



OCULISTICA – ORTOPEDIA - UROLOGIA

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

## **CARTA DEI SERVIZI**



*Salita Sant'Anna, 34 Casa Santa – ERICE (TP)  
Tel. 0923 557211 ISDN – Fax 0923 555155*

**I N D I C E**

<b>PARTE 1^ -LA CASA DI CURA "SANT'ANNA"</b>		
1.1	PRESENTAZIONE	Pag. 4
1.2	PROFILO OPERATIVO	" 4
1.3	IL RAGGRUPPAMENTO CHIRURGICO	" 4
1.4	SERVIZI SPECIALISTICI	" 4
1.5	AMBULATORI	" 4
1.6	FINI ISTITUZIONALI	" 5
1.7	PRINCIPI FONDAMENTALI	" 5
1.8	STRUTTURA	" 6
1.9	COME RAGGIUNGERE LA CASA DI CURA	" 7
1.10	INFORMAZIONI UTILI SUI SERVIZI	" 8
<b>PARTE 2^ - PRESTAZIONI, MODALITA' DI ACCESSO, STANDARD</b>		
2.1	SERVIZI SPECIALISTICI	" 8
2.2	RICOVERI	" 9
	<i>Prenotazione ed Accettazione</i>	
	<i>Degenza</i>	
	<i>Dimissione</i>	
2.3	STANDARD DI QUALITÀ	" 10
2.4	SERVIZI COMPLEMENTARI	" 11
	<i>Servizio Pasti</i>	
	<i>Servizi Religiosi</i>	
	<i>Bar</i>	
<b>PARTE 3^ - DIRITTI DEL MALATO E NORME DI COMPORTAMENTO</b>		
3.1	DIRITTI DEL MALATO	" 12
3.2	NORME DI COMPORTAMENTO PER I DEGENTI	" 12
<b>PARTE 4^ - TUTELA DEGLI UTENTI E CONTROLLI DELLA QUALITA'</b>		
4.1	RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI UTENTI	" 14
4.2	TRATTAZIONE DEI RECLAMI DEI CITTADINI UTENTI	" 14
4.3	ORGANISMI DI CONTROLLO E VERIFICA	" 14
	<i>Comitato Qualità</i>	
	<i>Comitato dei Medici</i>	
	<i>Gruppo Operativo per la lotta alle infezioni ospedaliere</i>	
	<i>Gruppo di verifica ispettiva interna</i>	
	<i>Comitato Rischio Clinico</i>	
	<i>Ufficio Relazioni con il Pubblico</i>	

*Questa “Carta dei Servizi” è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti della Casa di cura “SANT’ANNA” 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 SANT'ANNA

### 1.1 PRESENTAZIONE

La Casa di cura ad indirizzo polispecialistico consta di un Raggruppamento Chirurgico articolato in 5 Unità Funzionali per un totale di 60 posti letto; sono, inoltre, presenti Servizi Specialistici e di Ambulatorio ad uso dei pazienti ricoverati e di pazienti esterni.

La Casa di cura è sita in Erice (TP) alla Salita Sant'Anna n. 34, in un unico immobile costituito da un piano seminterrato, un piano terra e 3 piani sopraelevati.

La struttura autorizzata ed accreditata per 60 posti letto con decreto dell'Assessorato della Sanità n 1977 del 08/08/08

La Casa di cura "SANT'ANNA" è una società a responsabilità limitata i cui Organi statutari sono:

- a) Assemblea dei Soci
- b) Amministratore Unico - D.ssa Maria Baccio

Il Direttore Sanitario della Casa di Cura è il Dr. Salvatore Pollina.

