

Casa di Cura Privata Polispecialistica

GIOVANNI XXIII

Accreditata SSN

CARTA DEI SERVIZI SANITARI

DIRETTIVA DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 27.01.94

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19.05.95

LINEE GUIDA MINISTERO DELLA SANITA' n. 2/95



*Via Giovanni XXIII, 7
31050 - Monastier di Treviso (TV)*

www.giovanni23.it

e-mail segreteria.casadicura@giovanni23.it

Centralino:	0422 8961
Fax:	0422 898480
Direzione Amministrativa:	0422 896322
Direzione Sanitaria:	0422 896322
Accettazione:	0422 896740
Prenotazioni:	0422 896739
Ufficio Relazioni con il Pubblico:	0422 896383

XV edizione Febbraio 2016



Dall'Autostrada A4 MI-TS

Percorrendo l'autostrada A4 Milano-Trieste provenendo da entrambe le direzioni, uscire al casello Noventa-S.Donà di Piave prendere poi la Treviso Mare e seguire le indicazioni per Monastier.

Dall'autostrada Venezia - Belluno

Dall'autostrada A27 Venezia-Belluno, arrivando da Venezia uscire alla barriera di Mogliano e da qui, proseguire secondo le indicazioni di seguito riportate. Arrivando da Belluno, uscire al casello Treviso Sud e proseguire in direzione Monastier.

Dall'aeroporto M. Polo di Tessera Venezia

Dall'aeroporto "M.Polo" prendere la nuova bretella che porta verso Vittorio Veneto-Belluno e uscire a Mogliano, da qui seguire a destra verso Casale sul Sile-Roncade, quindi per Monastier; oppure seguire le indicazioni per San Donà di Piave-Trieste strada statale (S.S.14 Triestina), giunti all'altezza di Meolo imboccare la Treviso mare e proseguire per Monastier.

Via Giovanni XXIII, 7 – 31050 Monastier di Treviso (TV)

PREMESSA

La CARTA DEI SERVIZI, predisposta in esecuzione e secondo le modalità previste dalla normativa citata in copertina, è uno strumento messo a disposizione del cittadino, utente della struttura sanitaria, per illustrargliene preventivamente le caratteristiche strutturali e funzionali, così da permettergli di esercitare concretamente il diritto di libera scelta del luogo di cura.

La presentazione della Casa di Cura acquista, però, anche il significato di strumento di verifica e di controllo sulla corrispondenza del servizio offerto con quello effettivamente erogato in ossequio al principio della trasparenza che caratterizza la gestione della Sanità Privata.

Questa è l'undicesima edizione della Carta dei Servizi: essa potrà contenere qualche inesattezza o carenza ma ci auguriamo, anche attraverso le segnalazioni degli utenti, di correggerle corrette nelle future edizioni. È infatti attraverso la trasparenza e l'informazione che si rende possibile la partecipazione dell'utente, che potrà esporre le proprie ragioni o personalmente e direttamente agli operatori amministrativi o sanitari o utilizzando gli appositi stampati.

Naturalmente, oltre che con la Carta dei Servizi, l'informazione e l'accoglienza sono costantemente assicurati anche telefonicamente da parte degli operatori dell'Ufficio Rapporti con il Pubblico, dell'Ufficio Accettazione o degli stessi reparti e servizi sanitari, che avranno cura di qualificarsi nominativamente ogni qualvolta siano interpellati.

SEZIONE PRIMA

1. PRESENTAZIONE

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Presidente	<i>Sig. Massimo Calvani</i>
Vice - Presidente	<i>Rag. Fabrizio Calvani</i>
Amministratore Delegato	<i>Rag. Gabriele Geretto</i>

DIREZIONE AMMINISTRATIVA

Direttore Amministrativo	<i>Rag. Gabriele Geretto</i>
---------------------------------	------------------------------

DIREZIONE SANITARIA

Direttore Sanitario	<i>Dr. Ugo Coli</i>
Vicedirettore Sanitario	<i>Dr.ssa Marialuisa Migliorino</i>
Servizio delle Professioni Sanitarie	<i>Sig. Claudio Socal</i>
Ufficio Formazione e Qualità	<i>Dott.ssa Graziella Chiusso</i>
Ufficio Prestazioni Sanitarie	<i>Dott.ssa Flavia Petrin</i>

1.2 CENNI STORICI

La prima Casa di Cura fu istituita nel periodo compreso tra le due guerre mondiali, intorno agli anni '30. Inizialmente essa era ospitata in una villa veneta costruita intorno al 1880 ed appartenuta alla famiglia dei conti Ninni.

