CASA DI CURA
MADONNA DEL RIMEDIO

CARTA DEI SERVIZI SANITARI

Rev. 06
07/01/2019

CONTENUTI

PREMESSA 3
AGGIORNAMENTO E DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI 3
1. SEZIONE 1 – PRESENTAZIONE DELLA CARTA 4
1.1 Riferimenti normativi 4
1.2 Principi fondamentali 4
2. SEZIONE 2 – INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI 5
2.1 Storia della struttura, ubicazione, servizi forniti, organizzazione e personale 5
2.1.1 Profilo della Casa di Cura Madonna del Rimedio 5
2.1.2 Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) 8
2.1.3 Il Sistema di gestione Qualità 8
2.1.4 Organizzazione e personale 8
2.2 I servizi sanitari offerti 9
2.2.1 Modalità di accesso del paziente prestazioni diagnostico terapeutiche 9
2.2.2 Modalità di accesso del paziente - attività specialistica ambulatoriale esterna 10
2.2.3 Modalità d'accesso Centro Dialisi 11
2.3 Erogazione del servizio – Degenza 11
2.3.1 Informazioni Pratiche 11
2.3.2 Informazioni sanitarie 11
2.4 Modalità di erogazione del servizio - Emodialisi 12
2.4.1 Assistenza medica 12
2.5 Consenso informato 13
2.6 Privacy 13
2.7 Servizi alberghieri 13
2.7.1 Vitto 13
2.7.2 Pulizia 13
2.7.3 Biancheria 14
2.7.4 Televisione 14
2.7.5 Giornali ..... **Error! Bookmark not defined.**
2.7.6 Bar 14
2.7.7 Assistenza religiosa 14
2.8 Norme comportamentali 14
2.9 Dimissione 15
2.10 Precauzioni da adottare per la prevenzione delle infezioni. 15
2.11 Risarcimento danni 16
2.12 Sicurezza 16
3. SEZIONE 3 - STANDARD DI QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI 17
4. SEZIONE 4 – FATTORI E INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ/STANDARD 17
4.1 Monitoraggio 17
4.2 Fattori della Qualità 18
5. SEZIONE 5 – MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA 19
5.1 Indagini periodiche sulla soddisfazione degli utenti. 19
5.2 Gestione delle osservazioni, dei suggerimenti e dei Reclami del cliente 19
6. SEZIONE 6 - ALLEGATI 19

PREMESSA

Il presente documento, CARTA DEI SERVIZI della CASA DI CURA MADONNA DEL RIMEDIO è stato redatto allo scopo di descrivere gli impegni assunti da parte della CASA DI CURA MADONNA DEL RIMEDIO nei confronti dell'Utente, al fine di garantire gli standard di qualità del servizio fornito dalla struttura e l'incremento delle garanzie a tutela dei diritti dell'Utente stesso. Tali impegni mirano a garantire la tutela del diritto alla salute, in relazione a:

a) Facilità di accesso alle prestazioni sanitarie;
b) Coinvolgimento del Cittadino-Utente;
c) Trasparenza e chiarezza nelle procedure messe in atto dalla CASA DI CURA MADONNA DEL RIMEDIO per raggiungere le proprie finalità.

AGGIORNAMENTO E DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

LA CARTA DEI SERVIZI È UNO STRUMENTO DINAMICO CHE RICHIEDE PERIODICI ADEGUAMENTI AL MUTARE DELLE CONDIZIONI DI EROGAZIONE E FRUIZIONE DEI SERVIZI DELLA CASA DI CURA MADONNA DEL RIMEDIO.

Ad ogni mutamento significativo delle risorse disponibili, delle modalità organizzative e delle aspettative dell'utenza deve seguire un nuovo equilibrio nell'organizzazione, che si esprime in nuovi standard di prestazione. La CASA DI CURA MADONNA DEL RIMEDIO si impegna ad operare affinché questi standard tendano continuamente ad innalzarsi.

L'utilizzo della Carta dei Servizi come strumento dinamico è evidenziato dall'aggiornamento, con cadenza almeno annuale delle informazioni di seguito elencate:

- Pubblicazione dei dati sui Monitoraggi della qualità dei servizi e sulla soddisfazione dell'utente (Par. 4.1 e Par. 4.2), risultati dell'anno precedente e standard obiettivo per l'anno in corso;
- Aggiornamento delle informazioni relative all'accesso ai servizi (orari, recapiti ecc.)
- Aggiornamento dell'elenco delle prestazioni (sezione 5);
- Aggiornamento dell'Organigramma (sezione 6);

La Carta dei Servizi viene verificata annualmente, al fine di assicurare l'aggiornamento delle informazioni contenute e migliorare progressivamente gli standard sui livelli di qualità del servizio.

Il documento è reso accessibile agli Utenti mediante distribuzione delle copie presso la CASA DI CURA MADONNA DEL RIMEDIO, dove rimane costantemente a disposizione del pubblico.

