

CARTA DEI SERVIZI



**Policlinico
San Pietro**

Gruppo San Donato

Ed. Ottobre 2023

Sistema Sanitario



Regione
Lombardia

grupposandonato.it

Questa Carta dei Servizi ha lo scopo di illustrare brevemente la nostra struttura per aiutare i cittadini a conoscerci, a rendere più comprensibili e accessibili i nostri servizi, più gradevole il soggiorno e più garantiti i diritti.

Indice

4	Principi Fondamentali dell'Istituto
5	Mission e Obiettivi
6	Principi Fondamentali
8	Diritti del paziente
9	La Struttura
10	Regole per i degenti
11	Visite ai degenti
12	Unità Operative e Servizi
13	Tipologia ricoveri
14	Prenotazioni e Accettazioni ricoveri
15	Ospitalità
16	Dimissioni del paziente
17	Servizi Ambulatoriali
18	Prestazioni strumentali e visite
19	Modalità di prenotazione visite ambulatoriali
20	Modalità di accettazione visite ambulatoriali
22	Anatomia Patologica
24	Standard di Qualità e Servizi
25	Certificazioni di Qualità
29	Miglioramento della Qualità
30	Accoglienza e comfort
31	Guida ai Servizi
33	Altri Servizi
34	Come raggiungerci

A modern, multi-level staircase with glass railings and marble steps. The stairs are made of light-colored marble and are set against a white wall. The railings are made of clear glass panels held together by metal brackets and a polished metal handrail. The ceiling is white with recessed lighting. In the background, a person in a white coat is visible on an upper level. The overall atmosphere is clean and professional.

Principi Fondamentali dell'Istituto

Mission e Obiettivi

La Mission del **Policlinico San Pietro** è sintetizzata in quattro obiettivi fondamentali:

1. **Appropriatezza delle cure**
2. **Personalizzazione e umanizzazione dei rapporti assistenziali**
3. **Efficacia dei processi organizzativi**
4. **Innovazione tecnologica**

Il **Policlinico San Pietro** svolge la propria funzione sin dal 1963 su un territorio che va dalla periferia ovest di Bergamo fino a Lecco e comprende l'Isola Bergamasca e la Valle Imagna, al servizio di una popolazione di oltre 150.000 abitanti.

Il **Policlinico San Pietro** fa parte del Gruppo San Donato, un network della salute ben radicato sul territorio lombardo. Un Ospedale che si inserisce a pieno titolo nella rete della Sanità bergamasca e che, attraverso la razionalizzazione delle risorse, assicura lo "stato di salute" sancito dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), che persegue la finalità di condurre i malati a riacquistare la salute sia sotto l'aspetto fisico che psichico e relazionale.

La finalità primaria è l'erogazione di prestazioni di ricovero e cura delle specialità mediche e di quelle chirurgiche presenti, sia in regime di ricovero ordinario che di day-hospital/day-surgery e ambulatoriale, di prestazioni specialistiche ambulatoriali, di diagnostica per immagini e di diagnostica di laboratorio in regime di convenzione con il **Servizio Sanitario Nazionale**.

Gli standard di qualità garantiti dal **Policlinico San Pietro** con impegno e controllo costante hanno consentito alla struttura l'Accreditamento al SSN secondo le nuove norme in materia di organizzazione sanitaria sancite dalla Regione Lombardia oltre che l'ottenimento della Certificazione di Qualità secondo le norme **ISO 9001:2015**.

Principi Fondamentali

Il paziente accede in Ospedale al fine di recuperare il proprio stato di salute: deve essere accolto in modo di ridurre il divario tra il comfort, le abitudini di casa propria e l'ambiente ospedaliero. Egli deve pertanto essere messo nella condizione di poter scegliere liberamente e al di fuori di ogni costrizione materiale e morale, percependo la qualità del servizio a tutti i livelli.

I principi fondamentali ai quali il **Policlinico San Pietro** si ispira sono quelli di:



Eguaglianza

Ogni persona ricoverata in Ospedale ha il diritto di ricevere le cure mediche più appropriate senza alcuna discriminazione di età, sesso, razza, religione, nazionalità e di condizione sociale.



Imparzialità

Il personale dipendente dell'Azienda Ospedaliera non deve favorire nessun paziente ricoverato in Ospedale in merito ad interessi di qualsiasi natura.



Continuità

I medici operanti nell'Ospedale hanno il dovere di assicurare al paziente ricoverato la continuità delle cure, fino al recupero del normale stato di benessere fisico e psichico.



Diritto di scelta

Il paziente dev'essere informato di tutte le azioni diagnostiche e terapeutiche che si intendono compiere e ha il diritto di prendere liberamente decisioni riguardo alle cure proposte dai sanitari.

La persona ricoverata può richiedere, in qualsiasi momento della degenza, il parere di un altro medico di sua fiducia in merito al proprio stato di malattia ed alle cure eventualmente da praticarsi.





