

**CARTA  
DELLA  
QUALITÀ  
IN  
MEDICINA  
INTERNA**



**SOSTIENICI, NON LASCIARE I TUOI DIRITTI SOLO SULLA CARTA.**



Dall'accoglienza nei reparti fino alle dimissioni dall'ospedale: in tutte le fasi del percorso di un cittadino malato si dovrebbe assicurare massima attenzione alla qualità ed alla sicurezza.

È proprio questo l'obiettivo della "Carta della Qualità in medicina interna", un elenco di impegni che i reparti ospedalieri volontariamente decidono di sottoscrivere, per avviare un processo di miglioramento volto ad assicurare un servizio sempre migliore ai cittadini, nel rispetto del diritto all'informazione, alla sicurezza, all'appropriatezza, all'innovazione.

Per aderire alla Carta non è richiesto ai reparti di possedere e rispettare tutti i 48 punti all'atto della sottoscrizione, ma di impegnarsi a farlo nel tempo.

Non si tratta quindi dell'attribuzione e del riconoscimento di un bollino di qualità per il reparto, ma piuttosto un impegno concreto che la struttura si assume nei confronti dei cittadini.

Sono 7 i principi 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.

# A L 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 GENTILEZZA ED AFFABILITÀ, MESSI IN CONDIZIONE DI AFFRONTARE CON LA MAGGIORE SERENITÀ POSSIBILE 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 accoglie 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 3 ore.
6. I visitatori che accedono devono rispettare gli orari di visita previsti e adottare un comportamento che garantisca la privacy e la tranquillità degli altri pazienti ricoverati, così come le esigenze organizzative del reparto. Qualora il paziente esprima particolari e specifiche esigenze, l'orario può essere modificato in modo adeguato.
7. La presenza di familiari e assistenti alla persona, anche in orario notturno, è concordata con il caposala.
8. È possibile per il paziente scegliere tra diversi menù, tenendo conto delle esigenze alimentari legate allo stato di salute o alla propria religione.
9. La segnaletica per l'individuazione dei percorsi è chiaramente visibile, facile da capire e scritta in diverse lingue, al fine di orientare al meglio il paziente che accede nel reparto.
10. 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 degli ambienti del reparto, per renderle disponibili ai cittadini.
11. È a disposizione dei pazienti 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 a determinate esigenze (ad esempio: elenco dei medici e operatori del reparto; orari di visita e dei pasti; numeri di telefono di servizi interni alla struttura sanitaria, come servizio sociale, servizio di sicurezza, servizio religioso, Ufficio Relazioni con il Pubblico; indirizzi di associazioni di volontariato e cooperative certificate o autorizzate di assistenza alla persona presenti sul territorio o eventuali registri comunali di badanti; opuscoli informativi).

QUESTO REPARTO RISPETTA I PUNTI \_\_\_\_\_

A TAL FINE PROMUOVE: \_\_\_\_\_

## INFORMAZIONI

TUTTI I CITTADINI DEVONO ESSERE ADEGUATAMENTE INFORMATI, AL FINE DI INSTAURARE UN CORRETTO RAPPORTO MEDICO/INFERMIERE-PAZIENTE ED ESSERE COINVOLTI NEL PERCORSO DI CURA.

12. Tutto il personale del reparto si impegna a comunicare con il paziente in modo cortese, chiaro e comprensibile.
13. Tutto il personale ascolta le esigenze che i pazienti riferiscono durante la degenza e si attiva per quanto possibile a soddisfarle, nonché a personalizzare la cura nei limiti imposti dalla patologia presentata.
14. Durante la degenza il paziente può consultare la propria cartella clinica, facendone richiesta al medico responsabile.
15. 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. principali abitudini e stili di vita, oltre che comportamenti alimentari
  - c. assunzione di precedenti terapie ed eventuali altre abitudini terapeutiche e farmacologiche.
16. Il medico informa il paziente circa gli esami strumentali da eseguire e l'eventuale possibilità di effettuare alcuni di essi in maniera indolore illustrando i vantaggi e gli eventuali rischi connessi.
17. L'infermiere informa il paziente sul comportamento da adottare prima, durante e dopo un esame strumentale o una visita specialistica.
18. Prima di ogni eventuale prestazione invasiva il paziente è informato sul tipo di prestazione proposta, sulle modalità di esecuzione della stessa, sulle eventuali alternative terapeutiche, sulle possibili complicazioni e rischi, sul decorso prevedibile e sulla gestione del dolore.

