

*“A provocare un sorriso
è quasi sempre un altro
sorriso”.*

- Anonimo -

Indice

IL RICOVERO.....	pag.	5
Il corredo personale	pag.	6
La vita in reparto	pag.	7
I pasti	pag.	8
Gli orari di visita	pag.	9
Presenze fuori orario	pag.	10
L'assistenza religiosa	pag.	12
Diritti e doveri del paziente	pag.	13
LA DIMISSIONE	pag.	19
Dimissioni protette.....	pag.	20
Richiesta di documentazione clinica	pag.	23
Servizi utili	pag.	24
Ufficio Relazioni Esterne	pag.	26
Compilazione del questionario di gradimento.....	pag.	28

IL RICOVERO

Il momento del ricovero in ospedale è l'accoglienza in reparto. Nel giorno stabilito per il ricovero dopo essersi recato in reparto all'orario concordato, verrà accolto dalla caposala o dall'infermiere di turno che La accompagnerà al letto a Lei riservato. All'infermiere che La accompagnerà in camera dovrà fornire alcune informazioni:

- numero di tessera sanitaria
- data di nascita
- recapito telefonico dei Suoi familiari
- eventuali allergie a farmaci, a mezzi di contrasto, ad elementi o altro
- se è portatore di protesi (dentiera, pace maker o altro)
- eventuali malattie concomitanti a quella che ha determinato l'attuale ricovero e le eventuali positività al virus (per esempio, quello dell'epatite o dell'HIV)
- eventuali terapie in corso: è opportuno avere con sé i nominativi dei farmaci che si assumono o ai quali si è allergici.

Le ricordiamo che è necessario avere con sé la documentazione clinica precedente inerente la malattia per la quale viene ricoverato (esami, copie di cartelle cliniche di ricoveri precedenti, specie se di altri ospedali, radiografie o altro) o relativa ad altre malattie importanti da cui è affetto.

Il personale del reparto si occupa di formalizzare il ricovero anche in termini amministrativi: Le verrà quindi chiesto di fornire anche alcune informazioni di tipo anagrafico-statistico.

L'Ufficio Accettazione Amministrativa, ubicato al piano terra del padiglione B, raccoglie le schede relative ai ricoveri, pervenute dai reparti, e rilascia certificati di ricovero o di dimissioni da esibirsi come giustificazione al datore di lavoro o per gli altri usi consentiti.

L'ufficio è aperto ogni giorno ferialmente dalle ore 8.00 alle ore 17.00 ed il sabato dalle ore 8.30 alle ore 11.00.

Il corredo personale

Per la degenza occorre portare con sé alcuni effetti personali:

- pigiama o camicie da notte possibilmente abbottonate sul davanti e con maniche ampie
- biancheria intima (canottiere, mutande, calze di cotone)
- pantofole
- vestaglia
- asciugamani
- il necessario per l'igiene personale (sapone, meglio se liquido, spazzolino, dentifricio, pettine, carta igienica, rasoi, assorbenti)
- posate, bicchiere, tovaglioli
- spina "magic" per apparecchiature elettriche (ad esempio il rasoio)

E' consentito l'uso del telefono cellulare per brevi conversazioni, nel rispetto delle esigenze di tutti e salvo diversa indicazione del personale sanitario.

E' consigliabile far riportare a casa dai familiari gli abiti non indispensabili; suggeriamo, inoltre, di non portare oggetti di valore, non tenere grosse somme di denaro e non lasciare incustoditi portafogli ed altri oggetti.

Il personale di reparto non si assume responsabilità circa il furto o lo smarrimento di tali beni.

Nel deprecabile caso di furto è possibile sporgere denuncia presso il **posto di polizia** situato vicino al Pronto Soccorso (piano terreno del padiglione A).

L'ufficiale di Pubblica Sicurezza è presente tutti i giorni.

La vita in reparto

Le nostre attività, rivolte a darLe la migliore assistenza possibile, iniziano di prima mattina. Durante la mattinata, o al più tardi nel primo pomeriggio, eseguirà tutti gli esami che Le sono stati prescritti e programmati per la giornata o l'eventuale intervento chirurgico. Inoltre, nel corso della mattinata passeranno i medici per la visita: La preghiamo pertanto di non allontanarsi, se non per essere accompagnato dal personale di assistenza in altri servizi o reparti, per visite o esami. Segnali sempre al personale un Suo eventuale allontanamento dal reparto.

Gli interventi chirurgici ed alcune indagini diagnostiche richiedono una preparazione da effettuarsi il giorno precedente; Le chiediamo di seguire scrupolosamente le indicazioni degli infermieri, al fine di poterne garantire una corretta esecuzione.