### 1.2 PROFILO OPERATIVO

- ❖ Raggruppamento Chirurgico: posti letto n. 50
- ❖ Day Hospital e Day Surgery: posti letto n. 10
- ❖ Pazienti/anno: 4230

### 1.3 IL RAGGRUPPAMENTO CHIRURGICO

E' costituito dalle seguente Unità Funzionali

- ❖ Chirurgia generale
- ❖ Ostetricia e Ginecologia
- ❖ Urologia
- ❖ Ortopedia
- ❖ Oculistica

### 1.4 SERVIZI SPECIALISTICI

1. Anestesia e rianimazione
2. Diagnostica per immagini
3. Endoscopia digestiva
4. Laboratorio di analisi chimico-cliniche
5. Riproduzione Medicalmente Assistita
6. Consulenza di Neonatologia
7. Consulenza cardiologica

### 1.5 AMBULATORI

Gli ambulatori coprono tutte le patologie trattate dalle Unità Funzionali in regime di ricovero e Day Surgery.

## **1.6 FINI ISTITUZIONALI**

Scopo della Casa di cura è quello di erogare servizi e prestazioni di diagnosi e cura, sia in regime di ricovero che in regime di day hospital e day surgery, e di promuovere la ricerca e la didattica.

I suoi fini istituzionali sono:

### **A) *Nel campo dell'assistenza sanitaria***

- ❖ facilitare l'accesso ai servizi da parte dei cittadini, riducendo al minimo i tempi di attesa e semplificando le procedure
- ❖ ricercare ed attuare il massimo della sicurezza e dell'efficienza nell'esercizio della medicina e chirurgia, nell'esecuzione delle procedure diagnostiche e terapeutiche e nell'assistenza dei pazienti
- ❖ garantire le cure del 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 la diagnosi e la terapia da parte dell'équipe medica responsabile.
- ❖ informare compiutamente e correttamente il cittadino sulla diagnosi formulata e sulla terapia consigliata, mettendolo in condizioni di decidere consapevolmente in merito alla propria salute ed alla qualità della vita

### **B) *Nel campo della ricerca scientifica***

- ❖ promuovere la ricerca clinica applicata, di base e teoretica nelle branche di interesse particolare favorendo l'attività multidisciplinare all'interno dell'istituto e la collaborazione con centri, enti ed istituzioni esterne.
- ❖ promuovere la ricerca in ambito organizzativo-gestionale in sanità favorendo l'incontro e l'integrazione di competenze mediche, infermieristiche economiche ed organizzative.

### **C) *Nel campo della didattica***

- ❖ Partecipare alla formazione di medici e di specialisti nelle discipline di interesse rendendo disponibili all'Università proprie strutture, organizzazione e spazi per la didattica.
- ❖ Assicurare l'aggiornamento continuo del personale anche allo scopo di coniugare la cultura scientifica e assistenziale con la cultura organizzativa e gestionale.
- ❖ Offrire opportunità di formazione, aggiornamento ed educazione alla salute alla comunità e in particolare ai medici di base, ai volontari ospedalieri, ai pazienti e al pubblico.

## **1.7 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 è impegnata ad 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.

### 1.8 STRUTTURA

La struttura logistica della Casa di cura è costituita da 1 piano seminterrato, un piano terra e 3 piani sopraelevati così organizzati:

<b>SEMINTERRATO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Complesso Operatorio (2 sale)</li> <li>❖ Spogliatoio Personale con servizi</li> </ul>
<b>PIANO TERRA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Ingresso e zona di attesa</li> <li>❖ Accettazione Amministrativa</li> <li>❖ U R P</li> <li>❖ Accettazione Sanitaria</li> <li>❖ Direzione Amministrativa</li> <li>❖ Direzione Sanitaria</li> <li>❖ Ambulatorio</li> <li>❖ Sala Gessi</li> <li>❖ Camere di degenza con servizi</li> <li>❖ Spazio Capo-Sala</li> <li>❖ Locale lava-padelle</li> <li>❖ Servizio per il pubblico</li> <li>❖ Servizio per disabili</li> <li>❖ Locale infermieri</li> <li>❖ Soggiorno</li> <li>❖ Radiologia</li> <li>❖ Servizi</li> <li>❖ Morgue</li> <li>❖ Lavanderia</li> <li>❖ Deposito rifiuti speciali</li> </ul>
<b>PIANO 1°</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Camere di degenza con Servizi</li> <li>❖ Locale lava-padelle</li> <li>❖ Assistenza Neonatale</li> <li>❖ Attesa parenti</li> <li>❖ Punto nascita – Blocco Parto</li> <li>❖ Ostetrica di guardia</li> <li>❖ Locale medici</li> <li>❖ Medicheria</li> <li>❖ Locale infermieri</li> </ul>
<b>PIANO 2°</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Camere di degenza con servizi</li> <li>❖ Camere di degenza paganti</li> <li>❖ Camera di isolamento</li> <li>❖ Servizi per disabili</li> <li>❖ Medico di guardia</li> <li>❖ Locale infermieri</li> <li>❖ Cucinetta</li> <li>❖ Laboratorio Analisi e Sala Prelievi</li> <li>❖ Sala di attesa</li> <li>❖ Endoscopia</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Ambulatori</li> <li>❖ Servizi per il personale</li> <li>❖ Servizi per il pubblico</li> <li>❖ Cappella</li> <li>❖ Archivio</li> </ul>
<b>PIANO 3°</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Cucina</li> <li>❖ Spogliatoi e servizi</li> <li>❖ Locali tecnici</li> </ul>

L'edificio che ospita la Casa di cura, le infrastrutture ed i servizi sono stati realizzati nel pieno rispetto della legislazione più recente relativa alla sicurezza, con particolare riguardo alle disposizioni del testo unico 81/08; il Personale della casa di cura è stato istruito sulle norme di sicurezza mediante corsi di formazione ed addestramento, tenuti da istruttori qualificati.

Nella realizzazione e riadattamento degli ambienti sono state rispettate le prescrizioni contenute nel Decreto del Ministero dei Lavori Pubblici n. 236 del 14 giugno 1989 in ordine alla eliminazione delle barriere architettoniche nei confronti dei portatori di handicap; la Casa di cura assicura il proprio impegno ad apportare ulteriori miglioramenti qualora le disposizioni di legge o le esigenze dei portatori di handicap lo richiedessero.

La casa di cura è stata completamente ristrutturata secondo i requisiti strutturali del Decreto Assessoriale n°890/02.

Inoltre la ristrutturazione ha curato in particolare l'aspetto alberghiero, l'aspetto esteriore dell'immobile e il completo rinnovamento degli impianti tecnologici per la cura meticolosa del microclima di tutti gli ambienti della casa di cura.

Le camere di degenza sono un totale di 26 da 1 a 3 posti letto, tutte dotate di servizi igienici e doccia, e 6 camere singole con disponibilità di posto letto per l'accompagnatore. Per usufruire delle camere singole deve essere corrisposta una differenza, il cui importo è rilevabile sul tariffario consultabile all'ufficio accettazione.

La dimensione delle camere garantisce il rispetto degli spazi previsti dalla normativa vigente; l'illuminazione naturale è garantita da finestre/balconi/ vetrate e terrazze prospicienti l'esterno, inoltre tutte le camere di degenza sono dotate di climatizzazione. Tutte le camere sono dotate di servizi igienici autonomi e telefono personale; i letti sono forniti di testata con luci diurne e notturne, gas medicali e dispositivo di chiamata collegato con l'infermeria. In ogni camera sono presenti prese elettriche a norma CEI.

### **1.9 Come raggiungere la Casa di cura SANT'ANNA**

La Casa di cura è facilmente raggiungibile.



