



## DAY SURGERY MULTISCIPLINARE

CARTA DEI SERVIZI 2018

# per l'utente

### PREMESSA

Gentile utente Le proponiamo la “Carta dei Servizi” del Day Surgery Multidisciplinare situato nel presidio ospedaliero di Arzignano al 4° piano.

Il documento è stato redatto da un gruppo di lavoro per consentirLe di conoscere la nostra struttura, l’organizzazione e i servizi che possiamo offrirLe . Si tratta di un importante documento di informazione e comunicazione per permetterLe di essere un utente consapevole ed attivo.

La nostra intenzione è quella di permetterLe di valutare se quello che Le offriamo corrisponde alle sue esigenze.

### DOVE SIAMO E CHI SIAMO:

Attualmente il servizio è predisposto per ospitare 10 posti letto, una stanza di degenza è dotata di 4 posti letto, e tre stanze sono dotate di 2 posti letto.

Il personale del Day Surgery garantisce un servizio di assistenza infermieristica ai pazienti sottoposti ad interventi chirurgici che richiedono un breve periodo di osservazione post operatoria infatti con il termine day surgery si intende la possibilità clinica organizzativa di effettuare interventi in regime di ricovero limitato alle sole ore del giorno. e i pazienti usufruiscono di una prestazione chirurgica rapida e in condizioni di assoluta sicurezza. Presso il Day Surgery vengono assistiti pazienti che hanno bisogno di un intervento di chirurgia, urologia e ginecologia.

Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle 20.00.

Il Day Surgery Multidisciplinare offre inoltre attività di diagnosi e cura e la presa in carico del paziente dal momento della proposta di intervento sino all'intervento ed al follow up dopo la dimissione.

## SERVIZI OFFERTI:

1. Attività di diagnosi e cura per le U.O.C. di Chirurgia, Urologia e Ginecologia
2. Gestione delle liste d'attesa e programmazione delle liste operatorie per interventi di chirurgia maggiore, minore ed ambulatoriale solo per le U.O.C. di Chirurgia ed Urologia, per la U.O.C. di Ginecologia fare riferimento alla U.O.
3. Esami pre-operatori e visite anestesilogiche per le U.O.C. di Chirurgia, Urologia, Ginecologia ed Ortopedia, per la Unità di Breast Unit solo esami preoperatori
4. Assistenza perioperatoria ai pazienti operati di un intervento di Chirurgia o Urologia o Ginecologia
5. Posizionamento di dispositivi di infusione (PICC e PORT A CATH)
6. Gestione degli accertamenti svolti nel periodo post ricovero e consegna dell'esame istologico per le U.O.C. di Chirurgia ed Urologia, per la Ginecologia fare riferimento alla U.O.

## PRINCIPI DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

**EGUAGLIANZA:** Il servizio presta assistenza all'utente rispettandone i valori e le credenze, senza distinzione di etnia, genere e condizione sociale, tenendo conto delle sue aspettative, garantendo l'equità di accesso, la sostenibilità e la trasparenza.

**SICUREZZA:** Viene perseguita attraverso la formazione continua del personale per l'apprendimento degli strumenti di gestione della sicurezza del paziente.

La sicurezza del paziente viene garantita con la condivisione e applicazione di procedure che permettono il governo del rischio clinico e della sicurezza dell'ambiente di lavoro e di degenza.

**TEMPO:** Ogni utente ha diritto al rispetto del suo tempo. Nel caso in cui i tempi concordati non fossero rispettati egli deve essere informato dell'entità e dei motivi del ritardo.

**CONSENSO INFORMATO:** Informazioni aggiornate saranno fornite durante tutto il processo di cura e di ciò verrà data evidenza nella cartella clinica. La copia della cartella clinica può essere richiesta al CUP e sarà rilasciata previo pagamento. Per le procedure di carattere invasivo verrà richiesto il CONSENSO INFORMATO. Il CONSENSO INFORMATO ALL'INTERVENTO viene raccolto al momento della proposta d'intervento in seguito ad una esaustiva informazione.