L'edificio, durante la prima guerra mondiale ospitò un lazzaretto da campo che ebbe tra i ricoverati lo scrittore Ernest Hemingway.

Nel primo insediamento in Villa era dotata di 20 posti letto e svolgeva attività medico-chirurgica.

Sotto la guida del Dott. Antonio Calvani nel 1972 venne trasferita in una struttura di nuova realizzazione, con 140 posti letto.

Nel 1984 trovò definitiva sede nell'edificio che la ospita tuttora, con 170 posti letto (di cui 129 accreditati) comprendenti i seguenti Dipartimenti e Unità Operative:

- Dipartimento Medico (Medicina Generale, Medicina Fisica e Riabilitazione)
- Dipartimento Chirurgico (Chirurgia Generale, Chirurgia Vascolare, Urologia, Oculistica)
- U.O. di Ortopedia e Traumatologia
- Day Surgery multidisciplinare

La Casa di Cura è l'unica struttura sanitaria privata accreditata di diagnosi, cura e riabilitazione, per un ampio bacino d'utenza al confine delle Province di Treviso e di Venezia, ubicata nel territorio del distretto n. 5 dell'U.L.S.S. 9 di Treviso.

1.3 EVOLUZIONE PIÙ RECENTE

Adeguandosi all'evolvere delle esigenze sanitarie della popolazione, con finalità anche di integrazione nei riguardi delle strutture pubbliche, la Casa di Cura ha, nel tempo, modificato il proprio orientamento fino ad assumere la configurazione attuale.

Di seguito si segnalano i miglioramenti più significativi degli ultimi mesi:

- **potenziamento dell'organico medico:**

- **Dipartimento Chirurgico**

- Dr. Setacci Francesco-chirurgo vascolare

- Dr. Giancarlo Tosolini- chirurgo ortopedico

- Dr. Stefano Guazzieri- urologo

- **U.O. Ortopedia**

- Dr.ssa Laura Pintus-chirurgo ortopedico

- Dr. Giuseppe Trapani- chirurgo ortopedico

- Dr. Flavio Cividini- chirurgo ortopedico

- Dr. Giuseppe Olivari

- **Servizio di Cardiologia**

- Dr. Andrea Bruni

- Dr. Greta Dequal

- **Servizio di Anestesia**

Dr.ssa Cristiana Caracciolo

Dr. Giandomenico Babbolin

Servizio di Diagnostica per Immagini

Dr. Renato Trevisan

Dr.ssa Angela Scopece

Dr.ssa Teresa Arcadi

Dr.ssa Martina Mannucci

Servizio di Endoscopia Digestiva

Dr.ssa Laura Scribano

Dr. Giorgio Benedetti

Ambulatorio Odontoiatrico

Dr. Leonardo Priore

Guardia Medica

Dr.ssa Silvana Borella

Centro Medico Specialistico (di fronte alla Casa di Cura)

Dr. Ottorino Nascimben

1.4 DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Ubicazione - accesso.

La Casa di Cura è ubicata a Monastier di Treviso in Via Giovanni XXIII, 7.

Il monoblocco di cinque piani fuoriterza che ospita le degenze, i servizi ambulatoriali e gli uffici amministrativi, è facilmente individuabile da chi percorre la Strada Provinciale Monastier - Ponte di Piave.

L'accesso è comunque indicato da adeguata segnaletica.

La sosta è favorita dagli ampi parcheggi alberati negli spazi antistanti la Casa di Cura, e da due ulteriori ampi parcheggi posti nel retro dell'edificio per gli utenti che accedono al servizio di Riabilitazione.

La Casa di Cura è raggiungibile anche con mezzi pubblici che effettuano la sosta negli stessi parcheggi.

In particolare si potranno usare gli autobus della linea Roncade - Monastier - Meolo oltre agli autobus della linea Treviso - San Donà di Piave.

L'accesso agli uffici, alle degenze e ai servizi ambulatoriali avviene mediante ampie scalinate, ma non esiste alcuna difficoltà per i soggetti diversamente abili, per la presenza di una rampa percorribile dagli autoveicoli con possibilità di sosta di fronte all'ingresso. L'ingresso del Servizio di Riabilitazione e del Servizio di Cardiologia è posto invece al piano terra sul retro dell'edificio.