1. SEZIONE 1 – PRESENTAZIONE DELLA CARTA

1.1 Riferimenti normativi

- Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.01.94 - Principi sull'erogazione dei pubblici servizi;
- Decreto-legge 12.05.95, N. 163 coordinato con la Legge di conversione 11.07.95, N. 273 - Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19.05.95 - Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari";
- LINEE-GUIDA N. 2/95 - Attuazione della Carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale.
- DELIBERAZIONE N. 47/43 DEL 30.12.2010 Approvazione dei requisiti generali e ulteriori per il rilascio dell'accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie e sociosanitarie operanti nella Regione Sardegna.
- Regolamento di accesso alla Casa di Cura Madonna del Rimedio S.P.A. – Revisione 01 del 07.01.2019

1.2 Principi fondamentali

I principi fondamentali a cui si ispira la Carta dei Servizi sono:

- **Uguaglianza e imparzialità:** La CASA DI CURA MADONNA DEL RIMEDIO si impegna ad offrire i suoi servizi a tutti i cittadini, senza alcuna discriminazione di sesso e/o nazionalità. A tutti gli utenti è assicurato da parte del personale che opera nella CASA DI CURA MADONNA DEL RIMEDIO un comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, di premura e professionalità, nel massimo rispetto reciproco tutelando la privacy, rispettando le convinzioni religiose e spirituali, la dignità personale e le condizioni di fragilità.
- **Diritto alla privacy:** la CASA DI CURA MADONNA DEL RIMEDIO assicura il rispetto della privacy in tutti i casi di esami procedure e trattamenti applicando apposite linee di comportamento per rispettarla;
- **Diritto di libera scelta:** Ogni cittadino esercita il diritto di libera scelta e può rivolgersi per usufruire delle prestazioni direttamente alla CASA DI CURA di sua fiducia.
- **Partecipazione:** L'utente ha diritto di formulare suggerimenti, osservazioni e reclami per il miglioramento del servizio, secondo le modalità previste dalla legge. Egli potrà servirsi dei moduli disponibili presso l'Accettazione. Il Direttore della CASA DI CURA MADONNA DEL RIMEDIO avrà cura di valutare le segnalazioni degli utenti e, ove possibile, eliminerà gli inconvenienti segnalati mettendo in atto eventuali miglioramenti suggeriti.
- **Efficienza ed efficacia:** la CASA DI CURA MADONNA DEL RIMEDIO è impegnato a garantire e ad offrire i suoi servizi con un uso ottimale delle sue risorse, adottando costantemente le misure più idonee al raggiungimento di tali obiettivi, soprattutto nell'ottica di soddisfare appieno l'esigenza personale dell'utente. Il raggiungimento degli obiettivi non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate senza sprechi e costi inutili.
- **Assistenza:** Il personale della CASA DI CURA MADONNA DEL RIMEDIO è impegnato nel fornire all'utente l'aiuto e tutte le informazioni utili e necessarie per accedere ai servizi offerti nel modo più semplice e completo possibile e garantire a tutti i pazienti il diritto ad avere informazioni sul proprio stato di salute, sui programmi assistenziali e sull'accesso alla documentazione sanitaria.
- **Continuità:** la CASA DI CURA MADONNA DEL RIMEDIO si impegna ad assicurare la continuità e la regolarità dei servizi nei limiti imposti dalle normative e dall'organizzazione interna.

2. SEZIONE 2 – INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI

2.1 Storia della struttura, ubicazione, servizi forniti, organizzazione e personale

2.1.1 Profilo della Casa di Cura Madonna del Rimedio

Ragione sociale	**Casa di Cura Madonna del Rimedio**
Sede e accesso principale Casa di Cura – Reparti raggruppamento Medicina e Chirurgia	Via Giotto, 6 - 09170 ORISTANO
Telefono	0783 770901, 0783 770902, 0783 770903
Accreditamento Regionale	La Casa di Cura Madonna del Rimedio risulta accreditato con la Regione Autonoma della Sardegna
Convenzione con la ASL	La Casa di Cura Madonna del Rimedio opera in convenzionamento esterno con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN)
Indirizzi per accesso altri servizi sanitari:	
Laboratorio di Analisi	Via Brunelleschi n° 35 Piano terra
Centro Diabetologia	Via Brunelleschi n° 35 Piano terzo
Centro Fisiokinesiterapia	Via Brunelleschi n° 35 Piano primo e secondo
Ambulatori Cardiologia e Angiologia	Via Giotto n° 6 Piano Terra
Ambulatori Neurologia	Via Giotto n° 6 Piano Terra
Servizio Radiodiagnostica	Via Giotto n° 6 Piano terra
Centro Dialisi	Via Busachi n° 3

La Casa di Cura Madonna del Rimedio di Oristano venne aperta nel 1965 dal Prof. Mario Floris e dal Dott. Aurelio Serra, stimato Pediatra locale. Si deve al loro entusiasmo ed alla loro professionalità la costruzione di una struttura sanitaria nel territorio vasto come quello dell'Oristanese in cui era presente il solo Ospedale pubblico.

La Casa di Cura si fonda sulla solidità dei principi, sul continuo aggiornamento del personale e su un patrimonio di conoscenza articolato e plurispecialistico con l'inserimento di stimati professionisti altamente specializzati.

Fondamentale il concetto primario di "umanizzazione dell'assistenza".

Ciò che spinge il Consiglio di Amministrazione della Struttura nell'operare ancora oggi nel settore sanitario è la ferma consapevolezza dell'importanza di offrire ai pazienti una struttura polispecialistica dotata di competenze specialistiche e di attrezzature tecnologicamente adeguate, di un sistema gestionale che permetta di tenere sotto controllo e di migliorare la qualità del servizio, strumento indispensabile per dare al servizio stesso un valore aggiunto e per ottenere sul mercato un concreto vantaggio competitivo.