- ❖ in auto per chi proviene da fuori città percorrendo l'Autostrada A19 Palermo/Mazara del Vallo



- ❖ Dalla città di Trapani in autobus di linea con fermata sulla Via Manzoni n° 21/23 e sulla Via Argenteria n°24



- ❖ In aereo. L'aeroporto di Birgi, scalo di voli nazionali e internazionali dista circa 15 minuti in auto o con la linea di autobus



- ❖ La stazione ferroviaria di Trapani dista pochi minuti; le linee di autobus urbani fermata n° 23

## 1.10 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>
<b>Informazioni</b> <i>(piano terra)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Numeri telefonici interni dei servizi</li> <li>❖ Informazioni su alberghi, aerei, treni, taxi</li> <li>❖ Orari di visita ai reparti</li> <li>❖ Informazioni sull'ubicazione dei servizi interni</li> </ul>	Gabriella Russo Valentina Virzi Rocco Sammartano Maria Mazzonello	8-20	0923 557280/281
<b>Accettazione</b> <i>(piano terra)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Modalità, tempi e tariffe per le prestazioni ambulatoriali</li> <li>❖ Modalità e tempi di ricovero</li> <li>❖ Accettazione ricoveri</li> <li>❖ Disponibilità medici interni e consulenti esterni</li> <li>❖ Richieste e ritiro copie cartelle cliniche, documenti sanitari, certificazioni.</li> <li>❖ Ritiro referti</li> <li>❖ Pagamento prestazioni</li> </ul>	Gabriella Russo Valentina Virzi Rocco Sammartano Maria Mazzonello	8-20	0923 557211

## PARTE 2^ PRESTAZIONI, MODALITA' DI ACCESSO, STANDARD

### 2.1. SERVIZI SPECIALISTICI

La Casa di cura fornisce le seguenti prestazioni per pazienti esterni solventi (i servizi non sono convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale).

<b>SERVIZIO SPECIALISTICO</b>	<b>RESPONSABILE</b>
<b>Endoscopia digestiva</b>	<i>Dr. Francesco Angileri</i>
<b>TAC</b>	<i>Dr. Tommaso Angileri</i>

Per usufruire delle prestazioni è necessario effettuare la prenotazione telefonicamente o presentandosi all'accettazione. All'atto dell'accettazione il cittadino utente dovrà esibire la prescrizione del Medico curante, un documento di identità e il codice fiscale e corrispondere l'importo relativo alla tariffa prevista. I tempi di attesa intercorrenti tra la prenotazione e l'effettuazione delle prestazioni sono riportati nella tabella seguente:

<i>Prestazioni</i>	<i>Giorni di apertura</i>	<i>Tempi di attesa</i>
❖ ENDOSCOPIA	Mercoledì e Venerdì	*
❖ TAC	Venerdì	*

Non si registrano, attualmente, tempi di attesa rispetto al giorno stabilito.

## 2.2 RICOVERI

### IL RAGGRUPPAMENTO CHIRURGICO - RESPONSABILE: DR. RICCARDO MAUGERI

UNITA' FUNZIONALE	RESPONSABILE	MEDICI	CAPI SALA
<i>Chirurgia Generale</i>	<i>Dr. Riccardo Maugeri</i>	Dott. F. Angileri Dott. G. Furgiuele	Alberto D'Amico
<i>Ortopedia</i>	<i>Dott. ssa.F. Vultaggio</i>		
<i>Ostetricia e Ginecologia</i>	<i>Dr. Salvatore Pollina</i>	Dott. G. Ceraulo Dott.ssa L. Fiorella Dott., ssa M. Gerbino Dott. G. Di Giovanna	
<i>Oculistica</i>	<i>Dr.N. Ardagna</i>		
<i>Urologia</i>	<i>Dr.G. Consolazione</i>	Dott. F. Angileri	

### PRENOTAZIONE ED ACCETTAZIONE

Il ricovero avviene, su proposta del medico curante, in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale, sulla base di liste di attesa gestite seguendo l'ordine cronologico ed i criteri clinici; 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 D. Lgs 196/03 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; per l'utilizzazione di camere singole con letto per l'accompagnatore è dovuta la differenza per i servizi alberghieri, stabilita nel tariffario consultabile presso l'ufficio accettazione.