QUESTO REPARTO RISPETTA I PUNTI \_\_\_\_\_

A TAL FINE PROMUOVE: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## CONSENSO INFORMATO

TUTTI I CITTADINI DEVONO ESSERE COINVOLTI NELLE DECISIONI MEDICHE CHE LI RIGUARDANO ED ESSERE CONSIDERATI PARTE ATTIVA DEL LORO PERCORSO DI CURA.

19. La procedura di consenso garantisce informazioni dettagliate su diagnosi, tecniche, natura e scopo della prestazione proposta, alternative diagnostiche e di cura, complicanze possibili, prognosi statisticamente attesa anche in caso di un suo eventuale rifiuto.
20. Il paziente può in ogni momento richiedere eventuali chiarimenti e consultare, se lo desidera, i familiari.
21. Il consenso sottoscritto indica il giorno, l'ora, le modalità, i tempi e le tecniche del trattamento proposto. È firmato congiuntamente dal medico e dal paziente. Può essere firmato anche da un soggetto terzo, indicato dal paziente, a garanzia della piena comprensione di quanto comunicato.

22. È prevista la possibilità di revocare il consenso, in ogni momento, prima di sottoporsi al trattamento.
23. In caso di manifesta incapacità di intendere o stato di incoscienza del paziente, il medico, secondo i principi di scienza e coscienza, coinvolge i familiari stretti del malato circa le procedure diagnostiche-terapeutiche utili da attivare.

QUESTO REPARTO RISPETTA I PUNTI \_\_\_\_\_

A TAL FINE PROMUOVE: - \_\_\_\_\_

## ORGANIZZAZIONE

TUTTI I CITTADINI DEVONO TROVARE UN REPARTO BEN ORGANIZZATO AFFINCHÉ SIA GARANTITA LA MIGLIORE QUALITÀ DELLE CURE POSSIBILE.

24. Almeno due volte l'anno medici, infermieri, personale sanitario e non sanitario del reparto, partecipano ad una riunione sul coordinamento delle attività per migliorare il rapporto con il paziente e la qualità delle cure.
25. Durante la visita medica e ogni altra pratica assistenziale gli operatori sanitari garantiscono la riservatezza e adottano tutti gli accorgimenti per favorirla.
26. Durante la degenza il reparto indica per ogni paziente un medico di riferimento che lo ascolta, o informa e l'accompagna, insieme agli infermieri, nel suo percorso di cura; individua inoltre un operatore sanitario di riferimento a cui rivolgersi in caso di richiesta di informazioni, segnalazioni o denuncia del mancato rispetto di quanto enunciato nella presente **Carta della Qualità**.
27. Durante la visita medica e ogni altra pratica assistenziale gli operatori sanitari garantiscono la riservatezza e adottano tutti gli accorgimenti per favorirla.
28. Il paziente che ha necessità di svolgere prestazioni fuori reparto, viene accompagnato e ricondotto nella sua stanza di degenza. In caso di trasferimento il personale informa i familiari e indica dove si trova.
29. Sono in atto protocolli e procedure per la prevenzione e la gestione dei rischi clinici (ad esempio scheda unica di terapia, raccomandazioni ministeriali, etc...).

QUESTO REPARTO RISPETTA I PUNTI \_\_\_\_\_

A TAL FINE PROMUOVE: - \_\_\_\_\_

# SICUREZZA E IGIENE

TUTTI I CITTADINI DEVONO ESSERE PROTETTI DA EVENTUALI RISCHI CAUSATI DAL CATTIVO FUNZIONAMENTO DELLE STRUTTURE E DEI SERVIZI.