Ma è soprattutto la volontà di offrire ai pazienti una struttura di riferimento che offra un servizio completo dall'atto diagnostico all'eventuale atto operatorio fino ai successivi controlli. I collaboratori medici, specialisti nelle diverse discipline, hanno così la possibilità di interagire, consultarsi e operare costanti

verifiche nell'interesse assoluto del benessere fisico e psichico dei pazienti che avranno in questo modo un'unica struttura di riferimento.

La Struttura opera sia nell'ambito medico sia chirurgico avvalendosi di attrezzature ed ausili diagnostici con un numero specifico di collaboratori medici stabili e un numero di medici esterni disponibili a prestare opera di consulenza libero-professionale.

LOGISTICA AZIENDALE

UBICAZIONE CASA DI CURA MADONNA DEL RIMEDIO :

Via Giotto, 6 - 09170 ORISTANO

Come raggiungere con i mezzi pubblici la Casa di Cura Madonna del Rimedio:

Per raggiungere la Casa di Cura Madonna del Rimedio:

Linea Circolare Rossa con fermate in Via Giotto n. 5 e Via Brunelleschi n. 46.

Indicazioni di accesso per persone con disabilità motoria :

La Casa di Cura Madonna del Rimedio consente un agevole accesso alle persone con disabilità motoria.

ACCETTAZIONE/SEGRETERIA – UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

INGRESSO PRINCIPALE VIA GIOTTO 6 – 09170 Oristano

Tel.: 0783.77.09.01 - 0783.77.09.02 - 0783.77.09.03
Fax: 0783.72.496

sito web : www.casadicuramadonnadelrimedio.it

2.1.2 Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico svolge un importante ruolo in materia di comunicazione pubblica e istituzionale della Casa di Cura Madonna del Rimedio nei confronti degli utenti garantendo il diritto degli stessi ad essere informati.

In tal senso, l'Ufficio svolge un ruolo di coordinamento delle informazioni volto ad assicurare la omogeneità e la uniformità delle stesse e a renderle disponibili al pubblico, in modo chiaro e accessibile a tutti.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nei processi di comunicazione interna ed esterna verso l'utente, svolge un ruolo:

a) informativo, mediante una attività di informazione e assistenza agli utenti;
b) di supporto, nei confronti dell'Utenza;
c) conoscitivo, mediante la rilevazione di nuovi bisogni e delle attese da parte degli utenti;
d) promozionale dei servizi della CASA DI CURA MADONNA DEL RIMEDIO.

L'Ufficio relazioni con il pubblico su richiesta fornisce al pubblico specifiche indicazioni relative all'accesso alla struttura di personale per assistenza volontaria, assistenza privata, accesso di medici osservatori ed altri operatori sanitari.

L'ufficio Relazioni con il Pubblico della Casa di Cura Madonna del Rimedio si attiene alle indicazioni definite nel "Regolamento di accesso alla Casa di Cura". Tale ufficio non è infatti autorizzato ad applicare deroghe a quanto in esso stabilito.

L'Ufficio relazioni con il pubblico è accessibile all'utenza ai recapiti indicati al paragrafo 2.1.2 "Logistica aziendale".

2.1.3 Il Sistema di gestione Qualità

La CASA DI CURA MADONNA DEL RIMEDIO ha scelto di introdurre nella propria organizzazione un Sistema di gestione conforme alla Delibera Regionale n. 47/43 del 30/12/2010 sull'accreditamento delle strutture sanitarie ed ai Sistemi di gestione per la Qualità secondo lo standard UNI EN ISO 9001:2015.

La presenza di un Sistema Qualità attesta che la CASA DI CURA MADONNA DEL RIMEDIO ha organizzato la gestione ed erogazione delle prestazioni sanitarie sulla base del rispetto di regole riconosciute a livello nazionale e internazionale, a testimonianza dell'impegno aziendale diretto al miglioramento continuo ed a garantire la tutela dei diritti dell'Utente e la sua piena soddisfazione.

2.1.4 Organizzazione e personale

L'organizzazione della CASA DI CURA MADONNA DEL RIMEDIO è tale da assicurare che ciascun operatore sia consapevole, con la massima chiarezza, dei compiti a lui attribuiti.

Nell'ambito dell'introduzione del Sistema di Gestione per la Qualità, è stata completata la formalizzazione dell'Organigramma della struttura, dei requisiti di Competenza, professionalità ed esperienza richiesti per ogni figura professionale inserita nell'Organigramma, e delle specifiche mansioni di ogni figura.

Ne consegue un aumento dell'efficienza nello svolgimento delle attività diagnostiche, attraverso la rigorosa applicazione delle regole interne, formalizzate in Procedure, Istruzioni e Metodiche, e nella attuazione di misure finalizzate a ridurre al minimo i tempi di attesa ed eventuali disagi per gli utenti.

La CASA DI CURA MADONNA DEL RIMEDIO, nello svolgimento delle proprie attività, pone in primo piano gli interessi dell'Utente; pertanto il personale che collabora con la CASA DI CURA MADONNA DEL RIMEDIO è tenuto al rispetto dei codici etici delle rispettive professioni, in particolare:

- CODICE DEONTOLOGICO DEI MEDICI.
- CODICE DEONTOLOGICO DEGLI INFERMIERI.
- CODICE DEONTOLOGICO DEI BIOLOGI
- CODICE DEONTOLOGICO DEI TECNICI SANITARI DI LABORATORIO BIOMEDICO
- CODICE DEONTOLOGICO DEI CHIMICI;.