I tempi medi di attesa per i ricoveri sono riportati nella tabella seguente:

<i>Unità Funzionale</i>	<i>Tempo medio</i>
❖ OSTETRICIA E GINECOLOGIA	7
❖ CHIRURGIA GENERALE	7
❖ ORTOPEDIA	5
❖ OCULISTICA	2
❖ UROLOGIA	7

### DEGENZA

Per il rispetto del tempo del cittadino utente, dei suoi ritmi e delle sue abitudini di vita, il periodo di degenza è limitato a quello indispensabile per la diagnosi e la terapia; per i ricoverati sono predisposti percorsi privilegiati per l'effettuazione di accertamenti diagnostici e consulenze specialistiche presso il poliambulatorio della Casa di cura.

La presenza di personale infermieristico nei due turni diurni e nel turno notturno garantisce un tempo medio di assistenza per degente di oltre 100 minuti al giorno.

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. I Responsabili delle Unità Funzionali sono a disposizione per incontri con i ricoverati o con loro familiari per ogni eventuale ulteriore chiarimento.

Le visite di parenti sono permesse, di norma, dalle ore 10,30 alle 14,30 e dalle 16,30 alle 20,30 nei giorni feriali e festivi. Nel rispetto della legislazione vigente, sono ammessi soltanto due visitatori a paziente e i bambini al di sotto dei 12 anni non sono ammessi come visitatori. Eventuali permessi speciali devono essere richiesti al reparto di provenienza che dovrà farli autorizzare dalla Direzione Sanitaria. La Direzione Sanitaria provvederà alla emissione del “passi” per l’autorizzazione.

### DIMISSIONE

Alla dimissione, la cui data viene comunicata con sufficiente anticipo, il cittadino utente riceve una *relazione* di dimissione 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 desidera, può presentare richiesta della fotocopia della cartella clinica che è possibile ritirare entro 10 giorni. La richiesta deve essere presentata personalmente dal ricoverato o da persona eventualmente incaricata, fornita di delega autenticata. Al momento della richiesta il ricoverato o la persona incaricata dovranno corrispondere l’importo previsto, per il quale riceveranno regolare fattura.

## **2.5 STANDARD DI QUALITA’**

I tempi di attesa tra prenotazione e ricovero sono riportati nella tabella a pagina 9. La tabella seguente riporta altri standard di qualità che la casa di cura garantisce e che sono relativi ai principali aspetti del servizio; il conseguimento di tali standard è reso possibile dalla esistenza di un “*Sistema Qualità*” certificati ISO 9001:2000 da AJA Registras fin dal 2005.

CARATTERISTICA DEL SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
<i>Tempi di attesa</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Tempo medio di attesa allo sportello accettazione</li> <li>❖ Tempo medio tra ricovero ed intervento chirurgico</li> <li>❖ Tempo medio per la consegna di copia della cartella clinica</li> </ul>	<p>Minuti 25</p> <p>Dipende dalla patologia e dalle condizioni di salute del paziente.</p> <p>10 giorni</p>
<i>Qualità dell’assistenza sanitaria</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Tempo medio di assistenza infermieristica per degente</li> <li>❖ Dotazione e qualifica del Personale medico</li> <li>❖ Tempo dedicato alla formazione e addestramento degli infermieri</li> <li>❖ Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario)</li> </ul>	<p>Minuti 130 per giorno</p> <p>Requisiti stabiliti dalle leggi regionali e nazionali</p> <p>24 ore/anno</p> <p>94%</p>
<i>Igiene e microclima delle sale operatorie</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Valori della temperatura ed umidità</li> <li>❖ Flusso di ricambio aria</li> </ul>	<p>Secondo i parametri stabiliti per legge</p>