Per alcuni esami ed interventi chirurgici Le verrà chiesto un consenso scritto: sappia che, prima di firmare, ha diritto di ricevere dai medici tutti i chiarimenti e le spiegazioni che ritiene necessari.

In ogni reparto, Lei e i Suoi familiari potrete sempre ottenere informazioni sul Suo stato di salute: in molti reparti è affisso l'orario di ricevimento dei medici o possono essere chieste indicazioni in proposito al personale infermieristico.

Non è invece possibile ottenere informazioni telefoniche sul Suo stato di salute.

In genere non è possibile ricevere o fare telefonate attraverso i telefoni del reparto: se ha una reale necessità può, comunque, rivolgersi al personale infermieristico di turno.

In tutti i locali dell'Azienda vige il divieto di fumare.

È tassativamente vietato collocare oggetti di qualsiasi tipo sui davanzali interni ed esterni delle finestre.

Le ricordiamo, infine, che insieme a Lei ci sono molte altre persone ricoverate: La invitiamo quindi a non creare disturbo, specialmente dopo le ore 21.00.

I pasti

I pasti vengono ordinati presso la cucina ospedaliera il giorno precedente, sulla base del menù esposto nelle camere o presentato dal personale di reparto, che prenderà nota delle Sue scelte.

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

- **ore 8.15 colazione**
- **ore 12.00 pranzo**
- **ore 18.30 cena**

Se per motivi religiosi o ideologici non Le fosse consentito assumere alcuni alimenti La preghiamo di comunicarlo al personale di reparto.

La scelta dei cibi deve essere compatibile con gli eventuali regimi dietetici che Le saranno prescritti nel corso della degenza e con l'osservanza di un eventuale digiuno per motivi diagnostici.

La caposala o gli infermieri Le daranno tutte le spiegazioni necessarie per ogni eventualità.

L'Azienda Ospedaliera fornisce l'acqua minerale e gli alimenti per la prima colazione (biscotti, fette biscottate, marmellata o miele).

Non è prevista la somministrazione del vitto ai familiari che La assistono.

Costituiscono un'unica eccezione le persone che assistono i bambini ricoverati nel reparto di Pediatria e nel reparto di Otorinolaringoiatria, che possono richiedere alla caposala o al personale infermieristico di consumare un pasto presso la mensa del personale ospedaliero.

Gli orari di visita

Le visite dei familiari o amici sono consentite tutti i giorni, nei seguenti orari:

- dalle ore 12.30 alle ore 14.00
- dalle ore 19.00 alle ore 20.00

È indispensabile attenersi rigorosamente all'orario indicato dal regolamento.

Non è consentito l'accesso ai bambini di età inferiore ai 12 anni.

Al Suo letto non possono sostare più di due persone per volta, soprattutto per tutelare la Sua tranquillità.

È opportuno che anche le persone che vengono a farLe visita osservino un comportamento adeguato.

Si consiglia pertanto:

- di parlare a bassa voce durante la conversazione
- di evitare l'affollamento nelle camere di degenza
- di non sedersi sui letti, siano essi liberi od occupati
- di non appoggiare borse o indumenti sui letti
- di non utilizzare i servizi igienici delle camere di degenza
- di evitare di tenere fiori in camera perché possono creare disagi (profumi intensi, allergie, inquinamento ambientale); Le raccomandiamo, quindi, di farli portare a casa appena possibile.

I medici e gli infermieri sono autorizzati a pretendere che i visitatori lascino il reparto al termine dell'orario di visita, se non sono provvisti di permesso per trattenersi fuori orario, o che escano momentaneamente dalla Sua camera per consentire di praticare cure o atti assistenziali a Lei o ai Suoi compagni di stanza.

Presenze fuori orario

L'assistenza è garantita dalla presenza costante nei reparti di infermieri professionali.

Se tuttavia desidera una persona accanto a Lei, lo segnali agli infermieri o alla caposala; essi valuteranno, insieme al medico, se sia possibile consentire la presenza di una persona al di fuori dell'orario di visita.

In questo caso verrà rilasciato un permesso in triplice copia rinnovabile al bisogno.

Se la persona che La assiste è un Suo familiare non è necessaria alcuna formalità.

Il permesso per l'assistenza oltre l'orario di visita può essere concesso anche:

- a persone che ricevono compensi per la presenza in ospedale, purché comprese nella lista approvata dalla Direzione Sanitaria; questa lista è esposta in ogni reparto e contiene i nominativi delle persone, il loro recapito telefonico, il compenso che viene richiesto.