Tutto il personale della CASA DI CURA MADONNA DEL RIMEDIO è dotato di cartellino di riconoscimento che riporta: nome, cognome e ruolo all'interno della struttura.
L'organigramma aziendale è indicato nell'Allegato 01 della presente Carta dei servizi.

2.2 I servizi sanitari offerti

La Casa di Cura è strutturata in due macro-aree dipartimentali:

Area chirurgica nella quale afferiscono le seguenti specialità:

- Chirurgia generale, Ortopedia, Otorinolaringoiatria, Urologia e Oculistica;

Area Medica nella quale afferiscono le seguenti specialità:

- Cardiologia, Medicina generale, Gastroenterologia, Reumatologia, Neurologia;
- Riabilitazione intensiva (Cod.56), Riabilitazione estensiva e lungodegenza (cod. 60);

La casa di cura è organizzata su livelli di intensità di cura, che prevedono la definizione delle seguenti attività ospedaliere:

- Attività ambulatoriali
- Attività di Day service
- Attività di ricovero: Day Hospital – Day Surgery – Ordinari

2.2.1 Modalità di accesso del paziente prestazioni diagnostico terapeutiche

L'erogazione delle prestazioni diagnostico terapeutiche, può avvenire con le seguenti modalità:

- In regime ambulatoriale;
- In regime day service;
- In regime di day hospital;
- In regime di ricovero ordinario;

L'accesso al day service, al day hospital o al ricovero ordinario può avvenire secondo le seguenti modalità:

- In regime di urgenza su disposizione del medico del Pronto Soccorso;
- In modo programmato da un sanitario del reparto con proposta del medico di Medicina Generale;

Gli accessi programmati avvengono previa prenotazione, contattando i Medici dei Reparti o l'Ufficio Accettazione.

All'atto della prenotazione il personale Medico provvede all'inserimento del nome del paziente nel software gestionale. L 'accesso alle prestazioni avviene secondo criteri di priorità definiti sulla base di valutazione di appropriatezza e di urgenza, con verifica periodica del rispetto dei criteri di accesso ai servizi secondo principi di priorità clinica.

L'organizzazione attua quanto necessario per facilitare l'accesso agli utenti alle prestazioni fornendo informazioni sui servizi erogati, orari, procedure di accesso. La prenotazione delle prestazioni può essere effettuata direttamente presso gli uffici di prenotazione o telefonicamente.

Al momento della prenotazione vengono forniti I tempi di attesa, le modalità di preparazione per la fruizione delle prestazioni e circa la possibilità di richiedere le medesime prestazioni presso altri erogatori accreditati.

E' cura del paziente presentarsi nel giorno stabilito per il ricovero in Casa di Cura agli orari stabiliti all'atto della prenotazione. Il paziente dovrà portare con se la seguente documentazione:

- Tessera Sanitaria
- Documento di identità
- Richiesta di ricovero del medico di famiglia o del medico specialista del S.S.N.

I personale del reparto è prontamente disponibile all'accoglienza ed espleterà le pratiche di accettazione con la raccolta dei documenti suddetti, dei dati anagrafici e la illustrazione e firma del consenso ai sensi del Reg. (UE) 679/2016 e D.L.vo n.196/2003 sulla Privacy. Viene inoltre consegnato l'opuscolo informativo e la scheda di valutazione del grado di soddisfazione del paziente.

Esclusivamente le prestazioni di Day Service sono soggette al pagamento del ticket da parte del paziente, qualora non sia esente, e fino al tetto massimo previsto dalla normativa vigente.

2.2.2 *Modalità di accesso del paziente - attività specialistica ambulatoriale esterna*

Le prestazioni ambulatoriali esterne vengono effettuate previa prenotazione, contattando l'Ufficio prenotazioni/Ufficio Accettazione. Si accede alla prestazione su proposta del medico di famiglia o del medico specialista del S.S.N. All'atto della prenotazione il personale Medico provvede all'inserimento del nome del paziente nell'apposito software gestionale.

L'accesso alle prestazioni avviene secondo criteri di priorità definiti sulla base di valutazione di appropriatezza e di urgenza, con verifica periodica del rispetto dei criteri di accesso ai servizi secondo principi di priorità clinica. L 'organizzazione attua quanto necessario per facilitare l'accesso agli utenti alle prestazioni fornendo informazioni sui servizi erogati, orari, procedure di accesso. Viene data la possibilità di prenotazione delle prestazioni sia direttamente presso gli uffici di prenotazione sia telefonicamente. Al momento della prenotazione vengono forniti i tempi di attesa, le modalità di preparazione per la fruizione delle prestazioni e circa la possibilità di richiedere le medesime prestazioni presso altri erogatori accreditati S. S. N.

Il giorno stabilito per l'esame o la visita il paziente si presenta agli orari stabiliti al momento della prenotazione munito della seguente documentazione:

- Tessera Sanitaria
- Documento di identità
- Richiesta della visita o esame del medico di famiglia o del medico specialista del S.S.N. per le prestazioni accreditate;
- tesserino di esenzione dal ticket, se previsto.

