



**Struttura ospedaliera privata accreditata con il
Servizio Sanitario Nazionale**

CARTA DEI SERVIZI

*“Casa di cura Carmona srl”
viale Pr. Umberto 75/G - MESSINA
Tel. 090/6782711- 090/711001– Fax 090/714980*

I N D I C E

PREMESSA..... pag. 3

PARTE 1^ - LA CASA DI CURA CARMONA

Presentazione.....	pag. 4
Fini istituzionali.....	“ 4
Principi fondamentali.....	“ 5
Struttura.....	“ 5

PARTE 2^ - PRESTAZIONI E MODALITA' DI ACCESSO

2.1 Ricoveri.....	“ 8
2.2.1 <i>Prenotazione e accettazione</i>	“ 8
2.2.2 <i>Degenza</i>	“ 9
2.2.3 <i>Dimissione</i>	“ 9
2.2 Servizi complementari.....	“ 9

PARTE 3^ - DIRITTI DEL MALATO E NORME DI COMPORTAMENTO

3.1 Diritti del malato.....	“ 10
3.2 Norme di comportamento per i degenti.....	“ 11

PARTE 4^ - TUTELA DEGLI UTENTI E CONTROLLI DELLA QUALITA'

4.1 Rilevazione della soddisfazione dei cittadini utenti.....	“ 14
4.2 Organismi di controllo e verifica.....	“ 14

PREMESSA

Questa "Carta dei Servizi" è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti della Casa di cura "Carmona" e costituisce un importante strumento di controllo da parte del cittadino sulle modalità per l'utilizzazione dei servizi offerti, sugli standard di qualità assicurati, sulla completezza dell'informazione.

Essa illustra, altresì, gli organismi interni alla casa di cura preposti alla tutela del malato e le procedure per la presentazione di reclami contro gli atti o i comportamenti che possano negare o limitare la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria da parte dei cittadini assicurando, così, la trasparenza e l'efficacia delle attività connesse con la diagnosi e la cura.

Ai cittadini utenti chiediamo di collaborare, anche attraverso la compilazione dei questionari che vengono distribuiti, con il Personale medico, paramedico, ausiliario ed amministrativo che qui lavora, per consentirci di offrire una "medicina a misura d'uomo", frutto di diversi e coordinati impegni sanitari ed amministrativi.

In sintesi, l'obiettivo che ci proponiamo con questo documento è quello di coinvolgere direttamente il cittadino utente nella gestione della propria salute attraverso la conoscenza, la scelta, la verifica.

L'Amministratore Unico

PARTE 1[^] - LA CASA DI CURA CARMONA

1.1 Presentazione

La Casa di cura “*Carmona*” è una casa di cura ad indirizzo polispecialistico (chirurgia generale, ortopedia, maxillofacciale, otorino, oculistica, cardiologia, urologia, ginecologia e chirurgia vascolare), già convenzionata e classificata in fascia B per l’intera sua capacità ricettiva ed oggi accreditata dal Servizio Sanitario Nazionale.

L’immobile dove svolge la sua attività fin dal 1968, sito in Messina in viale P. Umberto n.75/g, grazie ad interventi ordinari eseguiti in epoche diverse e negli anni recenti, possiede aspetto e rifiniture tali da renderlo gradevole ed accogliente.

La casa di cura dispone di un servizio telefonico a più linee, collegato a un PBX munito di servizio di cortesia, in caso di chiamate simultanee, e di telefax; il numero telefonico del centralino è 090/6782711 – 711001 il numero del fax è 090/714980 email: direzioneamministrativa@carmonacasadicura.it

1.2 Fini istituzionali

Scopo istituzionale della Casa di cura “*Carmona*” è quello di realizzare ed erogare servizi e prestazioni di diagnosi e cura sia in regime di ricovero ordinario, Day Hospital, Day Service e Day surgery. Gli obiettivi che la Casa di cura si impegna a perseguire sono:

- partecipare al miglioramento della qualità dei servizi che la Sanità offre ai cittadini, fornendo il massimo della sicurezza nell'esercizio delle attività, nella esecuzione dei trattamenti diagnostici e nella vigilanza sui malati
- ridurre il tempo di attesa per la fruizione delle prestazioni in condizioni ambientali idonee, al fine di evitare qualsiasi motivo di spersonalizzazione dovuto al trattamento durante il ricovero
- potenziare i mezzi di informazione a favore dell'utente
- offrire prestazioni diagnostiche e terapeutiche all'avanguardia, assicurando la disponibilità dei mezzi necessari al medico che assume la responsabilità della diagnosi e della terapia
- migliorare gli standard sanitari ed alberghieri

1.3 Principi fondamentali

Ogni cittadino utente ha il diritto di scegliere liberamente, al di fuori di ogni costrizione materiale e morale, il medico ed il luogo di cura; nel rispetto di tali principi fondamentali la casa di cura “*Carmona*” si è impegnata e si impegna costantemente per assicurare l'accesso alle cure nei tempi più brevi possibili, qualunque sia l'appartenenza sociale, razziale, ideologica, politica, economica e di età del cittadino utente, in ossequio ai principi fondamentali di egualianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione.