Il personale del reparto non è autorizzato a contattare le persone a Suo nome né a suggerirLe alcun nominativo.

E' Suo diritto farsi rilasciare ricevuta per i compensi percepiti dalle persone che La assisteranno;

- a operatori di agenzie che prestano servizi assistenziali, purché riconosciute dall'Azienda Ospedaliera;
- ad associazioni di volontari, purché riconosciute dall'Azienda Ospedaliera, in particolare all'associazione "**Volontari della Notte**".

Questa associazione ha lo scopo di garantire un'assistenza notturna gratuita a coloro che necessitano di un'assistenza continua ma non possono contare sulla presenza di familiari e non hanno mezzi finanziari per permettersi un'assistenza retribuita. Per richiedere la presenza di un volontario di questa associazione ci si può rivolgere al personale infermieristico o alla Direzione Sanitaria - **Servizio Sociale Ospedaliero**.

In quasi tutti i reparti presta la sua opera anche l'**Associazione Volontari Ospedalieri (A.V.O)**, (sede della Segreteria A.V.O.: primo quadriportico a sinistra dell'ingresso di Corso Mazzini, 18. Tel. 0321-3733465. Orario di apertura: 10.00-12.00, da lunedì a venerdì – il martedì anche dalle 17.00 alle 18.30).

Questa associazione non ha lo scopo di assicurare la presenza costante di un associato al letto di un singolo degente, ma piuttosto di offrire, durante il giorno e in determinate fasce orarie, una presenza amichevole e continua per alleviare la sofferenza, l'isolamento e la noia.

La presenza di volontari può essere utile per far fronte ad alcune necessità materiali soprattutto per coloro che non hanno parenti vicini.

L'assistenza religiosa

L'assistenza religiosa è un Suo diritto quindi, qualunque credo religioso Lei professi, ha diritto di richiedere la presenza di un ministro del Suo culto e di tenere fede, compatibilmente con le Sue condizioni di salute, agli obblighi che comporta la Sua religione.

Per quanto riguarda la religione cattolica, i cappellani della Parrocchia sita all'interno dell'ospedale, in collaborazione con gli altri sacerdoti o laici che li affiancano, garantiscono:

- la celebrazione della Santa Messa: nei giorni feriali alle ore 19.00, nei giorni festivi alle ore 8.45, 11.00 e 19.00; possono eventualmente essere celebrate anche Sante Messe nei reparti;
- visita e colloquio nei reparti di degenza, con amministrazione dei sacramenti;
- disponibilità 24 ore su 24 da parte di un cappellano reperibile in qualsiasi momento tramite la/il caposala o il personale di servizio. Si può incontrare il cappellano anche prima e dopo le funzioni religiose o in altri momenti, su richiesta.

Esiste un **Ufficio Parrocchiale** (sede: primo quadriportico a sinistra dell'ingresso di Corso Mazzini, 18) aperto da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 10.00; vi è presente un dipendente parrocchiale laico.

Se pratica una fede religiosa diversa da quella Cristiana Cattolica sulla base delle Sue richieste ed indicazioni, siamo comunque in grado, attraverso i caposala dei reparti e la Direzione Sanitaria, di metterLa in contatto con i rappresentanti del Suo culto.

Diritti e doveri del cittadino utente dei servizi sanitari

Esiste un Regolamento dei Diritti e dei Doveri dell'utente ricoverato, riportato nella Carta dei Servizi Sanitari dell'Azienda Ospedaliera.

Le ricordiamo quindi che:

DIRITTI

1. Il cittadino ha diritto ad essere assistito e curato con premura ed attenzione, senza vincoli legati alle condizioni economiche, nel rispetto della dignità umana, delle proprie convinzioni politiche filosofiche e religiose.
2. Ha diritto ad ottenere dalla Azienda Ospedaliera informazioni chiare e precise circa le prestazioni erogate, le modalità di accesso, le condizioni di fruibilità delle stesse.
3. Durante ogni contatto con la struttura sanitaria, ed anche durante la degenza ospedaliera, il cittadino ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome e ad essere interpellato con il "Lei".
Ha inoltre diritto di poter identificare con immediatezza e chiarezza il ruolo e la funzione delle persone che lo hanno in cura e con le quali si rapporta.