Il personale addetto all'accettazione espleterà le pratiche di accettazione con la raccolta dei documenti suddetti, dei dati anagrafici, l'illustrazione e la firma del consenso al trattamento dei dati ai sensi del Reg. (UE) 679/2016 e D.L.vo n.196/2003. A seconda della tipologia della prestazione viene comunicata la data per il ritiro dei referti.

Per determinate tipologie di prestazioni (Laboratorio Analisi, Radiologia, etc.) il ritiro dei referti non può essere immediato. Il ritiro dei referti, ai fini della tutela della privacy, può essere effettuato da:

1) il paziente, munito di documento di identità;
2) persona munita del proprio documento di identità, di delega scritta e copia del documento di identità dell'intestatario dei referti, e verranno consegnati in busta chiusa.

2.2.3 Modalità d'accesso Centro Dialisi

- L'accesso al Centro dialisi è subordinato al possesso di prescrizione medica con impegnativa.
- E' necessario recarsi presso la Direzione Sanitaria muniti dei seguenti documenti: tessera sanitaria e documento d'identità in corso di validità; si consiglia di portare con se eventuale documentazione clinica precedente e l'elenco dei farmaci che si stanno assumendo.
- Il CENTRO DIALISI - CASA DI CURA MADONNA DEL RIMEDIO si impegna a fissare l'inizio del trattamento dialitico nel tempo più breve.

2.3 Erogazione del servizio – Degenza

All'arrivo al paziente viene consegnata tutta la documentazione e le informazioni inerenti i servizi sanitari.

2.3.1 Informazioni Pratiche

Si raccomanda al paziente di portare con sé quanto ritiene opportuno e necessario, seppure sia consigliabile attenersi al minimo indispensabile. Si consiglia di non tenere oggetti di valore e di riporre gli oggetti personali negli appositi comodini ed armadi a disposizione nelle camere di degenza. La Casa di Cura declina ogni responsabilità su eventuali furti.

2.3.2 Informazioni sanitarie

Il paziente può richiedere in ogni momento di parlare della propria situazione con i medici che lo curano. E' dovere del paziente collaborare con i medici e il personale. La visita medica è il momento diagnostico-terapeutico fondamentale e quindi assolutamente necessario rimanere nella propria camera durante gli orari stabiliti. Al di fuori di questi orari il paziente potrà uscire dal reparto che lo ospita, rimanendo entro

l'area della Casa di Cura, dopo aver informato gli operatori sanitari della destinazione ed aver ottenuto il consenso sulla base delle condizioni cliniche.

E' inoltre molto importante che il paziente comunichi ai medici informazioni relative ai farmaci assunti abitualmente ed eventuali allergie o intolleranze a farmaci o alimenti. Le attività diagnostiche e terapeutiche vengono realizzate secondo criteri di efficacia, appropriatezza e in sicurezza. La Casa di Cura dispone di strumenti per assicurare l'efficacia e l'appropriatezza degli interventi (linee guida, protocolli, ecc.). Il personale stesso è istruito e attua le misure per la prevenzione e ii monitoraggio dei rischi connessi alle specifiche attività assistenziali e tenuto ad rilevare eventi avversi o potenzialmente avversi che possono rappresentare un rischio per i pazienti.

2.4 Modalità di erogazione del servizio – Centro dialisi

- Al suo arrivo, l'utente è accolto dal personale medico per l'adempimento delle pratiche burocratiche e la firma dei "consensi informati" previsti per Legge.
- Il Medico predispone la modalità del trattamento dialitico;
- Il paziente ha comunicazione del calendario degli accessi di dialisi che gli sono riservati;
- Tutta la biancheria utilizzata in Sala Dialisi è monouso.

Il Centro assicura:

- presenza continuativa di personale medico specialista, infermieristico ed ausiliario secondo gli standard regionali durante tutto il turno di dialisi;
- assistenza all'utente in ogni circostanza, con impegno a prestare attenzione ad ogni sua necessità con lo scopo di ridurre al minimo i disagi derivanti dal trattamento.

2.4.1 Assistenza medica

Il Direttore Sanitario ha funzioni di garante e coordinatore di tutte le attività mediche e dei servizi clinici forniti nonché delle attività ad esse connesse.

Durante le sedute dialitiche il paziente viene seguito nel suo iter diagnostico e terapeutico dal Medico, che è l'interlocutore privilegiato anche per i familiari e per il Medico di medicina generale.

Assistenza infermieristica

Il Caposala assicura il buon funzionamento del Centro dialisi riferendosi a criteri di efficienza e di efficacia e coordina gli infermieri, gli ausiliari e gli autisti. Il paziente può rivolgersi al Caposala, per problematiche di tipo organizzativo.

Il paziente può ricorrere direttamente agli infermieri, sempre presenti, per tutte le esigenze di natura assistenziale.

2.5 Consenso informato

Per l'esecuzione di alcune indagini nonché per le terapie in genere, è necessario che il paziente esprima il proprio consenso. Il paziente ha diritto ad essere informato dagli operatori sanitari, con un linguaggio a lui comprensibile, circa i rischi collegati a particolari pratiche sanitarie e quindi circa la possibilità di accettarle o meno in maniera consapevole (consenso informato).

