

3. ACCESSO ALLA DEGENZA IN OSPEDALE

3.1. Accesso ai servizi ospedalieri

3.1.1. Parcheggio

In tutti gli ospedali della provincia erano disponibili all'interno o all'esterno del recinto dei posti auto per i pazienti e i visitatori, non considerati sufficienti per il bacino di utenza della maggior parte degli ospedali provinciali (fanno eccezione Merano e Bressanone).

Tabella 1: Parcheggi disponibili a pagamento e gratuitamente, riservati e non, all'interno ed all'esterno del recinto dell'ospedale – Anno 2003

OSPEDALE	POSTI AUTO	N. POSTI AUTO	
		dentro l'ospedale	fuori dall'ospedale
Bolzano	Posti a pagamento*	460	
	€ 0,50/ora per prime 2 ore; € 0,25/ora success.		
	Posti gratuiti	30	
	per esigenze varie gestiti dalla portineria : es, ritiro pazienti, trasporti sangue e protesi)		
	Posti gratuiti riservati a:		
	- invalidi	8	
	- pazienti con particolari esigenze cliniche	12	
	- familiari di pazienti che richiedono assistenza	**	
	- medici "ospiti"	**	
Merano (Tappeiner)	Posti a pagamento	-	160
	€ 0,50/ora (7.00-20.00); € 1 dalle 20.00 alle 7.00		
	Posti gratuiti riservati a:		
	- pazienti con particolari esigenze cliniche	-	**
	- medici "ospiti" (Coordinatori medici di distretto)	-	6
	- pazienti ricoverati		**
Merano (Laurin)	Posti gratuiti	25	160*
Merano (Böhler)	Posti a pagamento	-	12
	Posti gratuiti riservati a: portatori di handicap	6	-
Silandro	Posti gratuiti*	24	84
	Posti gratuiti riservati a:		
	- invalidi	4	
	- medici "ospiti"	1	
Bressanone	Posti gratuiti	50	50
Vipiteno	Posti gratuiti	63	108
	Posti gratuiti riservati a:		
	- pazienti con particolari esigenze cliniche	3	
	- familiari di pazienti che richiedono assistenza	12	
		6	
Brunico	Posti a pagamento		132
	€ 1,20/ora		
	Posti gratuiti riservati a:		
	- invalidi		5
S. Candido	Posti gratuiti	20	150
	Posti gratuiti riservati a:		
	- invalidi	1	
	- medici "ospiti" e pazienti con particolari esigenze cliniche	2	

* lo stesso parcheggio della struttura "F.Tappeiner"

** secondo necessità

3.1.2. Informazioni generali sull'ospedale

Molto importanti sono gli opuscoli informativi che guidano l'utenza ed i volontari all'uso dei servizi.

Tabella 2: Disponibilità di un opuscolo e/o di un foglio informativo sull'ospedale per tipologia di destinatario e ospedale provinciale (tra parentesi l'anno dell'ultimo aggiornamento) – Anno 2003

destinatari	Bolzano	Merano	Silandro	Bressanone	Vipiteno	Brunico	San Candido
pazienti	Opuscolo e foglio	Opuscolo (2001)	Opuscolo (2002)	Opuscolo (1999)	Opuscolo (1999)	Foglio	Foglio
visitatori	Opuscolo e foglio	-	Opuscolo (2002)	-	-	Foglio	Foglio
volontari	Opuscolo e foglio	-	-	-	-	Foglio	-

Fonte: aziende sanitarie

Tabella 3: Informazioni presenti nell'opuscolo/foglio informativo per i pazienti ricoverati negli ospedali provinciali – Anno 2003