4. Il cittadino ha il diritto di ottenere dal sanitario che lo cura, secondo le specifiche competenze di quest'ultimo, informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.
Ha inoltre il diritto di fornire al personale sanitario ogni informazione ritenuta utile circa il proprio stato di salute e gli esiti dei trattamenti ricevuti.
5. Fatti salvi i casi di improrogabile urgenza, nei quali il ritardo possa comportare gravi pericoli per la vita e l'integrità del paziente, il paziente ha diritto di ricevere in modo chiaro e dettagliato ogni notizia che gli permetta di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi.
Le informazioni devono contemplare anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.
In caso di pazienti minori, interdetti o comunque non in grado di esercitare pienamente le proprie facoltà, l'informazione dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente stesso, ai familiari più stretti e a coloro che esercitano potestà tutoria. In caso di trattamenti che abbiano il carattere della sperimentazione, il consenso dovrà risultare da uno specifico documento scritto e controfirmato dal quale emerga in modo esplicito l'informazione fornita, compresa la possibilità per il paziente di interrompere il trattamento stesso.
6. Il cittadino ha diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Nel caso in cui il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente le informazioni dovranno essere fornite ai familiari più stretti e a coloro che esercitano potestà tutoria.

7. Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti e non siano comunicati ad altri senza il proprio consenso. Solo nel caso in cui esista un motivato convincimento sull'inopportunità di un'informazione diretta, il medico potrà rivolgersi ai familiari più stretti.
8. Il cittadino ricoverato ha diritto a mantenere dei propri spazi di vita relazionale e sociale e specificatamente vivere la giornata secondo orari e modalità non troppo diverse da quelle della vita ordinaria; mantenere i contatti con l'esterno attraverso la possibilità di utilizzare il telefono e ricevere visite; ricevere visite per le quali sia garantita la massima riservatezza ed intimità, con la sola limitazione dovuta all'ordinato svolgimento dell'attività sanitaria ed alla necessità di rispettare gli altri ricoverati.
9. Chi accede alle strutture della Azienda Ospedaliera ha diritto a essere reso edotto circa eventuali disservizi o disfunzioni esistenti relativamente alla prestazione richiesta, e comunque deve essere tempestivamente informato circa eventuali variazioni che intercorrano nella programmazione del trattamento.
10. L'utente ha diritto di proporre reclami che devono essere sollecitamente esaminati dagli uffici preposti, ha diritto, inoltre, ad essere tempestivamente informato sull'esito dei reclami stessi. Per il concreto espletamento di tale diritto l'Azienda Ospedaliera ha predisposto uno specifico Regolamento di Pubblica Tutela.

DOVERI

1. Il cittadino che accede alla Azienda Ospedaliera è tenuto, in ogni momento, ad un comportamento responsabile, collaborando con il personale medico, infermieristico, ausiliario, amministrativo e tecnico con cui entra in rapporto, rispettando gli ambienti, le attrezzature, gli arredi in quanto patrimonio comune.
2. L'accesso all' Azienda Ospedaliera presuppone da parte del cittadino un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario operante, indispensabile per un corretto programma terapeutico ed assistenziale. Devono, quindi, essere evitate le richieste di prestazioni non dovute ed anche le richieste volte ad ottenere in tempi e modi scorretti le prestazioni dovute.
3. Gli utenti che utilizzano le strutture dell' Azienda Ospedaliera devono evitare comportamenti che possano creare situazioni di disturbo e disagio ad altri utenti. In particolare per quanto riguarda la degenza ospedaliera è necessario il rispetto della quiete, soprattutto nell'orario di riposo evitando rumori, voci e luci disturbanti e le visite devono essere contenute (nel numero dei presenti) per evitare sovraffollamenti al letto e nei locali di degenza.
4. L'organizzazione della giornata e gli orari di visita sono stabiliti dalla Direzione Sanitaria insieme ai responsabili dei servizi e delle unità operative con la finalità di permettere un efficace svolgimento delle attività di cura e di assistenza. E' pertanto doveroso attenersi a tali indicazioni. In situazioni di particolare necessità possono essere autorizzate visite fuori orario e la presenza di persone di aiuto. Le persone autorizzate dovranno uniformarsi alle regole del reparto e favorire la collaborazione con gli operatori.

5. Per motivi di sicurezza igienico-sanitaria e per evitare impatti emotivi impropri le visite in ospedale dei bambini di età inferiore a 12 anni sono di norma vietate. L'Azienda Ospedaliera si impegna e ricercare ed individuare modalità di accesso "protetto" dei piccoli visitatori con l'intento di favorire la comunicazione fra bambini e familiare o amico malato.
6. I pazienti, ricoverati e non, che si spostano all'interno dell'ospedale devono utilizzare i percorsi ad essi riservati e non intralciare lo svolgimento delle attività.
7. L'utente, pur avendo il diritto di criticare le disposizioni regolamentari emanate, attivando, se ritenuto opportuno, una procedura di reclamo, non può, tuttavia, violare arbitrariamente le disposizioni stesse.
8. Il cittadino deve informare tempestivamente l'Azienda Ospedaliera, tramite i sanitari o gli uffici amministrativi preposti, qualora decida di rinunciare alle cure e alle prestazioni già programmate in modo da evitare sprechi di tempo e di risorse.