1.4 Sicurezza delle cure in sanità

Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie. DDL Gelli 28.01.2017

La sicurezza delle cure si realizza anche mediante l'insieme di tutte le attività finalizzate alla prevenzione e alla gestione del rischio connesso

La sicurezza delle cure è parte costitutiva del diritto alla salute ed è perseguita nell'interesse dell'individuo e della collettività.

1.5 Struttura

La struttura logistica della casa di cura è costituita da un piano terra, da due elevazioni e da alcuni locali e aree ambulatoriali adiacenti alla casa di cura con le seguenti destinazioni:

PIANO TERRA	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Ingresso e zona di attesa ❖ Accettazione ❖ Ambulatori ❖ Spogliatoi e servizi per il personale ❖ Direzione Sanitaria ❖ Uffici Amministrativi ❖ Centralino ❖ Sala Operatoria 1 e 2 ❖ Laboratorio Analisi
INTERPIANO	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Cappella
PIANO 1°	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Camere di degenza ❖ Camera di isolamento ❖ Sala operatoria 3 ❖ Medicheria ❖ Sala infermieri ❖ Servizi
INTERPIANO	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Deposito farmaceutico
PIANO 2°	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Camere degenza ❖ Servizi ❖ Medicheria ❖ Sala infermieri
PRESSO IL N. CIVICO 77/B	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Diagnostica per immagini (RX-TAC-RM e ECOGRAFIA)
AREA AMBULATORIALE ADIACENTE ALLA CASA DI CURA (VIA P. UMBERTO (ME) AL CIVICO N. 79)	<ul style="list-style-type: none"> ❖ N. 4 Ambulatori ❖ N. 1 sala operatoria per chirurgia ambulatoriale ❖ Servizi ❖ Ingresso e zona di attesa ❖ Spogliatoi e servizi per il personale ❖ Locale tecnico ❖ Area amministrativa ❖ Area Triage

La casa di cura si è molto impegnata e mantiene il proprio impegno per la eliminazione delle barriere architettoniche nei confronti dei portatori di handicap, adeguando la

struttura alle prescrizioni contenute nel Decreto del Ministero dei Lavori Pubblici n. 236 del 14 giugno 1989 e assicurando la disponibilità ad assumersi l'onere di ulteriori miglioramenti qualora le disposizioni di legge o le esigenze dei portatori di handicap lo richiedessero.

La casa di cura è autorizzata dai Vigili del Fuoco ed è dotata di norme e di efficienti piani antincendio.

In ottemperanza alle disposizioni della legge 81/08 la casa di cura ha nominato un proprio responsabile dei piani di sicurezza che, insieme con il rappresentante eletto dai lavoratori e con gli altri dipendenti, viene istruito ed aggiornato sulle norme di sicurezza mediante corsi di addestramento, tenuti da istruttori qualificati.

La casa di cura dispone di 27 camere di degenza per un totale di 71 posti letto.

L'illuminazione delle camere è garantita da finestre prospicienti l'esterno; tutte le camere sono dotate di servizi igienici comprese anche di doccia; l'impianto elettrico e le linee di terra sono realizzate a norma CEI.

Le camere sono, inoltre, dotate di linea telefonica collegata al centralino, impianto di climatizzazione centralizzato, con termostato e comando di temperatura.

Le visite di parenti sono permesse, di norma, tutti i giorni dalle ore 12.30 alle ore 13.30 e dalle 17.30 alle 18.30; i bambini al di sotto dei 12 anni non sono ammessi come visitatori. Eventuali permessi speciali devono essere richiesti alla Direzione Sanitaria.

