



CARTA DEI SERVIZI



Struttura ospedaliera privata accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale

Indice

<i>PARTE 1^ - LA CASA DI CURE</i>	4
1.1 Presentazione.....	4
1.2 Profilo operativo.....	4
1.3 Servizi specialistici.....	4
1.4 Ambulatori.....	5
1.5 Fini istituzionali.....	5
1.6 Principi fondamentali.....	5
1.7 STRUTTURA.....	5
1.8 COME RAGGIUNGERE LA CASA DI CURE.....	7
1.9 INFORMAZIONI SUI SERVIZI.....	8
<i>PARTE 2^ PRESTAZIONI, MODALITA' DI ACCESSO, STANDARD</i>	8
1.10 PRESTAZIONI AMBULATORIALI.....	8
1.11 RICOVERI.....	9
1.12 DAY SURGERY.....	11
1.13 DAY SERVICE.....	12
1.14 STANDARD DI QUALITA'.....	12
1.15 SERVIZI COMPLEMENTARI.....	13
<i>PARTE 3^ - DIRITTI DEL MALATO E NORME DI COMPORTAMENTO PER I DEGENTI</i> ¹⁴	
1.16 DIRITTI DEL MALATO.....	14
1.17 NORME DI COMPORTAMENTO PER I DEGENTI.....	14
<i>PARTE 4^ - TUTELA DEGLI UTENTI E CONTROLLI QUALITÀ</i>	16
1.18 RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI UTENTI.....	16
1.19 TRATTAZIONE DEI RECLAMI DEI CITTADINI UTENTI.....	16
1.20 ORGANISMI DI CONTROLLO E VERIFICA.....	17
1.21 TUTELA DELLA RISERVATEZZA E TRATTAMENTO DEI DATI.....	19
1.22 TRASPARENZA.....	20

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

Questa "Carta dei Servizi" è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti della Casa di Cure 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 Cure 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

Durante il periodo emergenziale dovuto alla diffusione del virus Covid19, la Casa di cure ha attuato i protocolli necessari alla tutela del paziente e del personale.

I protocolli sono agevolmente consultabili sia affissi in ingresso, sia sul sito internet.

I degenti dovranno attenersi rigorosamente alle indicazioni impartite dal personale della struttura, in caso contrario non potranno accedere ad alcun locale della casa di cure.

PARTE 1^ - LA CASA DI CURE

1.1 Presentazione

La Casa di Cure in atto Monobranca di Ortopedia, fondata nel 1955 dal Dr. Antonino DEMMA ed oggi di proprietà degli Eredi del Dott. Filippo Cucinella, consta di un totale di 42 posti letto di cui 40 Accreditati con SSN e 2 autorizzati per attività Libero Professionale; sono, inoltre, presenti Servizi Specialisti e di Ambulatorio ad uso dei pazienti ricoverati e di pazienti esterni.

La Casa di Cure è sita in Palermo viale Regina Margherita n.5 in un unico immobile costituito da un piano seminterrato, un piano terra e 2 piani sopraelevati, con possibilità di accesso anche dal civico n.3.

La Casa di Cure risulta essere Accreditata con il Servizio Sanitario Regionale, secondo Decreto Assessoriale 890/2002 e giusto decreto del 30.11.2007, pubblicato in G.U.R.S. n. 59 del 21.12.2007 e successivamente con DDS 1209 del 6/7/2015 ha ottenuto la rimodulazione in Monobranca di Ortopedia e con DDS 695 del 19/4/2016 l'Autorizzazione per 2 posti letto Privati di Day-Surgery chirurgico Polispecialistico.

La Casa di Cure è una società a responsabilità limitata:
Amministratore Unico Dr. James Cucinella

1.2 Profilo operativo

- ❖ Unità Funzionale Ortopedia Accreditata: posti letto n. 40
Di cui Day Surgery e Day Service: posti letto n. 10
- ❖ Day Surgery Chirurgico Polispecialistico Privato: posti letto 2
 - ❖ Ortopedia
 - ❖ Chirurgia Generale
 - ❖ Chirurgia Ginecologica
 - ❖ Chirurgia Plastica
 - ❖ Terapia del Dolore

- ❖ **Ricoveri/anno Tot 2020: 1102**

1.3 Servizi specialistici

1. Anestesia e rianimazione
2. Diagnostica per immagini*
3. Laboratorio di Analisi chimico – cliniche*
4. Cardiologia*

I servizi specialistici contrassegnati con asterisco effettuano prestazioni oltre che per i pazienti ricoverati anche per pazienti esterni in regime di non convenzione con il SSN.