LA DIMISSIONE

Quando verrà dimesso dal reparto Le sarà consegnata una lettera di dimissione nella quale sono riportate le più importanti informazioni riguardanti il decorso della Sua malattia e i consigli sulle cure da eseguire a casa.

Dovrà mostrare la lettera al Suo medico di famiglia e conservarla poi accuratamente.

Spesso Le saranno suggeriti controlli da effettuare successivamente e, in alcuni casi, verrà già indicata la data, l'orario e il luogo in cui dovrà eseguire il controllo.

Diversamente potrà prenotarlo telefonicamente presso il **Centro Unificato Prenotazioni (C.U.P)**, telefonando dalle ore 11.00 alle ore 17.00 al numero verde 800 – 22 77 17 o direttamente allo sportello del **Poliambulatorio**, (piano interrato con ingresso da Corso Mazzini) dalle ore 8.00 alle ore 13.00 o allo sportello dell'**Ufficio Accettazione Amministrativa** (piano terreno del padiglione B) dalle 13.00 alle 16.45.

La informiamo che per le visite di controllo, gli esami ematologici o le indagini diagnostiche, inerenti la malattia per la quale è stato ricoverato e da eseguirsi entro 30 giorni dalla dimissione, non occorre l'impegnativa del Suo medico di famiglia.

Se è in grado di muoversi autonomamente per uscire dall'ospedale, i Suoi familiari, presentando la lettera di dimissione all'ingresso carraio, potranno entrare con l'auto all'interno dell'area ospedaliera per il tempo strettamente necessario per permetterLe di lasciare la struttura.

Dimissioni protette

Le situazioni, che possono rendere necessaria l'attivazione delle dimissioni protette, sono le più diverse, sia per le patologie che si presentano sia per le condizioni socio-ambientali. Ci si trova pertanto di fronte a strategie operative differenti, che vanno dalla modulistica per il reperimento degli ausili, all'attivazione di eventuali risorse del territorio, sia sanitarie che sociali, di supporto per il rientro a casa.

Cosa offrono

- ***Prescrizione da parte dello specialista dell'Azienda Ospedaliera di ausili specifici***, ad esempio:
 - letto attrezzato
 - materasso antidecubito
 - ausili specifici mirati ad ottenere la migliore qualità della vita, alla luce delle capacità residue
- ***Attivazione di servizi sanitari a domicilio:***
 - *Assistenza domiciliare integrata (ADI)*
 - *Assistenza infermieristica semplice (AIS)*
 - *Assistenza domiciliare, che fa capo alle "Cure Palliative"*

Scopo dell'Assistenza domiciliare integrata (ADI)

L'ADI permette un collegamento tra i reparti e le strutture territoriali in modo da garantire anche al domicilio la continuità assistenziale al paziente che è bisognoso di cure sanitarie specifiche.

Come si attiva l'ADI

La caposala del reparto di degenza contatta direttamente il servizio ADI dell'Azienda Sanitaria Locale (A.S.L.) per concertarne l'attivazione attraverso il medico di base.

Cosa fornisce l'ADI

Il servizio ADI offre al domicilio del paziente le prestazioni infermieristiche fornendo:

- farmaci (secondo le modalità previste all'interno delle procedure dell'A.S.L.)
- presidi per la prevenzione delle piaghe da decubito e per la gestione a domicilio del paziente (letto attrezzato, materassi antidecubito, ecc.)
- ausili per l'incontinenza
- materiale per le medicazioni
- gestione delle stomie
- gestione dei cateteri vescicali
- prelievi venosi ecc.

Si fa presente che tale servizio viene segnalato all'interno di questo opuscolo per fornire un'informazione completa e nell'ambito della collaborazione interaziendale, ma l'attività ADI e le prestazioni ad essa correlate sono fornite **dall'Azienda Sanitaria Locale di residenza.**

● *Attivazione delle risorse socio-assistenziali*

Quando vi sono bisogni di tipo assistenziale o questi si aggiungono alle esigenze sanitarie:

- il medico del reparto o la/il caposala interpellano il Servizio Sociale Ospedaliero;
- dopo una prima analisi della situazione, l'assistente sociale ospedaliera contatta la rete territoriale di riferimento (servizio sociale del Comune, Consorzio socio-assistenziale dei Comuni Associati ecc.) per valutare l'attivazione delle risorse territoriali eventualmente disponibili (servizio di assistenza domiciliare, servizio mensa, telesoccorso ecc.)

