CARTA DEI SERVIZI

Emesso da: DS - Verificato da: RQ - Revisione: 13.01.22
Approvato da: Amministratore - Archiviato da: Q
Cod. Documento: ALL 01 - RCO 02-06 - Rev. 20

I N D I C E

PARTE 1ª - LA CASA DI CURA	
ISTITUZIONI SOCIO SANITARIE CAMILLIANE CARTA D'IDENTITÀ	
1.1 PRESENTAZIONE	Pag. 5
1.2 PROFILO OPERATIVO	" 11
1.3 RAGGRUPPAMENTO MEDICO	" 11
1.4 RAGGRUPPAMENTO CHIRURGICO	" 12
1.5 SERVIZI SPECIALISTICI	" 12
1.6 FINI ISTITUZIONALI	" 12
1.7 PRINCIPI FONDAMENTALI	" 13
1.8 STRUTTURA	" 14
1.9 COME RAGGIUNGERE LA CASA DI CURA	" 14
1.10 INFORMAZIONI SUI SERVIZI	" 17
	" 18

2.1	PRESTAZIONI AMBULATORIALI	“ 19
	2.1.1 Convenzione con SSN	“ 19
	2.1.2 Non convenzionate con SSN	“ 19
2.2	RICOVERI	“ 21
	2.2.1 Raggruppamento Medico	“ 21
	2.2.2 Raggruppamento Chirurgico	“ 21
	2.2.3 Prenotazione ed Accettazione	“ 22
	2.2.4 Degenza	“ 23
	2.2.5 Dimissione	“ 24
2.3	DAY SURGERY	“ 25
2.4	DAY SERVICE	“ 26
2.5	STANDARD QUALITÀ	“ 27
2.6	SERVIZI COMPLEMENTARI	“ 29
	2.6.1 Servizio pasti	“ 29
	2.6.2 Servizio Bar	“ 29
	2.6.3 Servizi Religiosi	“ 29

PARTE 3ª - DIRITTI DEL MALATO E NORME DI COMPORTAMENTO		
3.1	DIRITTI DEL MALATO	“ 30
3.2	NORME DI COMPORTAMENTO PER I DEGENTI	“ 31
PARTE 4 - TUTELA DEGLI UTENTI E CONTROLLI DELLA QUALITÀ		
4.1	RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI UTENTI	“ 36
4.2	TRATTAZIONE DEI RECLAMI DEI CITTADINI UTENTI	“ 36
4.3	ORGANISMI DI CONTROLLO E VERIFICA	“ 37
	4.3.1 Comitato qualità	“ 37
	4.3.2 Comitato dei medici	“ 38

4.3.3 Gruppo operativo per la lotta alle infezioni ospedaliere	"	38
4.3.4 Comitato rischio clinico	"	39
4.3.5 Gruppo di verifica ispettiva interna	"	39
4.3.6 Ufficio relazioni con il pubblico URP	"	40

ISTITUZIONI SOCIO-SANITARIE CAMILLIANE CARTA D'IDENTITÀ

Presentazione

L'Ordine dei Ministri degli Infermi (Padri e Fratelli Camilliani) fu fondato da S. Camillo de Lellis (1550-1614) per continuare nel tempo la missione di Cristo in favore della salute e dei malati, specialmente dei più bisognosi. L'Ordine realizza quest'opera attraverso una varietà di Servizi e di Ministeri, che hanno come centro la persona umana nella sua globalità e concretezza. Uno di questi Ministeri è svolto attraverso le opere socio-sanitarie di proprietà dell'ordine o affidate alla sua gestione.

In queste istituzioni l'Ordine intende essere un'espressione della comunità cristiana che annuncia la salvezza ed offre a tutti salute integrale e, al tempo stesso, uno spazio in cui s'incarna la cultura del Buon Samaritano. Inserito nel territorio ed agendo a nome della Chiesa, di cui è parte viva, l'ordine si propone di rispondere a dei bisogni reali, attento sempre alla promozione umana ed all'edificazione del Regno.

Desiderosi di promuovere una fedeltà creativa e corrispondente agli ideali che dalla Costituzione Camilliana derivano per queste opere, abbiamo elaborato questa CARTA D'IDENTITÀ.

Essa segna i punti irrinunciabili che definiscono ogni Opera Camilliana e che quindi, si chiede vengano condivisi dai nostri collaboratori e collaboratrici; inoltre auspichiamo possano rappresentare un punto di riferimento per altre istituzioni sanitarie e la società nel suo insieme.