1.6 Come raggiungere Carmona

La Casa di cura è ubicata a Messina (Circonvallazione) viale Principe Umberto n.75/G



- ❖ in auto per chi proviene dalla città percorrendo la circonvallazione



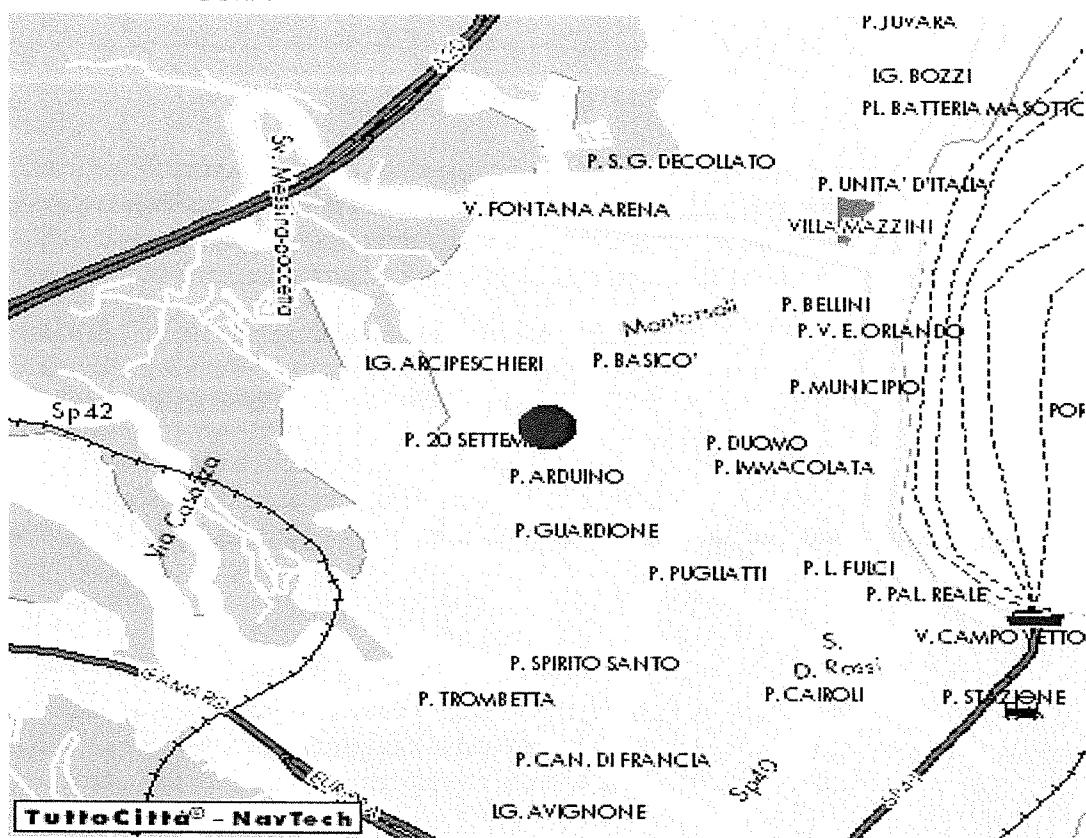
- ❖ autobus di linea con fermata circonvallazione



- ❖ In aereo. L'aeroporto di Reggio Calabria



- ❖ Dalla stazione ferroviaria di Messina - Servizi di bus



PARTE 2^ PRESTAZIONI E MODALITA' DI ACCESSO

L'erogazione dei servizi sanitari e complementari è assicurata da una struttura organizzativa costituita da:

- Direttore Sanitario
- Responsabili di Unità Funzionale
- Medici di Reparto
- Medici responsabili dei servizi specialistici
- Tecnici
- Coordinatore Servizi Infermieristici
- Infermieri
- Personale ausiliario socio sanitario
- Impiegati amministrativi

La qualità dei servizi offerti è garantita dall'esistenza di un "Sistema Qualità" rispondente alle linee guida della norma ISO 9000 ed alle prescrizioni della norma ISO 9001:2015, in base alle quali gli Enti accreditati rilasciano la "certificazione" valida in campo nazionale ed internazionale.

Accesso all'ambulatorio

E' stata allestita un'area triage (al civico 79 di V.le P. Umberto) adiacente alla struttura) nella quale, prima dell'accettazione, sarà effettuato un pre-triage con apposita procedura di sanificazione delle mani e cambio di DPI. Rimane invece invariata a livello logistico l'organizzazione degli altri ingressi.

L'accesso deve essere presidiato da un infermiere che deve essere in possesso di copia delle agende di prenotazione dei vari ambulatori, in modo da poter regolare il flusso dei pazienti in numero compatibile con la possibilità di attesa all'interno della struttura nel rispetto del distanziamento fisico previsto.

Ricoveri in elezione

Prelievo del tampone

Per tutti i ricoveri programmati il tampone rinofaringeo deve sempre essere effettuato (vedi seguente punto Screening). Una volta stabilita la data di ricovero, il paziente deve essere invitato a presentarsi, non oltre 48 ore prima della data prevista per il ricovero, per effettuare il tampone rinofaringeo e quindi tornare al proprio domicilio in attesa del referto.

Per tutti i ricoveri in DH e DS deve sempre essere effettuato il tampone antigenico rapido prima dell'esecuzione di qualsiasi attività sanitaria.