<i>Igiene e comfort dei reparti di degenza</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Detergenza</li> <li>❖ Disinfezione</li> <li>❖ Cambi di biancheria</li> <li>❖ Clima</li> </ul>	due volte al giorno quotidiana quotidiana impianto di climatizzazione
<i>Qualità delle attrezzature</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Test di sicurezza</li> <li>❖ Tarature</li> <li>❖ Prove di efficienza</li> </ul>	Secondo frequenze stabilite dalle disposizioni di legge
<i>Qualità dell'informazione</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Percentuale di utenti soddisfatti</li> </ul>	95%
<i>Qualità dei pasti</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Controlli di laboratorio</li> <li>❖ Percentuale di utenti soddisfatti</li> </ul>	Frequenza quadrimestrale 90%
<i>Cortesìa del Personale</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Percentuale di utenti soddisfatti</li> </ul>	90%

## 2.3 SERVIZI COMPLEMENTARI

### SERVIZIO PASTI

La Casa di cura assicura la distribuzione di pasti caldi secondo menù predisposti che tengono conto anche delle particolari esigenze dietetiche dei pazienti ricoverati; la preparazione dei pasti avviene nella cucina interna della Casa di cura, affidata in gestione alla ditta Novara Vincenzo che applica il Manuale per l'autocontrollo dell'igiene degli alimenti secondo la metodologia HACCP, così come previsto dal D.Lgs. N. 155 del 26.05.97 – Attuazione delle direttive 93/43 CEE.

I pasti vengono trasferiti ai reparti in appositi contenitori termici e sono presi in consegna dal Personale infermieristico che provvede alla distribuzione nelle camere di degenza.

La qualità dei pasti è sorvegliata attraverso ispezioni quotidiane effettuate dal personale della Casa di cura e periodici esami microbiologici e chimico-fisici effettuati presso laboratori accreditati, le cui certificazioni vengono consegnate alla Casa di cura.

I pasti sono serviti:

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

### SERVIZI RELIGIOSI

E' disponibile una cappella, situata al 2° piano.

### SERVIZIO BAR

Al piano terra sono disponibili distributori di bevande calde e fredde e di snack.

## **PARTE 3^ - DIRITTI DEL MALATO NORME DI COMPORTAMENTO PER I DEGENTI**

### **DIRITTI DEL MALATO**

1. 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
2. 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
3. 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.
4. 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.
5. 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 decidere autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite al parente più prossimo.
6. Il malato ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.
7. Il malato ha il diritto di esporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

### **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.

#### **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.

#### **Effetti personali:**

- ❖ non è consentito l'uso di biancheria personale da letto
- ❖ 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 lasciate incustodite nelle camere di degenza

### **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

### **Permessi di assistenza al degente:**

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

### **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

### **Riposo:**

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

### **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

### **Visite ai degenti:**

- ❖ giorni feriali e festivi dalle ore 10,30 alle ore 14,30 e dalle 16,30 alle 20,30.
- ❖ In situazioni di particolare necessità le visite al di fuori dell'orario prestabilito dovranno essere autorizzate.
- ❖ 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 visitatori dovranno lasciare la casa di cura

### **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<sup>^</sup> - TUTELA DEGLI UTENTI E CONTROLLI QUALITÀ**

Fa parte della ragion d'essere dell'ospitalità privata fornire le migliori cure in un clima di umanizzazione, orientato alla soddisfazione delle attese manifeste ed implicite dei cittadini utenti, essendo essa basata sull'alternativa e la libera scelta; l'efficacia e l'efficienza delle cure sono, pertanto, considerate un dovere deontologico e contrattuale dei Medici.

La Casa di cura "SANT'ANNA" è impegnata a fornire ai cittadini utenti:

- ❖ 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 di esprimere un consenso realmente informato, prima di essere sottoposto a terapie e/o a interventi chirurgici, 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.

La Casa di cura mette a disposizione del Personale operante nei Reparti e nei Servizi tutti i mezzi necessari per la migliore accoglienza ed ospitalità.