1.4 Ambulatori

Gli ambulatori per la prestazione di visite specialistiche, aperti anche a pazienti non ricoverati, non sono convenzionati con il SSN. Gli ambulatori coprono tutte le patologie trattate in regime di ricovero; più precisamente:

- ❖ Ortopedia (ORD./D.S./ Day Service)
- ❖ Chirurgia Plastica relativa ai casi di ortopedia (D.S./ Day Service)
- ❖ Cardiologia
- ❖ Radiodiagnostica
- ❖ Dietologia

1.5 Fini istituzionali

Scopo della Casa di Cure è quello di erogare servizi e prestazioni di diagnosi e cura, sia in regime di ricovero che in regime di Day Surgery e Day Service Accreditato con il SSN e Privato.

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

1.6 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 Cure 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.

1.7 STRUTTURA

La struttura logistica della Casa di Cure è costituita da 1 piano scantinato, un piano terra e 2 piani sopraelevati così organizzati:

CARTA DEI SERVIZI

SCANTINATO	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Complesso Operatorio ❖ Radiologia ❖ Cucina ❖ Locale impianti tecnologici ❖ Spogliatoi personale / medico
PIANO TERRA	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Ingresso e zona di attesa ❖ Accettazione ❖ Sala Medici ❖ Palestra ❖ Medicheria ❖ Uffici Amministrativi ❖ Camere di degenza
PIANO 1° DEGENZA	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Camere di degenza ❖ Infermeria ❖ Servizi
PIANO 1° SERVIZI	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Ambulatori ❖ Direzione Sanitaria ❖ Direzione Amministrativa ❖ Segreteria ❖ Laboratorio Analisi
PIANO 2°	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Camere di degenza ❖ Infermeria ❖ Servizi ❖ Sala Medici
PIANO 3°	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Terrazzo di copertura

L'edificio che ospita la Casa di Cure, le infrastrutture ed i servizi sono stati realizzati nel pieno rispetto della legislazione più recente relativa alla sicurezza, con particolare riguardo alle disposizioni della legge 81/08 e sue successive integrazioni; il Personale della Casa di Cure 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 Cure assicura il proprio impegno ad apportare ulteriori miglioramenti qualora le disposizioni di legge o le esigenze dei portatori di handicap lo richiedessero.

Le camere di degenza sono 22 distribuite nella maniera seguente: n. 12 stanze di degenza a due posti letto, n. 4 stanze a tre posti letto e n. 5 singole, tutte con annesso servizio igienico. 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 con più posti letto garantisce uno spazio di almeno 9 mq per degente; l'illuminazione naturale è garantita da finestre e balconi prospicienti verso l'esterno. Tutte le camere sono dotate di climatizzazione, telefono personale, televisione; i letti sono

forniti di testata con luci diurne e notturne, attacco per ossigenoterapia, dispositivo di chiamata collegato con l'infermeria. In ogni camera sono presenti prese elettriche a norma CEI.

1.8 COME RAGGIUNGERE LA CASA DI CURE

La Casa di Cure è ubicata a Palermo in viale Regina Margherita n.5 è raggiungibile.



- ❖ in auto per chi proviene da fuori città attraverso via Regione Siciliana, deviazione per il centro città verso Piazza Politeama, salendo per via Dante , Piazza P.pe di Camporeale, via Oberdan e innesto in viale Regina Margherita.



