

CITTADINANZATTIVA è



Tribunale per i diritti del malato



Procuratori dei cittadini



Giustizia per i diritti



Scuole di cittadinanza attiva



Coordinamento nazionale associazioni malati cronici



Active citizenship network

IN COLLABORAZIONE CON

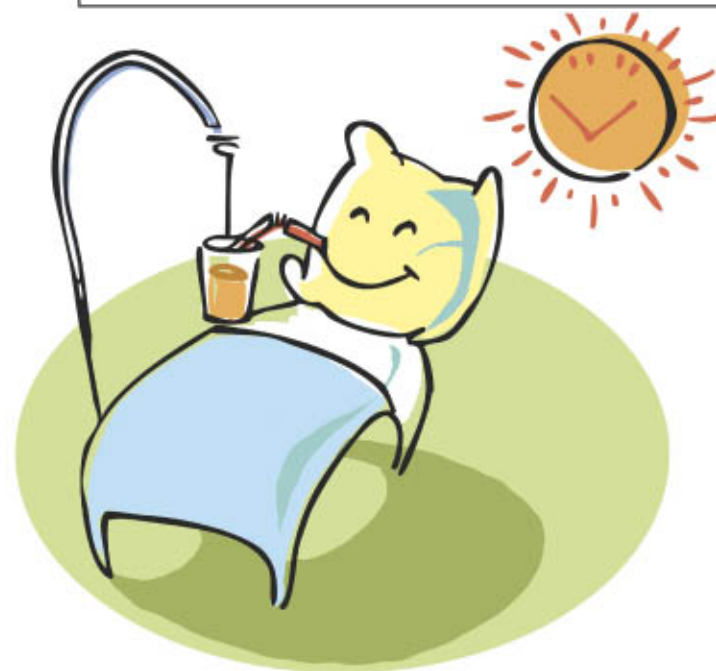
Johnson & Johnson  
MEDICAL SpA

CON IL PATROCINIO DI



Tribunale per i diritti del malato

# Carta della qualità in chirurgia



CITTADINANZATTIVA onlus  
via Flaminia 53, 00196 Roma  
Tel. 06367181 - Fax 0636718333  
[www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it)



# Carta della qualità in chirurgia

**D**all'accoglienza nei reparti, al consenso informato prima di un intervento, dalla sicurezza in sala operatoria fino alle dimissioni dall'ospedale: in tutte le fasi del percorso di un cittadino malato si dovrebbe assicurare massima attenzione alla qualità e alla sicurezza.

*E' proprio questo l'obiettivo della "Carta della qualità in chirurgia", un elenco di impegni che i reparti ospedalieri possono sottoscrivere, per assicurare un servizio sempre migliore ai cittadini nel rispetto del diritto all'informazione, alla sicurezza, all'appropriatezza e all'innovazione.*

*Sono punti fondamentali che fanno di un reparto un'organizzazione capace non solo di curare ma di "prendersi cura" e consentono ai cittadini di essere dei soggetti attivi, consapevoli e capaci di interagire con il personale e la struttura ospedaliera.*

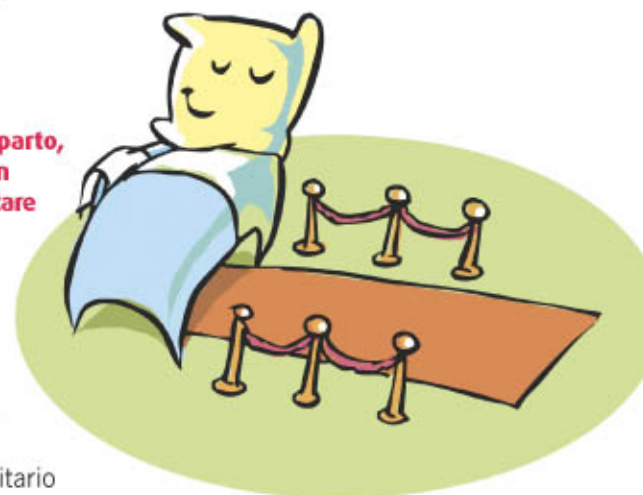
**QUESTO PROGETTO È ISPIRATO AI 14 DIRITTI DELLA "CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO", PROMOSSA DA CITTADINANZATTIVA E RICONOSCIUTA DAL COMITATO ECONOMICO E SOCIALE CON PARERE SUI DIRITTI DEI PAZIENTI (SOC/221), BRUXELLES 26/09/2007.**