Missione

La Missione delle istituzioni Socio Sanitarie dell'Ordine è di testimoniare ed incarnare nel mondo della salute e della malattia l'azione salvifica, misericordiosa, terapeutica e salutare di Cristo. Essa realizza mediante la promozione della salute, la prevenzione della malattia, la cura e la riabilitazione. Attenzione particolare viene riservata al lenimento del dolore, all'accompagnamento umano e spirituale dei malati e all'evangelizzazione la cui forma piena è la celebrazione dei sacramenti nei quali si attua la salvezza annunciata.

Valori

1. Le Istituzioni Socio Sanitarie Camilliane (ISC) pongono la persona umana al centro della propria azione direttiva ed assistenziale, che è fondata sul riconoscimento ed il rispetto della dignità inviolabile di ogni essere umano, in quanto creato ad immagine e somiglianza di Dio.

2. Le ISC sono al servizio della vita e della salute in tutte le loro dimensioni (fisica-biologica-psichica-socialespirituale) ed in tutte le fasi dell'esistenza umana. Si mostrano particolarmente sensibili alla loro promozione, difesa e qualità specialmente nei momenti di maggior vulnerabilità.

3. Le ISC sono uno dei luoghi ove realizzare i valori evangelici; anzitutto l'amore gratuito verso il prossimo sofferente, l'attenzione premurosa e fraterna, la solidarietà e la capacità di servizio. In quanto opere ecclesiali che si ispirano alla ricca tradizione e spiritualità Camilliane, le ISC si propongono come luoghi di umanità e di eccellenza, di cultura della salute e di evangelizzazione.

4. Nel rispetto della dimensione etica del servizio alla vita e alla salute, le ISC promuovono la ricerca scientifica e il dialogo per l'illuminazione e il confronto con le diverse problematiche bioetiche traducono fedelmente nella prassi la dottrina morale della Chiesa Cattolica anche con il ricorso al diritto individuale ed istituzionale all'obiezione di coscienza, in ciò coadiuvate da appropriati comitati di etica.

5. Le ISC valorizzano in modo speciale le persone che vi lavorano. L'Ordine infatti considera i suoi collaboratori parte integrante della "comunità sanante" presente nell'opera. Di conseguenza, come centri di una vera alleanza terapeutica e salutare le ISC s'impegnano nel promuovere un clima imbevuto d'umanità, di dialogo e di corresponsabilità; e realizzano una politica delle risorse umane tale da favorire la motivazione personale, la realizzazione e l'aggiornamento della formazione di tutti i collaboratori. La professionalità, la competenza, l'interdisciplinarietà, il lavoro in equipe, la ricerca, l'insegnamento e la formazione continua sono valori e compiti che le ISC s'impegnano a promuovere e favorire.

6. Le ISC adottano un modello di gestione amministrativa rispettoso dei valori etici, ispirato ai principi di giustizia ed equità. Assieme alla trasparenza gestionale, tendono all'utilizzo razionale delle risorse disponibili e al miglioramento delle conoscenze tecniche, scientifiche, umanistiche e religiose che garantiscano la migliore qualità dei servizi.

7. La significatività e la visibilità ecclesiale delle ISC richiedono lo sforzo condiviso per una nuova evangelizzazione. Di conseguenza le ISC svolgono con cura

un'Azione Pastorale rivolta a tutti, specialmente ai malati, ai degenti, alle loro famiglie e a tutti gli operatori sanitari. Questo servizio viene offerto con spirito ecumenico ai credenti di qualsiasi confessione religiosa e sollecitando il coinvolgimento e la collaborazione della comunità cristiana.

8. Le ISC sono sempre uno spazio aperto e inserito nel territorio, luogo di irradiazione di cultura e promozione della salute, di alleanze in favore di una migliore qualità di vita per tutti. Perciò s'integrano nella rete sanitaria e nel tessuto della società, collaborano volentieri con altre istituzioni affini e favoriscono l'azione del volontariato al suo interno e nel territorio.

9. Le ISC dedicano di preferenza le proprie attività ai malati più poveri e alle fasce sociali escluse o emarginate, alle quali offre non solo un'adeguata assistenza ma anche la possibilità di una vera promozione umana e sociale. Sensibili alle esigenze di una globalizzazione del volto umano e sociale.

   Sensibili alle esigenze di una globalizzazione dal volto umano e cristiano, le ISC promuovono modalità di collaborazione internazionale e favoriscono iniziative di gemellaggio con istituzioni dei paesi in via di sviluppo.

10. In quanto realtà vive, dinamiche e provvisorie, le ISC studiano e stabiliscono con spirito di apertura ai segni dei tempi, strategie e mezzi di verifica e di valutazione del proprio operato, in modo da favorire il miglioramento del servizio e, nel caso, il rinnovamento, la trasformazione o addirittura l'alienazione della propria struttura.