Informazioni per pazienti	Bolzano	Merano	Silandro	Bressanone	Vipiteno	Brunico	S. Candido
Modalità di ricovero	x	x	x	x	x	x	x
Struttura dell'ospedale	x	x	x	x	x	x	x
Struttura della stanza di degenza	x	x	x	x	x		
Condizioni per la degenza dei bambini ricoverati	x	x	x	x	x		
Diritti e doveri del ricoverato	x	x	x			x	x
Possibilità di chiedere un colloquio riservato al medico	x		x		x	x	x
Consenso per intervento operatorio	x		x		x	x	x
Effetti personali da avere con sé durante il ricovero	x	x	x	x	x	x	x
Effetti personali da non avere con sé durante il ricovero	x	x	x	x	x	x	x
Accessibilità alle sale di soggiorno	x	x	x	x	x		
Orari dei pasti	x	x	x	x	x	x	x
Accessibilità alla biblioteca	x				x		
Orari di visita dei familiari	x	x	x	x	x	x	x
Modalità di segnalaz. dei reclami	x	x	x	x	x	x	x
Funzionamento degli sportelli informativi per gli utenti	x	x	x		x		
Modalità di richiesta di certificazioni, della fotocopia della cartella clinica, di radiografie	x	x	x	x	x		
Norme generali di comportamento in caso di emergenza	x	x	x	x	x		
Collocazione e orari di apertura dei servizi commerciali	x	x		x	x	x	x
Accesso al servizio di assist. sociale	x	x		x			
Attività di assistenza religiosa	x	x	x	x	x	x	x
Attività svolta dal volontariato di assistenza	x						
Accesso all'ospedale con mezzi di trasporto pubblici	x	x		x	x		
Responsabili delle unità operative di degenza e dei servizi di diagnosi e cura	x				x		
Divieto di fumare	x	x	x	x	x	x	x
Altro		x*					

*ricovero in classe / uso del cellulare / come orientarsi in ospedale

Fonte: aziende sanitarie

Tabella 4: Punti di distribuzione degli opuscoli/fogli informativi per i pazienti ricoverati negli ospedali provinciali – Anno 2003

Punti di distribuzione	Bolzano	Merano	Silandro	Bressanone	Vipiteno	Brunico	San Candido
Ingresso dell'ospedale	x				x		
Nei singoli reparti	x	x	x	x	x	x	x
Ufficio Relazioni con il Pubblico	x	x		x	x	x	
Distretti	x		x		x		
Ambulatori ospedalieri			x		x	x	x
Medici di base	x				x		
Pediatri di base	x				x		
Centri di degenza	x						

Fonte: aziende sanitarie

Tabella 5: Informazioni presenti nell'opuscolo/foglio informativo per i visitatori dei pazienti ricoverati negli ospedali provinciali – Anno 2003

Informazioni per i visitatori	Bolzano	Silandro	Vipiteno	Brunico	San Candido
struttura dell'ospedale	x	x	x	x	x
struttura della stanza di degenza	x	x	x		
diritti e doveri del ricoverato	x	x		x	x
possibilità di chiedere un colloquio riservato al medico	x	x	x	x	x
effetti personali da avere con sè durante il ricovero	x	x	x	x	x
orari di visita dei familiari	x	x	x	x	x
modalità di segnalazione dei reclami	x	x	x	x	x
funzionamento degli sportelli informativi per gli utenti	x	x	x		
modalità di richiesta di certificazioni, della fotocopia della cartella clinica, di radiografie	x	x	x		
norme generali di comportamento in caso di emergenza	x		x		
collocazione e orari di apertura dei servizi commerciali	x		x	x	
accesso al servizio di assistenza sociale	x				
attività di assistenza religiosa	x	x	x	x	x
attività svolta dal volontariato di assistenza	x				
accesso all'ospedale con mezzi di trasporto pubblici	x		x		
responsabili delle unità operative di degenza e dei servizi di diagnosi e cura	x		x		
divieto di fumare	x	x	x	x	x

Fonte: aziende sanitarie

Tabella 6: Punti di distribuzione degli opuscoli/fogli informativi per i visitatori dei pazienti ricoverati negli ospedali provinciali – Anno 2003

	Bolzano	Silandro	Vipiteno	Brunico	San Candido
Ingresso dell'ospedale	x		x	x	x
Reparti	x	x	x		x
Ufficio Relazioni con il Pubblico	x		x	x	
Distretti	x	x	x		
Ambulatori ospedalieri		x	x	x	
Medici di base	x		x		
Pediatri di base	x		x		
Centri di degenza	x				

Fonte: aziende sanitarie

3.2. Tutela dei soggetti deboli

In alcuni ospedali erano previsti accessi preferenziali per particolari categorie di utenti a specifici servizi, per lo più ai laboratori.

