un'articolata esposizione di diagnosi, percorso clinico assistenziale e la terapia consigliata con i successivi accertamenti da eseguire.

La lettera di dimissione è opportuno sia consegnata al proprio Medico di Medicina Generale.

Le prestazioni successive al ricovero (visita di controllo, rimozione sutura, medicazioni, ecc), sono normalmente effettuate entro 30 giorni dalla dimissione, sono specificate nel foglio di dimissione e sono parte integrante del ricovero e quindi non soggette a ticket.

➤ Richiesta copia della cartella clinica

Ogni documentazione clinica relativa al ricovero è a disposizione degli aventi diritto.

L'avente diritto per ottenerne "copia conforme" deve presentare richiesta scritta (utilizzando gli appositi moduli) all'Ufficio Cartelle Cliniche che è ubicato al 1° piano, adiacente agli Uffici di Direzione ed è aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 8,30 alle ore 16,00 (tel. 011.5294306).

Il rilascio della copia della cartella clinica è a pagamento.

➤ Certificazioni

Le **dichiarazioni attestanti il ricovero** sono rilasciate, su richiesta degli interessati, dall'Ufficio ricoveri o direttamente presso le strutture di degenza. Le richieste sono evase in tempo reale.

I giustificativi di malattia per il datore di lavoro e l'Ente previdenziale devono essere richiesti direttamente al medico al momento della dimissione.

I certificati di presenza per l'accesso al pre-ricovero devono essere richiesti al Centro Pre ricovero.

II.1.b) RICOVERI IN DAY HOSPITAL CHIRURGICO

É una modalità di ricovero programmato della durata di una sola giornata; in questo regime si effettuano prestazioni inerenti le discipline di:

- Chirurgia
- Ortopedia
- Dermochirurgia oncologica
- Oculistica
- Urologia

➤ Modalità di accesso

L'indicazione al ricovero nel Day Hospital è legata:

- al tipo di patologia e di procedura chirurgica;
- alla rispondenza ai criteri clinici (età, autosufficienza, possibili patologie associate e grado di compenso, assunzione di eventuali farmaci interferenti) e ai criteri della Classificazione ASA;
- alla rispondenza ai criteri sociali (disponibilità al ricovero in regime di DH, presenza di assistenza familiare o comunque di accompagnamento almeno nelle prime 24 ore dalla dimissione, presenza di telefono, vicinanza del domicilio ad un ospedale fornito di Pronto Soccorso).

Dopo la visita specialistica, la persona prenota il ricovero presso l'UFFICIO ACCETTAZIONE RICOVERI aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 8,30 alle ore 16,00 ed è inserita in lista d'attesa.

Al momento della chiamata, é comunicata la data per gli esami e le visite specialistiche e anestesilogiche pre-ricovero in base ai protocolli del Presidio.

> Dimissione

La persona ricoverata in regime di DH chirurgico é sottoposta a **valutazione post-operatoria della dimissibilit  da parte del medico chirurgo specialista e del medico anestesista.**

In alcune circostanze (perch  gi  programmato o per comparsa di complicazione imprevista)   possibile il **pernottamento.**

Al paziente   rilasciata una relazione contenente informazioni sull'intervento subito e le indicazioni circa i comportamenti da adottare nel periodo post-operatorio, gli viene inoltre fissato l'appuntamento della visita di controllo.

> Certificazioni

Le **dichiarazioni attestanti il ricovero** sono rilasciate, su richiesta degli interessati, esclusivamente nella struttura di degenza e sono evase in tempo reale.

I giustificativi di malattia per il datore di lavoro e l'Ente previdenziale devono essere richiesti direttamente al medico al momento della dimissione. I certificati di presenza per l'accesso al pre-ricovero devono essere richiesti al Centro pre-ricovero.

> Richiesta copia della cartella clinica

Ogni documentazione clinica relativa al ricovero   a disposizione degli aventi diritto.