PREMESSA

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

La Direzione della Casa di Cura ha condotto una analisi completa del contesto nel quale svolge la propria attività istituzionale, identificando i fattori interni ed esterni considerati determinanti per il conseguimento degli obiettivi attesi dalle parti interessate. Al momento non riteniamo che siano intervenuti cambiamenti tali sui fattori individuati (interni) e sulle aspettative delle parti interessate che richiedano una revisione del sistema di gestione e di controllo implementato, se non quelle relative all'emergenza pandemica in atto che ha portato ad una riorganizzazione degli spazi ed installazione di diverse infografiche, misuratori di temperatura agli accessi e gel igienizzanti in tutta la struttura che, oltre a garantire i livelli di sicurezza previsti dalla normativa cogente, rassicurano le parti interessate che frequentano la struttura (ospiti, lavoratori, consulenti, fornitori). L'analisi del contesto generale si considera dunque ancora un valido strumento che tiene adeguatamente conto delle informazioni in esso contenute, in ogni processo aziendale.

L'Amministratore

PARTE 1^

LA CASA DI CURA

1.1 PRESENTAZIONE

La Casa di Cura ad indirizzo polispecialistico, fondata nel 1948 dai Religiosi Camilliani, consta di un Raggruppamento Medico e di un Raggruppamento Chirurgico articolati in Unità Funzionali per un totale di 90 posti letto; sono, inoltre, presenti Servizi Specialisti e di Ambulatorio ad uso dei pazienti ricoverati e di pazienti esterni.

La Casa di Cura è sita in Messina, Viale Principe Umberto n. 71, in un unico immobile costituito da un piano seminterrato, un piano terra e 4 piani sopraelevati.

La struttura è accreditata per 90 posti letto con Autorizzazione Accreditamento n. 555/08 del 09/04/2018.

La Casa di Cura è un Ente Giuridico i cui Organi statutari sono:

Rappresentante Legale: Padre Rosario Mauriello
Direttore Amministrativo-Procuratore Speciale: Padre Vincenzo Li Calsi
Direttore Sanitario: Dr. Giuseppe Vinci

1.2 PROFILO OPERATIVO

- Raggruppamento Medico: posti letto n. 40
- Raggruppamento Chirurgico: posti letto n. 50.
- Ricoveri/anno: 2800 circa.

1.3 RAGGRUPPAMENTO MEDICO

- U.F. di Medicina.
- U.F. di Cardiologia
- U.F. di Lungodegenza post acutiae

1.4 RAGGRUPPAMENTO CHIRURGICO

- U.F. di Chirurgia Generale
- Day Surgery Polispecialistico Urologico e Ginecologico
- U.F. di Otorinolaringoiatria
- U.F. di Oculistica.

1.5 SERVIZI SPECIALISTICI

1. Anestesia.
2. Diagnostica per immagini - T A C.
3. Endoscopia digestiva.
4. Laboratorio di Analisi Chimico - Cliniche.
5. Cardiologia.
6. Otorino.
7. Visita chirurgica

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 Surgery e Day Service 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.

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, religiosa, 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 4 piani sopraelevati così organizzati:

SEMINTERRATO	❖ Cucina + spogliatoi
PIANO TERRA	❖ Ingresso e sala di attesa ❖ Accettazione –C.U.P. ❖ Centralino ❖ Ambulatorio di Cardiologia ❖ Ambulatorio di Ecografia ❖ Sala Prelievi ❖ Ambulatorio per visita preanestesiologica ❖ Distributori automatici bevande e snacks ❖ Toilette

PIANO 1°	❖ Reparto di Oculistica -Day_Service ❖ Ambulatorio Otorino ❖ Ambulatorio Oculistica ❖ Laboratorio di Analisi ❖ Radiologia ❖ T.A.C. ❖ Ambulatorio di Odontoiatria e Impiantologia ❖ Toilette
PIANO 2°	❖ Reparto di Medicina ❖ Reparto di Cardiologia ❖ Reparto di Lungodegenza ❖ Medicheria ❖ Infermeria ❖ Sala medici ❖ Direzione Amministrativa ❖ Direzione Sanitaria ❖ Uffici Amministrativi
PIANO 3°	❖ Reparto di Chirurgia ❖ Blocco Operatorio e Terapia Intensiva ❖ Medico di guardia ❖ Medicheria ❖ Infermeria
PIANO 4°	❖ Reparto degenza ❖ Medicheria ❖ Infermeria

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 della legge 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.