AL FINE DI RENDERE ATTUABILI I 14 DIRITTI DELLA CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO QUESTO REPARTO SI IMPEGNA A RISPETTARE QUESTI PRINCIPI:

## ACCOGLIENZA

**Tutti i cittadini quando entrano nel reparto, devono essere accolti, trattati con umanità, messi in condizione di affrontare con serenità la degenza.**

1. Tutto il personale della struttura sanitaria, al di là del ruolo, si fa carico dei bisogni del paziente ricoverato e si impegna ad aiutare lui e i suoi cari.
2. Il paziente e i visitatori si impegnano a rispettare gli operatori e a utilizzare correttamente la struttura.
3. All'accettazione il personale sanitario accoglie il paziente, gli consegna un opuscolo informativo e, ove presente, la Carta dei servizi, gli fornisce le informazioni sul funzionamento del reparto e lo accompagna nella stanza dove sarà ricoverato.
4. L'operatore che accompagna il paziente gli mostra la stanza di degenza, fornendo le istruzioni necessarie per utilizzare il letto, gli arredi, il bagno, le luci, il sistema di chiamata dell'infermiere e, se sono presenti, altri oggetti di comfort come telefono e televisore.
5. Se il paziente non è stato ricoverato in urgenza, la prima visita del medico viene effettuata al massimo entro 8 ore.
6. I visitatori che accedono devono rispettare gli orari di visita previsti. Qualora il paziente esprima particolari e specifiche esigenze, l'orario può essere adeguato.
7. È possibile per il paziente scegliere tra diversi menù, tenendo conto delle esigenze alimentari legate allo stato di salute o alla propria religione.
8. La segnaletica per l'individuazione dei percorsi è chiaramente visibile, facile da ca-



pire e scritta in diverse lingue, al fine di orientare al meglio il paziente che accede nel reparto.

9. La sala d'attesa è uno spazio confortevole che consente la sosta al paziente e ai visitatori e, pertanto, deve rispettare adeguati standard igienici: è necessario affiggere nei luoghi di attesa le tabelle di registrazione dei turni di pulizia per renderle disponibili ai cittadini.

10. È a disposizione di ogni paziente una bacheca informativa, o un luogo dedicato e sempre accessibile, in cui si possono trovare notizie utili per fruire di tutti i servizi e far fronte ad eventuali emergenze (ad esempio: elenco dei medici e operatori del reparto; orari di visita; orari dei pasti; numeri di telefono dei servizi interni alla struttura sanitaria, come servizio sociale, direzione infermieristica, servizio di sicurezza, servizio religioso, urp; indirizzi su associazioni di volontariato e indirizzi utili relativi alla città; opuscoli informativi).

# Carta della qualità in chirurgia

## INFORMAZIONI

**Tutti i cittadini devono essere ben informati, per instaurare un corretto rapporto medico-paziente ed essere coinvolti nel percorso di cura**

**11.** Tutto il personale del reparto si impegna a comunicare con il paziente in modo cortese, chiaro e comprensibile.

**12.** Tutto il personale ascolta le esigenze che i pazienti riferiscono durante la degenza e si impegna a soddisfarle, nonché a personalizzare la cura nei limiti imposti dalla patologia presentata.

**13.** Durante la degenza il paziente può consultare la propria cartella clinica, facendone richiesta al medico responsabile.

**14.** Il medico e l'infermiere, durante il primo colloquio con il paziente, avranno cura di informarsi su:

a. eventuali allergie a farmaci, alimenti o altro

b. assunzione di terapia ed eventuali altre abitudini farmacologiche

**15.** Il medico informa il paziente sugli esami stru-

mentali da eseguire e sulla possibilità di effettuare alcuni di essi in anestesia illustrando i vantaggi e gli eventuali rischi connessi.

**16.** L'infermiere informa il paziente sul comportamento da adottare prima, durante e dopo un esame strumentale o una visita specialistica.

**17.** Prima dell'intervento chirurgico il paziente è informato sul tipo di inter-

vento proposto, sulle modalità di esecuzione dello stesso, sulle eventuali alternative terapeutiche, sulle possibili complicazioni e rischi, sul decorso post-operatorio prevedibile e sulla gestione del dolore.