### **4.1 RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI UTENTI**

Mediante la distribuzione di un questionario viene rilevato periodicamente il grado di soddisfazione ed i motivi della eventuale insoddisfazione dei cittadini utenti che hanno utilizzato i servizi della Casa di cura; i risultati della rilevazione sono sintetizzati a cura del Responsabile Qualità in un report trimestrale che viene inviato al Comitato Qualità.

Le risultanze dei questionari costituiscono un importante punto di riferimento per il miglioramento continuo dei servizi sanitari e complementari.

### **4.2 TRATTAZIONE DEI RECLAMI DEI CITTADINI UTENTI**

I cittadini utenti possono presentare eventuali reclami per disservizi subito 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 (n.ro 0923/555155 ) indirizzato a "Casa di cura SANT'ANNA – Ufficio Relazioni con il Pubblico"
- ❖ verbalmente rivolgendosi ai Capi sala o al Personale medico in servizio presso i reparti

La Casa di cura fornirà una risposta a tutti i reclami entro il termine massimo di 8 giorni.

### **4.3 ORGANISMI 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.

### COMITATO QUALITÀ

E' 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, 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.

### COMITATO DEI MEDICI

E' costituito da:

- ❖ Direttore Sanitario
- ❖ Responsabile di Raggruppamento
- ❖ Responsabili di Unità Funzionali
- ❖ 1 Rappresentante dei Servizi Specialistici

ed ha i seguenti compiti:

- determinare e verificare gli indirizzi diagnostici e terapeutici della casa di cura attraverso la redazione e l'aggiornamento dei protocolli
- redigere il prontuario farmaceutico e curarne l'aggiornamento
- formulare indirizzi per l'aggiornamento professionale del personale medico e paramedico
- definire gli aspetti etici connessi con la pratica delle terapie e verificarne il costante rispetto da parte del Personale sanitario

### GRUPPO OPERATIVO PER LA LOTTA ALLE INFEZIONI OSPEDALIERE

Costituito da:

- Direttore Sanitario
- Responsabile Laboratorio di analisi
- Capo Sala di Reparto
- Capo sala operatoria
- Infermiere professionale
- Tecnico di Laboratorio
- Responsabile Qualità

ed ha il compito di attivare protocolli assistenziali ed operativi per la sorveglianza delle infezioni 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 di volta in volta 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.

### COMITATO AZIENDALE PER LA GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO

Costituito da:

- ❖ Direttore Sanitario
- ❖ Responsabile Qualità
- ❖ Responsabile Raggruppamento Chirurgico
- ❖ Responsabile Servizio laboratorio analisi
- ❖ Responsabile Dipartimento Amministrativo
- ❖ Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione
- ❖ Capo Sala

Secondo le prescrizioni contenute nel DA del 25 ottobre 2005, il Comitato ha provveduto a redigere ed implementare il “*piano aziendale per la gestione del rischio clinico*”, individuando per ciascun processo i possibili rischi e predisponendo le relative misure di prevenzione. Ha, inoltre, attivato un sistema di monitoraggio per rilevare eventuali eventi indesiderati, al fine di individuarne le cause ed attuare le relative azioni correttive.

Il Comitato compie periodici audit clinici per verificare la corretta e completa attuazione delle misure di prevenzione stabilite; provvede, inoltre, alla programmazione ed effettuazione di piani di formazione sulla sicurezza del paziente per tutto il Personale interessato.

### UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO URP

E' costituito alle dirette dipendenze del Direttore Sanitario 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.

Il Responsabile Qualità fornisce all'URP il supporto necessario per il conseguimento degli obiettivi di qualità della Casa di Cura e per 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 Lunedì, Martedì e Giovedì dalle ore 9,30 alle ore 10,30, Mercoledì ed il Venerdì dalle ore 14,30 alle ore 15,30.

DS

RQ

L'Amministratore Unico