**DIGNITA':** Presso il Day Surgery viene rispettata la dignità della persona attraverso il rispetto della privacy e la RILEVAZIONE DEL DOLORE del paziente che *viene gestito secondo le indicazioni della legge 15 Marzo 2010, n.38.*

**MEDIAZIONE CULTURALE:** Qualora il personale sanitario intercetti difficoltà di comprensione linguistica durante il percorso di cura, si avvale del Servizio

*di Mediazione Culturale*. Il mediatore culturale interviene al fine di consentire all'utente straniero la comprensione del problema sanitario.

LA GESTIONE DEI RECLAMI: Nel caso in cui vi siano delle carenze nel servizio da segnalare, non immediatamente condivisibili con il personale medico ed infermieristico presente, l'utente può rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) situato al piano terra. L'URP è un servizio che si propone di instaurare un dialogo semplice e trasparente tra il cittadino/utente e l'Azienda.

## **ATTIVITA'**

### 1.1 Attività di diagnosi e cura per le U.O.C. di Chirurgia

- ◆ Ambulatorio di prime visite chirurgiche

presa in carico di pazienti inviati dalla U.O.C. di Oncologia, dal Servizio di Endoscopia per malattie oncologiche

Aperto il martedì e giovedì dalle ore 10.00 alle 12.00

Prestazione a prenotazione interna o con impegnativa per Oncologia ed Endoscopia

- ◆ Ambulatorio di visite chirurgiche di controllo
- ◆ Consegna esame istologico ed invio ad altri servizi (percorso oncologico)

Aperto il martedì e giovedì dalle ore 10.00 alle 12.00

- ◆ Ambulatorio di Fisiopatologia ano-rettale

1. Esecuzione di visita e Eco endoscopia anorettale
2. Biopsia dell'ano e dei tessuti perianali
3. Manometria anorettale
4. Anoscopia ad alta risoluzione

**aperto il Martedì dalle ore 14.00 alle 17.00**

Prestazione a prenotazione con impegnativa chiamando la programmazione del servizio TEL 0444/479451

- ◆ Ambulatorio dell'Obesità

Prestazione erogata presso l'ospedale di Montecchio Maggiore che si prenota con impegnativa chiamando la programmazione TEL. 0444/479451

## **2.1 Attività di diagnosi e cura per l' U.O.C. di Urologia**

- x Ureterocistoscopia vescicale

Prestazione a prenotazione con impegnativa redatta dal medico di base, chiamando il CUP

prestazione erogata il Mercoledì dalle ore 9.00 alle ore 12.00

- x Biopsie prostatica

La prestazione è proposta dallo specialista urologo in seguito ad una prima visita urologica; questo esame viene programmato dal personale del day surgery alla luce del caso clinico e della classe di priorità. E' necessaria una preparazione per sottoporsi all'esame. Dopo l'esecuzione dell'esame sarà consegnato dallo specialista il referto istologico ed il conseguente piano di cure. Prestazione erogata il Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00

- x **Urodinamica**:prestazione erogata il giovedì dalle ore 9.00 alle 12.00
- x **Instillazioni vescicali**:prestazione erogata il giovedì dalle ore 12.00 alle 13.00
- x Consegna esame istologico ed invio ad altri servizi (percorso oncologico)

## DA RICORDARE:

- I. Portare con sé il documento di identità valido ed impegnativa
- II. L'orario dell'appuntamento è indicativo in quanto vi possono essere degli slittamenti temporali dovuti alla tipologia dell'esame
- III. Per alcuni esami è necessario pagare prima il ticket
- IV. Per **disdire l'appuntamento** di prestazioni prenotate a **CUP** si prega di telefonare al numero verde 800-212525, per disdire l'appuntamento di esami prenotati presso il **Day Surgery** chiamare **FRONT OFFICE 0444/479444 e PROGRAMMAZIONE 0444/479451**
- V. **DISDIRE ENTRO 48 ORE ANTECEDENTE LA VISITA O PRESTAZIONE**, fatti salvi motivi di giustificata forza maggiore, poiché l'utente che non si presenta è tenuto al pagamento della prestazione secondo la tariffa prevista dal vigente Nomenclatore Tariffario, anche se esente dalla prestazione sanitaria (legge regionale n.30 del 30 dicembre 2016, comma 12)

## 2.2 Gestione delle liste d'attesa e programmazione delle liste operatorie per interventi di chirurgia maggiore, minore ed ambulatoriale solo per le U.O.C. di Chirurgia ed Urologia, per la U.O.C. di Ginecologia fare riferimento alla U.O.