Tabella 7: accessi preferenziali per particolari categorie di utenti a specifici servizi – Anno 2003

Categorie di pazienti	Bolzano			Merano		Bressanone		
	Lab. Microbiologia e virologia	Laboratorio (ospedale)	Lab. Ematologia (ospedale)	Servizio diabetologico (ospedale)	Lab. Ospedale di Merano	Lab. Ospedale di Silandro	Reparto medicina Ospedale di Silandro	Lab. Ospedale di Bressanone
Anziani		x*		x		x		
Donne incinta	x	x		x	x	x		
Disabili	x	x		x	x	x		
Bambini	x	x			x	x		
Assistiti che devono eseguire il dosaggio dei farmaci		x	x				x	
Diabetici che devono iniettarsi l'insulina		x		x				
Assistiti che devono eseguire una curva di carico dopo aver fatto la glicemia basale		x		x				
Assistiti che devono eseguire i profili nella stessa giornata a distanza di alcune ore da un prelievo all'altro		x						
Urgenze per chemioterapia		x						
Pazienti con segni di ipoglicemia				x				

*in funzione delle condizioni fisiche

Fonte: aziende sanitarie

Tranne che a Bressanone e Brunico, nel 2003 veniva applicato il triage infermieristico nel pronto soccorso di tutti gli ospedali provinciali.

Tabella 8: Modalità di applicazione del triage infermieristico negli ospedali provinciali – Anno 2003

	Bolzano	Merano	Silandro	Vipiteno	San Candido
Applicato in modo continuativo	SI	SI	SI	SI	SI (da sett.03)
Utilizzazione di un protocollo scritto	SI	SI	SI	no	no

Fonte: aziende sanitarie

3.3. Partecipazione

3.3.1. Consenso informato scritto

Principale strumento per la tutela della libertà della persona è la espressione da parte del cittadino del proprio consenso alle prestazioni. Nel 1992 il Comitato Nazionale per la Bioetica ha formulato un documento specifico, nel quale vengono richiamati il valore, gli scopi e le modalità di tale procedura (si veda anche la Costituzione della Repubblica Italiana, art. 13, comma 1; art 32,

comma 1 e 2). Va sottolineato che la procedura del consenso si deve basare sulla «informazione» al paziente e non sulla mera richiesta di una firma autorizzativa. Viene quindi posta l'enfasi sulla richiesta scritta di consenso.

Mentre a Merano, Silandro, Brunico, San Candido e Bressanone esisteva la procedura generale di ospedale di richiesta del consenso, a Bolzano, il servizio di Medicina Legale ha emanato delle linee guida che prevedono l'uso di modulistica personalizzata presso ogni reparto.

Tuttavia in nessun ospedale veniva rilevato sistematicamente il numero di consensi ottenuti.

3.3.2. Indagini sulla soddisfazione circa il servizio ricevuto

La conoscenza delle aspettative, delle priorità e del gradimento dei servizi ricevuti da parte dei cittadini fruitori dei servizi costituisce la base per una reale partnership nella gestione della sanità e nell'impegno al miglioramento continuo dei servizi. Da qui l'importanza di promuovere indagini presso gli utenti, i loro familiari, i volontari, ed utilizzare indicazioni e suggerimenti per incrementare insieme l'appropriatezza nell'uso dei servizi, l'efficacia e l'efficienza.

A Merano le indagini hanno riguardato il gradimento dei servizi sanitari da parte dei pazienti degenti ma, i risultati non sono stati ancora elaborati. A Silandro i pazienti coinvolti sono stati 506 durante tutto l'arco dell'anno ed il rapporto finale è stato inviato ai responsabili aziendali e di struttura.

L'indagine presso i pazienti ricoverati negli ospedali di Bressanone e di Vipiteno è durata un trimestre, durante il quale si sono espressi in merito 3.635 utenti a Bressanone e 994 a Vipiteno; il 95% dei ricoverati che hanno risposto si è dichiarato soddisfatto o molto soddisfatto. I risultati sono stati elaborati in un rapporto inviato ai responsabili aziendali e di struttura,

L'azienda di Brunico ha effettuato un'indagine a livello aziendale il cui rapporto è stato inviato ai responsabili di struttura, che a livello ospedaliero; a Brunico e a San Candido è stata effettuata un'indagine sul gradimento dei servizi da parte dei pazienti ricoverati, somministrando il questionario relativo per tutto l'anno; il rapporto elaborato è stato inviato ai responsabili aziendali e

di struttura, in entrambi i casi, anche ai responsabili delle singole unità operative nel caso di San Candido.

3.3.3. Associazioni di volontariato e di tutela dei diritti del cittadino

Presso tutti gli ospedali provinciali esistevano accordi, per lo più non formalizzati, con associazioni di volontariato che assistono particolari categorie di pazienti degenti.