Il consenso deve essere richiesto ed ottenuto direttamente dal paziente interessato; solo nel caso di minori o di persone non capaci di intendere e di volere, il consenso deve essere espresso dai legali rappresentanti (genitori o tutori; tuttavia, laddove possibile, i pazienti devono essere comunque informati e si deve tener conto dei loro desideri).

Il consenso deve essere personale, esplicito, informato, cioè consapevole. Solo nei casi particolari previsti dalla legge è obbligatorio che esso sia espresso in forma scritta (es. esecuzione di esami accertamento presenza virus HIV).

A tal fine i pazienti, dopo aver ricevuto una accurata spiegazione circa le conseguenze potenziali degli atti medici ai quali saranno sottoposti, saranno invitati ad apporre una firma di assenso in un apposito modulo detto "Consenso Informato". Quanto sopra rientra nello spirito di rendere il paziente completamente edotto delle indagini diagnostiche e/o delle terapie. E' naturalmente facoltà del paziente rifiutare gli accertamenti e/o le terapie proposte, sottoscrivendo ed esprimendo il parere negativo sempre nell'apposito modulo.

2.6 Privacy

E' garantita la tutela dei dati personali ai sensi del Reg. (UE) 679/2016 e D.L.vo n.196/2003. A tal fine, all'atto della raccolta dei dati personali del paziente, il paziente e chiamato a sottoscrivere il modulo di consenso al trattamento dei dati personali (Informativa Privacy).

Sempre in ottemperanza alla legge non è possibile fornire informazioni telefonicamente. Al fine di evitare eventuali dinieghi le informazioni relative ai pazienti possono essere fornite soli ai parenti prossimi e comunque designati dal paziente.

Il personale medico, infermieristico ed amministrativo è tenuto all'obbligo del segreto professionale su tutto ciò che concerne la situazione clinica e tutte le informazioni private sui pazienti.

2.7 Servizi alberghieri

2.7.1 Vitto

Il vitto viene distribuito ai pazienti nelle camere di degenza ad orari prestabiliti e avendo riguardo delle condizioni cliniche del degente. Il personale infermieristico si prenderà cura di diete particolari o di peculiari esigenze previo benestare del medico. In previsione di particolari esami diagnostici o di misure terapeutiche per i quali sia necessario osservare il digiuno, il personale infermieristico ne darà comunicazione preventiva ai pazienti.

2.7.2 Pulizia

La pulizia dei locali e dei servizi sono assicurate dal personale sanitario ausiliario e da una società esterna di servizi.

2.7.3 Biancheria

Il servizio di lavanderia è operato in convenzione con impresa esterna che svolge le attività di lavanderia, comprendente, oltre alla fornitura della biancheria, la disinfezione e il lavaggio delle divise del personale.

2.7.4 Televisione

Alcuni reparti sono dotati di televisore di utilizzo comune. È possibile dotarsi di un televisore personale per la propria camera.

2.7.5 Bar

I pazienti e visitatori hanno a disposizione dei distributori automatici di bevande calde, acqua, bibite e snack confezionati.

2.7.6 Assistenza religiosa

La Casa di Cura garantisce il servizio di assistenza religiosa con l'assistenza spirituale ai ricoverati e la celebrazione della Santa Messa nei giorni feriali e festivi.

2.8 Norme comportamentali

Tenere costantemente presenti le esigenze degli altri pazienti nell'uso delle strutture comuni, nell'utilizzare apparecchi radio o televisivi, nel rispettare gli orari delle visite.

- per favorire il riposo notturno ê obbligatorio il silenzio dalle ore 22.00 alle ore 6.00
- l'accesso ai reparti di degenza è consentito a parenti e visitatori esclusivamente nei limiti degli orari previsti:

GIORNI FERIALI:
dalle ore 13.00 alle ore 14.00
dalle ore 19.00 alle ore 20.00

GIORNI FESTIVI:
dalle ore 12.30 alle ore 14.30
dalle ore 18.30 alle ore 20.00

Solo per i pazienti in particolari condizioni Si POSSONO concedere permessi speciali per accedere ai reparti al di fuori dei suddetti orari. In tal caso il permesso si riferisce ad una sola persona. Il permesso viene rilasciato solo dal Responsabile del Reparto, secondo le indicazioni che verranno fornite dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Le persone presenti in reparto al di fuori dell'orario consentito saranno invitate ad uscire.

- Di norma non è consentito l'accesso in reparto ai visitatori di età inferiore ai 12 anni.
- È fatto assoluto divieto, in ottemperanza alle leggi, di fumare all'interno della Struttura, come risulta da apposita segnaletica con l'indicazione delle persone incaricate di vigilare su tale divieto. Tale divieto si estende a tutto ii personale di ogni qualifica e ruolo.

- è necessario contribuire a tenere in ordine la camera evitando di lasciare gli effetti personali fuori dai previsti armadi personali.
- è fatto assoluto divieto di allontanarsi dalla Struttura senza ii preventivo permesso del personale medico.