L'avente diritto per ottenerne "copia conforme" deve presentare richiesta scritta (utilizzando gli appositi moduli) all'Ufficio Cartelle Cliniche che   ubicato al 1° piano, adiacente agli Uffici di Direzione ed   aperto dal lunedi al venerdi, dalle ore 8,30 alle ore 16,00 (tel. 011.5294306).

Il rilascio della copia della cartella clinica   a pagamento.

II.1.c) INTERVENTI CHIRURGICI IN REGIME AMBULATORIALE

La Regione Piemonte da alcuni anni ha disposto che alcuni interventi, di minore complessità che possono esaurirsi in alcune ore, siano eseguiti in regime di "chirurgia ambulatoriale". Ciò si è reso possibile grazie all'innovazione tecnologica e alla continua evoluzione delle conoscenze mediche e delle procedure chirurgiche.

In tale regime vengono eseguiti, secondo le indicazioni regionali, interventi di:

- Chirurgia generale,
- Chirurgia vascolare,
- Oculistica,
- Ortopedia,
- Urologia.

➤ Modalità di accesso

La persona accede all'Ospedale secondo le indicazioni previste per il Day Hospital chirurgico.

Non trattandosi di ricovero, non è redatta una cartella clinica e alla persona è consegnata, al momento dell'uscita dall'ospedale, tutta la sua documentazione con una lettera di accompagnamento al domicilio a cura del medico specialista.

➤ Certificazioni

I certificati di presenza per l'accesso in ospedale devono essere richiesti in reparto.

I **giustificativi di malattia** per il datore di lavoro e l'Ente previdenziale devono essere richiesti al medico di medicina generale, in quanto non si tratta di una dimissione.

II.1.d) VISITE E PRESTAZIONI AMBULATORIALI

➤ Elenco delle discipline

- Anestesia per terapia del dolore,
- Cardiologia,
- Chirurgia,
- Chirurgia vascolare,
- Dermatologia,
- Diagnostica per immagini (RX, ecografia, TAC),
- Senologia (visita, ecografia, mammografia),
- Endocrinologia,
- Gastroenterologia,
- Ginecologia,
- Laboratorio Analisi e Istopatologia,
- Neurologia,
- Oculistica,
- Odontostomatologia,
- Oncologia,
- Ortopedia,
- Otorinolaringoiatria,
- Recupero e Rieducazione Funzionale,
- Urologia.

➤ Prenotazioni

Le prenotazioni avvengono presso gli sportelli del CUP (Centro Unificato Prenotazioni) ad eccezione degli esami radiologici e delle prestazioni di fisioterapia.

➤ Modalità di Prenotazione

- Agli sportelli del C.U.P (centro unificato prenotazioni)
dal lunedì al venerdì: dalle ore 11.00 alle ore 16.50
il sabato: dalle ore 8.30 alle ore 12.30
- Telefonando al numero 011 / 52.94.381
dal lunedì al venerdì nel seguente orario 8.00-12.00 / 13.00-16.00

Non si effettuano prenotazioni in ASSENZA di impegnativa o prescrizione medica.

Per accedere agli sportelli del CUP è necessario ritirare il numero all'eliminacoda posto *all'ingresso dell'Ospedale*.

➤ **Pagamento ticket o dichiarazione di esenzione**

Agli sportelli del C.U.P (Centro Unificato Prenotazioni)
dal lunedì al venerdì: nel seguente orario 7.30 - 17.20
il sabato: nel seguente orario 8.30-12.30

Per l'erogazione delle prestazioni è necessaria l'accettazione e, se non esenti, il pagamento ticket. **NON È POSSIBILE L'AUTOCERTIFICAZIONE** di esenzione.

Per alcune prestazioni, al momento della prenotazione, sono fornite indicazioni specifiche dal CUP.

Il pagamento avviene sia in contanti che con la carta **"Bancomat"** (no post-pay, no carte di credito, no bancomat).

Il pagamento effettuato al momento della prenotazione evita la coda il giorno dell'erogazione della prestazione.