30. Vengono adottate tutte le misure per garantire la prevenzione delle cadute accidentali: 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.
31. 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 dispositivi, come mascherina e guanti, quando le condizioni cliniche lo richiedono.
32. Se il paziente necessita di particolare protezione, è garantito il rispetto di specifiche norme comportamentali da osservare. I responsabili del reparto assicurano adeguata informazione per tutto il personale e per gli eventuali visitatori.
33. 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.
34. La biancheria sporca segue un percorso diverso rispetto a quella pulita.
35. Gli infermieri somministrano la terapia e sorvegliano il paziente; in relazione alle condizioni cliniche monitorano i parametri vitali come la pressione arteriosa, la frequenza cardiaca e respiratoria, la temperatura corporea. In casi specifici sono monitorate anche la diuresi e la saturazione di ossigeno.
36. Nel caso di rischio di lesioni da decubito gli infermieri adottano il protocollo di prevenzione, assicurando i presidi antidecubito previsti dallo stesso.
37. 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.
38. È garantito il divieto di fumo per tutti, operatori, pazienti e visitatori.
39. Qualora il paziente abbia oggetti di valore, il reparto si impegna ad una adeguata custodia.
40. Cartelli scritti in più lingue indicano le uscite di sicurezza e le norme di comportamento da seguire in caso di emergenza.

QUESTO REPARTO RISPETTA I PUNTI \_\_\_\_\_

A TAL FINE PROMUOVE: \_\_\_\_\_

## INNOVAZIONE

TUTTI I CITTADINI DEVONO ESSERE PROTETTI DA EVENTUALI RISCHI CAUSATI DAL CATTIVO FUNZIONAMENTO DELLE STRUTTURE E DEI SERVIZI.

41. Tutto il personale del reparto segue iniziative di aggiornamento per mantenere ed aumentare le abilità professionali ed acquisire quelle richieste dalle nuove tecnologie.
42. Per ogni prestazione viene garantita la tecnica o il dispositivo più appropriato secondo gli studi di evidenza scientifica. Nella struttura si garantisce l'utilizzo delle attrezzature e della strumentazione più aggiornate, 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 ambito ambulatoriale.

QUESTO REPARTO RISPETTA I PUNTI \_\_\_\_\_

A TAL FINE PROMUOVE: \_\_\_\_\_

## DIMISSIONI

OGNI CITTADINO, AL MOMENTO DELLA DIMISSIONE, DEVE OTTENERE TUTTE LE INFORMAZIONI NECESSARIE AD AFFRONTARE AL MEGLIO IL RIENTRO A CASA, SECONDO MODALITÀ CHE ASSICURINO UNA ADEGUATA CONTINUITÀ ASSISTENZIALE.

43. È garantito l'istituto della continuità assistenziale in accordo con il medico curante.
44. All'atto della dimissione il paziente riceve una dettagliata 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.
45. Se il paziente ha necessità di continuare la terapia a domicilio, il medico fornisce le indicazioni del caso ed esegue gli eventuali adempimenti per la fornitura dei farmaci da parte della farmacia ospedaliera. Gli infermieri del reparto consegnano quanto necessario per assicurare la prosecuzione della cura.
46. All'atto delle dimissioni il paziente riceve il calendario delle visite di controllo già programmate, con l'indicazione del luogo, i numeri di telefono di riferimento ed eventuali nomi di responsabili medici ed infermieristici.
47. Se il paziente dimesso ha necessità particolari o lo richiede, il personale del reparto si attiva per facilitare il raggiungimento del proprio domicilio.
48. È presente una cassetta, o comunque un luogo dedicato, che garantisca l'anonimato, per la raccolta dei suggerimenti e dei reclami.

QUESTO REPARTO RISPETTA I PUNTI \_\_\_\_\_

A TAL FINE PROMUOVE: \_\_\_\_\_



**IL TRIBUNALE PER I DIRITTI DEL MALATO (TDM)**  
è un'iniziativa di Cittadinanzattiva, nata nel 1980  
allo scopo di tutelare e promuovere i diritti del cittadino  
nell'ambito dei servizi sanitari e assistenziali.  
Per saperne di più sul Tribunale per i diritti del malato  
visita il sito [www.tribunaledirittimalato.it](http://www.tribunaledirittimalato.it)

Per saperne di più sul progetto della  
Carta della qualità in medicina interna visita il sito  
[www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it)

**Il progetto è stato realizzato da:**



**Con il Patrocinio di:**