Tabella 9: Esistenza di convenzioni e/o accordi (formalizzati e non) con associazioni di volontariato per l'assistenza ai degenti e con associazioni di tutela dei diritti dei cittadini negli ospedali provinciali – Anno 2003

	Bolzano	Merano	Silandro	Bressanone	Vipiteno	Brunico	S.Candido
AVULSS (assistenza a malati particolarmente bisognosi)	X	x					
AVIS (donatori di sangue)	X	X	x	x		X	X
ADMO (collabora con il centro di immunoematologia e trasfusione)	X						
CARITAS IRIS (assistenza degenti reparto malattie infettive)	x						
San Vincenzo	x						
Alcolisti Anonimi				x		X	x
Patronato INAS				x			
Croce Bianca				X			
Croce Rossa				X			
Lega tumori Alto Adige				x		x	
Parenti e amici di malati psichici						x	
Tribunale dei Diritti del malato	X	x	x				
Centro Tutela consumatori-utenti	x						

Fonte: aziende sanitarie

Alcuni ospedali mettevano inoltre a disposizione delle associazioni un locale all'interno della struttura stessa.

Tabella 10: Messa a disposizione di locali alle associazioni di volontariato per l'assistenza ai degenti ed alle associazioni di tutela dei diritti dei cittadini negli ospedali provinciali – Anno 2003

	Bolzano	Merano	Bressanone	Vipiteno	Brunico	S.Candido
AVIS (donatori di sangue)		x*	x	x		x
Alcolisti Anonimi			x		x	x
Patronato INAS			x			
Croce Bianca			x			
Croce Rossa			x			
Lega Tumori Alto Adige			x			
Parenti e amici di malati psichici					x	
Tribunale dei Diritti del malato	x**					

* per i donatori

** al di fuori dell'ospedale

Fonte: aziende sanitarie

3.4. Qualità della vita in ospedale

3.4.1. Comfort delle stanze di degenza

Caratteristiche importanti delle camere di degenza ai fini del livello di comfort dei cittadini sono:

- * numero di letti per camera
- * dimensione delle camere (mq)
- * disponibilità del bagno in camera o comunque di fruire di bagno privato.

Nel prospetto che segue sono riportati i dati relativi a tali elementi negli ospedali pubblici provinciali.

Tabella 11: Comfort delle camere di degenza negli ospedali provinciali – Anno 2003

	Bolzano	Merano			Silandro	Bressanone	Vipiteno	Brunico	S. Candido	Provincia
		T	B	L						
n. camere con non oltre 2 posti letto	261	182	3	21	25	77	36	30	38	673
n. camere degenza con oltre 4 posti letto	3	-	-	-	-	6	-	-	-	9
n. camere di degenza	400	183	7	21	53	132	52	99	46	993
Superficie (mq) delle camere di degenza	9.258	3.655	238	621	1.154	3.240	1.664	2.778	719	23.327
n. posti letto	904	307	20	40	126	330	120	263	84	2194
n. posti letto in camere con bagno	191	295	-	34	45	198	120	253	12	1.148
n. posti letto in camere senza bagno	713	12	20	6	81	132	-	10	72	1.046
n. camere con non oltre 2 posti letto (*100)/ n. camere di degenza	65,3%	99,5%	42,9%	100%	47,2%	58,3%	69,2%	30,3%	82,6%	67,8%
n. camere degenza con oltre 4 posti letto (*100)/ n. posti letto	0,3%	-	-	-	-	1,8%	-	-	-	0,4%
Superficie (mq) delle camere di degenza/ n. posti letto	9,5	11,9	11,9	15,5	9,2	9,8	13,9	10,6	8,6	10,3
n. posti letto/ n. camere di degenza	2,4	1,7	2,9	1,9	2,4	2,5	2,3	2,7	1,8	2,3

Fonte: aziende sanitarie

La dimensione media delle camere era pari a 23,5 metri quadri per camera e variava a seconda del numero di letti e della presenza o meno del bagno: le camere singole con bagno variavano dai 13 mq (ospedale di S. Candido) ai 20 mq (strutture Tappeiner di Merano e Bressanone); mentre le camere singole senza bagno variavano dai 7 mq (ospedale di Silandro) ai 30 mq (ospedale Böhler di Merano). Per ogni posto letto erano disponibili in media 10,3 metri quadri.

3.4.2. Spazi ricreativi nelle unità operative di Pediatria

La qualità della degenza per i bambini ricoverati in pediatria dipende anche dagli spazi disponibili per la loro ricreazione.