2.1. PRESTAZIONI AMBULATORIALI

La casa di cura "Carmona" fornisce le seguenti prestazioni ambulatoriali:

A) Prestazioni riservate ai pazienti ricoverati

- Laboratorio di analisi
- Diagnostica per immagini
- Diagnostica eco cardiologica
- Diagnostica doppler
- Diagnostica endoscopica

B) Prestazioni ambulatoriali non convenzionate con il SSN

- TAC
- Ecografia
- Diagnostica Endoscopica

2.2 RICOVERI

LE UNITÀ FUNZIONALI DI RICOVERO SONO RIPORTATE NELLA SEGUENTE TABELLA;

UNITÀ FUNZIONALE	RESPONSABILE	MEDICI	CAPO SALA
Chirurgia	<i>Dr. Maurizio Broccio</i>	Dr. B. Bronzetti Dr. Rinaldi Francesco Dr. Giuseppe Sarra	Dr. Germanà Antonino
Cardiologia	<i>Dr. G. Cannavà</i>	Dr. Laura André Dott. G. Cannavà Dr. M. Giannetto	Dr. Germanà Antonino
Oculistica	<i>Dr. Tigano Alberto</i>		Dr. Germanà

			Antonino
Ortopedia	<i>Dr. Santi Foti</i>	Dr. D. Amato Dr. A. Ruggeri Dott.ssa D. Maiorca Dr. S. Fonti	Dr. Germanà Antonino
Urologia		Dott. G. Crea	Dr. Germanà Antonino

2.2.1 PRENOTAZIONE ED ACCETTAZIONE

Il ricovero avviene in regime di convenzione con il SSN, su proposta del medico curante e predisposto dall'ufficio accettazione sulla base delle prenotazioni ricevute; l'accettazione di un ricovero avviene di norma nelle ore del mattino, previa presentazione della richiesta di ricovero con allegato E, di un documento di identità e della tessera sanitaria; contestualmente l'utente viene informato sul trattamento dei dati personali, secondo il *Regolamento UE 2016/679* e *D. Lgs 196/2003* sulla privacy, e sottoscrive il relativo documento di “*consenso informato*”. Per i ricoveri e per l'utilizzazione di tutti i servizi che si rendono necessari durante la degenza non è dovuto il pagamento di alcuna somma eccetto la quota del ticket sanitario.

È possibile essere ricoverati se trasferiti da altra struttura pubblica attraverso la richiesta formale da parte del nosocomio di provenienza e successiva accettazione da parte del medico di guardia della Casa di cura

Il ricovero ordinario avviene tramite il servizio di accettazione che in base al riepilogo telematico giornaliero dei posti letto disponibili, provvede ad informare i cittadini utenti prenotati seguendo rigorosamente l'ordine cronologico di prenotazione dei vari reparti

È possibile, inoltre, essere ricoverati di urgenza senza proposta del medico curante; in tal caso il medico di reparto o il medico di guardia decide sulla necessità di interventi con i mezzi diagnostici e/o terapeutici di urgenza a disposizione o, in alternativa, provvede a disporre il ricovero in sede diversa e opportuna. Il ricovero di urgenza avviene, ovviamente, a qualsiasi ora del giorno e della notte.

2.2.2 DEGENZA

Al momento del ricovero il malato viene visitato da un medico di reparto o dal medico di guardia che raccoglie le prime annotazioni anamnestiche, diagnostiche e/o terapeutiche e le riporta sulla cartella clinica.

La presenza di personale infermieristico nei due turni diurni e nel turno notturno garantisce un tempo medio di assistenza per degente in linea con quanto previsto dalla normativa della Regione Siciliana.

L'informazione del cittadino utente sull'andamento del trattamento e sulle necessità di indagini diagnostiche è assicurata in termini di tempestività e completezza dal Personale Medico; la casa di cura adotta, infatti, il sistema del “*consenso informato*”, richiedendo la firma del paziente, o di suo familiare autorizzato, su un apposito modulo che viene inserito nella cartella clinica per garantire che agli interessati siano pervenute tutte le necessarie informazioni sulle indagini diagnostiche e sui trattamenti necessari.

Il Direttore Sanitario è a disposizione per incontri con i ricoverati o con loro familiari per ogni eventuale ulteriore chiarimento tutti i giorni dalle 8.30 alle 10.30.

2.2.3 Day Surgery

Il day surgery è la possibilità clinica, organizzativa ed amministrativa di effettuare interventi chirurgici e procedure diagnostiche e/o terapeutiche, invasive e semi-invasive, su pazienti che vengono dimessi in giornata con propri mezzi. Ciò è reso possibile dalla semplificazione delle tecniche chirurgiche e dall'affinamento delle procedure anestesiologiche.