- ❖ in autobus di linea con fermata via Dante presso Villa Malfitano 8la Via R. margherita si trova di fronte l'ingresso della Villa) sono le linee: 106 (Camporeale - stazione centrale); 134 (J. Lennon/P.le Giotto – Politeama); 164 (Sturzo - Viale Francia)



- ❖ In aereo dall'aeroporto Falcone Borsellino, con bus navetta con sosta in Piazza Politeama e successivamente in autobus di linea urbana, come indicato sopra



- ❖ In treno: la stazione ferroviaria di Palermo dista 25 minuti; la linea di autobus urbano è: 122 o la 108.
- ❖ In Metropolitana : da tutte le stazioni fino a Piazza Loli



1.9 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.

Luogo	Che cosa chiedere	Personale	Orario	Telefono
Informazioni (piano terra)	❖ Numeri telefonici interni dei servizi		08.00-20.00	Pbx. 091.6811217
	❖ Informazioni su alberghi, aerei, treni, taxi		08.00-20.00	
	❖ Orari di visita ai reparti	Sig.ra Rimini Sig.ra Panarisi Sig.ra Fiorella Sig.ra Ribbeni Sig.ra Tartaglia	13.00-15.00 19.00-20.00	
	❖ Informazioni sull'ubicazione dei servizi interni		8.00- 20.00	
Accettazione (piano terra)	❖ Modalità, tempi e tariffe per le prestazioni ambulatoriali	Sig.ra Farina Sig.ra Terranova	07.30-14.00	Pbx. 091.6811217 091.6831981
	❖ Modalità e tempi di ricovero			
	❖ Accettazione ricoveri			
	❖ Disponibilità medici interni e consulenti esterni			
	❖ Richieste e ritiro copie cartelle cliniche, documenti sanitari, certificazioni.			
	❖ Ritiro referti	Sig.ra Dumas Sig.ra Scaldati	8.00-13.00 14.00-18.00	Pbx. 091.6811217 091.6831981
❖ Pagamento prestazioni				
❖ Segreteria Ambulatori				

PARTE 2^ PRESTAZIONI, MODALITA' DI ACCESSO, STANDARD

1.10 PRESTAZIONI AMBULATORIALI

La *Casa di Cure* fornisce le seguenti prestazioni ambulatoriali per pazienti non ricoverati, le quali non sono in regime di convenzione con il SSN quali:

- Radiologia (Studio radiologico via Roma 94)
- Visite ambulatoriali

Per usufruire delle prestazioni è necessario effettuare la prenotazione telefonando ai numeri 091 6811217 o 0916831981 o presentandosi all'ufficio accettazione amministrativa posto al piano terra dalle ore 09.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00 di tutti i giorni feriali.

I tempi di attesa intercorrenti tra la prenotazione e l'effettuazione delle prestazioni sono riportati nella tabella seguente:

<i>Servizi di diagnostica</i>	<i>Tempo medio</i>	<i>Tempo max.</i>
❖ Radiologia generale	24 h.	48 h.
❖ Ecografia internistica	24 h.	48 h.

<i>Ambulatori</i>	<i>Tempo medio</i>
❖ Ortopedia	1 gg
❖ Chirurgia Plastica-Ortopedica	1 gg
❖ Diagnostica	1 gg
❖ Cardiologia	1 gg
❖ Dietologia	1 gg
❖ Terapia del dolore	1 gg

All'atto dell'accettazione il cittadino utente dovrà esibire un documento di identità e corrispondere l'importo relativo alla tariffa prevista.

1.11 RICOVERI

2.2.1 UNITÀ FUNZIONALE DI ORTOPEDIA

RESPONSABILE: DR. VINCENZO PAOLILLO

UNITÀ FUNZIONALI E DAY S.	RESPONSABILE	MEDICI	CAPO SALA
Ortopedia	Dott. Giovanni Madonia	Dott. Vincenzo Paolillo Dott. Roberto Balistreri Dott. Giuseppe Caradonna Dott. Erasmo Pennolino Dott. Alberto Di Salvo Dott.ssa Irene Scaduto	Inf. Alfonso Mandracchia
Chirurgia Plastica-Ortopedica	Dott. Fabio Quatra	Dott. Luigi Di Rosa Dott. Dario Palazzolo Dott. Antonio Triolo	Inf. Alfonso Mandracchia
Medici di Guardia		Dott. Roberto Balistreri Dott.ssa Fiorella Calderone Dott. Giuseppe Caradonna Dott. Silvano Corrier Dott. Erasmo Pennolino Dott. Giovanni Monte Dott.ssa Irene Scaduto	

2.2.2 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 per i ricoveri in regime di DS o Day Service ed in quelle pomeridiane per i ricoveri ordinari*, previa presentazione di:

- richiesta di ricovero;

- documento di identità;
- tessera sanitaria;
- Allegato E.