Tabella 12: Spazi ricreativi per bambini, espressi in mq, nelle unità operative di Pediatria degli ospedali pu
provincia - Anno 2003

	Bolzano	Merano	Silandro	Bressanone	Vipiteno	Brunico	S. C.
Posti letto	29	18 ⁽¹⁾	10 ⁽²⁾	17 ⁽¹⁾	7	16 ⁽¹⁾	
Mq riferiti agli spazi ricreativi	15	53	5/camera	20	25	66	

(1) di cui due per regime diurno

(2) di cui uno per regime diurno

Fonte: aziende

3.4.3. Pasti ai pazienti

Per la qualità della vita in ospedale è importante il mantenimento quanto più possibile delle abitudini dei pazienti; particolarmente significativo è, a tale proposito, che l'orario di distribuzione dei pasti sia coerente con quello di vita quotidiana della popolazione.

In tutti gli ospedali venivano forniti ai pazienti gli accessori per il consumo dei pasti e per i pazienti a dieta libera veniva offerta la possibilità di scelta tra pietanze sia a pranzo che a cena (a Bolzano anche per i pazienti sottoposti a dieta, a Vipiteno la scelta avveniva al momento, essendo in uso la distribuzione tramite carrello).

La distribuzione dei pasti avveniva tramite vassoi preconfezionati che venivano prenotati due giorni prima a Merano (funzionava un sistema completamente informatizzato, tranne che nella struttura Böhler), il giorno prima a Bolzano, Bressanone, San Candido e Brunico, mentre venivano prenotati la mattina stessa a Silandro.

Tabella 13: Orari della colazione, del pranzo e della cena negli ospedali pubblici della
provincia - Anno 2003

Ospedali	Colazione	Pranzo	Cena
Bolzano (*)	6.00	11.00	17.00
Merano – Tappeiner	6.40 – 7.10	11.00–11.10	17.30–17.55
Merano – Böhler	7.00	11.00	17.00
Merano – Laurin	6.30	11.00	17.30
Silandro	7.30	11.30	18.00
Bressanone	6.45	11.00	17.00
Vipiteno	7.15	11.15	17.15
Brunico	6.10	10.40	17.40
S. Candido	7.00	11.00	17.30
Campo di variabilità	6.00–7.30	10.40–11.30	17.00–18.00

(*) orari riferiti all'inizio della distribuzione

Fonte: aziende sanitarie

Tabella 14: Numero di scelte nei menù degli ospedali pubblici della provincia - Anno 2003

	Pranzo				Cena			
	Primo piatto	Secondo piatto	Contorno	Dessert / Frutta	Primo piatto	Secondo piatto	Contorno	Dessert / Frutta
)	4	4	4	2-3	2-3	3	4	2-3
^)	5	5	3	3	5	5	3	3
	2	2	4	2	1	1	3	2
è	3	3	3	3	3	3	2	3
	3	3	3	1	3	3	3	1
	7	8	7	8	7	8	7	8
	2	2	2	2	2	2	2	2
o di lità	2-7	2-8	2-7	1-8	1-7	2-8	1-7	1-8
ia	3	3	3	2-3	3	3	3	3

à di scelta anche per i pazienti sottoposti a dieta
r Tappeiner e Laurin; al Böhler non si poteva scegliere nessuna pietanza

Fonte: aziende sanitarie

3.4.4. Servizi per la cura della persona

Nel 2003 presso l'Ospedale di Bolzano era disponibile per i degenti il servizio di barbiere e parrucchiere. Il servizio era immediato e gratuito, a disposizione dal lunedì al sabato per tutti i pazienti che ne facevano richiesta.

Era invece possibile prenotare e far arrivare dall'esterno il servizio di barbiere e parrucchiere a Silandro, Bressanone, Brunico e S. Candido a pagamento; a Merano, presso la struttura Böhler il paziente poteva chiamarlo a suo carico. Presso le strutture Tappeiner e Laurin di Merano e a Vipiteno il servizio non era disponibile.

3.4.5. Servizi commerciali

Per l'utenza è utile disporre di servizi commerciali accessibili sia per l'acquisto di alcuni beni che per il ristoro. Negli ospedali di Bressanone, Vipiteno e Brunico erano presenti negozi che vendevano accessori per la cura della persona, aperti anche nei giorni festivi; in quello di Bolzano tali accessori erano reperibili nel bar interno.