Conclusioni

Le dimissioni protette sono delle dimissioni “concordate e programmate” che garantiscano:

- ai pazienti la continuità assistenziale ed il rientro tutelato al proprio domicilio
- alle famiglie il supporto nella gestione del carico assistenziale.

Servizio sociale ospedaliero

Il Servizio sociale ospedaliero si occupa di alcuni problemi sociali dei cittadini ricoverati in ospedale. Tutti possono rivolgersi al servizio che è ubicato presso la Direzione Sanitaria, secondo cortile porticato entrando dall'ingresso di corso Mazzini.

È opportuno un preventivo appuntamento telefonico:
tel. 0321.373 3 953 – 272.

È attivo, presso l'Azienda Ospedaliera, un **Servizio di Mediazione culturale** (arabo e albanese) dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle 12.00. Tel. 0321 - 373 3 333.

Qualora fosse necessario l'intervento di mediatrici di altre culture o di altre lingue, si prega di contattare il Servizio Sociale ospedaliero.

Richiesta di documentazione clinica

La richiesta di documentazione clinica (cartella clinica, verbale di ricovero, riscontri autoptici, verbali di Pronto Soccorso, esami radiografici in visione) deve essere effettuata:

- con richiesta scritta, presso lo sportello **dell'Ufficio Documentazione Clinica** (secondo cortile porticato, entrando dall'ingresso di Corso Mazzini, lato destro prima di accedere al tunnel che conduce all'area di degenza);
tel. 0321 – 373 3 488; orario di apertura: dalle ore 9.00 alle 12.00, dal lunedì al venerdì;
- o tramite e-mail all'indirizzo: cartelle.cliniche@maggioreosp.novara.it
- oppure inviando un fax al n. 0321 – 373 3 603, con i seguenti dati:
 - dati anagrafici del/la paziente
 - dati relativi al ricovero
 - fotocopia del documento di identità

Il ritiro potrà essere effettuato dopo circa 15/20 giorni dalla data della richiesta presso l'**Ufficio Accettazione Amministrativa** (padiglione B piano terra), dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.30 o tramite spedizione postale.

Il pagamento della fotocopia autenticata avverrà al momento del ritiro che dovrà essere effettuato dall'interessato oppure da persona da lui delegata e varierà in base al numero di fogli di cui si compone il documento: da un minimo di euro 7,75 per 10 fogli ad un massimo di euro 25,82 per oltre 50 fogli.

E' possibile inoltre, previo deposito di una cauzione che vi sarà restituita al momento della riconsegna, avere in visione le radiografie, le T.A.C., le risonanze magnetiche, le angiografie, le ecografie eseguite durante il ricovero: a tal fine potete ricevere informazioni presso l'Ufficio Documentazione Clinica.

Servizi utili

Le segnaliamo alcuni servizi utili a Lei e ai Suoi familiari.

Telefoni pubblici

Sono disponibili telefoni pubblici:

- presso il Pronto Soccorso,
- nell'atrio dell'Ufficio Accettazione Amministrativa (dove si trova anche un distributore di schede telefoniche),
- all'esterno dell'ingresso del padiglione B,
- in quasi ogni reparto.

In alcuni reparti (Traumatologia, Radioterapia) è disponibile un telefono mobile che consente di telefonare anche se non ci si può alzare dal letto.

Punto di ristoro

E' ubicato al piano interrato del padiglione D, sotto la chiesa ed è aperto dalle 7.30 alle 19.45.

Oltre al bar offre la possibilità di acquistare generi alimentari, articoli per l'igiene personale, biancheria e articoli da regalo.

Sono inoltre disponibili distributori automatici di bevande e generi alimentari in diversi punti dei vari padiglioni:

- sotterraneo del padiglione C,
- ingresso reparto di Ortopedia e Traumatologia padiglione D, dal lato del punto di ristoro,
- corridoio del Centro di Rianimazione, piano terra, lato padiglione A

Pagamento ticket

Si effettua:

- presso l'Ufficio Accettazione Amministrativa (piano terra del padiglione B), con orario dalle 8.00 alle 16.30, dal lunedì al venerdì;
- presso lo sportello bancario (all'ingresso di Corso Mazzini), con orario 8.00 – 12.00, dal lunedì al venerdì.

Edicola

E' posta alla testa del padiglione B ed è aperta:
dalle 6.45 alle 14.00 e dalle 16.45 alle 19.30 dal lunedì al venerdì
e dalle 6.45 alle 13.00 il sabato e la domenica.
Fornisce anche schede telefoniche e ricariche per i cellulari.