Contestualmente l'utente viene informato sul trattamento dei dati personali, secondo l'art. 13 del Reg. UE 2016/679 "Regolamento generale sulla protezione dei dati" – GDPR e del "Codice Privacy" D.Lgs. 196/03 ss.mm.ii. e sottoscrive il relativo documento di "consenso al trattamento dei dati".

Per i pazienti minori è necessaria la presenza di entrambi i genitori.

Per i pazienti interdetti è necessaria la nomina di tutore.

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 i comfort, servizio taxi e 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.

Al momento del ricovero il paziente dovrà essere in possesso di:

- documento d'identità;
- se minorenne deve essere accompagnato/a da entrambi i genitori muniti da documento;
- documentazione sanitaria in possesso (RX, TAC, RMN, etc.);
- richiesta di ricovero ed allegato e (scheda di accesso in ospedale);
- referto del medico specialista;
- il giorno del prericovero recarsi in clinica all'orario comunicato con i documenti previsti e a digiuno.

Saranno effettuati gli esami diagnostici e le visite mediche nell'arco dell'intera mattinata. Il giudizio circa l'operabilità del paziente non potrà essere espresso, se non alla fine dell'iter diagnostico previsto.

Verrà consegnato al paziente un'istruzione per iscritto sulle norme comportamentali da seguire prima dell'intervento.

Direzione Sanitaria:

Dr. Francesco Paolo Riolo, Direttore Sanitario

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

<i>Unità Funzionale</i>	<i>Tempo medio</i>
❖ Ortopedia	3 gg
❖ Chirurgia Plastica Ortopedica	2 gg

2.2.3 DEGENZA

La presenza di personale infermieristico nei due turni diurni e nel turno notturno garantisce un tempo medio di assistenza per degente di 210 minuti al giorno.

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 Cure.

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 Cure adotta, infatti, il sistema del "*consenso informato*", richiedendo la firma del paziente 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 13.00 alle 15.00 e dalle 19.00 alle 20.00 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 "pass" per l'autorizzazione.

2.2.4 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 15 giorni.

I moduli di richiesta copia cartella clinica sono scaricabili sul sito www.clinicademma.it. La richiesta deve essere presentata personalmente dal ricoverato o da persona eventualmente incaricata, fornita di delega su carta semplice accompagnata da copia fotostatica del documento di identità dell'assistito. Al momento della richiesta il ricoverato o la persona delegata dovranno corrispondere l'importo previsto, per il quale riceveranno regolare fattura.

1.12 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.

Il Day Surgery è finalizzato al ricovero, di norma della durata di 12/24 ore: sulla base di una programmazione assistenziale nei riguardi dell'utente. L'assistenza in regime di Day Surgery comprende gli esami e le visite pre operatorie, l'intervento chirurgico ed i controlli post operatori.

Le tipologie di assistenza in Day Surgery sono ad indirizzo diagnostico o ad indirizzo chirurgico.

In alcuni casi, il day surgery può richiedere un pernottamento del paziente nella struttura ospedaliera (**one day surgery**); in tali casi il paziente viene dimesso il giorno successivo. Il pernottamento è possibile 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 Cure.

Per le prestazioni in regime di Day Hospital ed in Day Surgery sono riservati posti letto all'interno dell'Unità Funzionale di Ortopedia; le sale operatorie utilizzate ed il Personale sanitario impiegato sono gli stessi dei ricoveri ordinari.

1.13 DAY SERVICE

Il DAY SERVICE nasce come un modello per attività specialistica ambulatoriale programmabile che comporta l'attivazione di interventi.

Vuole essere funzionale alla necessità di gestione di alcune situazioni cliniche complesse per le quali il ricovero, in regime ordinario e/o in Day Hospital, risulta inappropriato, ma tali da richiedere una presa in carico del paziente da parte del Casa di Cure, per la definizione della relativa gestione assistenziale in tempi brevi.