## ORGANIZZAZIONE

**Tutti i cittadini devono trovare un reparto ben organizzato affinché sia garantita la migliore qualità delle cure possibile**

**18.** Periodicamente tutti i medici, gli infermieri e l'altro personale sanitario, come fisioterapisti, dietisti e tecnici del reparto, partecipano a una riunione sul coordinamento delle attività per migliorare il rapporto con il paziente e la qualità delle cure.

**19.** Durante la visita medica e ogni altra pratica assistenziale gli operatori sanitari garantiscono la riservatezza e adottano tutti gli accorgimenti per favorirla.

**20.** Durante la degenza ogni paziente ha un medico di riferimento che lo ascolta, lo informa e lo accompagna, insieme agli infermieri, nel suo percorso di cura. Il paziente ha a disposizione un tutor tra il personale parasanitario a cui rivolgersi in caso di richiesta di informazioni, segnalazioni o denuncia del mancato rispetto di quanto enunciato nella presente Carta della qualità in chirurgia.

**21.** Gli operatori sanitari misurano e registrano il dolore nella cartella clinica.

**22.** Sono in atto protocolli e procedure per la prevenzione e la gestione dei rischi clinici.



## CONSENSO INFORMATO

**Tutti i cittadini devono essere coinvolti nelle decisioni mediche che li riguardano ed essere considerati parti attive del loro percorso di cura**

**23.** Ogni cittadino ricoverato, almeno ventiquattro ore prima della preparazione dell'intervento al quale dovrà sottoporsi, firma il consenso informato.

**24.** Il modulo del consenso contiene informazioni dettagliate su diagnosi, natura e scopo del trattamento proposto, alternative di cura, complicanze possibili, prognosi statisticamente attesa in caso di intervento o di un suo eventuale rifiuto.

**25.** Il paziente può in ogni momento richiedere eventuali chiarimenti e consultare, se lo desidera, i familiari.

**26.** Il modulo del consenso indica il giorno, l'ora, le modalità, i tempi e le tecniche del trattamento proposto.

**27.** Il modulo del consenso è firmato con-

giuntamente dal medico e dal paziente. Può essere firmato anche da un terzo, indicato dal paziente, a garanzia della piena comprensione di quanto comunicato.

**28.** Nel modulo è prevista la possibilità di revocare il consenso, in ogni momento, prima di sottoporsi al trattamento.

**29.** Prima di sottoporsi all'intervento il paziente ha un colloquio con l'anestesista che fornisce tutte le informazioni circa la tipologia di anestesia e concorda con il paziente quella più appropriata all'intervento.

**30.** Anche per l'anestesia il paziente firma, congiuntamente all'anestesista, il consenso informato, almeno ventiquattro ore prima dell'intervento chirurgico.

**31.** L'anestesista informa il paziente sulla terapia del dolore che gli verrà somministrata nel decorso postoperatorio e la prescrive nella cartella clinica.



# Carta della qualità in chirurgia

## SICUREZZA E IGIENE

**Tutti i cittadini devono essere protetti da eventuali rischi causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi**

**32.** Si adottano delle misure per garantire la prevenzione delle cadute accidentali: i letti sono dotati di spondine, il personale segnala con apposito cartello se il pavimento è bagnato, nelle stanze di degenza e su tutti i percorsi esiste una luce notturna di orientamento.

**33.** Sono in atto misure per prevenire l'insorgenza di infezioni ospedaliere: protocolli e procedure per la prevenzione e periodici monitoraggi ne verificano il rispetto. Il personale sanitario mantiene una corretta igiene, indossa divise e camici puliti, si lava le mani prima di ogni prestazione assistenziale e usa eventuali dispositivi, come mascherina e guanti, quando le condizioni cliniche lo richiedono.

**34.** Se il paziente necessita di particolare protezione, all'ingresso della stanza di degenza saranno affisse le norme comportamentali che gli operatori ed eventuali visitatori devono osservare.

**35.** Si utilizza materiale monouso nei casi previsti da normative e linee guida e in applicazione della Nota del Ministero del 1° aprile 2005 se ne garantisce il corretto utilizzo.