➤ **Disdette prenotazioni**

- Alla Segreteria telefonica 011/52.94.543 (sempre attiva)
- Al FAX 011/52.94.311
- All'indirizzo e-mail: cup@ospedalecottolengo.it

Occorre comunicare: nome, cognome, numero e data di prenotazione, data appuntamento e tipo di prestazione.

➤ **Specificità di accesso per alcune prestazioni ambulatoriali:**

❖ **Esami di Endoscopia digestiva**

(Gastroscopia, colonscopia, rettoscopia)

La prenotazione può essere effettuata presso gli sportelli CUP, dal lunedì al venerdì, dalle 11.00 alle 16.50 ed il sabato dalle 8.30 alle 12.30; occorre tuttavia ritirare presso il servizio endoscopia, dal lunedì al venerdì, il modulo di consenso informato e le modalità di preparazione all'esame stesso.

❖ **Centro Accoglienza e Servizi (C.A.S.)**

Per informazioni e prenotazioni il servizio è a disposizione dal lunedì al giovedì, dalle ore 10.00 alle ore 16.00 e il venerdì dalle ore 10.00 alle 14.30 presentandosi direttamente presso l'ufficio CAS oppure telefonando al numero:

011/ 52.94.459 Fax 011 / 52.94.560

Il servizio è rivolto a pazienti oncologici.

Accoglie la persona, La informa sulle modalità di accesso ai diversi servizi dell'Ospedale e La guida lungo il percorso di diagnosi e cura, anche prenotando esami o visite specialistiche.

❖ **Fisiokinesiterapia in ambito ambulatoriale**

Prenotazioni effettuabili, **dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.00 e il martedì ed il giovedì dalle ore 14.00 alle ore 15,00** presentandosi direttamente muniti di prescrizione medica e piano terapeutico riabilitativo, presso lo Sportello ubicato davanti alla palestra di FKT al piano interrato.

Telefono 011 / 52.94.360 (solo per informazioni non per prenotazioni)

➤ Ritiro referti e rilascio certificati

I referti sono rilasciati dal medico dell'ambulatorio al termine della visita.

Le **dichiarazioni di presenza per le visite e le prestazioni ambulatoriali** sono rilasciate direttamente in ambulatorio, al termine della visita e/o esame. La richiesta di certificato deve essere fatta al momento dell'arrivo in ospedale. Le richieste sono evase in tempo reale.

II.1.e) LABORATORIO DI ANALISI

> Modalità di accesso

Gli utenti che accedono al servizio dovranno presentarsi digiuni (salvo diversa indicazione), muniti della richiesta del Medico di Medicina Generale riportante le prestazioni richieste.

Si effettuano i prelievi tutti i giorni, tranne sabato e festivi dalle ore 7.30 alle ore 10.30, con accesso diretto senza prenotazione, **ma previo passaggio agli sportelli del CUP per effettuare la registrazione della prescrizione medica e la registrazione dei dati anagrafici.**

Per i tamponi vaginali, uretrali ed anali l'accesso è possibile previa prenotazione al numero 0115294370 dalle ore 8.30-12.00/13.00-16.30, o direttamente in laboratorio negli stessi orari.

> Tipologia delle prestazioni

Si effettuano analisi di chimica clinica, immunochimica, ematologia, coagulazione ed esami batteriologici.

Il Laboratorio utilizza strumentazioni di ultima generazione ad elevate prestazioni in termini di affidabilità, accuratezza e precisione; partecipa inoltre a programmi di controllo di qualità.

> Ritiro referti

I referti si ritirano presso lo Sportello Referti (piano terra) alla data indicata nel documento rilasciato dal CUP.

> SETTORE DI ISTOLOGIA

Tale settore effettua gli approfondimenti diagnostici su richiesta delle singole strutture dell'ospedale o a seguito di altra prestazione (dermatologica, endoscopica ecc).

L'unico esame ad accesso diretto è il "citologico urinario". La modalità di accesso prevede il passaggio al CUP per le pratiche amministrative e l'eventuale pagamento ticket.