Le camere di degenza sono di 2 e 3 posti letto. Per usufruire delle camere singole, ad uso esclusivo, deve essere corrisposta una differenza, passaggio di classe, il cui importo è rilevabile sul tariffario consultabile all'Ufficio Accettazione.

La dimensione delle camere con più posti letto garantisce lo spazio previsto dalle normative vigenti; l'illuminazione naturale è garantita da finestre/balconi, vetrate e terrazze prospicienti verso l'esterno. Tutte le camere sono dotate di climatizzazione, telefono personale e tv, il telecomando va richiesto all'Ufficio Accettazione.
I letti sono forniti di luci notturne, dispositivo di chiamata collegato con l'infermeria. In ogni camera sono presenti prese elettriche a norma CEI.

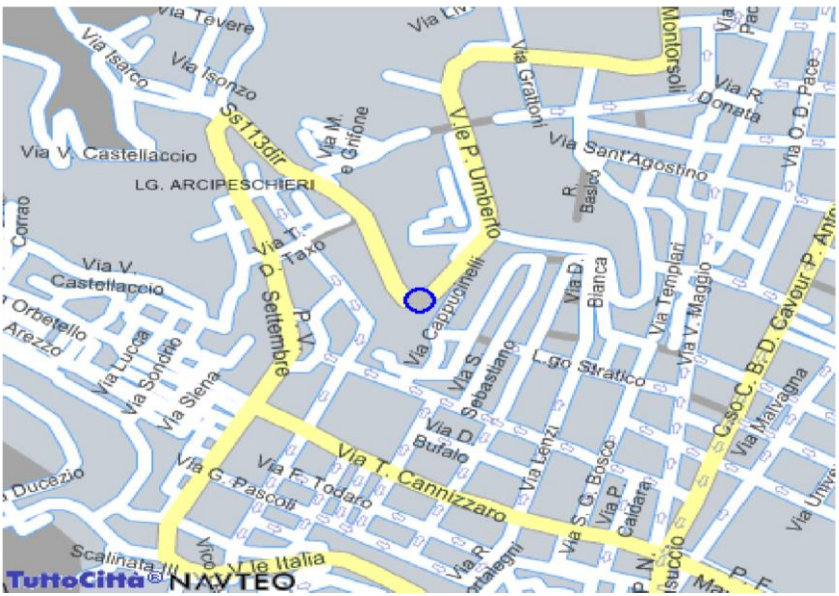
1.9 COME RAGGIUNGERE LA CASA DI CURA

La Casa di Cura è ubicata a Messina, Viale Principe Umberto, 71 ed è raggiungibile:

- In auto per chi proviene da fuori città Uscita Autostrada Messina - Boccetta.

- In autobus di linea con fermata prospiciente la Casa di Cura linee 20 e 21

- In treno: la stazione ferroviaria di Messina dista circa 10 minuti; le linee di autobus urbano sono: 20 e 21



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 ❖ Informazioni su alberghi, treni, taxi ❖ Orari di visita ai reparti ❖ Informazioni sull'ubicazione dei servizi interni	Secondo turno	07,30-13,00	090/6402300
Accettazione *(piano terra)*	❖ Modalità, tempi e tariffe per le prestazioni ambulatoriali ❖ Modalità e tempi di ricovero ❖ Accettazione ricoveri ❖ Disponibilità medici interni e consulenti esterni ❖ Richieste e ritiro copie cartelle cliniche, documenti sanitari, certificazioni. ❖ Ritiro referti ❖ Pagamento prestazioni	Secondo turno	07,45 - 13,00 16,00-18,00	090/6402350 090/6402351 090/6402352

PARTE 2^

PRESTAZIONI, MODALITÀ DI ACCESSO, STANDARD

2.1. PRESTAZIONI AMBULATORIALI

La *Casa di Cura* fornisce le seguenti prestazioni ambulatoriali per pazienti non ricoverati, alcune delle quali sono in regime di convenzione con il SSN, ed altre a pagamento:

2.1.1 CONVENZIONATE CON SSN

- Analisi Cliniche
- Ecografia Internistica e Ginecologica
- Cardiologia
- Otorino
- Radiologia Generale
- T.A.C. (Tomografia Assiale Computerizzata)

2.1.2 NON CONVENZIONATE CON SSN

- Ambulatorio di Odontoiatria e Impiantologia

Per usufruire delle prestazioni è necessario effettuare la prenotazione telefonando al numero 090/6402300-25-50-51-52 (ore 10.30 – 12.30), o direttamente allo sportello (ore 10.30-12.30) o consultando il sito www.casadicurasancamillome.it mail accettazione@casadicurasancamillome.it