Le prestazioni effettuate in DAY SERVICE sono:

1. Interventi sul ginocchio chirurgici e/o diagnostici;
2. Decompressione tunnel carpale;
3. Interventi su mano o polso, eccetto interventi maggiori sulle articolazioni;
4. Rimozioni di mezzi di sintesi (piccoli e/o medi).

1.14 STANDARD DI QUALITA'

I tempi di attesa tra prenotazione e ricovero sono riportati nella tabella a pag. 12.

La tabella seguente riporta altri standard di qualità che la Casa di Cure garantisce e che sono relativi ai principali aspetti connessi con l'erogazione dei servizi.

CARATTERISTICA DEL SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
Tempi di attesa	❖ Tempo medio di attesa allo sportello accettazione	Minuti 15
	❖ Tempo medio tra ricovero ed intervento chirurgico	Dipende dalla patologia e dalle condizioni di salute del paziente.
	❖ Tempo medio per la consegna di copia della cartella clinica	Giorni 15
Qualità dell'assistenza sanitaria	❖ Tempo medio di assistenza infermieristica per degente	Minuti 210 min. per giorno
	❖ Dotazione e qualifica del Personale medico	Requisiti stabiliti dalle leggi regionali e nazionali
	❖ Tempo dedicato alla formazione e addestramento degli infermieri	12 ore/anno
	❖ Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario)	98%
Igiene e microclima delle sale operatorie	❖ Valori della temperatura ed umidità	Secondo i parametri stabiliti per legge
	❖ Flusso di ricambio aria	
	❖ Controlli microbiologici	Semestrali
Igiene e comfort dei reparti di degenza	❖ Detergenza	due volte al giorno
	❖ Disinfezione	quotidiana
	❖ Cambi di biancheria	quotidiana
	❖ Clima	impianto di climatizzazione
Qualità delle attrezzature	❖ Test di sicurezza	Frequenze semestrali o annuali secondo disposizioni di legge
	❖ Tarature	
	❖ Prove di efficienza	

CARATTERISTICA DEL SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
Qualità dell'informazione	❖ Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario)	98%
Qualità dei pasti	❖ Autocontrollo ❖ Esami di laboratorio ❖ Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario)	Come da Manuale HACCP Frequenza semestrale 98%
Disponibilità e cortesia del Personale	❖ Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario)	98%

1.15 SERVIZI COMPLEMENTARI

2.7.1 Servizio pasti

La Casa di Cure assicura la distribuzione di pasti caldi secondo menù predisposti che tengono conto anche delle particolari esigenze dietetiche dei pazienti ricoverati; la preparazione dei pasti è affidata a personale specializzato che opera nella cucina interna e che applica il Manuale per l'autocontrollo dell'igiene degli alimenti secondo la metodologia HACCP, così come previsto dal D.Lgs. N. 193/07 – Attuazione delle direttive 93/43 CEE e dell'All. 2 Reg. UE 1169/11 sui 14 Allergeni.

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 Cure e periodici esami microbiologici e chimico-fisici effettuati presso laboratori accreditati, le cui certificazioni vengono consegnate alla Casa di Cure.

I pasti sono serviti:

- ❖ alle ore 08:00 la prima colazione
- ❖ alle ore 12:00 il pranzo
- ❖ alle ore 18:30 la cena

2.7.2 Bar

Esiste un bar al piano terra con disponibilità di distributore automatico nella zona sala d'attesa durante l'orario di chiusura.

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

1.16 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, siano trattati conformemente a quanto disposto dalla normativa europea e nazionale in tema di riservatezza e protezione dei dati- privacy.
7. Il malato ha il diritto di esporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

1.17 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 Cure, 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 Cure declina ogni responsabilità per gli oggetti di valore o monete che vengano a mancare

- ❖ E' severamente vietato l'uso di fornelli elettrici, macchine del caffè e l'introduzione di sedie a sdraio

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 Cure e anche 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
- ❖ i cambi per i familiari assistenti debbono avvenire negli orari di funzionamento del centralino
- ❖ per i degenti in camere con posto letto aggiunto per l'accompagnatore l'assistenza da parte dei familiari, è consentita ad una sola persona.