Chiesa

Si trova nel padiglione D, è ben visibile e vi si accede attraverso una scalinata.

E' aperta con orario continuato dalle ore 7.30 alle ore 19.30.

L'**Ufficio Parrocchiale**, sito nel cortiletto adiacente al primo quadriportico, a sinistra dell'ingresso di Corso Mazzini, è aperto dalle ore 9.00 alle ore 10.00, dal lunedì al venerdì.

Banca

Un'agenzia della Banca Popolare di Novara si trova a sinistra dell'ingresso di Corso Mazzini.

E' dotata di uno **sportello Bancomat** collocato nel primo quadriportico a sinistra dell'ingresso.

Cassetta postale

E' posta presso il padiglione D, ingresso del reparto di Ortopedia e Traumatologia.

U.R.E.

UFFICIO RELAZIONI ESTERNE

per conoscere, informarsi, suggerire

Per qualsiasi segnalazione e/o reclamo potrà rivolgersi in primo luogo al/alla *caposala e al Direttore del reparto.*

Per problemi che non riesce a risolvere seguendo questa procedura, potrà prendere contatto con *l'Ufficio Relazioni Esterne dell'Azienda Ospedaliera.*

Cos'è

L'Ufficio Relazioni Esterne è un ufficio creato per facilitare la comunicazione fra i cittadini e l'Azienda Ospedaliera.

E' lo strumento attraverso il quale l'Azienda riconosce e valorizza il diritto del cittadino all'informazione, all'ascolto e alla risposta.

Ha come obiettivo il miglioramento della qualità dei servizi sanitari con la collaborazione degli utenti.

Che cosa fa

Compito dell'Ufficio Relazioni Esterne è informarla sulle attività ed i servizi dell'Azienda, ascoltare le Sue richieste o suggerimenti e raccogliere segnalazioni di disservizi e reclami.

Può rivolgersi all'ufficio:

- per essere facilitato nell'accesso ai servizi dell'Azienda,
- per conoscere i Suoi diritti,
- per segnalare un problema, fare un reclamo o una proposta.

Dov'è

È situato nel cortile porticato all'ingresso di Corso Mazzini n. 18, segnalato da apposito cartello.

Come contattare l'Ufficio Relazioni Esterne

Ci si può recare direttamente in ufficio nell'orario di apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00

mercoledì orario continuato dalle 8.30 alle 17.00.

Si può telefonare al numero: 0321- 373 3 900

Inviare un fax al numero: 0321- 373 3 708

o una e-mail all'indirizzo: urp@maggioreosp.novara.it

Compilazione del questionario di gradimento

Gentile Signora, egregio Signore,

per aiutarci a migliorare l'assistenza nel nostro ospedale, gradiremmo avere il Suo giudizio sulla qualità del servizio ottenuto durante l'esperienza di ricovero.

Prima della dimissione, Le chiediamo quindi di prestarci per pochi minuti la Sua attenzione per segnalarci gli aspetti positivi e negativi, compilando **il questionario che trova allegato a questa Guida** in modo libero e sincero, sbarrando la casella accanto all'espressione che meglio esprime la Sua opinione.

Il questionario è volontario, anonimo e non deve essere firmato.

Al termine della compilazione **potrà inserirlo nell'apposita cassetta presente in reparto** o consegnarlo in busta chiusa al/alla caposala o al personale A.V.O. (Associazione Volontari Ospedalieri), che provvederanno a trasmetterlo all'Ufficio Relazioni Esterne, per l'elaborazione dei giudizi espressi.

Le Sue opinioni ci permetteranno di correggere le eventuali disfunzioni.

Più numerose saranno le risposte al questionario tanto più sarà possibile migliorare il servizio offerto.

La ringraziamo anticipatamente per la disponibilità e la cortese collaborazione.

NOTA BENE

L'iniziativa si avvale della collaborazione del personale sanitario ospedaliero, del personale dell'Ufficio Relazioni Esterne e dell'Associazione di volontariato per la tutela dei diritti del malato che è direttamente coinvolta anche nelle operazioni di elaborazione dei risultati dell'indagine, a garanzia della trasparenza e correttezza dell'indagine stessa.

Per i piccoli pazienti ricoverati nei reparti di Pediatria Medica, Chirurgia pediatrica e Otorinolaringoiatria, il questionario può essere compilato dai genitori.