Riservatezza

Tutti coloro che operano nell'Ospedale sono tenuti al segreto professionale su ogni fatto coinvolgente i degenti e di cui vengano a conoscenza nello svolgimento dell'attività.



Partecipazione

I cittadini possono partecipare ai programmi intrapresi dalle Aziende Sanitarie e dagli organismi di volontariato per favorire l'adeguamento delle strutture ospedaliere e delle prestazioni sanitarie alle esigenze dei cittadini stessi.



Efficacia ed efficienza

Il raggiungimento di sempre migliori condizioni di salute deve essere perseguito con un utilizzo ottimale delle risorse messe a disposizione per la cura dei pazienti.



Diritti e doveri dei cittadini

I doveri e le norme di civile convivenza sono fondamentali per assicurare una corretta collaborazione con il personale medico e infermieristico.



Diritti del paziente

Ogni paziente del Policlinico San Pietro ha diritto:

- ad essere **assistito e curato** in modo appropriato e continuativo grazie alle più avanzate conoscenze scientifiche e con l'impiego delle migliori tecnologie;
- al **rispetto** della dignità e delle convinzioni personali senza alcuna discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, condizione sociale ed opinioni politiche;
- a ricevere le **necessarie informazioni** per partecipare in modo attivo e consapevole al percorso di diagnosi e cura. Le informazioni devono riguardare le condizioni di salute, i benefici attesi e gli eventuali rischi del trattamento proposto nonché delle possibili alternative. Il paziente deve essere informato sulle possibili conseguenze del rifiuto totale e parziale delle cure proposte, di cui si assume la responsabilità, e sulle alternative terapeutiche;
- il consenso informato è previsto prima dell'esecuzione di interventi chirurgici, procedimenti anestesiológicos, procedure invasive, esami con l'utilizzo di mezzi di contrasto, trasfusioni di sangue ed emoderivati, prelievo per il test dell'HIV, trattamenti chemioterapici, partecipazione a sperimentazioni cliniche;
- al **rispetto della riservatezza** nello svolgimento di prestazioni mediche ed assistenziali e nel trattamento dei dati personali;
- il paziente ha il diritto di vietare la divulgazione del ricovero e di informazioni sul suo stato di salute a persone diverse da quelle da lui stesso indicate;
- ad una appropriata **valutazione e gestione del dolore**.



La Struttura



Regole per i degenti

La vita, in una comunità particolare quale l'Ospedale, esige **regole di comportamento ben definite**, indispensabili per migliorare la convivenza e per favorire la somministrazione delle cure.

La **tranquillità** è un bene di tutti, ecco perché si deve evitare di infastidire, in qualsiasi modo, gli altri ricoverati.

Ogni volta che il paziente desidera allontanarsi dal reparto, deve informare preventivamente il personale sanitario tramite richiesta scritta.

Ai sensi della Legge 16 gennaio 2003, n. 3, è **vietato fumare** in tutto l'Ospedale.

È inoltre vietato, per evitare danni a terzi, gettare qualsivoglia oggetto, anche di carta, dalle finestre, così come è opportuno non mettere nulla sui davanzali, in particolare vasi e bottiglie.

Si raccomanda, infine, di **custodire attentamente i propri effetti personali**.



**Si ricorda che è vietato
fumare in tutto l'Ospedale.**



Visite ai degenti

Le visite ai degenti da parte di familiari e conoscenti sono ammesse quotidianamente nel rispetto degli orari previsti.

(Si prega di consultare l'addendum alla carta dei servizi per eventuali variazioni dovute alla pandemia da Covid19)

- I **pazienti pediatrici** hanno diritto alla presenza di un **familiare** che li assista nell'arco delle 24 ore;
- L'accesso alla **Terapia Intensiva ed all'Unità Coronarica** è consentito ad un solo visitatore per paziente. Sono concesse deroghe in casi particolari, ma è necessaria l'**autorizzazione del medico di Unità Operativa**. Chi desidera essere informato sullo stato di salute di un familiare ricoverato può essere ricevuto dal medico curante, in rispetto del Regolamento europeo-GDPR 2016/679, dal lunedì al venerdì dalle ore 13.00 alle ore 14.00 e dalle ore 18.00 alle ore 19.00, oppure in orari comunicati al paziente all'atto dell'ingresso in reparto



ORARI DI VISITA

Dalle ore 14.00 alle ore 15.00 e dalle ore 19.00 alle ore 20.00, tutti i giorni, da lunedì a domenica.

Unità coronarica e Terapia intensiva

Tutti i giorni, da lunedì a domenica dalle 17:00 alle 18:00



Unità Operative

UNITÀ OPERATIVA

Cardiologia e unità coronarica

Chirurgia generale

- Chirurgia plastica
- Chirurgia bariatrica

Medicina generale

- Oncologia

Neurologia

Oculistica

Ortopedia - Traumatologia

OPRAM - Ortopedia Protesica Robotica

Avanzata Mininvasiva

Ostetricia - Ginecologia - P.M.A.