Il day surgery è finalizzato al ricovero, di norma della durata di 12 ore, di cittadini utenti che necessitano di prestazioni di carattere diagnostico/terapeutico che, per la loro complessità, non possono essere eseguite in regime ambulatoriale in quanto richiedono una osservazione medica ed infermieristica protratta nell'arco della giornata.

L'assistenza in regime di day surgery comprende gli esami e le visite preoperatorie, l'intervento chirurgico ed i controlli post-operatori.

E' destinato al ricovero di pazienti che necessitano di un intervento chirurgico. Le patologie ammesse al trattamento in day surgery sono indicate in una classificazione proposta dal Servizio Sanitario Nazionale. Tuttavia, tale classificazione è solo indicativa perché la scelta del regime di ricovero deve essere effettuata dall'équipe medica caso per caso in rapporto alle condizioni psico-fisiche del paziente.

In alcuni casi questa tipologia di day surgery richiede un pernottamento del paziente nella struttura ospedaliera (one day surgery); in tali casi il paziente verrà dimesso entro le ore 9,00 del giorno successivo. Il pernottamento è previsto anche, a prescindere dalla natura e dalle modalità dell'intervento, per tutti quei pazienti il cui luogo di residenza è distante dalla sede della Casa di cura.

Per le prestazioni in regime di day surgery sono riservati posti letto all'interno delle stesse Unità Funzionali nelle quali si articolano i Raggruppamenti Chirurgico; le sale operatorie utilizzate ed il personale sanitario impiegato sono gli stessi dei ricoveri ordinari.

2.2.4 Day Service

Con il decreto dell'Assessore Regionale alla Sanità dell'11 maggio 2009 pubblicato sulla GURS n. 30 del 3 luglio 2009, è stato introdotto nel Sistema Sanitario Regionale il modello organizzativo di "Day Surgery Ambulatoriale Ospedaliero" (DSAO) che, da un punto di vista organizzativo, si colloca tra il day hospital e il livello ambulatoriale ed è finalizzato ad affrontare in maniera codificata alcune specifiche patologie, sia sotto il profilo diagnostico, sia assicurando trattamenti terapeutici nel rispetto di percorsi assistenziali ben precisi e predefiniti.

2.2.5 DIMISSIONE

Alla dimissione, la cui data viene comunicata con sufficiente anticipo, il cittadino utente riceve una relazione da consegnare al proprio medico curante, nella quale sono indicate la diagnosi definitiva, le cure eseguite e le prescrizioni consigliate; unitamente alla relazione viene compilata la Scheda di Dimissione Ospedaliera (SDO), redatta secondo lo schema predisposto dall'Assessorato Regionale alla Sanità.

Se il ricoverato lo necessita, può presentare richiesta della fotocopia della cartella clinica, nello specifico può richiedere la stampa della cartella clinica informatizzata che contiene tutte le informazioni di carattere sanitario relative al percorso diagnostico-

terapeutico eseguito in casa di cura (anamnesi e valutazione iniziale, diario clinico, eventuali annotazioni sul registro operatorio, referti, relazione alla dimissione, ecc.). I contenuti di carattere sanitario sono totalmente coincidenti con quelli della cartella clinica originale. Non sono presenti i documenti di carattere "amministrativo" acquisiti solo in forma cartacea (dichiarazioni di consenso informato da parte del paziente, informativa sulla privacy, ecc.). Questo documento, pertanto, è utilizzabile dal paziente per qualunque esigenza clinica ulteriore e/o successiva rispetto alle prestazioni ricevute in case di cura. Trattandosi della stampa del fascicolo sanitario del paziente, il rilascio di questo documento richiede tempi di attesa brevi (non oltre sette giorni dalla richiesta e/o dalle dimissioni). Il costo è di € 20 per il quale riceverà regolare fattura.

Oppure può richiedere copia conforme della cartella clinica – fotocopia del documento originale custodito negli archivi della casa di cura, contenente anche la documentazione cartacea acquisita in cartella clinica. Il rilascio di questo documento, necessario per eventuali esigenze di ordine medico-legale, richiede tempi più lunghi, almeno 30 giorni. Il costo è di € 50 per il quale riceverà regolare fattura.

2.2.6 PRESTAZIONI NON CONVENZIONATE

La casa di cura fornisce anche prestazioni non convenzionate dal Sistema Sanitario nazionale:

- All'utente viene data la possibilità di scegliere effettuare il ricovero anche in regime privato. Per es. nel caso in cui si è in possesso di polizze assicurative, o carte sanitarie a copertura spese sanitarie.
- In questo caso il cliente firmerà un'apposita dichiarazione della scelta effettuata in regime privato.
- Le tariffe delle prestazioni in regime privato sono regolarmente menzionate nei sopracitati documenti.