Nella struttura Tappeiner i giornali erano venduti presso il punto informazioni; nella struttura Böhler erano venduti presso il bar, nella struttura Laurin non esisteva nessuna rivendita di giornali, mentre a Silandro, per motivi di spazio, non era presente alcun servizio commerciale e la distribuzione dei quotidiani avveniva tramite la portineria. A Bolzano e San Candido era attivo un servizio di vendita dei giornali in reparto al letto dei pazienti, con distribuzione una volta al giorno.

Tabella 15: Articoli venduti nei servizi commerciali (n=negozi, b=bar, e=edicola) presenti negli ospedali della provincia - Anno 2003

	Bolzano			Merano			Bressanone			Vipiteno			Brunico			S.C
	n	b	e	n	b	e ⁽¹⁾	n	b	e	n	b	e	n	b	e	n
Accessori per la cura della persona	x						x			x			x			
Giornali/riviste	x					x	x			x			x			x
Bevande e snack	x				x			x		x	x		x	x		x

⁽¹⁾ i giornali venivano venduti presso il punto informativo

Fonte: aziende

Tabella 16: N. ore di apertura giornaliera (fr=feriali, pf=prefestivi, fe=festivi) dei servizi commerciali presso ospedali pubblici della provincia - Anno 2003

	Bolzano			Merano*			Bressanone**			Vipiteno			Brunico			S.
	fr	pf	fe	fr	pf	fe	fr	pf	fe	fr	pf	fe	fr	pf	fe	fr
Negozi							7,75		3,75	7,5	4	5	2,5		7	
Bar	12,5	10,5		12,5	11		10,5	9	8	9	7	10,5	8			
Edicola				14												

- fa riferimento solo alla struttura Tappeiner
- (***) non c'è distinzione tra negozio ed edicola

Fonte: aziende

3.4.6. Servizi bancari

Nel 2003 nell'Ospedale di Bolzano erano disponibili lo sportello bancario aperto al pubblico, il servizio bancomat e internet-banking (per effettuare diverse operazioni bancarie). Nell'Ospedale di Merano (struttura Tappeiner) erano presenti uno sportello automatizzato per i soli clienti della banca ed il servizio bancomat; quest'ultimo era presente anche presso gli ospedali di Silandro, Bressanone, Vipiteno e Brunico; San Candido non disponeva di servizi bancari.

3.4.7. Gestione del tempo

Nel 2003 negli ospedali di Bolzano, Merano (in Ginecologia e Pediatria), Bressanone (solo in Psichiatria e Pneumologia) e Vipiteno venivano forniti in prestito ai ricoverati libri e riviste.

Presso l'Ospedale di Bolzano era in funzione la «Biblioteca Medica F. Casanova» accessibile a tutta la cittadinanza tutti i giorni dal lunedì al sabato. La biblioteca, in continua crescita, era dotata di 785 riviste di tipo scientifico e amministrativo, 15.796 volumi scientifici e 501 volumi di altro tipo; presso l'Ospedale di Vipiteno una biblioteca aperta ai cittadini/utenti tutti i giorni con orario continuato presso l'unità operativa di Ginecologia e presso l'Ospedale di Brunico era in funzione una biblioteca sempre accessibile al pubblico, dove si potevano prendere a prestito libri.

Nelle sale soggiorno dei reparti dell'ospedale di Bolzano, Bressanone, Brunico e San Candido era disponibile la TV; a Bolzano erano inoltre a disposizione dei ricoverati giochi di società e giornali in italiano e in tedesco; è stata inoltre fatta una rassegna di teatro e concerti, organizzato dal Gruppo Interno di Umanizzazione.

Nel 2003 solo nell'Ospedale di Merano vi era un locale riservato ai fumatori presso l'unità operativa di Psichiatria.

3.4.8. Attività di sostegno per i degenti

In tutte le unità operative di Pediatria degli ospedali della provincia nel 2003 una volta alla settimana era prevista la presenza del clown (secondo l'approccio Patch Adams).

incontri dei pazienti con gruppi di auto-aiuto

Presso l'Ospedale di Bolzano, nel corso del 2003 sono stati inseriti tra le attività dell'unità operativa di Psichiatria un gruppo settimanale di tipo terapeutico, aperto ai ricoverati, condotto da uno psicologo.

prestito di libri**biblioteche****altro****fumo****approccio Patch-Adams**

A Merano in Cardiologia è stato attivato un gruppo per post-infartuati con sostegno psicologico, a S. Candido nell'unità operativa di Medicina, venivano organizzati incontri di auto aiuto, per il sostegno alle specifiche patologie; a Silandro, a Bressanone e a Vipiteno (con la collaborazione del SerT) sono stati effettuati incontri per il sostegno degli alcolisti anonimi.

