

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

CARTA DEI SERVIZI



***“ Casa di Cura Sant'Agata- Gestione Valsalva srl”
viale A. Usodimare angolo Via Galermo , 95123 - CATANIA
Tel.095/7141924-25-26 – Fax 095/515616***

I N D I C E

PREMESSA..... pag. 3

PARTE 1^ - LA CASA DI CURA

1.1 Presentazione.....pag. 4
1.2 Profilo operativo
1.3 Fini istituzionali..... “ 4
1.4 Principi fondamentali..... “ 5
1.5 Struttura..... “ 5

PARTE 2^ - PRESTAZIONI E MODALITA' DI ACCESSO

2.1 Ricoveri..... “ 9
 2.1.1 Prenotazione e accettazione..... “ 9
 2.1.2 Degenza..... “ 10
 2.1.3 Dimissione..... “ 11
2.2 Servizi Ambulatoriali.....“ 11
2.3 Servizi Complementari.....” 12
2.4 Standard di Qualità.....” 12

PARTE 3^ - DIRITTI DEL MALATO E NORME DI COMPORTAMENTO

3.1 Diritti del malato..... “ 15
3.2 Norme di comportamento per i degenti..... “ 15

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

4.1 Rilevazione della soddisfazione dei cittadini utenti..... “ 18
4.2 Organismi di controllo e verifica..... “ 18

PREMESSA

Questa "Carta dei Servizi" è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti della "Casa di Cura Sant'Agata - Gestione Valsalva srl " 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 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; 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 con 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. Chiediamo, inoltre, di compilare con assoluta sincerità di giudizio il questionario per la rilevazione della soddisfazione e dei motivi di insoddisfazione che consideriamo uno strumento indispensabile per assicurare il miglioramento continuo dei nostri servizi.

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.

Rappresentante Legale

PARTE 1^ - LA CASA DI CURA

1.1 Presentazione

La Casa di Cura Sant'Agata sorta come Casa di cura ad indirizzo riabilitativo polispecialistico, avrà una riorganizzazione complessiva della dotazione dei 90 posti letto per offrire prestazioni di Lungodegenza post acutiae e di Riabilitazione neurologica ed ortopedica in regime di ricovero.

Le prestazioni sanitarie sono riservate a quei pazienti che hanno superato la fase acuta della malattia ma che necessitano di permanere in ospedale per un ulteriore periodo di osservazione e terapia, fino al raggiungimento di una definitiva stabilizzazione clinica che consenta il ritorno al domicilio.

A partire dal 08/11/2021, mantenendo la stessa unità locale, ha avuto seguito la fusione per incorporazione con la casa di cura Valsalva sotto un'unica regione sociale, nello specifico *Casa di Cura Valsalva srl*; la fusione nello specifico riguarda strutture autorizzate ed accreditate dello stesso soggetto giuridico.

L'immobile dove svolge la sua attività è sito in Catania in viale A. Usodimare angolo Via Galermo; essendo un struttura di nuovissima costruzione possiede tutti i requisiti previsti dalla normativa vigente ed ha aspetto e rifiniture tali da renderlo gradevole ed accogliente.

L'accesso alla casa di cura è molto comodo sia a piedi che con autoveicoli i quali, hanno a disposizione spazi per il parcheggio; due cancelli, uno pedonale e l'altro carrabile, consentono l'accesso alla struttura ospedaliera che è facilmente raggiungibile da qualsiasi zona, anche periferica, della città. La casa di cura è circondata da un ampio spazio di verde privato, con aiuole di larghe dimensioni ben curate ed alberate.

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.

1.2 PROFILO OPERATIVO

- ❖ Riabilitazione neurologica ed ortopedica: posti letto n. 80 indistinti
- ❖ Lungodegenza: posti letto n. 10

1.3 FINI ISTITUZIONALI

Scopo istituzionale della Casa di cura è quello di realizzare ed erogare servizi e prestazioni di Lungodegenza post acutiae e Riabilitazione Ortopedica e Neurologica. L'impegno della casa di cura è finalizzato a:

- ricercare ed attuare il massimo della sicurezza e dell'efficienza nell'esercizio delle pratiche

mediche

■garantire l'assistenza al più alto livello possibile di qualità, tenendo conto dello stato di malattia del paziente, in condizioni materiali della massima confortevolezza ed assicurando una situazione relazionale quanto più prossima alle esigenze di umanizzazione e personalizzazione della pratica medica

■garantire la disponibilità di tutti i mezzi giudicati necessari per un programma terapeutico-riabilitativo da parte dell'équipe medica responsabile.