Per usufruire delle prestazioni private è necessario effettuare la prenotazione telefonando al numero 090/6782711 (dal lunedì al venerdì dalle 09 alle 19); presentandosi all'ufficio accettazione della casa di cura dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 14.00 e dalle ore 15.00 alle 18.30, verranno fornite le informazioni necessarie sia per preparazione all'intervento sia per il costo della prestazione, per quest'ultima al momento delle dimissioni l'amministrazione emetterà regolare fattura.

2.3 SERVIZI COMPLEMENTARI

2.3.1 Servizi di cucina

La fornitura dei pasti viene garantita da parte del fornitore che provvede a cucinare dei pasti presso le proprie cucine e fornirle nel rispetto delle normative cogenti in materia di sicurezza alimentare alla casa di cura con predisposizione di diete personalizzate in base alle varie esigenze sanitarie e dietologiche dei singoli ricoverati

I pasti sono serviti:

- alle ore 8,00 la prima colazione
- alle ore 12,00 il pranzo
- alle ore 18,00 la cena

2.3.2 Servizi religiosi

Al piano intermedio è situata una Cappella nella quale vengono celebrate le messe in occasione di festività religiose.

2.3.3 Bar

Esiste nella sala di attesa una zona di ristoro con distributori automatici.

PARTE 3[^] - DIRITTI DEL MALATO E NORME DI COMPORTAMENTO PER I DEGENTI

3.1 DIRITTI DEL MALATO

A Il malato ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose

B In particolare, durante la degenza, ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome e ad essere interpellato con la particella pronominale “Lei”.

C Il malato ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria le informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Il malato ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura

D Il malato ha il diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta ed alla relativa prognosi.

E In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il malato ha il diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi; dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento della inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del malato, al caregiver nominato o a coloro che esercitano la potestà tutoria.

F Il malato ha, altresì, il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il malato non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui al punto precedente.

G Il malato ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.

H Il malato ha il diritto di esporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

3.2 NORME DI COMPORTAMENTO PER I DEGENTI

Il cittadino utente che accede ad una struttura sanitaria è tenuto ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il Personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della struttura sanitaria nella quale si trova.

L'accesso in una casa di cura esprime da parte del cittadino utente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il Personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.

Tutto il Personale sanitario è impegnato, in funzione delle rispettive competenze, a fare rispettare le norme comportamentali per il buon andamento della struttura sanitaria e per il miglior benessere del malato.

1 - Ambienti ed attrezzature:

- I degenti sono tenuti al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della casa di cura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti i cittadini utenti.

2 – Effetti personali:

- non è consentito l'uso di biancheria personale da letto
- è necessario avere asciugamani personali
- è a disposizione di ogni degente è un armadietto in cui riporre gli effetti personali. Le valigie di piccole dimensioni devono essere riposte negli appositi armadietti in dotazione nelle stanze.
- la casa di cura declina ogni responsabilità per gli oggetti di valore o monete che non vengano consegnati in Amministrazione.

3 – Fumo:

- il fumo costituisce un danno per la salute sia di chi fuma che di chi si trova negli stessi ambienti, per cui nella casa di cura non è consentito fumare

4 – Permessi di assistenza al degente:

- solo in casi di effettiva necessità ed esclusivamente previa autorizzazione del medico che ha in cura il paziente unitamente a quella del Direttore Sanitario, è possibile ottenere un permesso di assistenza solo per una persona esterna nominata del degente e compilando l'apposito modulo in accettazione.

5 – Presenza del degente:

- è assolutamente vietato allontanarsi dal proprio posto letto durante le ore di visita medica e di terapia; è, altresì, vietato entrare nelle infermerie e nelle zone di degenza non proprie

- è assolutamente vietato uscire al di fuori della struttura sanitaria se non espressamente autorizzati dal Direttore Sanitario o, in sua assenza, dal medico di guardia

6 – Riposo:

- è un dovere di tutti i degenti rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti. È, inoltre, da evitare qualsiasi comportamento che possa arrecare disturbo o disagio ad altri degenti (rumori, luci accese, radio ad alto volume, etc.)