L'utente consegna al Laboratorio Analisi (piano terra porta 3) i campioni di urina unitamente al documento rilasciato dal CUP.

RX TRADIZIONALE, ECOGRAFIA, TAC

➤ Modalità di accesso

L'utente deve essere munito dell'impegnativa del Medico di Medicina Generale o della prescrizione di un medico specialista del SSN.

La prenotazione può essere effettuata dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 15.30 **presentandosi direttamente a questo servizio (piano interrato dell'ospedale)**

oppure telefonando al numero : 011 / 52.94.350

Le pratiche amministrative di registrazione e pagamento ticket, ove previsto, sono effettuate presso gli sportelli CUP il giorno stesso della prenotazione oppure il giorno dell'effettuazione dell'esame.

In questi casi, è necessario munirsi presso l'apparecchio "elimina code" del numero riservato alle prestazioni "RX".

Per gli esami ecotomografici (ecografie) la prenotazione è effettuata al CUP.

➤ Ritiro referti e rilascio certificati

I referti si ritirano presso lo Sportello Referti (piano terra) alla data indicata dal Servizio di diagnostica

Le ***dichiarazioni di presenza***, sono rilasciate direttamente in Diagnostica per Immagini, al termine dell'esame; la richiesta di certificato deve essere fatta al momento dell'arrivo in Diagnostica per Immagini.

➤ Copia esami radiografici

Il rilascio della copia di un esame radiografico deve essere richiesto all'Ufficio Cartelle Cliniche dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 16.00.

Telefono 011 / 52.94.306

Ubicazione: 1° piano (Uffici di Direzione)

Il rilascio della copia è a pagamento.

SERVIZIO DI SENOLOGIA

➤ Modalità di accesso

L'utente deve essere munito dell'impegnativa del Medico di Medicina Generale o della prescrizione di un medico specialista del SSN.

La prenotazione può essere effettuata dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 15.30:

- **presentandosi direttamente a questo servizio (piano interrato dell'ospedale)**
- **telefonando al numero : 011 / 52.94.439 – 347 2162525**

oppure

via mail all'indirizzo: servizio.senologia@ospedalecottolengo.it

Le pratiche amministrative di registrazione e pagamento ticket, ove previsto, sono effettuate presso gli sportelli CUP il giorno stesso della prenotazione oppure il giorno dell'effettuazione dell'esame.

In questi casi, è necessario munirsi presso l'apparecchio "elimina code" del numero riservato alle prestazioni "RX".

II.2) SERVIZI DI SUPPORTO

II.2.a) SERVIZIO DI VOLONTARIATO

Presso la Piccola Casa della Divina Provvidenza è presente l' "Associazione Volontariato Cottolenghino onlus", (Via Cottolengo 14 – To, Tel. 0115225185, mail volontariato@cottolengo.org), che presta la propria opera presso la Piccola Casa della Divina Provvidenza e presso l'Ospedale Cottolengo.

Orario ricevimento per informazioni:

martedì e giovedì: dalle ore 09,00 alle 12,00 e dalle ore 14,30 alle 18,00;

mercoledì: dalle ore 09,00 alle 12,00.

II.2.b) SERVIZIO SOCIALE PER I DEGENTI

Il Servizio Sociale Ospedaliero è presente ai fini di garantire interventi sociali integrati con quelli sanitari per una presa in carico della persona. Attiva reti di servizi esterni per favorire una dimissione che abbia come obiettivo il maggior benessere del paziente.

Esso fornisce supporto e consulenza alla persona malata e alla famiglia durante il ricovero ospedaliero e nel percorso di accettazione della malattia, in particolare nelle situazioni in cui emergono problemi in rapporto all'organizzazione post-ospedaliera, per assicurare le condizioni adeguate al momento della dimissione.