Otorinolaringoiatria

Pediatria - Neonatologia

Recupero e rieducazione funzionale

Terapia intensiva

Urologia

SERVIZI

Dialisi

Fisioterapia

Laboratorio analisi e anatomia patologica

Pronto Soccorso

Radiologia e diagnostica per immagini

Radioterapia

Sala operatoria

RESPONSABILE

Dott. P. Peci

Dott. M. Ciocca Vasino

Dott. M. Marino

Dott. P.P. Cutolo

Dott. G. Colloredo

Dott. P. Salvini

Dott. C. Ferrante

Dott. L. Belotti

Prof. M. Bigoni

Dott. M. Massaro

Dott. R. Brembilla

Dott. M. Papalia

Dott. A. Kantar e Dott. C. Lovati

Dott. D. Buffoli

Dott. A. Alborghetti

Dott. F. Greco

RESPONSABILE

Dott.ssa M. A. Riva

Dott. D. Buffoli

Dott. G. Beretta

Dott. P. Serboli

Dott. A. Castoldi

Dott. C. Italia

Dott. A. Alborghetti



Tipologia ricoveri

RICOVERI D'URGENZA E D'EMERGENZA

Il pronto soccorso attivo 24 ore su 24 assicura:

- Il primo accertamento diagnostico e clinico, sia strumentale sia di laboratorio;
- Gli interventi terapeutici e diagnostici d'urgenza;
- Gli interventi necessari alla stabilizzazione del paziente;
- Il trasporto protetto nei casi in cui il ricovero non sia possibile e siano necessarie cure presso altri istituti.

Tutte le prestazioni urgenti sono erogate dal Pronto Soccorso secondo la normativa vigente.

RICOVERI ORDINARI

Il ricovero ordinario, cioè per patologie non urgenti, può essere richiesto dal medico di base, dallo specialista o dal medico di guardia territoriale, di concerto con il paziente.

Dopo la valutazione del medico circa la reale necessità del ricovero, la proposta viene presentata all'Ufficio Prenotazione Ricoveri per l'inserimento nelle apposite liste d'attesa.

Al momento del ricovero il paziente si presenta, munito della necessaria documentazione, all'Ufficio Accettazione Ricoveri.

RICOVERO IN DAY-HOSPITAL O DAY-SURGERY-AMBULATORIALE

Per alcune patologie mediche e chirurgiche non urgenti è possibile programmare ricoveri in regime di day hospital o day surgery.

L'indicazione a questo tipo di ricovero deriva da un'accurata selezione della patologia da parte di specialisti (anestesisti, chirurghi, internisti).

Nel caso in cui i parametri previsti per la dimissione non possano essere rispettati, il day hospital/day surgery viene trasformato in "ricovero ordinario".

Al momento della dimissione, il paziente riceve dal medico indicazioni per i successivi controlli ed un recapito telefonico a cui rivolgersi in caso di necessità.

RICOVERO IN REGIME DI SOLVENZA

Sono possibili ricoveri a pagamento in camere singole con servizio privato per le stesse specialità accreditate con il Servizio Sanitario Nazionale. Per accedere al ricovero a pagamento, è sufficiente una richiesta da parte del medico curante. Le tariffe e le condizioni di pagamento sono contenute negli appositi tariffari presso l'**Ufficio Solventi 035.604425**.

Il paziente che, seppur a conoscenza della possibilità di poter fruire di ricovero tramite il S.S.N., chiede di essere ricoverato in regime privatistico, riceve dal personale addetto tutte le informazioni a riguardo e sottoscrive un apposito modulo in cui dichiara di accettare i vari tariffari che gli sono stati specificatamente indicati e di cui ha preso analitica visione.

Prenotazioni e Accettazioni ricoveri

Per la prenotazione e l'accettazione dei ricoveri programmati l'interessato può:

PRESENTARSI ALLO SPORTELLO

L'Ufficio Prenotazione Ricoveri è a disposizione da lunedì a venerdì dalle ore 08.30 alle ore 16.00.

Lo sportello per le Accettazioni è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 07:45 alle ore 17:30 e il sabato dalle ore 08:00 alle ore 11:50.

CONTATTARE L'UFFICIO

Telefonando al numero 035.604430 dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 17:00 oppure scrivendo all'indirizzo:
ricoveri.psp@grupposandonato.it



Ospitalità

- Le camere di degenza sono previste per un massimo di quattro posti letto.
- Ogni camera è dotata di letti articolati secondo le necessità, tavolini serviletto, sedie, comodini e armadi.
- In ogni camera è predisposto un servizio di chiamata acustico e luminoso.

ORARI DEI PASTI

Prima colazione ore 7.30

Pranzo ore 12.00

Cena ore 18.00

Non è consentito introdurre nei reparti di degenza alimenti e bevande provenienti dall'esterno.