7 – Servizi igienici:

- l'ordine del bagno, in ogni stanza, dipende anche dal comportamento responsabile e civile di chi ne usufruisce. Si ricorda che non è consentito l'uso di profumi che possano disturbare gli altri. È buona norma igienica porre negli appositi contenitori qualsiasi materiale di rifiuto

8 – Visite ai degenti:

- tutti i giorni dalle ore 12.30 alle ore 13,30 e dalle 17.30 alle 18.30 In situazioni di particolare necessità le visite al di fuori dell'orario prestabilito dovranno essere autorizzate dal Direttore Sanitario
- per motivi sanitari non è consentita la visita a più di due persone per volta per ogni degente
- per motivi igienico sanitari non è consentita la visita ai bambini minori di 12 anni. Situazioni di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazione dal medico di reparto o portati alla attenzione del Direttore Sanitario.
- alla fine dell'orario di visita i signori parenti o visitatori dovranno lasciare la casa di cura

9 – Vitto:

- ❖ per motivi sanitari ed organizzativi il vitto per i degenti deve essere esclusivamente quello fornito dalla casa di cura
- ❖ è proibito portare ai degenti cibi o bevande varie poiché ciò può interferire con le prescrizioni dei sanitari e può alterare i risultati di laboratorio ed altre indagini particolari

PARTE 4^ - TUTELA DEGLI UTENTI E CONTROLLI DELLA QUALITÀ

Questa "Carta dei Servizi" è il documento che esprime gli impegni che la Casa di cura "Carmona" assume nei confronti dei cittadini che intendono usufruire dei servizi dalla stessa erogati; il "Manuale della Qualità", i protocolli, le procedure e le istruzioni di lavoro, formalizzati in documenti codificati secondo le indicazioni delle norme ISO 9001:2015, offrono ai cittadini la necessaria garanzia per il rispetto degli standards dichiarati.

La "Carta dei Servizi" è a disposizione di tutti i cittadini, dei medici curanti e degli organismi pubblici di controllo che possono consultarla presso gli uffici di accettazione e richiederne copia; essa viene, inoltre, consegnata a tutti coloro che vengono ricoverati per usufruire dei servizi in regime di degenza.

Con particolare riferimento alla tutela dei diritti dei cittadini utenti, la Casa di cura "Carmona" è impegnata a fornire:

- una informazione obiettiva ed imparziale sulle prestazioni sanitarie disponibili e sul soggiorno per i ricoverati
- una informazione adeguata, chiara e comprensibile sulla diagnosi, la prognosi e gli atti medici sintetizzati sulla cartella clinica, nel rigoroso rispetto della riservatezza nei confronti dei terzi
- una informazione che consenta al cittadino utente, prima di essere sottoposto a terapie, di esprimere un consenso realmente informato, riferito anche ai possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Quando il paziente è di minore età o incapace di determinarsi il consenso informato viene richiesto a chi esercita la potestà tutoria.

4.1 Rilevazione della soddisfazione dei cittadini utenti

La Casa di cura rileva periodicamente, mediante la distribuzione di un questionario, il grado di soddisfazione ed i motivi della eventuale insoddisfazione dei cittadini che hanno utilizzato i suoi servizi; i risultati della rilevazione sono sintetizzati in un report semestrale che costituisce un importante punto di riferimento per il miglioramento continuo dei servizi sanitari e complementari.

4.2 Organismi interni di controllo e verifica

La Casa di cura ha costituito organismi collegiali che hanno il compito di garantire la supervisione ed il controllo di tutte le attività svolte al proprio interno, sia nell'ambito strettamente sanitario sia in quello tecnologico e di accoglienza dei cittadini utenti.

4.2.1 Ufficio Relazioni con il Pubblico(URP)

E' costituito alle dipendenze dell'Amministratore Unico con il compito di assicurare l'informazione, l'accoglienza e la tutela dei cittadini utenti, con particolare riguardo agli aspetti della personalizzazione ed umanizzazione del rapporto.

L'URP è coordinato dal Responsabile Qualità, il quale assicura il supporto necessario al conseguimento degli obiettivi di qualità della Casa di Cura e l'integrazione tra i processi aziendali, a partire dalle ricerche ed analisi dei bisogni dei cittadini utenti, fino alla formalizzazione di piani di miglioramento in grado di assicurare un più alto livello di qualità delle prestazioni.

Il Responsabile dell'URP è a disposizione del Pubblico tutti i giorni dalle ore 08.30 alle ore 13.30.

I cittadini utenti possono presentare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico eventuali reclami per disservizi subiti prima, durante e dopo il ricovero; il reclamo può essere inoltrato con le seguenti modalità:

- ❖ per iscritto, utilizzando il modulo predisposto disponibile presso il Capo Sala, l'ufficio accettazione, l'ufficio relazioni con il pubblico
- ❖ per iscritto su carta semplice o a mezzo fax a “*Casa di cura Carmona srl – Ufficio Relazioni con il Pubblico*” – Viale Principe Umberto 75/g – MESSINA Fax n. 090/714980

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico fornirà una risposta a tutti i reclami entro il termine massimo di 8 giorni.