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 13,00 alle ore 15,00 e nel pomeriggio 19.00-20.00. 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 Cure

Vitto:

- ❖ per motivi sanitari ed organizzativi il vitto per i degenti deve essere esclusivamente quello fornito dalla Casa di Cure

- ❖ 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 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 Cure 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 Cure mette a disposizione del Personale operante nei Reparti e nei Servizi tutti i mezzi necessari per la migliore accoglienza ed ospitalità.

1.18 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 Cure; i risultati della rilevazione sono sintetizzati in un report trimestrale che è oggetto di analisi da parte dell'Alta Direzione.

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

1.19 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 il Capo sala, l'ufficio accettazione, l'ufficio relazioni con il pubblico;
- ❖ per iscritto su carta semplice, a mezzo fax n.ro 091/6813313 o PEC clinicademma@pec.it, indirizzato a "Nuova Casa di Cure Demma srl. – Ufficio Relazioni con il Pubblico";
- ❖ verbalmente rivolgendosi alla Direttrice Dott.ssa Maria Civiletti, al Capo sala o al Personale medico in servizio presso i reparti.

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

1.20 ORGANISMI DI CONTROLLO E VERIFICA

La Casa di Cure 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.

4.3.1 COMITATO QUALITÀ

E' costituito da:

- ❖ Amministratore Unico
- ❖ Direttore Sanitario
- ❖ Responsabile di Unità Funzionale
- ❖ Responsabile Qualità

ed ha il compito di assicurare il corretto funzionamento del sistema qualità della Casa di Cure, 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.

4.3.2 COMITATO DEI MEDICI

E' costituito da:

- ❖ Direttore Sanitario
- ❖ Responsabile di Unità Funzionale
- ❖ I Responsabili dei Servizi Specialistici

ed ha i seguenti compiti:

- determinare e verificare gli indirizzi diagnostici e terapeutici della Casa di Cure 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.

4.3.3 GRUPPO OPERATIVO PER LA LOTTA ALLE INFEZIONI OSPEDALIERE

Costituito da:

- Direttore Sanitario
- Responsabile Laboratorio di Analisi
- Capo Sala reparto.

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

4.3.4 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.

4.3.5 COMITATO AZIENDALE PER LA GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO

IL comitato Aziendale per la gestione del rischio clinico è stato costituito come da giusto D. A. 6361 del 05.10.2005 dell'Assessorato regionale per la Sanità in data 25/10/05.

Allo stato attuale i membri del comitato sono:

- Amministratore Unico
- Direttore Sanitario
- Responsabile Qualità
- Responsabile UF Ortopedia
- Responsabile Servizi Diagnostici
- Responsabile di Sala Operatoria
- Capo Sala Reparto
- Capo Sala Operatoria.

4.3.6 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 Dott.ssa Civiletti fornisce all'URP il supporto necessario per il conseguimento degli obiettivi di qualità della Casa di Cure 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 tutti i giorni dalle ore 09.00 alle ore 14.00

4.3.7 ORGANISMO DI VIGILANZA

In ottemperanza alle disposizioni di cui al D.Lgs. 231/01, in materia di responsabilità amministrative, la Casa di Cure ha istituito un "Organismo di vigilanza" al quale è affidato il compito di:

- vigilare sulla effettiva applicazione del Modello organizzativo e gestionale;
- valutare, anche tramite la segnalazione di eventuali criticità ad opera di soggetti apicali o sottoposti, l'adeguatezza del Modello.
- promuovere l'attività di aggiornamento del modello, da effettuarsi obbligatoriamente in caso di modifiche organizzative e di eventuali novità legislative.

L'organismo è un organismo monocratico.

4.3.8 SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE

La Casa di Cure persegue l'obiettivo di assicurare condizioni di sicurezza e salute sul luogo di lavoro conformi alle prescrizioni del D.Lgs. N° 81 del 2008 "Attuazione dell'articolo 1 della

Legge 3 Agosto 2007 n. 123 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro”, impegnandosi ad adeguare la struttura aziendale alle suddette Norme. Il servizio è coordinato dal RSPP.