Per gli esami contrastografici è, in ogni caso, necessario presentarsi presso la Radiologia per ricevere le istruzioni necessarie alla corretta preparazione dell'esame. I tempi di attesa intercorrenti tra la prenotazione e l'effettuazione delle prestazioni sono riportati nella tabella seguente:

Servizi di diagnostica	*Tempo medio*	*Tempo max.*
❖ Eco color doppler cardiaco	20 gg.	60 gg.
❖ Analisi Cliniche	immediato	
❖ Test ergometrico	3 gg.	7 gg.
❖ Holter pressorio	3 gg.	7 gg.
❖ Holter cardiaco	3 gg.	7 gg.
❖ Radiologia generale	immediato	3 gg.
❖ T.A.C.(Tomografia assiale computerizzata)	2 gg.	8 gg.
❖Ecografia internistica	20 gg.	90 gg.
❖ Ecocolordoppler vascolare, arterioso	30 gg.	90 gg.
❖ Endoscopia digestiva	3 gg.	5 gg.

Ambulatori	*Tempo Min.*	*Tempo Max*
❖ Otorino	5 gg.	7 gg.
❖ Cardiologia	10 gg.	30gg

L'eventuale aumento dei tempi di attesa intercorrente tra la prenotazione e l'effettuazione dell'esame sarà dovuto a modifiche sul budget assegnato dall'ASP.

All'atto dell'accettazione il cittadino utente dovrà esibire un documento di identità e corrispondere l'importo relativo alla tariffa prevista.
Nel periodo estivo Luglio-Settembre si osserverà il seguente orario: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle 13.00 e il Sabato fino alle 12.00.

2.2 RICOVERI

2.2.1 RAGGRUPPAMENTO MEDICO

RESPONSABILE: DR. PIAZZA SALVATORE

UNITÀ FUNZIONALE	*DIRIGENTE*	*MEDICI*
Medicina	*Dott. Piazza Salvatore*	*Dott.ssa Foti Santina* *Dott.ssa Brigandì Amalia*
Cardiologia	*Dott. Sorrenti Santi*	*Dott.ssa Oteri Alessandra* *Dott.ssa Sergi Maria*

LUNGODEGENZA POST ACUTIAE DOTT.SSA ZEMA M.CARMELA

UNITÀ FUNZIONALE	*DIRIGENTE*	*MEDICI*
Lungodegenza	*Dott.ssa Zema M.Carmela*	*Dott Cannuni Giuseppe*

2.2.2 RAGGRUPPAMENTO CHIRURGICO

RESPONSABILE: DR. VINCI GIUSEPPE

UNITÀ FUNZIONALE	*RESPONSABILE*	*MEDICI*
Ch. Generale	*Dott Musolino Giuseppe*	*Dott Alkilani Mohammad* *Dott Ballarino Francesco* *Dott Mento Francesco* Dott. *Mandolfino Tommaso* *Dott Salvo Antonella*
Day Surgery Urologico	*Dott Bruschetta Sebastiano*	Dott Rotondo Salvatore
Day Surgery Ginecologico	Dott Abate Francesco	Dott Abate Antonino
Sala Operatoria	*Resp Anestesia* *Dott Linard Cecile*	*Dott.ssa Cannatelli Anna Maria* *Dott. Lombardo Giuseppe Emanuele*
O.R.L.	*Dott Fazio Saverio*	*Dott Muscianisi Cosimo*
Oculistica	*Dott Zagari Marco*	*Dott La Spada Francesco - Dott Zagari Silvio*

2.2.3 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, della tessera sanitaria, della scheda di accesso in Ospedale, della scheda di proposta per Day Surgery e Day Service, redatti dal medico di famiglia, di un documento di identità, contestualmente l'utente viene informato sul trattamento dei dati personali, secondo la legge 196/2003 e GDPR 2018 sulla privacy, e sottoscrive il relativo documento di "*consenso informato"*.
Per i ricoveri e l'utilizzazione di tutti i servizi che si rendono necessari durante la degenza non è dovuto il pagamento di alcuna somma; per i comfort e l'utilizzazione di camere singole, ad uso esclusivo, 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:

Unità Funzionale	*Tempo medio*
❖ Medicina	6 gg.
❖ Cardiologia	3 gg.
❖ Chirurgia	7-10 gg.
❖ Oculistica	7 gg.
❖ Otorinolaringoiatria	7 gg.

2.2.4 DEGENZA

La presenza di personale infermieristico nei due turni diurni e nel turno notturno garantisce un tempo medio di assistenza per degente di 130 minuti al giorno circa.

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.