## SELEZIONE DELL'UTENTE

La visita specialistica avviene nei poliambulatori specialistici messi a disposizione dell'offerta delle u.o.c. di chirurgia, urologia e ginecologia.

In seguito alla visita specialistica e alla proposta di un intervento chirurgico l'utente afferisce ad una agenda di prenotazione dei ricoveri ospedalieri programmati regolamentata dalla legge 724/1994-dgr n°2066 27.06.2006 che stabilisce le classi di priorità ed i tempi per rispettarle, di seguito sono stati stabiliti anche i regimi di ricovero, ordinario, day surgery ed ambulatoriale alla luce del peso dell'intervento.

La Regione Veneto ha recentemente emanato degli aggiornamenti per il governo delle liste d'attesa con la l.r. 30 del 30 dicembre 2016-art.38:

Per le visite ambulatoriali, gli esami strumentali e gli interventi ambulatoriali sono in vigore i seguenti tempi (anche dgr 859/2011):

- 1) Classe U (Urgente) 24h
- 2) Classe B(Breve) 10 giorni

- 3) Classe D (Differibile) 30 giorni
- 4) Classe P (programmata) 60/90 giorni

Tutta l'attività di chirurgia ambulatoriale è programmata attraverso Agende CUP dal personale del Day Surgery

## **PER GLI INTERVENTI DI CHIRURGIA IN REGIME DI RICOVERO SONO IN VIGORE I SEGUENTI TEMPI:**

- 1) Classe A 30 giorni dalla data di fissazione della data di intervento
- 2) Classe B 60 giorni dalla data di fissazione della data di intervento
- 3) Classe C 90 giorni dalla data di fissazione della data di intervento
- 4) Classe D

I pazienti che attendono un intervento saranno chiamati secondo i criteri sopra indicati per iniziare il percorso preoperatorio.

Il personale preposto alla **PROGRAMMAZIONE** risponde al telefono:

U.O.C. di Chirurgia: 0444/479451

U.O.C. di Urologia : 0444/479429

U.O.C. di Ginecologia : 0444/479221

### **3.1-Esami pre-operatori e VISITE ANESTESIOLOGICHE**

per le U.O.C. di Chirurgia, Urologia, Ginecologia ed Ortopedia, per la Unità di Brest Unit solo gli esami preoperatori

### **AMBULATORI DEDICATI ALL'ESAME PREOPERATORIO:**

Gli ambulatori sono situati al 4° piano dell'Ospedale di Arzignano presso il Day Surgery, sono raggiungibili con ascensore sono attivi dalle ore 7.00 alle 10.00 dal lunedì al venerdì.

Le visite anestesio-logiche attualmente sono aperte il lunedì, il martedì ed il giovedì dalle ore 14,30 alle 19.00.

Il personale dedicato contatta il paziente segnalato dai reparti afferenti alla struttura e fissa la data dell'appuntamento per effettuare:

1. Esami ematochimici
2. Elettrocardiogramma
3. RX torace
4. Visita Anestesiologica conclusiva
5. Eventuali ulteriori indagini richieste

Gli accertamenti vengono concordati con l'utente e solitamente vengono organizzati con due appuntamenti, altre volte la lontananza dell'utente dalla sede del day surgery od il caso clinico il preoperatorio viene organizzato in una giornata.

## IN OCCASIONE DEI PREOPERATORI SI RACCOMANDA DI PORTARE CON SE':

1. Tessera sanitaria in corso di validità
2. Eventuale esenzione ticket
3. Documentazione clinica relativa alla patologia in atto e/o concomitanti e pregresse
4. Terapia orale in atto

### 4.1 Assistenza perioperatoria ai pazienti operati in Day Surgery di un intervento di Chirurgia , Urologia o Ginecologia

Il servizio di Day Surgery Multidisciplinare con il suo personale è in grado di offrire nel più breve tempo possibile una qualificata prestazione chirurgica ad utenti selezionati per i quali la degenza prolungata non è indispensabile. Le specialità afferenti sono chirurgia, urologia , chirurgia ed oncologia, attualmente ciascuna di esse ha una giornata dedicata.