1.21 TUTELA DELLA RISERVATEZZA E TRATTAMENTO DEI DATI

La Nuova Casa di Cure Demma S.r.l., Titolare del trattamento, ha adeguato il proprio sistema gestionale e le proprie strutture alle norme contenute nel Reg. UE 2016/679 “Regolamento generale sulla protezione dei dati” – GDPR ed al “Codice Privacy” D.Lgs. 196/03 (così come modificato dal D.Lgs. 101/18). Questa normativa si propone di tutelare il diritto alla riservatezza dei dati personali, per evitare che un loro uso scorretto possa danneggiare o ledere i diritti, le libertà fondamentali e la dignità delle persone interessate.

La tutela della riservatezza dei dati dell’utente - in particolare, di alcune “categorie particolari di dati personali” (per es. dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale) - rappresenta per la Casa di cure, un mezzo per offrire una reale tutela della dignità della persona ed un servizio di maggior qualità per gli utenti, per i loro familiari e per tutti gli operatori.

I Vs. dati personali e/o sensibili saranno raccolti e trattati, al fine di:

- erogare la prestazione sanitaria
- accertare e certificare lo stato di salute
- espletare gli adempimenti amministrativo-contabili;
- effettuare indagini sul gradimento dei servizi e delle prestazioni.

In assenza dei dati la Casa di cure potrebbe non essere in grado di effettuare le prestazioni richieste.

All’interno della Casa di cure, i dati raccolti sono utilizzati, con modalità manuali e informatiche, e custoditi in modo corretto, tutelando la riservatezza ed i diritti, nel rispetto del segreto professionale.

La comunicazione di dati ad altri soggetti pubblici ed ai privati è effettuata in esecuzione degli obblighi di legge.

DIRITTI

Gli interessati potranno esercitare i diritti nei confronti del Titolare del trattamento, Casa di cure, tramite e-mail: amministrazione@clinicademma.it PEC clinicademma@pec.it, (diritto di chiedere al titolare del trattamento l’accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, diritto alla portabilità dei dati, diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati) specificamente previsti dal Capo III del Regolamento Europeo 2016/679.

DPO

La Casa di Cure ha provveduto a nominare un Responsabile della protezione dei dati/ Data Protection Officer DPO.

Qualora voglia contattarlo potrete farlo in modo semplice scrivendo una mail a dpo@ergon.palermo.it oppure PEC a ergon.serviziodpo@pec.it

DIVIETI

A tutela della Vs. riservatezza degli interessati:

- non potranno essere fornite telefonicamente informazioni cliniche sul Vs. stato di salute e sull’esito degli esami. Gli interessati sono cortesemente pregati di non insistere con il personale in accettazione.
- non è possibile scattare fotografie/effettuare riprese video-audio all’interno della struttura;
- si rimarca il divieto di divulgare le informazioni di cui si venga a conoscenza, anche

occasionalmente o accidentalmente durante la permanenza nella struttura.

1.22 TRASPARENZA

Conformemente a quanto disposto dal D.Lgs. 33/2013, recante il "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni", la Casa di cure ha pubblicato sul sito internet <https://www.clinicademma.it/> la presente carta dei servizi contenente i servizi erogati e gli standard di qualità delle prestazioni sanitarie erogate.

Nell'adempimento degli obblighi di pubblicazione e trasparenza la Casa di cure indica nella propria carta dei servizi, i tempi di attesa previsti e i tempi medi effettivi di attesa per ciascuna tipologia di prestazione erogata. La Casa di cure rende pubblico l'elenco dei numeri di telefono nonché le caselle di posta elettronica aziendali cui l'utente può rivolgersi in qualsiasi momento per usufruire delle prestazioni sanitarie erogate.

Inoltre, nell'area trasparenza <https://www.clinicademma.it/amministrazione-trasparente/> potrete visionare la Relazione ai sensi dell'art. 2 com. 5 della Legge N. 24 dell'8 marzo 2017

DS Dott. Francesco Paolo Riolo

RQ Dott.ssa Maria Civiletti

L'Amministratore Unico
Dott. James Cucinella