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 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 12.30 alle 13.30 e dalle 18.30 alle 19.30 nei giorni feriali e festivi; nel rispetto della legislazione vigente, sono ammessi soltanto due

visitatori a paziente, mentre è vietato l'ingresso ai bambini al di sotto dei 12 anni.
N.B Per il periodo di prevenzione e contenimento del Covid, secondo le linee guida dell'ASP, l'ingresso ai visitatori è temporaneamente sospeso, salvo diverse indicazioni della Direzione Sanitaria.

2.2.5 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 7 giorni, integrandola entro 30 giorni, qualora mancassero dei referti (es. esame istologico). 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 incaricata dovranno corrispondere l'importo previsto, per il quale riceveranno regolare fattura.

2.3 DAY SURGERY

Il Day Surgery è la possibilità clinica, organizzativa ed amministrativa di effettuare interventi chirurgici e procedure diagnostiche e/o terapeutiche, invasive e seminvasive, su pazienti che vengono dimessi in giornata con propri mezzi. Ciò

è reso possibile dalla semplificazione delle tecniche chirurgiche e dall'affinamento delle procedure anestesiologiche.

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

L'assistenza in regime di Day Surgery comprende gli esami e le visite pre operatorie, l'intervento chirurgico ed i controlli post operatori.

Per le prestazioni in regime di Day Surgery sono riservati posti letto all'interno delle stesse Unità Operative nelle quali si articolano i Raggruppamenti Medico e Chirurgico.

2.4 DAY SERVICE

Con il decreto dell'Assessore Regionale alla Sanità dell'11 maggio 2009 pubblicato sulla GURS n. 30 del 3 luglio 2009, è stato introdotto nel Sistema Sanitario Regionale il modello organizzativo di "Day Surgery Ambulatoriale Ospedaliero"(DSAO) che, da un punto di vista organizzativo, si colloca tra il Day hospital e il livello ambulatoriale ed è finalizzato ad affrontare in maniera codificata alcune specifiche patologie, sia sotto il profilo diagnostico, sia assicurando trattamenti terapeutici nel rispetto di percorsi assistenziali ben precisi e predefiniti.
Il paziente non esente, secondo normativa regionale vigente, è tenuto al pagamento del ticket di € 36,15.

2.5 STANDARD DI QUALITÀ

I tempi di attesa tra prenotazione e ricovero sono riportati nella tabella a pagina 22.
La tabella seguente riporta altri standard di qualità che la Casa di Cura 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 ❖ Tempo medio tra ricovero ed intervento chirurgico ❖ Tempo medio per la consegna di copia della cartella clinica	Minuti 20 Di norma 24 ore 7-30 giorni
Qualità *dell'assistenza* ***sanitaria***	❖ Tempo medio di assistenza infermieristica per degente ❖ Dotazione e qualifica del Personale medico ❖ Tempo dedicato alla formazione e addestramento degli infermieri ❖ Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario)	Minuti 180 per giorno Requisiti stabiliti dalle Leggi Regionali e Nazionali 50 ore/anno 99%
Igiene e microclima delle Sale Operatorie	❖ Valori della temperatura ed umidità ❖ Flusso di ricambio aria ❖ Controlli microbiologici	Secondo i parametri stabiliti per legge " " bimestrali

Igiene e comfort dei reparti di degenza	❖ Detergenza ❖ Disinfezione ❖ Sanificazione AntiCovid ❖ Cambi di biancheria	due volte al giorno quotidiana
Qualità delle attrezzature	❖ Test di sicurezza ❖ Tarature ❖ Prove di efficienza	Frequenze semestrali o annuali secondo disposizioni di legge
Qualità *dell'informazione*	❖ Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario)	90%

CARATTERISTICA DEL SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
Qualità dei pasti	❖ Autocontrollo ❖ Esami di laboratorio ❖ Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario)	Come da Manuale HACCP Frequenza semestrale 85%
Disponibilità e cortesia del Personale	❖ Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario)	90%

2.6 SERVIZI COMPLEMENTARI

2.6.1 SERVIZIO PASTI

I pasti sono serviti:

- alle ore 08.00 la prima colazione
- alle ore 12.00 il pranzo
- alle ore 18.00 la cena

2.6.2 BAR

Sono disponibili distributori automatici nella zona piano terra.

2.6.3 SERVIZI RELIGIOSI

È disponibile una cappella, situata al II° piano.

2.6.4 Lettura

Nella saletta sita al II piano è disponibile una piccola biblioteca per un momento di relax e lettura.

PARTE 3^

DIRITTI DEL MALATO E NORME DI COMPORTAMENTO PER I DEGENTI

3.1 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.