ASSISTENZA RELIGIOSA

- L'assistenza religiosa cattolica è garantita dalla presenza del sacerdote cappellano;
- Il cappellano, inoltre, è a disposizione di tutti i pazienti che ne facciano richiesta;
- A richiesta è possibile organizzare assistenza religiosa per altre confessioni.



Dimissioni del paziente

Quando il periodo di degenza si conclude, il paziente, al momento di lasciare l'Ospedale, riceve la **lettera di dimissione**, nella quale sono indicati: le condizioni del paziente alla dimissione, la diagnosi, gli esami e le procedure eseguite, la terapia effettuata e quella consigliata a domicilio.

È un documento importante che deve essere conservato ed esibito al medico curante, in occasione di eventuali controlli ambulatoriali o per altri ricoveri.

Il paziente che lascia il Policlinico è invitato a compilare il **questionario di soddisfazione** e a deporlo nella casella dedicata presente in ogni reparto; in caso di necessità, può rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico per eventuali chiarimenti.

Dopo le dimissioni, il paziente può chiedere **la copia della cartella clinica**, che verrà rilasciata di norma entro 30 giorni, salvo urgenze.

Per richiederla, dovrà rivolgersi personalmente o incaricare una persona munita di delega scritta all'Ufficio Accettazione Ricoveri compilando il modulo previsto.

La copia della cartella clinica può essere richiesta:

- Inviando una mail a archivio.psp@grupposandonato.it
- Chiamando il numero 035 604214 attivo il lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9:00 alle 13:00
- Su supporto cartaceo presso lo sportello di accettazione ricoveri dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00
- Con spedizione al proprio domicilio
- Su supporto CD
- On-line

In caso di disservizi è possibile rivolgersi, oltre che all'**Ufficio Relazioni con il Pubblico**, alle organizzazioni di tutela dei pazienti, come il Tribunale per i Diritti del Malato o l'Ufficio di Pubblica Tutela.

È sempre opportuno accertarsi di **non aver dimenticato nulla nella stanza** in cui si è stati ricoverati e verificare che sia stata integralmente restituita l'eventuale documentazione clinica personale consegnata all'ingresso in reparto.



A close-up photograph of a doctor in a white lab coat with a stethoscope around their neck. The doctor is sitting at a desk, using a laptop with their left hand and holding a black mobile phone with their right hand. The background is a blurred clinical setting.

Servizi Ambulatoriali

Prestazioni strumentali e visite

CARDIOLOGIA

- Visita specialistica
- Ecocardiocolordoppler-grafia cardiaca
- Elettrocardiogramma
- ECG Holter
- Holter pressorio,
- ECG sotto sforzo
- Controllo pace-maker e defibrillatori

CHIRURGIA GENERALE

- Visita specialistica
- Interventi di piccola chirurgia ambulatoriale
- Medicazioni
- Plastica solo in solvenza

CHIRURGIA VASCOLARE

- Visita Chirurgica Vascolare
- Ecocolor Doppler

DERMATOLOGIA

- Visita Dermatologica
- Crioterapia

ENDOCRINOLOGIA E DIABETOLOGIA

- Visita specialistica

ENDOSCOPIA

- Visita gastroenterologica
- Esofagogastroduodenoscopia
- Colonscopia
- Urea breath test

OSTETRICA E GINECOLOGIA

- Visita specialistica, Colposcopia
- Ecografia ostetrica e ginecologica
- Interventi ostetrico-ginecologici,
- Pap-test
- Esame urodinamico
- Test prevenzione oncogenetica

MEDICINA GENERALE

- Visita internistica, epatologica e reumatologica solo in solvenza

MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE

- Visita specialistica
- Infrarossi
- Ultrasuoni
- Laser terapia
- Massoterapia
- Rieducazione motoria,
- Ionoforesi
- Elettroterapia
- Magnetoterapia
- Diatermia ad onde corte e microonde
- Onde d'urto
- Tecarterapia
- Mesoterapia
- Infiltrazioni
- Riabilitazione pavimento pelvico

RIABILITAZIONE NUTRIZIONALE

- Visita specialistica solo in solvenza
- Calorimetria solo in solvenza

NEFROLOGIA

- Visita specialistica

NEUROLOGIA

- Visita specialistica
- Encefalografia (E.E.G.)
- Elettromiografia (E.M.G.)
- Potenziali evocati
- Polisonnografia

OCULISTICA

- Visita specialistica
- Argon Laser
- Yag Laser
- Angiografie
- piccoli interventi
- Servizio di Ortottica
- OCT

ODONTOSTOMATOLOGIA

- Implantologia
- Igiene e prevenzione
- Estetica dentale
- Trattamento parodontale
- Ortodonzia
- Gnatologia
- Radiologia digitale
- Odontoiatria pediatrica

ONCOLOGIA

- Visita specialistica

ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA

- Visita specialistica
- Ecografia osteoarticolare
- Infiltrazioni
- Visita ortopedica pediatrica
- Ecografie pediatriche
- Screening lussazione congenita