**36.** La biancheria sporca segue un percorso diverso rispetto a quella pulita.

**37.** Gli infermieri somministrano la terapia e sorvegliano il paziente, monitorando i parametri vitali come la pressione arteriosa, la frequenza cardiaca e respiratoria, la temperatura corporea.

**38.** Nel caso di rischio di lesioni da decubito gli infermieri adottano il protocollo di prevenzione, assicurando i presidi antidecubito previsti dallo stesso.

**39.** Se il paziente giunge al ricovero con lesioni da decubito, o queste compaiono durante la degenza, gli infermieri le annotano nella cartella clinica e adottano il protocollo per il loro trattamento assicurando le medicazioni previste.

**40.** In sala operatoria sono in atto procedure che accompagnano il paziente fin dall'ingresso, garan-

do la sua identificazione, indicando la parte da trattare, assicurando il controllo della strumentazione e delle garze all'inizio e alla fine dell'intervento, il monitoraggio nella fase di risveglio e il ritorno al reparto di provenienza.

**41.** Il paziente operato rimane in ambiente sicuro all'interno della sala operatoria, fino al momento in cui l'anestesista ne decide il riaccompagnamento alla stanza di degenza.

**42.** All'uscita dalla sala operatoria, gli infermieri, i chirurghi e l'anestesista compilano la scheda che contiene la descrizione di quanto eseguito, le istruzioni comportamentali e le prescrizioni farmacologiche per i colleghi del reparto, al fine di garantire la continuità assistenziale.

**43.** Nella sala operatoria gli operatori utilizzano l'apposito abbigliamento e non escono dalla stessa con l'abbigliamento operatorio.

**44.** È garantito il divieto di fumo per tutti, operatori, pazienti e visitatori.

**45.** Qualora il paziente abbia oggetti di valore, il reparto si impegna ad una adeguata custodia.

**46.** Cartelli scritti in più lingue indicano le uscite di sicurezza e le norme di comportamento da seguire in caso di emergenza.



## INNOVAZIONE

**Tutti i cittadini devono poter contare su una struttura che garantisca l'aggiornamento del personale e l'utilizzo di tecniche innovative per migliorare la qualità di vita e delle cure.**

**47.** Tutto il personale del reparto segue iniziative di aggiornamento per mantenere ed aumentare le abilità professionali ed acquisire quelle richieste dalle nuove tecnologie.

**48.** Per ogni intervento viene garantita la tecnica chirurgica o il dispositivo medico più appropriata secondo gli studi di evidenza scientifica. In questa struttura si garantisce l'utilizzo dei macchinari e della strumentazione chirurgica più innovativa allo stato dell'arte, nel pieno rispetto del diritto dei cittadini di usufruire delle cure adeguate secondo gli attuali standard di innovazione tecnologica, sia in regime ospedaliero, che in assistenza domiciliare.

**49.** Al fine di migliorare le prestazioni chirurgiche utilizzando le nuove tecnologie è prevista la creazione di una Commissione che, almeno una volta all'anno, si riunisce per valutare l'adeguatezza delle dotazioni.



## DIMISSIONI

**Ogni cittadino, al momento delle dimissioni, deve ottenere tutte le informazioni necessarie ad affrontare meglio il rientro a casa**

**50.** All'atto della dimissione il paziente riceve una scheda di dimissione che riporta la diagnosi, la terapia praticata, il decorso, le indicazioni mediche e infermieristiche e i comportamenti da adottare. La scheda contiene anche i nomi e i recapiti telefonici degli operatori di riferimento a cui rivolgersi in caso di necessità.

**51.** Se il paziente ha necessità di continuare la terapia a domicilio, il medico fornisce la prescrizione su ricetta rosa e gli infermieri del reparto gli consegnano quanto necessario per la prosecuzione della cura.

**52.** All'atto delle dimissioni il paziente riceve il calendario delle visite di controllo già prenotate, con l'indicazione del luogo, i numeri di telefono di riferimento ed eventuali nomi di responsabili medici ed infermieristici.

**53.** Se il paziente dimesso ha necessità o lo richiede, viene accompagnato all'uscita della struttura e aiutato a raggiungere il mezzo di trasporto.

**54.** È presente una cassetta, o comunque un luogo dedicato, che garantisca l'anonimato, per la raccolta dei suggerimenti e dei reclami.