A tale scopo sono attivati, se richiesti:

- colloqui individuali con la persona malata e con i familiari per focalizzare il problema e per stabilire un efficace piano di intervento;
- consulenza e sostegno psico-sociale e tecnico durante le diverse fasi della gestione del problema individuato;
- consulenza e informazioni riguardanti i servizi pubblici sanitari, assistenziali e previdenziali, per un miglior utilizzo da parte dell'utenza delle risorse esistenti (quali il Servizio Sociale di Territorio, i Servizi Sanitari Domiciliari, le agenzie di Volontariato, i Servizi di sostegno psicologico).

Per le segnalazioni rivolgersi al Coordinatore infermieristico della struttura di degenza.

Riferimenti :

UFFICIO SERVIZIO SOCIALE - Via Cottolengo 13

Tel. 011/ 52.25.547 - Fax 011/ 52.25.545

L'Assistente Sociale riceve su appuntamento.

II.2.c) SERVIZIO RELIGIOSO

✠ CONFESSIONE CATTOLICA

Ogni giorno il cappellano visita le strutture di degenza e si rende disponibile per colloqui personali con l'ammalato, se questo lo richiede.

Per chi lo desidera :

- dal lunedì al sabato, presso la Cappella "San Pietro" (2° piano), Santa Messa alle ore 17.00 e preghiera del Santo Rosario alle ore 17.30.
- la domenica la Santa Messa, oltre che nella Cappella "San Pietro", alle ore 10.00, viene celebrata anche nel soggiorno del reparto di Lungodegenza sempre alle ore 10.00.

❖ ALTRE CONFESSIONI

I pazienti di confessione diversa dalla fede cattolica potranno ricevere l'assistenza spirituale dal loro ministro, facendone richiesta al coordinatore infermieristico o, in sua assenza, agli infermieri della struttura di degenza.

II.2.d) GIORNALI E PUNTI RISTORO

Dal lunedì al sabato in mattinata, è presente all'interno dell'Ospedale un punto di vendita mobile di giornali vicino all'ingresso di Via Cottolengo 9, a lato degli sportelli CUP.

Vie inoltre garantita una distribuzione diretta in tutte le strutture di degenza.

Distributori di bevande calde e fredde, snack e panini sono a disposizione degli utenti e dei visitatori nel corridoio del Laboratorio Analisi e all'ingresso dell'Ospedale di Via Cottolengo 9, vicino al CUP.

II.2.e) DIVIETO DI FUMO

In Ospedale vige il divieto di fumo ai sensi della Legge 3 del 16 gennaio 2003 (art. 51), "Tutela della salute dei non fumatori", e del Decreto Legislativo n. 6 del 12 gennaio 2016 che recepisce la Direttiva europea 2014/40/UE.

La normativa antifumo regola la pratica del fumo, ne indica i divieti limitando la possibilità di fumare negli spazi pubblici e sui posti di lavoro. Individua inoltre le sanzioni per chi viola tale divieto.

L'infrazione al divieto di fumo prevede una sanzione amministrativa da 27,50 a 275 euro, raddoppiata (da 55 a 550 euro) in caso di violazione commessa in presenza di una donna in evidente stato di gravidanza o di bambini fino a dodici anni.

Il divieto di fumo è attestato da cartelli esposti in tutte le aree dell'Ospedale compresi i cortili esterni.

III. SEZIONE TERZA

III.1) AZIONI PER IL MIGLIORAMENTO

Il Presidio Ospedale Cottolengo intende mantenere l'impegno di adesione piena e consapevole alla mission cottolenghina.

Questo impegno si concretizza in alcune strategie:

- ✓ confermare la costante attenzione al paziente fragile e bisognoso, con particolare ascolto delle fragilità 'nuove' dove non solo la povertà economica, ma anche quella relazionale (la solitudine dell'anziano), quella logistica (la situazione abitativa) e quella organizzativa (l'accesso ai servizi territoriali) impone un costante impegno a tutti coloro che lavorano in Ospedale;
- ✓ aprire l'Ospedale a nuovi servizi a favore dei più emarginati, offrendo prestazioni ambulatoriali a chi non è in grado di accedere alle prestazioni del Servizio Sanitario Nazionale per motivi sociali o economici, di prima necessità come medicazioni semplici, terapie intramuscolari, distribuzione farmaci, ecc., formando una rete con altre strutture già presenti sul territorio come 'Camminare insieme' e Sermig;
- ✓ rendere la permanenza dei pazienti in Ospedale sempre più sicura: per questo non solo è mantenuto intatto l'impegno a formare il personale ad adottare tutte le misure igienico-sanitarie utili in tal senso (in primis, il lavaggio delle mani), ma viene posto l'obiettivo di completare il programma di formazione biennale di tutti i medici e infermieri al corso BLS-D (Basic Life Support-Defibrillation) relativo alle manovre da compiere per intervenire in caso di arresto cardiaco, di definire la procedura per le grandi emergenze (incendio, evacuazione ecc.) e di revisionare le procedure interne dell'Ospedale per la gestione dell'emergenza clinica e organizzativa;
- ✓ garantire l'evoluzione tecnologica delle attrezzature: tutte le attrezzature e i dispositivi utilizzati in Ospedale sono sottoposti alle valutazioni tecniche e gestionali previste dalle norme di legge e dalle 'Buone pratiche', così come previsto dai principi dell'Health Technology Assessment. Un piano di possibili investimenti annuali garantisce una strategia di sostituzioni-aggiornamenti che sia compatibile con le risorse a disposizione e con le richieste del Servizio Sanitario Nazionale e dei cittadini che accedono al Presidio;

- ✓ migliorare i sistemi gestionali: la corretta impostazione di un sistema contabile, su base informatizzata, che renda possibile il monitoraggio dei costi e dell'equilibrio tra gli stessi e i ricavi per lo sviluppo sostenibile del Presidio e, nel medio termine, l'implementazione di sistemi di budgeting-reporting che consentano di coinvolgere e responsabilizzare sempre più il personale del Presidio stesso;
- ✓ garantire una più ampia disponibilità di tempo dedicato alle cure e alla relazione con i pazienti attraverso una progressiva informatizzazione del Presidio: per il 2016 si intende terminare il percorso di informatizzazione della cartella anestesiologicala integrata, un documento che accompagna il paziente chirurgico dal suo primo contatto con l'Ospedale nel pre-ricovero, durante la degenza e l'intervento chirurgico, fino alla sua dimissione. Questo progetto garantisce una costante rintracciabilità delle informazioni e una riduzione di errori di trascrizione o di perdita delle informazioni, oltre a porre un'importante sfida al cambiamento che coinvolge gli operatori sanitari stessi;
- ✓ mantenere elevato l'aggiornamento professionale degli operatori che lavorano in Ospedale attraverso l'organizzazione di eventi formativi – spesso 'sul campo', cioè con in modo pratico – in base prevalentemente a esigenze che emergono da un sistema di coinvolgimento e raccolta dei bisogni formativi che ogni anno permette di programmare gli eventi compatibilmente con il servizio ai degenti e ai pazienti;
- ✓ aver cura dei locali e degli ambienti in cui sono erogate le prestazioni sanitarie, di degenza e ambulatoriali, a garanzia della dignità della persona: il Presidio è costantemente sottoposto a un'attenta manutenzione ordinaria e, secondo quanto stabilito dalla Piccola Casa della Divina Provvidenza, a lavori straordinari che permettono un miglioramento della disponibilità e della vivibilità degli ambulatori e delle camere di degenza.

IV. SEZIONE QUARTA

IV.1) SISTEMA GESTIONE QUALITÀ (SGQ)

L' Ospedale Cottolengo ha fatto propri i principi del D.Lvo 502/92 e si è dotato di un'organizzazione in grado di perseguire obiettivi strategici che vanno dall'identificazione dei bisogni e delle esigenze dei clienti, alla definizione di standard di qualità, alla ottimizzazione delle prestazioni richieste.