OTORINOLARINGOIATRIA

- Visita specialistica
- Endoscopia
- Otomicroscopia
- Piccoli interventi
- Audiologia – Vestibologia

PNEUMOLOGIA

- Visita specialistica
- Spirometria
- Emogasanalisi
- Broncoscopia

PEDIATRIA

- Visita specialistica
- Test allergologici

PRELIEVI E TAMPONI

- Prelievi materiale biologico
- Prelievi del sangue
- Curve glicemiche

PSICOLOGIA

RADIOLOGIA

- Risonanza Magnetica
- TAC
- Radiografia
- Mammografia
- Defecografia
- Clisma opaco
- Tubi digerenti
- Isterosalpingografie
- Ecografie radiologiche
- Ortopantomografia

Modalità di prenotazione visite ambulatoriali

Per la prenotazione delle visite ambulatoriali l'interessato può:

PRESENTARSI AGLI SPORTELLI

Gli sportelli per le prenotazioni sono attivi
da lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 16.00

TELEFONARE

Numero unico Tel. 035.6225701
dalle ore 09.00 alle ore 17.00

INVIARE UN FAX

Al numero telefonico 035.604360

INVIARE UNA E-MAIL

All'indirizzo: pietro@grupposandonato.it

RECARSI PRESSO I CENTRI DI PRENOTAZIONE ESTERNI

- Comuni
- Farmacie

Elenco dei centri di prenotazione convenzionati reperibile sul sito nella sezione "come prenotare"

PRENOTAZIONE VIA WEB

www.grupposandonato.it

SOLO PER INFORMAZIONI

Centralino

Tel. 035.604111

Modalità di accettazione visite ambulatoriali

DOCUMENTAZIONE NECESSARIA PER LA PRENOTAZIONE E ACCETTAZIONE	PAGAMENTO	RITIRO REFERTAZIONE	CONSULTAZIONE ON-LINE
<ul style="list-style-type: none"> • Prescrizione del medico inviante completa di quesito diagnostico • Carta Regionale dei Servizi Sanitari 	<p>Il pagamento della visita o dell'esame da parte del paziente può essere eseguito al momento della prenotazione, se effettuata allo sportello, oppure il giorno della prestazione prima dell'esecuzione della stessa.</p>	<p>Il ritiro del referto può avvenire in portineria, soltanto dagli interessati o da persone provviste di apposita delega scritta, o a domicilio, mediante richiesta e con rimborso delle relative spese.</p>	<p>Nell'Area Consultazione Referti On-line è possibile accedere ai referti relativi agli esami di Laboratorio Analisi eseguiti presso il Policlinico San Pietro degli Istituti Ospedalieri Bergamaschi.</p> <p>Per accedere all'Area Consultazione Referti On-line è necessario essere in possesso di:</p> <p>Codice utente: il proprio Codice Fiscale</p> <p>Password: comunicata presso le accettazioni dei due Policlinici, è possibile cambiarla ad ogni accesso</p> <p>e per comodità le verrà ricordata via SMS e via e-mail ad ogni disponibilità di referto.</p>



ESAMI ESCLUSI DALLA REFERTAZIONE ON-LINE

Di seguito riportiamo l'elenco degli esami che non possono essere visualizzati online ma ritirabili direttamente presso il Policlinico San Pietro:

- Esami genetici
- Esami che richiedono allegati cartacei
- Esami che prevedono integrazione del ticket

SICUREZZA

Il sistema è realizzato in modo da garantire la massima sicurezza di accesso e di tutela della privacy secondo la normativa vigente. Prevede l'accesso tramite codice utente e password. I dati viaggiano sulla rete criptati, secondo il protocollo SSL (Socket Secure Layer), in modo da garantirne la riservatezza.

Per assistenza o informazioni:

Segreteria laboratorio: dal lunedì al venerdì, dalle 11.00 alle 16.00

Tel. 035.604225

E-mail: laboratorioanalisi.psp@grupposandonato.it

Per accedere all'area consultazione referti on-line collegarsi all'indirizzo

<https://www.grupposandonato.it/strutture/policlinico-san-pietro/referti-online>



Anatomia Patologica

TEMPI DI REFERTAZIONE

Per le prestazioni di anatomia patologica i tempi di refertazione fanno riferimento alla delibera regionale DGR 772 2018 e al successivo decreto 1606/ 2019.

Le singole prestazioni saranno disponibili all'utenza entro i giorni riportati nella tabella sottostante.

TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE	TEMPO MASSIMO DI CONSEGNA GIORNI LAVORATIVI
Esame citologico (Espettorato, urine, ecc.)	10 giorni
Esame cito-istologico da agoaspirazione (Agoaspirato tiroide, linfonodale, mammario, ecc.)	12 giorni
Esame citologico cervico-vaginale (PAP Test, ecc.)	18 giorni
Esame istologico su biopsia (Biopsia gastroduodenale, colon, cutanea, ecc.)	13 giorni
Esame istologico su pezzo operatorio semplice (Asportazione nevi, dermatologia, ecc.)	15 giorni
Esame istologico su pezzo operatorio complesso (Pezzi anatomici da interventi in sala operatoria in regime di ricovero)	23 giorni
Valutazione FISH per patologia tumorale (Colorazioni specifiche eseguite in sede di indagine istologica)	13 giorni
Valutazione di fattori prognostico-predittivi (Indagini specifiche eseguite in sede di esame istologico)	10 giorni
Valutazioni mutazioni in biologia-molecolare (Ricerca di mutazioni di geni su richiesta dello specialista)	13 giorni
Riscontro diagnostico clinico (Esame autoptico)	63 giorni

PRESTAZIONI ESTEMPORANEE

Per le prestazioni estemporanee intraoperatorie i tempi di risposta sono di 30 minuti per *pezzo generico* e di 45 minuti per il *linfonodo sentinella*.

RICHIESTE URGENTI

Le prestazioni di anatomia patologica che possono seguire un percorso di **refertazione urgente** devono essere identificate e segnalate dal chirurgo che invia il materiale e verranno refertate in **48 ore**.

In base al Decreto Reg. 1606/2019 si fa presente che **vengono considerati urgenti** gli esami in cui sono evidenziate, sulla richiesta di esame istologico pervenuta in Sezione, le seguenti condizioni cliniche: anemia di ndd, valori ematochimici indicativi per patologia neoplastica, segnalazione di prelievo da probabile secondarismo o recidiva di malattia tumorale, insufficienza respiratoria, prelievo da lesione sospetta per neoplasia e comunque a seconda del giudizio del clinico/chirurgo dettato dalle condizioni specifiche del singolo paziente (riferimento Legge 24).

Vengono inoltre ritenuti sempre urgenti i casi provenienti dal Reparto di Oncologia e Terapia Intensiva, nonché i prelievi biotipici provenienti dalla Radiologia.





Standard di Qualità e Servizi

Certificazioni di Qualità

Nel mese di Luglio 2009 il Policlinico San Pietro è stato certificato secondo la Norma **UNI EN ISO 9001:2008**.

Questo significa che l'Ente ITALCERT con l'emissione della certificazione n°432 ha riconosciuto che il Policlinico San Pietro dal punto di vista gestionale ed organizzativo è **conforme ai criteri di una norma internazionale**, elaborata da esperti, allo scopo di garantire il miglioramento continuo dei servizi sanitari erogati e rivolti alla persona.

Dopo aver rinnovato la certificazione ogni tre anni, nel 2018 ITALCERT ha certificato il Policlinico San Pietro con la nuova Norma **UNI EN ISO 9001:2015**, confermata nel 2021.

Tale sistema di certificazione ha introdotto alcune novità importanti, come l'obbligo di evidenziare il rischio clinico, medico e legato alla Struttura (Risk Management); delineare l'analisi del contesto in cui si opera; attivare adeguati piani di miglioramento e gestire l'attività per processi.



IL SISTEMA DI CERTIFICAZIONE GARANTISCE CHE

- il personale è **accuratamente selezionato** e viene avviato a programmi di formazione continua;
- tutte le procedure effettuate sono descritte in **documenti ufficiali** affinché tutti gli operatori possano uniformare conoscenze, standardizzare le modalità operative al fine di evitare errori e prevenire rischi potenziali a carico del paziente;
- l'attività del personale sanitario medico e non medico è **conforme a linee guida** e protocolli di provata efficacia e sicurezza;
- il personale medico e infermieristico nello svolgimento delle proprie attività si riferisce a linee guida e protocolli nazionali e internazionali di **comprovata evidenza scientifica**;
- le Unità Operative/Servizi si pongono degli obiettivi, con la costruzione di indicatori di processo e di attività che permettono un controllo ed una valutazione continua dei **livelli di efficienza e efficacia dei processi di diagnosi e cura**;
- vengano istituiti appositi **strumenti di rilevazione delle anomalie** (rapporti di non conformità) e di verifiche ispettive interne da parte di personale preposto al controllo del corretto andamento dell'attività;
- l'Ospedale preveda dei sistemi di rilevazione e valutazione e raccolta della soddisfazione dell'utenza sull'assistenza ricevuta, nonché la possibilità di **esprimere eventuali suggerimenti di miglioramento oppure dei reclami**.



Per perseguire il miglioramento continuo delle proprie prestazioni il Policlinico San Pietro ha deciso di identificare **obiettivi ed indicatori per la misurazione dei propri processi e dei miglioramenti conseguiti**.