■informare compiutamente e correttamente il cittadino utente sulle diagnosi poste e sulle terapie consigliate, mettendolo in condizioni di decidere consapevolmente in merito alla propria salute ed alla qualità della vita.

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** 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 eguaglianza, 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 organizzativa e logistica

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

- Direttore Sanitario
- Responsabili di Unità Operative
- Medici di Reparto
- Medici responsabili dei Servizi Specialistici
- Tecnici dei Servizi Specialistici
- Tecnici della riabilitazione
- Logopedisti
- Capo sala
- Infermieri
- Personale socio sanitario
- Ausiliari

- Impiegati amministrativi

La qualità dei servizi offerti è garantita dalla esistenza di un “*Sistema Qualità*” rispondente alle prescrizioni della norma ISO 9001:2015.

La struttura logistica della casa di cura è costituita da un piano seminterrato, piano terra e tre piani rialzati;

La distribuzione interna

Alla luce di quanto sopra riferito, si riporta di seguito la distribuzione interna definitiva della nuova casa di cura.

- **Piano seminterrato**
 - Palestre
 - Ambulatori
 - Laboratorio analisi
 - Ambulatorio con apparecchio portatile di radiologia
 - Sala refertazione
 - Deposito attrezzature
 - Deposito farmaci
 - Spogliatoio uomini
 - Spogliatoio donne
 - Cappella
 - Sala mortuaria
 - Servizi igienici per il personale
 - Servizi igienici per il pubblico

- **Piano terra**

- 11 Camere di degenza per 26 p.l.
- Cucina
- Bagno assistito
- Accettazione
- Sala attesa
- Spazio infermieri
- Deposito pulito
- Deposito sporco
- Deposito attrezzature
- Servizi igienici
- **Piano primo**
 - 13 Camere di degenza per 32 p.l.
 - Soggiorno di piano
 - Cucina di piano
 - Accettazione medica
 - Medicheria
 - Spazio lavoro infermieri
 - Stanza medici
 - Deposito pulito
- **Piano secondo**
 - 13 Camere di degenza per 32 p.l.
 - Soggiorno di piano
 - Cucina di piano
 - Caposala

- Medicheria
- Spazio lavoro infermieri
- Stanza medici
- Deposito pulito
- **Piano terzo**
 - Locali tecnici
 - Terrazzo

L'illuminazione delle camere è garantita da finestre prospicienti l'esterno; tutte le camere sono dotate di servizi igienici autonomi, completi di vaso, bidet, lavabo, doccia o vasca a sedere; 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 .

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.

In ottemperanza alle disposizioni del D. Lgs. 81/2008 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.

Le visite di parenti sono permesse, di norma, tutti i giorni dalle ore 12.00 alle ore 13.45 e dalle 17.30 alle 19.30; i bambini al di sotto dei 12 anni non sono ammessi come visitatori. Eventuali permessi speciali devono essere richiesti alla Direzione Sanitaria.

1.6 INFORMAZIONI SUI SERVIZI

Nella tabella seguente sono riportati gli uffici ai quali possono essere richieste informazioni sull'organizzazione dei servizi ed altre informazioni generali di interesse per il paziente o per i parenti visitatori.

<i>Luogo</i>	<i>Che cosa chiedere</i>	<i>Personale</i>	<i>Orario</i>	<i>Telefono</i>
Accettazione <i>(piano terra)</i>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Modalità e tempi di ricovero ❖ Accettazione ricoveri ❖ Orari di visita ai reparti ❖ Informazioni sull'ubicazione dei servizi interni 		8-20	

	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Disponibilità medici interni e consulenti esterni ❖ Richieste e ritiro copie cartelle cliniche, documenti sanitari, certificazioni. ❖ Pagamento prestazioni 			
Ufficio Relazioni con il Pubblico <i>(piano terra)</i>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Presentazione segnalazioni e reclami 		8-20	

Come raggiungere

La Casa di cura è ubicata a Catania nella Zona Circonvallazione viale Usodimare angolo Via Galermo.n 109



- ❖ in auto per chi proviene dalla città percorrendo la Circonvallazione , dopo il Policlinico di Catania siamo ad angolo con la Via Galermo.