4.2.2 Comitato dei Medici

È costituito da:

- Direttore Sanitario
- Responsabili di Unità Funzionale
- Responsabili di Servizi Specialistici
- Responsabile Qualità

ed ha il compito di determinare, verificare ed aggiornare gli indirizzi diagnostici e terapeutici.

4.2.3 Comitato Qualità

È costituito da:

- Amministratore Unico
- Direttore Sanitario
- Responsabile Qualità

ed ha il compito di assicurare il corretto funzionamento del “*sistema qualità*” della Casa di cura, analizzando le risultanze dei controlli effettuati dal Gruppo di verifica ispettiva interna, i reclami pervenuti alla Direzione sanitaria o a quella amministrativa, i dati dei questionari di soddisfazione compilati dai cittadini utenti.

Il Comitato promuove l'attuazione delle azioni correttive e preventive necessarie al superamento delle criticità riscontrate; nell'ambito di un anno il Comitato riesamina l'intera struttura del sistema qualità per assicurare la costante adeguatezza dei servizi alle aspettative dei cittadini utenti.

4.2.4 Gruppo Operativo per la lotta alle infezioni ospedaliere

Costituito da:

- Direttore Sanitario
- Responsabile Qualità
- Responsabile Laboratorio di analisi
- Capo Sala
- Infermiere professionale

Ha il compito di attivare protocolli assistenziali ed operativi per la sorveglianza delle infezioni e di verificarne la corretta attuazione.

4.2.5 Gruppo di Verifica Ispettiva Interna

Con il coordinamento del Responsabile Qualità effettua i controlli sulla corretta attuazione delle procedure e delle istruzioni di lavoro relative alla realizzazione ed erogazione dei servizi, ai processi amministrativi, alla struttura organizzativa ed alla gestione, formazione e responsabilizzazione del Personale.

I componenti del Gruppo di verifica ispettiva interna sono designati dal Responsabile Qualità in modo da garantire la loro indipendenza dall'attività ispezionata; i controlli vengono effettuati utilizzando l'apposita modulistica e le risultanze sono formalizzate in verbali che vengono trasmessi al Comitato Qualità per l'esame e l'adozione dei provvedimenti necessari.

4.3 Standard di qualità

L'Amministratore Unico ha comunicato a tutto il personale la Politica e gli obiettivi della qualità per l'anno in corso di seguito riportati con i relativi valori in consuntivo:

PROCEDURE	INDICATORE	Obiettivo
ANESTESIA	ASC.1 - Dolore post intervento NRS ≥ 4	< 25%
	ASC.2 - Compromissione grave della ventilazione	< 2%
INTERVENTI CHIRURGICI	PNE.1 - Interventi chirurgici totali: mortalità a 30 giorni	0
	ASC.3 - Infezioni del sito chirurgico	2
	ASC.4 - Applicazione della profilassi antibiotica	> 90%
	ASC.5 - Pazienti con profilassi antitrombotica	> 90%
DEGENZE	PCI.1 - Infezioni associate all'assistenza	< 15%
	COP.2 - Reazioni trasfusionali	0
Ortopedia	PNE.9 - Frattura del collo del femore: intervento chirurgico entro 2 giorni	> 75%
	PNE 10: Intervento di artroscopia del ginocchio: reintervento entro 6 mesi	< 25%
	PNE.11- Frattura del collo del femore: mortalità a 30 giorni	< 10%

PROCEDURE	INDICATORE	Obiettivo
Chirurgia	PNE 12- Colecistectomia laparoscopica: proporzione di ricoveri con degenza post-operatoria inferiore a 3 giorni	> 75%
	PNE – 13 Colecistectomia in regime ordinario/day surgery: proporzione di colecistectomie laparoscopiche	100%

Indicatori di sicurezza:

ATTIVITA'	INDICATORE	Obiettivo
GESTIONE RISCHIO CLINICO	IPSG.1.1 - Mancata o non corretta identificazione paziente	0
	IPSG.1.2 - Pazienti con braccialetto	100%
	IPSG.2 - Corretta esecuzione comunicazioni verbali	97%
	IPSG.3 - Corretta conservazione farmaci ad alto rischio	100%
	IPSG.4.1 - Corretta marcatura del sito chirurgico	100%
	IPSG.4.2 - Corretta compilazione scheda OMS	100%
	IPSG.4.3 - Corretta esecuzione time out	100%
	IPSG.5.1 - Corretto utilizzo soluzione alcolica	100%
	IPSG.5.2 - Corretto lavaggio delle mani	100%
	IPSG.6.1 - Valutazione iniziale rischio di caduta	100%
SICUREZZA OPERATORI	IPSG.6.2 - Schede di segnalazione cadute	100%
	FMS - Indice di frequenza infortunio sul lavoro	0