2.9 Dimissione

Al momento della dimissione viene rilasciata una lettera di dimissione da consegnare al proprio medico curante, contenente le terapie e le indagini diagnostiche eseguite durante il ricovero nonché la terapia da seguire ed eventuali altri controlli. Al paziente, inoltre, nei casi specifici, vengono fornite indicazioni rispetto ad eventuali effetti collaterali prevedibili (es. dolore, Sanguinamento, limitazioni funzionali) connessi alle prestazioni erogate. Nei reparti di Chirurgia, Urologia, Oculistica e Otorino sarà necessario ripresentarsi per medicazioni, rimozione di suture o visite di controllo in giorni ed orari prestabiliti indicati nel foglio di dimissione. Tali prestazioni, assolutamente correlate al ricovero, vengono considerate facenti parte dello stesso, pertanto il paziente non dovrà effettuare alcun pagamento e non sarà necessario presentare la richiesta del Medico di Base.

È possibile richiedere certificati di ricovero e di dimissione e la copia della cartella clinica presso l'Ufficio Accettazione tutti i giorni dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle ore 19.00.

La richiesta della copia della cartella clinica può essere effettuata dall'interessato o da un suo parente dietro compilazione di un apposito modulo e il pagamento dell'importo di €.6,00 (minimo rimborso spese).

Contestualmente viene comunicata la data del ritiro, fissata per ii sabato dalle ore 7.30 alle ore 19.00.

Le copie di cartella clinica vengono rilasciate **entro 6 giorni lavorativi** dal momento della richiesta da parte del paziente. Fanno eccezione alla presente regola le cartelle cliniche di pazienti dimessi ed in attesa della chiusura della stessa per attesa di referto istologico o altri esami clinici.

Le radiografie eseguite durante il ricovero possono essere consegnate solo in visione.

Il ritiro della cartella clinica, ai fini della tutela della privacy, può essere effettuato da:

- il paziente intestatario della cartella clinica, munito di documento di identità;
- da persona munita del proprio documento di identità, di delega scritta e copia del documento di identità dell'intestatario della Cartella Clinica.
- In caso di paziente deceduto la cartella sarà consegnata ai legittimi eredi muniti di documento di identità e di dichiarazione sostitutiva dell'atto notorio;
- L'autorità giudiziaria o altri enti destinatari per legge e regolamenti che ne fanno espressa richiesta scritta alla Direzione Sanitaria.

2.10 Precauzioni da adottare per la prevenzione delle infezioni.

Il personale della CASA DI CURA MADONNA DEL RIMEDIO applica adeguate procedure per la prevenzione delle infezioni, e garantire che a seguito delle attività svolte nella struttura non derivi il trasferimento di patogeni agli utenti e da un utente all'altro.

2.11 Risarcimento danni

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.

La CASA DI CURA MADONNA DEL RIMEDIO si attiva tempestivamente per assistere i danneggiati, e ove sia accertata la responsabilità dell'azienda vengono avviate le pratiche del caso, attraverso l'Ufficio Relazioni con il pubblico.

2.12 Sicurezza

Le condizioni di sicurezza sono garantite dal rispetto delle norme nazionali, con riferimento al D.lgs. 81/2008 e successive modifiche.

Tutto il personale operante nella struttura è informato sul piano di sicurezza, di evacuazione. Appositi cartelli segnalano i rischi, i divieti e le vie di fuga.

La struttura è sottoposta a verifica periodica dei requisiti di legge e di funzionamento.

Le vie e le porte di fuga sono mantenute libere da ogni tipo di impedimento.

Il personale viene sottoposto, con cadenza annuale, ai controlli previsti dal D.lgs. 81/2008, ed effettuati dal Medico Competente.

3. SEZIONE 3 - STANDARD DI QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI

La CASA DI CURA MADONNA DEL RIMEDIO assicura una elevata qualità delle prestazioni sanitarie erogate mediante la definizione di una ottimale dotazione e qualifica del Personale
Medico per l'attività specialistica, del Personale Infermieristico, Tecnico ed ausiliario per l'attività specialistica. Ciò si attua mediante l'accurata selezione del Personale Infermieristico ed il costante aggiornamento del Personale medico ed Infermieristico.
E' garantita inoltre la dotazione di attrezzature moderne, efficienti e sottoposte ad un continuo programma di manutenzione.

4. SEZIONE 4 – FATTORI E INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ/STANDARD

La CASA DI CURA MADONNA DEL RIMEDIO ha individuato i fattori fondamentali che caratterizzano la qualità del servizio, quali:

- **ASSISTENZA, INFORMAZIONE, ACCOGLIENZA E CORTESIA:** Assistenza, informazione, accoglienza e cortesia costituiscono gli elementi più significativi per gli utenti per valutare la QUALITÀ FORMALE del servizio e rappresentano un impegno per la CASA DI CURA MADONNA DEL RIMEDIO a fare sempre meglio. La CASA DI CURA MADONNA DEL RIMEDIO, infatti, consapevole del fatto che ascoltare l'utente, fornirgli spiegazioni in un linguaggio comprensibile, trattarlo con gentilezza, educazione e rispetto sono azioni necessarie per offrire un buon servizio, ha da sempre posto particolare attenzione a migliorare l'informazione e a facilitare l'accesso ai servizi offerti.
- **AFFIDABILITÀ, TEMPESTIVITÀ:** Affidabilità e tempestività costituiscono gli elementi più significativi per valutare la QUALITÀ SOSTANZIALE del servizio. L'impegno della CASA DI CURA MADONNA DEL RIMEDIO è quello di migliorare le prestazioni in termini di correttezza e di puntualità.