- ❖ in autobus di linea con fermata N.726 628 R 733



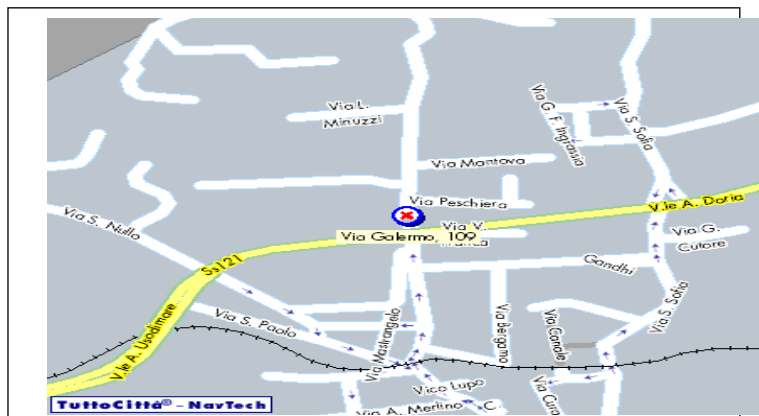
- ❖ In aereo. L'aeroporto di Fontanarossa, scalo di voli nazionali e internazionali dista circa 1 ora.



- ❖ Dalla stazione ferroviaria di Catania si percorre il viale Africa fino a Piazza Europa, si percorre il lungomare e ci si immette sulla circonvallazione direzione Misterbianco



- ❖ Dalla stazione METRO di Catania (fermata S. Nullo) si percorrono 200 mt circa di circonvallazione sino a raggiungere la struttura



PARTE 2^ PRESTAZIONI E MODALITA' DI ACCESSO

2.1 RICOVERI

L'accesso al centro avviene in ricovero ordinario per prestazioni di Riabilitazione Ortopedica e Neurologica per dimissione da Unità operative per acuti degli Ospedali Pubblici e/o privati o tramite richiesta del MMG e allegato E per i pazienti a domicilio.

La richiesta di ricovero deve essere effettuata dal medico del reparto per acuti che trasferisce il paziente e deve riportare le motivazioni che indicano il ricovero. La richiesta deve essere successivamente validata dal medico dell'U.O. di riabilitazione post acuzie.

Gli accessi sono regolati sulla base di liste d'attesa predisposte dall'ufficio accettazione seguendo le prenotazioni ricevute in ordine cronologico; l'accettazione di un ricovero avviene di norma nelle ore del mattino, previa presentazione della richiesta di ricovero, di un documento di identità e del codice fiscale; contestualmente l'utente viene informato sul trattamento dei dati personali, secondo il nuovo Regolamento UE 2016/679, 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.

I medici di reparto informano quotidianamente il servizio di accettazione sui posti letto resisi disponibili a seguito di dimissioni di ricoverati; il medico direttamente o per mezzo dell'addetto all'accettazione provvede ad informare gli ospedali e/o le cliniche, seguendo rigorosamente l'ordine cronologico di prenotazione.

Criteri di ammissione

- pazienti provenienti da strutture di ricovero per acuti;
- pazienti con pregressa malattia acuta e clinicamente stabilizzati, non autonomi, in cui persiste la necessità di verifica medica quotidiana per l'aggiustamento della terapia e il recupero dell'autonomia;
- pazienti convalescenti con esiti non stabilizzati di malattia;
- pazienti con deficit funzionale lieve e prognosi favorevole per il recupero a breve termine, che necessitano prevalentemente di assistenza infermieristica oltre ad interventi riabilitativi mirati di tipo estensivo;
- pazienti destinati a trattamenti periodici ad elevata frequenza.

Criteri di non ammissione

- pazienti terminali;
- pazienti con importante deterioramento cognitivo;

- pazienti anziani non autosufficienti con esiti di patologia stabilizzata;
- pazienti non provenienti da reparti di degenza per acuti.

Prima del ricovero in reparto il paziente viene ricevuto dal medico dell'accettazione sanitaria; dopo il suo ingresso in reparto viene visitato e quindi viene compilata una cartella clinica e redatto un programma assistenziale individualizzato, multidisciplinare che tenga conto delle diverse professionalità coinvolte nella gestione del paziente, sulla base dei suoi bisogni assistenziali di tipo: clinico, riabilitativo, infermieristico, sociale.

Elemento peculiare della degenza nella Casa di cura è l'elevata intensità di cure infermieristiche. Particolare attenzione viene rivolta all'aspetto socio ambientale, promozione delle relazioni sociali, attività ricreative, contatti con i familiari, ecc.