3.2 NORME DI COMPORTAMENTO PER I DEGENTI

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

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 c'è un armadietto in cui riporre gli effetti personali le valigie non possono essere tenute in reparto ma devono essere portate via dai familiari.
- La Casa di Cura declina ogni responsabilità per gli oggetti di valore o monete che vengano a mancare, la cui custodia può essere richiesta all'amministrazione.
- È severamente vietato l'uso di fornelli elettrici, macchine del caffé 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 Cura, non è assolutamente 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.
- 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. È 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. È buona norma igienica porre negli appositi contenitori qualsiasi materiale di rifiuto.

Telefonini:

- Vanno utilizzati con discrezione e staccati nelle ore di riposo, dalle ore 13,00 alle 15,00 e dalle 21,00 alle 07,00.

Visite ai degenti:

- Giorni feriali e festivi secondo gli orari già citati. 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 4ª

TUTELA DEGLI UTENTI E CONTROLLI QUALITÀ

Fa parte della ragion d'essere dell'Ospedalità 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'efficienza delle cure sono, pertanto, considerate un dovere deontologico e contrattuale dei Medici.

La Casa di Cura 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 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.

4.2 TRATTAZIONE DEI RECLAMI DEI CITTADINI UTENTI

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

- Per iscritto, utilizzando il modulo predisposto disponibile presso i Capo Sala, l'Ufficio accettazione, l'Ufficio relazioni con il pubblico
- Per iscritto su carta semplice o a mezzo fax (n. 090/661120) indirizzato a "*Casa di Cura San Camillo, Viale Principe Umberto, 71 - 98122 Messina - Ufficio Relazioni con il Pubblico*".
- Verbalmente rivolgendosi ai Capo 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.

4.3.1 COMITATO QUALITÀ

È costituito da:

- Amministratore
- Direttore Sanitario
- Responsabili di UU FF
- 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.

4.3.2 COMITATO DEI MEDICI

È costituito da:

- Direttore Sanitario
- Responsabili di UU FF
- Dirigenti delle Unità Operative
- Responsabili 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.

4.3.3 GRUPPO OPERATIVO PER LA LOTTA ALLE INFEZIONI OSPEDALIERE

Costituito da:

- Direttore Sanitario
- Responsabile Laboratorio Analisi
- Capo Sala di Reparto
- Capo Sala Operatoria
- Infermiere Professionale
- Responsabile Qualità

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

4.3.4 COMITATO RISCHIO CLINICO

- Resp. Area Medica
- Resp. Area Chirurgica
- Resp. Qualità
- Direttore Amministrativo
- Resp. Laboratorio Analisi
- Resp. Servizio Protezione e Prevenzione
- Capo Sala

4.3.5 GRUPPO DI VERIFICA ISPETTIVA INTERNA

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

4.3.6 UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO URP

È 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.

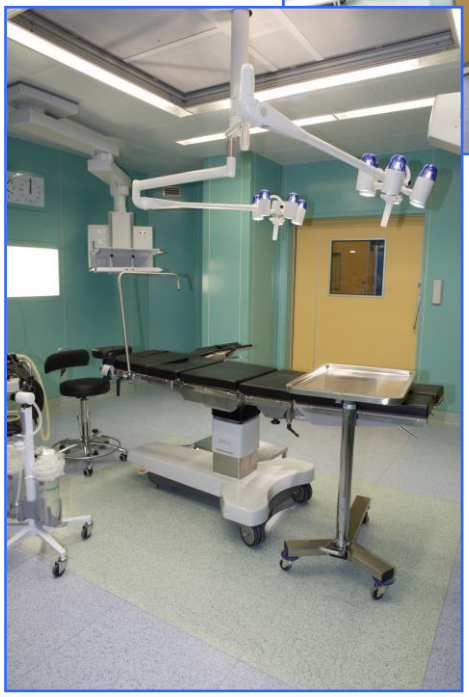
Il Responsabile dell'URP è a disposizione del Pubblico dalle ore 08,30 alle ore 13,00 tutti i giorni feriali, sabato escluso.