Gli obiettivi normativi sono utilizzati dalla Direzione per condurre l'organizzazione verso il miglioramento continuo delle prestazioni attraverso la realizzazione di un sistema che tiene conto della/del:

- ✓ Organizzazione orientata al cliente
- ✓ Etica
- ✓ Qualità dell'assistenza sanitaria e di sicurezza
- ✓ Leadership
- ✓ Coinvolgimento del personale
- ✓ Approccio basato sui processi
- ✓ Miglioramento continuo
- ✓ Decisioni basate su elementi attendibili e concreti
- ✓ Rapporto di reciproca utilità con i fornitori.

Questi principi fondamentali nella Politica della Qualità dell'Ospedale Cottolengo sono descritti in modo dettagliato nel MANUALE DELLA QUALITÀ, che è il documento di riferimento degli impegni della Direzione e dell'organizzazione nell'ambito del processo di miglioramento della qualità.

Il Manuale descrive quindi la struttura organizzativa, le responsabilità, le procedure, i processi e le risorse messe in atto dal Presidio sanitario per la realizzazione, l'applicazione, lo sviluppo del Sistema di Gestione per la Qualità; la metodologia utilizzata per sostenere il sistema di gestione qualità trova i suoi riferimenti principali:

- ✓ nell'accreditamento istituzionale
- ✓ nella norma ISO 9001:2008
- ✓ nella gestione del rischio

Le Principali azioni previste sono oggi orientate:

- a garantire al cittadino trattamenti sanitari appropriati alle necessità, sicuri, basati su evidenze scientifiche;
- ad assicurare la continuità della cura attraverso lo sviluppo di percorsi di presa in carico del paziente;
- al riconoscimento dei bisogni specifici, della garanzia di informazione e tutela della riservatezza e dignità del paziente;
- ad assicurare una assistenza personalizzata;

- a gestire il rischio clinico attraverso:
 - ✓ l'attuazione di misure di controllo e sorveglianza delle infezioni correlate all'assistenza;
 - ✓ l'attuazione di strumenti per la prevenzione dei possibili principali errori;
 - ✓ la tutela della sicurezza dei lavoratori attraverso la riduzione degli infortuni;
- a garantire l'umanizzazione delle cure attraverso specifici interventi;
- ad adottare le misure idonee per la riduzione del dolore in ospedale attraverso la rilevazione sistematica e il trattamento e la diffusione della cultura della prevenzione del dolore in ospedale.

RECAPITI TELEFONICI Ufficio Qualità: 011.5294303

IV.2) IL CONTROLLO DELLE INFEZIONI CORRELATE ALL'ASSISTENZA (ICA)

La prevenzione del rischio infettivo e in particolare la prevenzione e controllo delle ICA è attuata dalla Direzione Sanitaria tramite l'Unità Operativa la prevenzione del rischio infettivo (U.o.p.r.i.) "Controllo Infezioni Ospedaliere" (CIO). Essa garantisce, impiegando le risorse umane, tecnologiche e strutturali presenti, il perseguimento di una efficace prevenzione del rischio infettivo in ambito ospedaliero (pazienti, visitatori, operatori sanitari) attraverso:

- il coordinamento della realizzazione dei programmi connessi alla prevenzione, controllo e sorveglianza delle infezioni
- la valutazione del bisogno formativo e la promozione di interventi formativi e informativi
- la sorveglianza epidemiologica e degli eventi critici (epidemie)
- la verifica dei programmi e delle attività in materia di igiene e di lotta alle infezioni ospedaliere.

Il Presidio sanitario Cottolengo ha recepito inoltre le indicazioni delle linee di indirizzo 1/2007 allegato al DGR 14-8500 del 31/12/2008 riguardo alle informazioni sulle infezioni correlate all'assistenza (ICA) e utilizza correntemente strumenti informativi rivolti all'utenza.

RECAPITI TELEFONICI Uopri CIO: 011.5294309

PICCOLA CASA DELLA DIVINA PROVVIDENZA

PRESIDIO SANITARIO
Via Cottolengo, 9 - 10152 • Torino Tel. 011 5294310