Il progetto terapeutico riabilitativo individuale è sottoposto a rivalutazione periodica al fine di verificare il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati e rimodulare, ove opportuno, gli interventi.

I

In caso di riacutizzazione della patologia, è previsto un percorso prioritario di rientro del paziente nel reparto per acuti di provenienza o in altro reparto adeguato alle necessità del caso.

L'informazione del cittadino utente e dei suoi familiari sull'andamento del trattamento è assicurata in termini di tempestività e completezza dal Personale Medico; la Casa di cura adotta il principio 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 pervengano tutte le necessarie informazioni sulle indagini diagnostiche e sui trattamenti necessari.

In tutti i giorni della settimana, dalle ore 12,00 alle 13,00, il Direttore Sanitario è a disposizione per incontri con i ricoverati o con loro familiari per ogni eventuale ulteriore chiarimento.

Le visite di parenti sono permesse, tutti i giorni dalle ore 9,00 alle 10,30 e dalle 17,30 alle 18,00 alle 19,30 e nei giorni festivi dalle 17,00 alle 19,30; nel rispetto della normativa vigente, i bambini al di sotto dei 12 anni non sono ammessi come visitatori; inoltre sono ammessi fino ad un massimo di due visitatori per ricoverato. Eventuali permessi speciali devono essere richiesti alla Direzione Sanitaria.

DIMISSIONE

La dimissione dalla struttura viene decisa dal responsabile dell'Unità Operativa che ha avuto in cura il paziente nel momento in cui cessa la necessità di interventi riabilitativi in regime di ricovero o di sorveglianza medica continuativa.

All'atto della dimissione viene redatta una relazione clinica per il medico curante che riporta:

1. una sintesi dei problemi clinici che hanno condotto il paziente al ricovero in reparto per

- acuti e al successivo trasferimento in riabilitazione;
2. le procedure assistenziali diagnostiche, terapeutiche e riabilitative effettuate durante la permanenza nella Casa di cura;
 3. le condizioni cliniche alla dimissione;
 4. la terapia consigliata a domicilio;
 5. gli eventuali controlli specialistici programmati.

Ove opportuno, viene coinvolto il distretto di residenza per una valutazione comune sulle modalità più appropriate di dimissione diverse da quella ordinaria, al domicilio del paziente (ADI, RSA, ecc).

Se il ricoverato lo desidera, può presentare richiesta della fotocopia della cartella clinica che è possibile ritirare entro 7 (sette) giorni (*ai sensi del DDL Gelli del 28.01.2017*). La richiesta deve essere presentata personalmente dal ricoverato; la persona eventualmente incaricata deve essere fornita di delega autenticata. Al momento della richiesta il ricoverato o la persona incaricata dovranno corrispondere l'importo previsto dal tariffario in vigore, per il quale riceverà regolare fattura.

2.2 SERVIZI COMPLEMENTARI

Servizi di cucina

La Casa di cura utilizza attualmente il servizio fornitura pasti esternalizzata dotata di specifica autorizzazione e provvista del manuale HACCP sull'autocontrollo dell'igiene degli alimenti. I pasti sono serviti:

- alle ore 8,00 la prima colazione
- alle ore 12,30 il pranzo
- alle ore 18,30 la cena

Servizi religiosi

Al piano interrato è situata una Cappella.

2.4 STANDARD DI QUALITA'

I tempi di attesa tra prenotazione e ricovero sono riportati nella tabella a pagina 8. La tabella seguente riporta altri standard di qualità che la casa di cura garantisce e che sono relativi ai principali aspetti de servizio; il conseguimento di tali standard è reso possibile dalla esistenza di un “Sistema Qualità” certificato ISO 9001:2015

CARATTERISTICA DEL SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
<i>Tempi di attesa</i>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Tempo medio di attesa per il ricovero ❖ Tempo medio di attesa allo sportello accettazione ❖ Tempo medio per la consegna di copia della cartella clinica 	<p>48 ore</p> <p>< 30 minuti</p> <p>10 giorni</p>
<i>Qualità dell'assistenza sanitaria</i>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Tempo medio di assistenza infermieristica per degente ❖ Dotazione e qualifica del Personale medico ❖ Tempo dedicato alla formazione e addestramento degli infermieri ❖ Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario) 	<p>Minuti 170 per giorno</p> <p>Requisiti stabiliti dalle leggi regionali e nazionali</p> <p>12 ore/anno</p> <p>90%</p>
<i>Igiene e comfort dei reparti di degenza</i>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Detergenza ❖ Disinfezione ❖ Cambi di biancheria ❖ Clima 	<p>due volte al giorno</p> <p>quotidiana</p> <p>quotidiana</p> <p>impianto di climatizzazione</p>
<i>Qualità delle attrezzature</i>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Test di sicurezza ❖ Tarature ❖ Prove di efficienza 	<p>Secondo frequenze stabilite dalle normative</p>
<i>Qualità dell'informazione</i>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Percentuale di utenti soddisfatti 	<p>90%</p>