A tal proposito di seguito indichiamo alcune delle aree soggette a monitoraggio e misurazioni:

1. CUSTOMER SATISFACTION

- Monitoraggio della compilazione dei questionari di soddisfazione degli utenti e relativo riesame dei giudizi espressi. L'obiettivo che il Policlinico si pone è il miglioramento continuo della **soddisfazione dei degenti**.
- Dal 2019 è stato inoltre attivato un progetto di customer satisfaction con totem "Happy or not". Si tratta di un sistema molto semplice basato sulla scelta di "faccine colorate", dal rosso scuro al verde, a seconda del livello di soddisfazione

2. EFFICIENZA DELLE CURE

- Monitoraggio e cura delle **lesioni da decubito** dei pazienti degenti.
- L'obiettivo che il Policlinico si pone è di formare il personale infermieristico nella cura e prevenzione delle lesioni da decubito in associazione all'attivazione dei presidi adatti alla cura dei pazienti.
- Monitoraggio dell'**appropriatezza delle trasfusioni di sangue** ai pazienti degenti. L'obiettivo che il Policlinico si pone è aumentare l'appropriatezza della trasfusioni monitorando i livelli di Emoglobina dei pazienti prima della trasfusione.
- Monitoraggio e miglioramento del **supporto nutrizionale** dei pazienti. L'obiettivo che il Policlinico si pone è di formare il personale in materia di supporto nutrizionale e di supportare il personale con un servizio dietetico qualificato.
- Monitoraggio e migliorare l'efficienza della **terapia antibiotica** prescritta. L'obiettivo che il Policlinico si pone è di formare il personale in materia di corretta gestione dell'antibiotico terapia attraverso la stesura di linee guida condivise all'interno della struttura e verificarne l'applicazione.

3. EFFICIENZA, APPROPRIATEZZA E GESTIONE DEI RICOVERI

- Monitoraggio delle complicanze post operatorie. L'obiettivo che il Policlinico si pone è di studiare la degenza post operatoria dei pazienti per identificare eventuali problematiche e le relative azioni correttive.

4. FORMAZIONE DEL PERSONALE

- Controllo e verifica della partecipazione del personale sanitario interno ai corsi di aggiornamento Educazione Continua in Medicina (ECM).
- Organizzazione di corsi ECM interni dedicati al personale interno ed esterno.
- Monitoraggio della partecipazione del personale ai corsi organizzati.
- L'obiettivo che il Policlinico si pone è di garantire un formazione costante del proprio personale medico ed infermieristico per garantire l'aggiornamento costante nei diversi ambiti medici ed infermieristici.

5. SICUREZZA DEL PAZIENTE

- Identificare correttamente il paziente
- Migliorare l'efficacia della comunicazione
- Migliorare la sicurezza dei farmaci ad alto rischio
- Garantire l'intervento chirurgico in paziente corretto, con procedura corretta, in parte del corpo corretta
- Ridurre il rischio di infezioni associate all'assistenza sanitaria
- Ridurre il rischio di danno al paziente in seguito a caduta
- L'obiettivo che il Policlinico si pone è di migliorare la sicurezza dei pazienti ricoverati come previsto dagli Obiettivi Internazionali per la Sicurezza del Paziente redatti dall'Organizzazione Mondiale della Sanità.

In aggiunta agli obiettivi rivolti al miglioramento della degenza dei pazienti il Policlinico garantisce ai propri pazienti il diritto di:

6. INFORMAZIONE

Attraverso la:

- completezza dell'informazione sulla degenza attraverso la consegna di una guida all'atto dell'accettazione e di una relazione per il medico curante all'atto della dimissione;
- personalizzazione dell'assistenza per casi particolari (bambini, portatori di handicap, ecc.).

7. RISERVATEZZA

- In adempimento al Regolamento europeo - GDPR 2016/679, attraverso anche la formazione di tutto il personale in materia.

8. PRESENTARE LAMENTELE O ENCOMI

- Per ulteriori informazioni è a disposizione dei cittadini l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.), dove l'utente ha la possibilità di presentare reclami o suggerimenti utili alla struttura per una impostazione organizzativa, strutturale ed assistenziale più vicina alle esigenze dell'utenza.

9. OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITÀ

- L'obiettivo primario del Policlinico San Pietro è fornire ai pazienti le cure in un clima di umanizzazione, considerando come dovere deontologico di tutto il personale Medico, Infermieristico e Tecnico quello di fornire uno standard qualitativo elevato di cure.

Miglioramento della Qualità

I dirigenti clinici e gestionali del **Policlinico San Pietro** collaborano alla stesura e all'attivazione dei programmi per il miglioramento della qualità, identificando le misure per monitorare le strutture, i processi e la soddisfazione dei propri utenti. Le risultanti informazioni sono utilizzate per elaborare i piani che consentono di conseguire il miglioramento della qualità e mantenere i risultati acquisiti nel tempo.

LE PRINCIPALI AREE DI INTERVENTO SONO

- Controllo della sicurezza e dell'affidabilità delle risorse tecnologiche in uso e miglioramento tecnologico continuo;
- Controllo della corretta esecuzione delle attività di indagine, analisi e diagnostica, che costituisce presupposto essenziale per la validità delle terapie adottate;
- Controllo e riduzione delle infezioni ospedaliere;
- Miglioramento dei modi e dei tempi di erogazione delle prestazioni;
- Controllo e miglioramento dell'efficacia dei processi di diagnosi e cura;
- Miglioramento della soddisfazione dell'utente.