Il giorno dell'intervento l'utente deve presentarsi al Day Surgery dalle ore 7.00 alle ore 7.30 a DIGIUNO dalla mezzanotte precedente.

#### Il personale infermieristico provvederà a:

- Identificare l'utente, il sito dell'intervento e ad applicare il braccialetto identificativo all'utente
- Verificare la completezza della documentazione clinica e a compilare la check list preoperatoria
- Assegnare il posto letto
- Preparare l'utente per l'intervento
- Accompagnarlo in sala operatoria
- Riceverlo dalla sala operatoria e ad assisterlo nel post operatorio gestendone il dolore
- Educare l'utente e la sua famiglia all'auto cura per il rientro a domicilio
- Se l'utente lo desidera, potrà essere assistito da un familiare durante tutta la sua permanenza in reparto

In base al tipo di intervento effettuato e al decorso post operatorio dopo qualche ora o nel tardo pomeriggio seguirà la **DIMISSIONE**.

Qualora però all'atto della dimissione il medico ritenesse opportuno il pernottamento del paziente, questi viene **TRASFERITO** nel reparto di degenza ordinaria.

A conclusione del percorso l'infermiere del Day Surgery registra il numero dell'esame istologico ed avvisa il paziente che troverà il referto in portineria. In alcuni casi la consegna dell'istologico avverrà con la presenza del medico per permettere la programmazione di un ulteriore percorso di cura.

## 5.1 Posizionamento di dispositivi di infusione (PICC E PORT A CATH)

Tra le prestazioni ambulatoriali offerte c'è il POSIZIONAMENTO DI DISPOSITIVI PER INFUSIONE DI TERAPIA . E' un servizio dedicato ai pazienti presi in carico dalla U.O.C. di Oncologia di Montecchio che ne cura la programmazione.

Il personale del Day Surgery, in base alla disponibilità del chirurgo preposto al posizionamento del PORT A CATH, gestisce l'agenda di prenotazione con aperture e chiusure.

- ✓ Le condizioni dell'assistenza sono le medesime applicate per gli interventi ambulatoriali
- ✓ La dimissione avviene entro la mattinata.

## 6.1 Gestione degli accertamenti svolti nel periodo di post ricovero e consegna dell'esame istologico per le U.O.C. di Chirurgia ed Urologia

I pazienti che sono stati dimessi da un ricovero ordinario e che devono completare gli esami entro trenta giorni dalla dimissione, sono seguiti dal personale della programmazione del day surgery. Gli esami vengono preventivamente richiesti durante il ricovero e gli appuntamenti vengono indicati nella lettera di dimissione. Una volta eseguito l'esame e recuperato il referto si conclude l'iter con una lettera di chiusura del ricovero e della cartella. Alla conclusione del percorso può rendersi necessaria la consegna dell'esame istologico ed invio ad altri servizi (percorso oncologico).

**Fino ad oggi il servizio ha inviato i pazienti che avevano un istologico positivo, fornendo data dell'appuntamento, presso:**

### CONTATTI:

[chirurgia.giornata@aulss8.veneto.it](mailto:chirurgia.giornata@aulss8.veneto.it)

	Recapito telefonico	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Gionedi	Venerdì
Front office	0444/479444	08.00-14.00	08.00-14.00	08.00-14.00	08.00-14.00	08.00-14.00
Attività ambulatoriale multispecialistica	0444/479444 0444/479451 0444/479429 fax 0444/479450	07.00-14.00	07.00-14.00	07.00-14.00	07.00-14.00	07.00-14.00
Programmazione	0444/479451 0444/479429 fax 0444/479450	07.00-14.00	07.00-14.00	07.00-14.00	07.00-14.00	07.00-14.00
Degenza	0444/479227	07.00-20.00	07.00-20.00	07.00-20.00	07.00-20.00	07.00-20.00
Assistenza dopo dimissione	0444/479446	Specialista reperibile	Specialista reperibile	Specialista reperibile	Specialista reperibile	Specialista reperibile
Coordinatrice infermieristico day surgery	0444/479209	08.00-15.42	08.00-15.42	08.00-15.42	08.00-15.42	08.00-15.42