<i>Qualità dei pasti</i>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Controlli di laboratorio ❖ Percentuale di utenti soddisfatti 	<p>Frequenza trimestrale 90%</p>
<i>Cortesia del Personale</i>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Percentuale di utenti soddisfatti 	<p>90%</p>

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, ai familiari 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
- a disposizione di ogni degente è un armadietto in cui riporre gli effetti personali. le valigie non possono essere tenute in reparto ma devono essere portate via dai familiari
- 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, ad eccezione che negli spazi esterni, non è consentito fumare

4 – Permessi di assistenza al degente:

- solo in casi particolari ed esclusivamente previa autorizzazione del medico di guardia, è possibile ottenere un permesso di assistenza solo per una persona esterna e dello stesso sesso del degente

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 medico di guardia

6 – Riposo:

- è un dovere di tutti i degenti rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti. Per coloro che desiderano svolgere eventuali attività ricreative è disponibile una sala soggiorno. E', 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. E' buona norma igienica porre negli appositi contenitori qualsiasi materiale di rifiuto

8 – Visite ai degenti:

- tutti i giorni dalle ore 12 alle ore 13.45 e dalle 18.00 alle 19.30 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
- 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 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, 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 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.

Ufficio Relazioni con il Pubblico(URP)

E’ costituito alle dipendenze del Rappresentante Legale 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 12.00 alle ore 13.00

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 i Capi sala, l'ufficio accettazione, l'ufficio relazioni con il pubblico
- ❖ per iscritto su carta semplice o a mezzo fax a “*Casa di cura– Ufficio Relazioni con il Pubblico*” –
- ❖ verbalmente rivolgendosi ai Capi sala o al Personale medico in servizio presso i reparti

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

Comitato dei Medici

E' costituito da:

- Direttore Sanitario
- Responsabili di Unità Operativa
- Responsabile Qualità

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

Comitato Qualità

E' costituito da:

- Rappresentante Legale
- 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.

Gruppo Operativo per la lotta alle infezioni ospedaliere

Costituito da:

- Direttore Sanitario
- Capo Sala di Reparto
- Infermiere professionale
- Responsabile Qualità

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

Comitato per la gestione del rischio clinico

Costituito da:

- Direttore Sanitario
- Responsabili delle Unità Operative
- Capo sala

Ha il compito di attivare protocolli per la prevenzione del rischio clinico e di verificarne la corretta attuazione.

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.

5. Standard di qualità

In relazione a tali indirizzi strategici la Direzione della Casa di cura definisce annualmente gli obiettivi operativi da conseguire;

<i>Indicatore</i>	<i>Obiettivo</i>
a) Numero dei ricoveri	500
b) Tempi medi di attesa per il ricovero	4 giorni
c) Tempi medi di attesa per il ricovero di riabilitazione neurologica	4 giorni
d) Tempi medi di attesa per il ricovero di riabilitazione ortopedica	4 giorni
	4 giorni
	4 giorni
e) Tempi medi di attesa allo sportello	20 min.

f) Assistenza al paziente	250
g) Grado complessivo di soddisfazione sul servizio sanitario - di cui molto soddisfatti	90% 55%
h) Soddisfazione sulla completezza dell'informazione - di cui molte informazioni	95% 45%
i) Soddisfazione sulla qualità dell'assistenza medica - di cui molto soddisfatti	95% 45%
j) Soddisfazione sulla qualità dell'assistenza infermieristica e/o fisioterapica - di cui molto soddisfatti	95% 45%
k) Soddisfazione sul comfort della camera di degenza - di cui molto soddisfatti	95% 45%
l) Giudizio sulle condizioni igieniche - di cui ottime	80% 35%
m) Giudizio sulla qualità dei pasti - di cui ottima	80% 35%

Rappresentante Legale