Nell'ambito di ciascuno dei fattori sopra descritti sono definiti gli specifici indicatori di qualità che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato. Ad ogni indicatore corrisponde:

- Una specifica unità di misura dei risultati che rispecchia la realtà aziendale in atto;
- Uno standard (o livello di servizio promesso) che è il valore che l'Azienda si impegna a rispettare;
- Una modalità di rilevazione dei risultati.

4.1 Monitoraggio

Sulla base dei fattori e degli indicatori di qualità definiti, la CASA DI CURA MADONNA DEL RIMEDIO, si impegna a verificare periodicamente la rispondenza rispetto allo standard promesso per valutare il grado di soddisfazione dell'Utente/Paziente con diverse modalità e attraverso i seguenti strumenti:

- Analisi degli standard relativi agli indicatori di qualità;
- Indagini sulla soddisfazione del Cliente;
- Segnalazioni di reclamo ricevute.

4.2 Fattori della Qualità

I fattori di Qualità individuati, con gli standard di Qualità fissati per il 2019 (Standard Obiettivo), sono elencati di seguito, così come gli standard di qualità conseguiti in relazione all'anno di monitoraggio precedente (Standard di Qualità 2018).

Fattore di Qualità		Parametri	Standard di Qualità 2018	Valori Obiettivo 2019
Accoglienza	Pulizia ordinaria bagni	Frequenza	**Giornaliera**	Giornaliera
Accoglienza	Pulizia ordinaria locali di esecuzione delle prestazioni sanitarie	Frequenza	Giornaliera	Giornaliera
Accoglienza	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva su Pulizia della postazione e degli spazi comuni	% soddisfatti	> 90 %	> 91 %
Accoglienza	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva su Pulizia dei servizi igienici	% soddisfatti	> 90 %	> 91 %
Accoglienza	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sugli **Orari e l'organizzazione della giornata**	% soddisfatti	> 90 %	> 91 %
Affidabilità e Tempestività	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva del servizio offerto dalla casa di cura	% soddisfatti	> 90 %	> 91 %
Affidabilità e Tempestività	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva su Assistenza medica, infermieristica ed assistenziale	% soddisfatti	> 90 %	> 91 %
Affidabilità e Tempestività	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulle Cure ricevute	% soddisfatti	> 90 %	> 91 %
Aspetti relazionali	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sul Trattamento ricevuto dal personale medico	% soddisfatti	> 90 %	> 90 %
Aspetti relazionali	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sul Trattamento ricevuto dal personale infermieristico	% soddisfatti	> 90 %	> 91 %
Aspetti relazionali	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva su Rispetto della riservatezza personale che gli operatori hanno avuto nei suoi confronti	% soddisfatti	> 90 %	> 91 %
Informazione	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla **chiarezza e completezza dei cartelli indicatori all'esterno** della casa di cura	% soddisfatti	> 90 %	> 91 %
Informazione	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla **chiarezza e completezza della segnaletica e degli avvisi all'interno** della casa di cura	% soddisfatti	> 90 %	> 91 %
Tutela e ascolto	Raccolta reclami	Modalità di raccolta	Telefonica, scritta, verbale	Telefonica, scritta, verbale
Tutela e ascolto	Riscontro proposte e reclami	Tempo di risposta	Entro 30 giorni ai reclami scritti	Entro 30 giorni ai reclami scritti

5. SEZIONE 5 – MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

La CASA DI CURA MADONNA DEL RIMEDIO attua una verifica periodica degli impegni assunti attraverso gli standard di qualità definiti, al fine di adeguare i processi di erogazione delle prestazioni sanitarie e rimodulare gli impegni in funzione delle nuove esigenze emerse.

A tale fine la CASA DI CURA MADONNA DEL RIMEDIO ha messo in atto diversi sistemi di tutela e verifica, quali:

- Sistema di rilevazione e gestione dei reclami degli utenti;
- Indagini periodiche sulla soddisfazione dei cittadini/utenti;
- Verifiche del rispetto degli standard e degli impegni assunti, mediante definizione di indicatori di monitoraggio e attuazione di Verifiche Ispettive interne.

5.1 Indagini periodiche sulla soddisfazione degli utenti.

Le segnalazioni dei pazienti sono molto utili per capire quali siano i problemi esistenti e quali i possibili interventi e soluzioni per migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi che vengono offerti. Pertanto viene chiesta al paziente la compilazione della scheda di valutazione e gradimento (a disposizione nei reparti e presso gli sportelli di accoglienza e disbrigo delle pratiche di accettazione dei pazienti) composto da un questionario assolutamente anonimo con poche e semplici domande.

5.2 Gestione delle osservazioni, dei suggerimenti e dei Reclami del cliente

I reclami, redatti sulla suddetta scheda o su un normale foglio di carta, possono essere inoltrati:

- a mezzo posta in busta indirizzata al Direttore Sanitario;
- utilizzando l'apposita buca ubicata nell'ingresso della Casa di Cura;
- direttamente al Direttore Sanitario.

La Direzione Sanitaria provvederà a verificare e dare risposta al paziente per le segnalazioni e reclami che si presentano di immediata soluzione e di predisporre quanto necessario per la risoluzione di quelle di più impegnative.

6. SEZIONE 6 - ALLEGATI

- ALLEGATO 1 – ORGANIGRAMMA
- Questionario Valutazione Soddisfazione Pazienti
- Modulo Reclamo