Direttore Sanitario Responsabile Qualità ***Dott. Giuseppe Vinci***

Il Direttore Amministrativo
P.Vincenzo Li Calsi

A sinistra:
Corridoio di collegamento al blocco operatorio

A destra:
Sala preparazione



A sinistra:
Sala Operatoria A

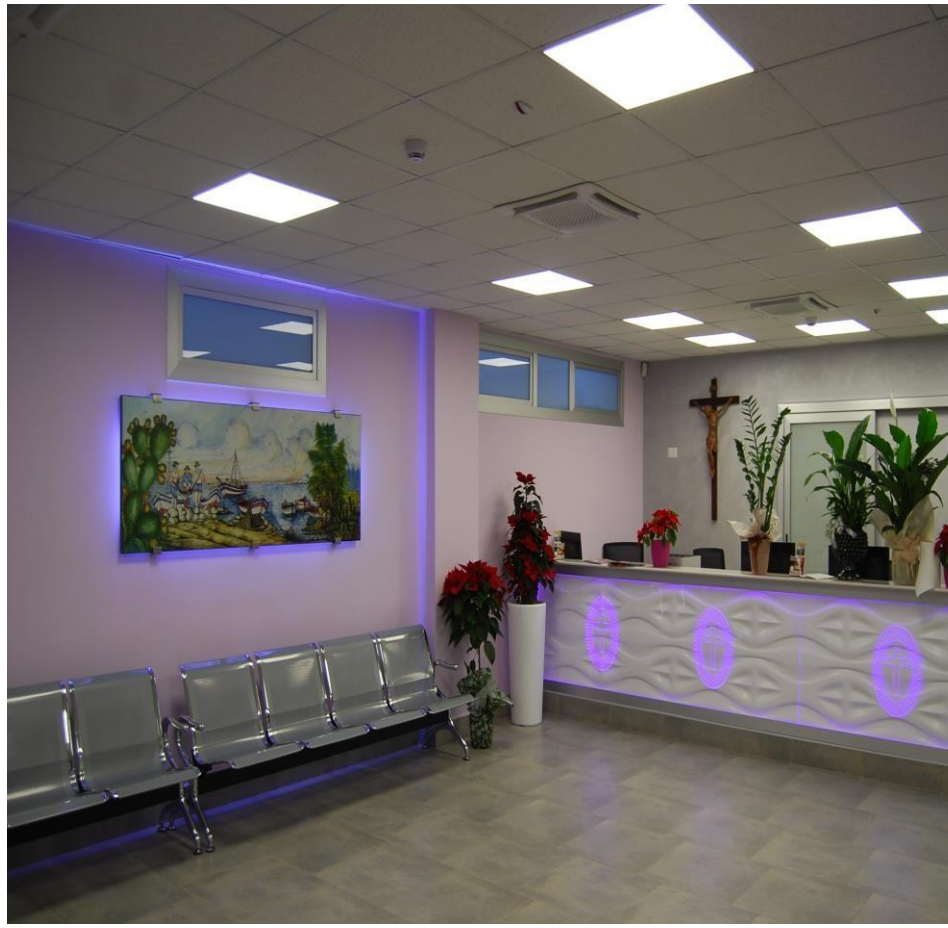
A sinistra:
Sala Operatoria B
Flusso laminare

A destra:
Sala risveglio

A sinistra:
Terapia Sub Intensiva

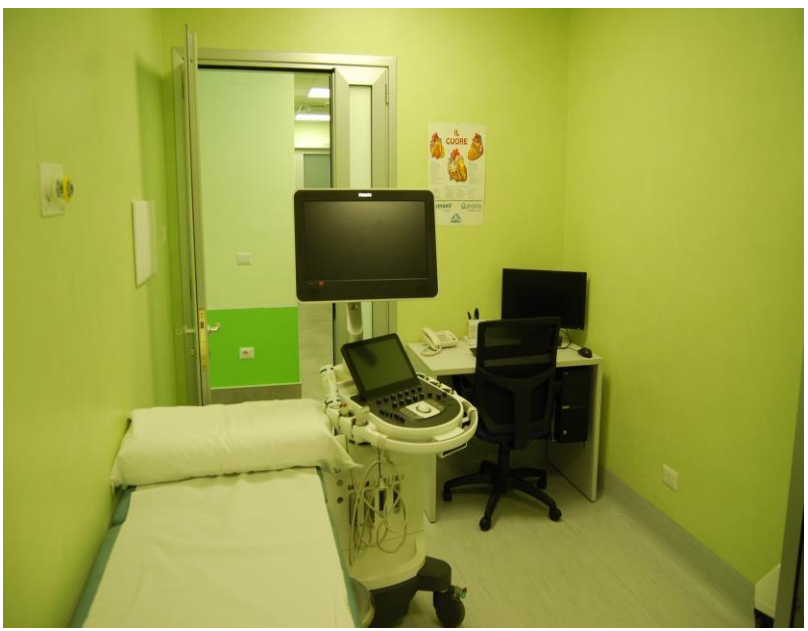
Sala Operatoria Chirurgia Ambulatoriale

Degenza Chirurgia Ambulatoriale e Day Surgery



Accettazione Ricoveri ed Ambulatori

Ambulatorio di Ecografia



Ambulatorio di Cardiologia

Ambulatorio Odontoiatrico