A Brunico l'associazione Lichtung sosteneva pazienti psichiatrici.

3.4.9. Visite ai degenti

Il tempo giornaliero di apertura degli ospedali provinciali ai visitatori nel 2003 variava tra le due e le dieci ore nei giorni feriali, con un tempo medio pari a quattro ore; nei giorni festivi variava tra le tre e le dieci, con tempo medio pari a cinque ore.

Relativamente agli orari giornalieri, le visite venivano consentite principalmente in tre fasce orarie: al mattino, nel primo pomeriggio e alla sera. Al mattino era possibile effettuare le visite dalle ore 10.00 alle ore 12.00 solo la domenica e nei giorni festivi presso gli ospedali di Bolzano (10.00-12.00), Merano, Silandro, San Candido (10.00-11.00). Nel primo pomeriggio, nella fascia oraria 13.00 – 16.00 le visite erano consentite tutti i giorni presso tutti gli ospedali con una durata massima consentita variabile da una a due ore; alla sera le visite erano possibili tutti i giorni nella fascia oraria 18.00-20.00 presso tutti gli ospedali (durata massima consentita tra una e due ore).

Fa eccezione Vipiteno con un orario di apertura continuato di ben 10 ore, dalle 10.00 alle 20.00, tutti i giorni.

Tabella 17: Numero di ore di apertura giornaliera degli ospedali pubblici della provincia ai visitatori - Anno 2

Ospedali	Bolzano	Merano	Silandro	Bressanone	Vipiteno	Brunico	S
Giorni feriali	3,5	3	2	4,5	10	3	
Giorni festivi	5,5	4	3	4,5	10	3	

Fonte: aziende

Nell'ospedale di Merano vi erano le seguenti eccezioni: in Terapia intensiva la durata delle visite era sempre di un'ora, feriale e festivo; in Cardiologia intensiva l'orario era sempre suddiviso in due fasce di tre quarti d'ora; in Riabilitazione (struttura Böhler) l'orario di visita era di 3,5 ore nei giorni feriali, di 4,5 nei giorni festivi; in Geriatria (struttura Laurin) l'orario di visita era di 4 ore nei giorni feriali, di 5 nei giorni festivi.

Nell'Ospedale di Bressanone i genitori dei bambini ricoverati in Pediatria potevano sempre accedere.

Nell'Ospedale di Brunico in Ginecologia vi era mezz'ora in meno di visita, in Rianimazione la durata delle visite era di due mezz'ore al giorno.

Nell'Ospedale di San Candido in Ginecologia le visite serali duravano mezz'ora, per i padri dei neonati un'ora. In Pediatria i genitori potevano stare vicino ai loro figli 24 ore su 24.

In tutti gli ospedali, nel caso di malati gravi, i parenti potevano accedere anche fuori orario in base ad accordi con i medici di reparto ed i capisala.

3.5. Progetti per il miglioramento della qualità

A Silandro, Vipiteno e Brunico sono stati effettuati corsi sulla privacy per tutto il personale.

A Merano e Silandro i collaboratori di tutte le unità operative sono stati addestrati ai piani di emergenza per aumentare la sicurezza rispetto alle strutture.

A Bressanone e a Vipiteno, per alcune unità operative, sono stati sviluppati programmi per aumentare la sicurezza dell'utenza; a Vipiteno sono state effettuate esercitazioni di pronto intervento con simulazione di evacuazione in caso di emergenza (rispetto alle attrezzature ed al loro impiego, materiali d'uso, comportamento del personale). A Brunico e San Candido, con destinatari tutto il personale, sono stati effettuati corsi per aumentare la sicurezza delle strutture; a Brunico anche dell'utenza rispetto a comportamenti del personale.

**iniziative per il
miglioramento della
privacy**

**iniziative per il
miglioramento della
sicurezza**

3.6. Continuità della cura

3.6.1. Formazione di pazienti e familiari

Nel 2003 nell'Ospedale di Bolzano sono stati realizzati programmi di informazione e addestramento sia a pazienti degenti che ai loro familiari, i quali venivano attivamente coinvolti soprattutto quando i pazienti erano bambini, anziani o disabili o comunque con particolari problematiche cliniche e psichiatriche. Tali programmi, svolti da tutte le unità operative dello stesso, consistevano in

**informazione e
addestramento**

interventi di educazione sanitaria di prevenzione e su specifiche patologie.