Azienda Ospedaliera “Maggiore della Carità” di Novara

SEDE CENTRALE: C.so Mazzini, 18 - Novara - Tel. centralino n. 0321.3731

INGRESSI:

- **Portineria Centrale** (esclusivamente pedonale)
Corso Mazzini, 18 - Orario: 6,30-21,30
- **Portineria di Largo Bellini**
(pedonale e porta carraia) - Orario: 6,00-22,00
- **Portineria del D.E.A. - Pronto Soccorso**
B.do M. d'Azeglio
Orario continuato (diurno/notturno)
- **Portineria di Via Solaroli**
(pedonale e porta carraia)
Accesso alla camera mortuaria
Orario: 8,00-17,30 (sabato e domenica: 8,00-16,00)
- **Ingresso Poliambulatorio**
Corso Mazzini, adiacente al numero civico 24
Orario: 8,00-17,00

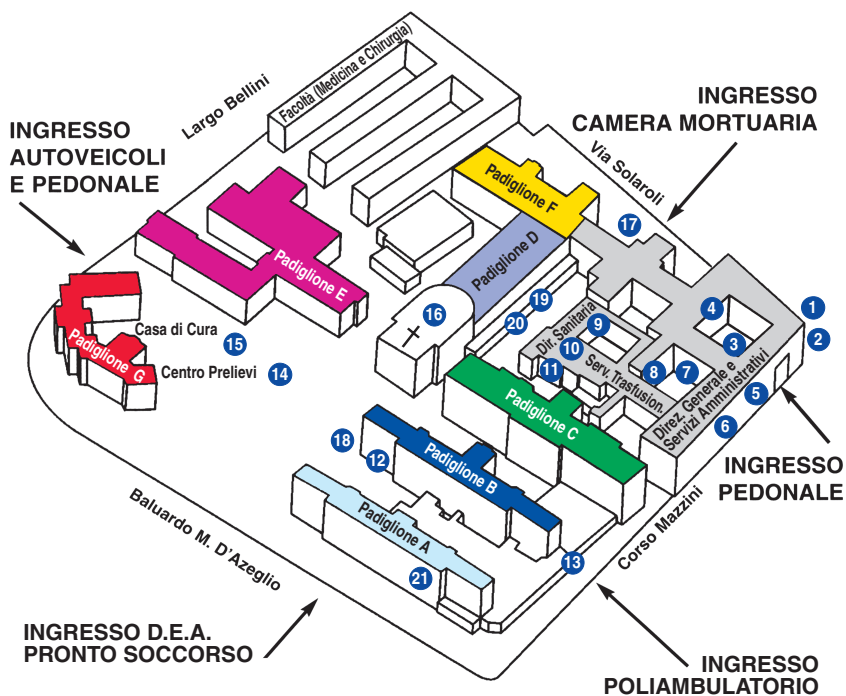
SEDE STACCATA: V.le Piazza d'Armi, 1 - Novara - Tel. centralino n. 0321.3731

INGRESSI:

- **Portineria** (pedonale e porta carraia)
Viale Piazza d'Armi, 1
Orario: 7,00-20,30 (porta carraia: 6,00-22,00)

Azienda Ospedaliera "Maggiore della Carità" di Novara

MAPPA DELLA SEDE CENTRALE



LEGENDA*

- | | |
|--|---------------------------------------|
| ① DIREZIONE GENERALE | ⑪ UFFICIO DOCUMENTAZIONE CLINICA |
| ② UFFICI AMMINISTRATIVI | ⑫ UFFICIO ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA |
| ③ UFFICIO RELAZIONI ESTERNE (U.R.E.) | ⑬ POLIAMBULATORIO |
| ④ AULA MAGNA | ⑭ CENTRO PRELIEVI |
| ⑤ SPORTELLO TESORERIA PAGAMENTO TICKET | ⑮ CASA DI CURA |
| ⑥ SPORTELLO BANCOMAT | ⑯ CHIESA CATTOLICA |
| ⑦ UFFICIO PARROCCHIALE | ⑰ CAMERA MORTUARIA - CAPPELLA |
| ⑧ SEGRETERIA ASS. VOLONTARI OSPEDALIERI (A.V.O.) | ⑱ EDICOLA |
| ⑨ DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO | ⑲ CASSETTA POSTALE |
| ⑩ SERVIZIO SOCIALE OSPEDALIERO | ⑳ PUNTO DI RISTORO |
| | ㉑ UFFICIO DI POLIZIA |

REGIONE PIEMONTE



Azienda Ospedaliera
“Maggiore della Carità”
di Novara

ESSERE RICOVERATI IN OSPEDALE

*Informazioni utili
per vivere sereni il ricovero*

A CURA DELL'UFFICIO INFERMIERISTICO DEI CAPOSALA E DELL'UFFICIO RELAZIONI ESTERNE