Al momento della dimissione, a tutti i pazienti viene consegnato un **Questionario di gradimento dei servizi**, con l'invito ad imbucarlo nelle cassette presenti in ogni reparto, oppure a consegnarlo direttamente al personale.

Le informazioni raccolte verranno inserite in una banca dati, resteranno anonime, e serviranno per l'elaborazione di statistiche atte a valutare la qualità del servizio offerto.

Questo perché desideriamo conoscere l'opinione di chi, per sua scelta o per necessità, viene ricoverato nel nostro Ospedale.

Grazie alle indicazioni dei nostri pazienti sarà possibile il miglioramento di alcuni aspetti critici e la prevenzione di eventuali disservizi concernenti tutto l'iter di ricovero.

Accoglienza e Comfort

L'obiettivo primario del **Policlinico San Pietro** è fornire ai pazienti le cure in un clima di umanizzazione, assicurando, come dovere deontologico di tutto il personale di assistenza, uno standard qualitativo di cure efficienti ed efficaci.

INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Comfort delle camere	Armadio porta abiti Letto con schienale regolabile Camere con bagno
Frequenza pulizie stanze di degenza	Almeno 2 volte al giorno
Frequenza pulizie servizi igienici	Almeno 2 volte al giorno
Informazioni per pazienti e visitatori	All'atto del ricovero viene distribuita, su richiesta, la Carta dei Servizi e la Brochure di Reparto
Accoglienza all'ingresso	Tutti i pazienti sono accolti dal Caposala e ogni operatore è identificato mediante cartellino



Guida ai Servizi

(Si prega di consultare l'addendum alla carta dei servizi per eventuali variazioni dovute alla pandemia da Covid19)



DISTRIBUTORI BEVANDE E SNACK

In ogni piano, escluso il secondo, funzionano distributori automatici di bevande e snack.



CAPPELLA

Al piano terra; per contattare il cappellano rivolgersi al Caposala di reparto.



BANCOMAT

Attivo h24, adiacente al bar al Piano 0.



MENSA

Al piano -1 dell'ospedale si trova la mensa aziendale, cui possono accedere i lavoratori e gli utenti esterni, acquistando il buono pasto presso il Centro Unico di Prenotazione.



NEGOZI

Di ortopedia, di oculistica e di apparecchi acustici.



BAR

Al piano 0, dalle 7:30

Altri Servizi

SERVIZIO OFFERTO	MODALITÀ
Ufficio Relazioni con il Pubblico	da Lunedì a Venerdì, dalle ore 08.30 alle ore 12.30 e dalle ore 13.30 alle ore 17.00
Copia autentica della documentazione sanitaria (cartella clinica, duplicazione di esami radiografici, ecc.)	Disponibile in 30 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta
Trasparenza nei tempi di attesa per le prestazioni ambulatoriali	I tempi di attesa sono pubblicati sul sito del Policlinico San Pietro
Prenotazione visite ed esami	Centri prenotazione con ampio orario di accesso (vedi anche pagina di riferimento), possibilità di prenotazione telefonica, via internet e via fax e attraverso farmacie e Comuni convenzionati



Come raggiungerci

Il Policlinico San Pietro si trova nel comune di Ponte San Pietro (BG), in via C. Forlanini 15 ed è ben servito dai mezzi pubblici.

CON IL TRENO

- Linea ferroviaria Milano - Bergamo, via Carnate, Stazione di Ponte San Pietro. Dalla Stazione dieci minuti a piedi.

CON L'AUTOBUS

- Da Bergamo è attiva la linea 8 con partenza da L.go Porta Nuova e Capolinea al Policlinico.

CON L'AEREO

- Aeroporto di Bergamo Orio al Serio alla stazione Centrale di Bergamo. All'uscita dell'aeroporto servizio navetta Linea 1A ogni 30 minuti. Acquisto biglietto presso Box office Zani viaggi all'interno dell'aeroporto.

CON L'AUTOMOBILE

- Dall'autostrada A4 (Torino - Venezia) si deve prendere l'uscita Capriate San Gervasio e proseguire in direzione Ponte San Pietro. Nelle vicinanze dell'Ospedale c'è a disposizione un'ampia possibilità di parcheggio.
- Dalla strada statale Briantea n°242, uscita Ponte San Pietro.



Policlinico San Pietro
Via Carlo Forlanini 15 - 24036
Ponte San Pietro (BG)



Policlinico San Pietro

 Via Carlo Forlanini 15
24036 Ponte San Pietro (BG)

 Tel: 035.604111

 E-mail: info.psp@grupposandonato.it

 URP: urp.psp@grupposandonato.it

 grupposandonato.it



**Policlinico
San Pietro**

Gruppo San Donato