Presso l'Ospedale di Merano sono stati realizzati programmi di addestramento per i pazienti in post-dimissione da interventi chirurgici (ortopedia/traumatologia) ed i loro familiari; sono stati inoltre organizzati incontri informativi per gli utenti relativamente alla day-surgery interdisciplinare. Presso l'Ospedale di Silandro sono stati effettuati programmi distinti per i pazienti e per i loro familiari sul diabete e le stomie.

Programmi di informazione e addestramento per i pazienti degenti relativamente alla fisioterapia (postura), alla logopedia, al diabete (al diabete giovanile per i familiari), disturbi di alimentazione, addestramento sulla preparazione delle pietanze, sono stati organizzati presso l'Ospedale di Bressanone, dove sono stati tenuti anche incontri sulla dipendenza da alcol per i familiari dei degenti.

Presso l'Ospedale di Vipiteno sono state promosse iniziative sia a favore dei degenti, che hanno riguardato l'educazione dietetica e l'educazione fisioterapica, che a favore dei familiari in merito al diabete mellito.

3.6.2. Raccordo tra strutture

protocolli

Protocolli per favorire la continuità della cura ospedale-territorio sono stati applicati in tutti gli ospedali della provincia.

A Bolzano l'applicazione del protocollo operativo per l'esecuzione di indagini diagnostiche relative alla compilazione e prescrizione di farmaci anticoagulanti coinvolgeva il Laboratorio di Ematologia, che riguardava l'invio di campioni e la trasmissione dei referti ai pazienti, nonché il dosaggio dei farmaci; la dimissione protetta delle puerpere coinvolgeva le unità operative di Ostetricia e Neonatologia. Nell'applicazione di ciascuno dei singoli protocolli venivano coinvolti il servizio di Medicina di base ed i distretti.

A Merano l'applicazione del protocollo di dimissione protetta coinvolgeva la Geriatria, i distretti, il comune, la comunità comprensoriale e il servizio Medicina di base; il protocollo per la nutrizione entrale, in collaborazione tra farmacia ospedaliera, il servizio di dietetico-nutrizionale ed il servizio di Medicina di base; il sistema di prenotazione "corsia preferenziale" coinvolgeva

Chirurgia II	7	21												
Chirurgia pediatrica	15	21												
Chirurgia vascolare	30	oltre 30												
Ematologia	15	21												
Geriatrics	10	21	10	15										
Malattie infettive e tropicali	4	7												
Medicina generale	15	21	15	30	10	30	15	30	5	20	5	60	20	50
Nefrologia	7	21												
Neurochirurgia	7	15												
Neurologia	7	21	30	60										
Oculistica	15	30	15	20							2	20		
Ortopedia e traumatologia	15	30	15	30			15	30			5	60		
Ostetricia e ginecologia	5	15	30	60	10	14	15	30	2	15	20	50	14	45
Otorinolaringoiatria	15	21	25	40			15	30						
Pediatria	21	30	30	90	5	10	15	30	2	15	8	10	7	30
Psichiatria	15	30	10	15			15	30			8	10		
Riabilitazione fisica			10	15			15	30						
Urologia	10	21	15	30			15	30						
Terapia intensiva	7	10	15	30			15	30	4	7	7	15		
Astanteria	7	15												
Dermatologia	7	10	30	60										
Gastroenterologia	15	21												
Pneumologia	10	25					15	30						
Ter. Int. neonatale	10	21												
Attesa massima ospedale	12	oltre 30	19	90	9	30	15	30	4	7	9	30	12	50
media/per														

Fonte: aziende sanitarie

I tempi medi più lunghi si sono registrati a Merano. Nell'Ospedale di Vipiteno si sono registrate le attese minori: in media 4 giorni nel 2003.

3.6.3.2. Costo della cartella clinica

Il costo sostenuto dall'utente per avere la fotocopia della cartella clinica dipendeva dalla numerosità dei fogli: fino a 50 costava circa 10,30 Euro, più di 50 fogli circa 15,50. A Brunico il costo per una cartella con oltre 50 fogli poteva arrivare anche a 20,60 Euro.

Tabella 19: Costo fotocopia della cartella clinica per ospedale provinciale – Anno 2003

n. fogli	Bolzano	Merano	Silandro	Bressanone	Vipiteno	Brunico	S.Candido
0-50	10,33	10,30	10,33	10,33	10,30	10,30	10,30
più di 50	15,49	15,50	15,50	15,50	15,50	fino a 20,60	15,50

Fonte: aziende sanitarie