Il Centro Medico Specialistico è ubicato a Monastier, in Via A. Calvani, n. 1, proprio di fronte alla Casa di Cura.

Precise informazioni sull'itinerario da compiere dalle diverse provenienze potranno essere richieste all'Ufficio Accettazione - tel. 0422- 8961.

La struttura.

Come si è detto il moderno edificio della Casa di Cura consta di cinque piani fuoriterra che ospitano:

PIANO TERRA: con accesso dal lato ovest (sul retro dell'edificio principale)

- Servizio di Medicina Fisica Riabilitativa
- Servizio di Cardiologia con ambulatori di Elettrocardiografia, Ecocardiografia
- Servizio di Medicina dello Sport
- Servizio di Diagnostica per Immagini (TC, RM, Densitometria Ossea, Ecografia)
- Servizio di ORL
- Ambulatorio di Patologia Vascolare
- Deposito Farmaci
- Deposito salme (con accesso dal lato est)

PRIMO PIANO

- Direzione Sanitaria
- Servizio di Laboratorio Analisi
- Ambulatori Specialistici
- Ufficio Accettazione
- Servizio di Odontoiatria
- Servizio di Radiologia tradizionale
- Chiesa

PIANO RIALZATO (lato est ingresso principale)

- Direzione Amministrativa
- Ufficio del Direttore Sanitario
- Ufficio Prestazioni Sanitarie
- Ufficio Tecnico
- Servizio di Gastroenterologia e Endoscopia Digestiva
- Servizio delle Professioni Sanitarie
- Ufficio Formazione e Qualità
- Ufficio Relazioni con il Pubblico
- Bar- rivendita di giornali

PIANO TERRA corpo B (fabbricato ex Casa Soggiorno)

- Ambulatorio Esami Pre-operatori

- Ambulatori chirurgici
- Ambulatorio di ORL-disturbi dell'equilibrio

a. SECONDO PIANO

- Dipartimento Chirurgico (Chirurgia Generale, Chirurgia Vascolare, Urologia, Oculistica)
- Day Surgery
- Sale Operatorie
- Terapia Intensiva Post Operatoria

a 1. SECONDO PIANO corpo B (fabbricato ex Casa Soggiorno)

- Chirurgia Ambulatoriale
- Sale Operatorie

b. TERZO PIANO

- Dipartimento di Ortopedia

c. QUARTO PIANO

- Dipartimento Medico/ Riabilitativo (Medicina Generale, Medicina Fisica e Riabilitativa)

Le camere di degenza sono dotate di 3, 2, 1 posti letto.

Camere per dozzinanti (onere a carico del paziente).

Tutte le camere sono climatizzate e fornite di servizio igienico con doccia e televisore.

Le sale d'attesa sono dotate di televisore.

Nel mese di Gennaio del 2016 sono stati realizzati lavori di ristrutturazione e ampliamento che hanno interessato il day Surgery Multidisciplinare - con la creazione di una nuova area dedicata agli interventi di chirurgia ambulatoriale - e uno dei due gruppi operatori che è stato adeguato ai criteri della norma ISO14644 di riferimento per la progettazione di camere bianche e ambienti a contaminazione controllata. L'introduzione del sistema di ventilazione a flusso laminare garantisce la verifica costante del parametro "carica particellare" dell'aria e la conseguente classificazione delle sale in categoria ISO5, prevista per interventi di "chirurgia pulita" (es. ortopedia protesica, chirurgia vascolare con impiego di materiale protesico). Tale adeguamento si configura come uno degli interventi strutturali più rappresentativi nella prevenzione delle infezioni del sito chirurgico.

Le sale operatorie sono inoltre predisposte al collegamento in videoconferenza diretta con le adiacenti Sale Congressi del Park Hotel Villa Fiorita.

La Regione Veneto, con deliberazione di Giunta n. 2489 del 20 gennaio 2013, ha rinnovato l'Accreditamento Istituzionale rilasciato nel 2010. Ciò significa che le prestazioni, sia di degenza che ambulatoriali, sono erogate direttamente, cioè senza bisogno di preventiva autorizzazione, e

gratuitamente, salvo l'applicazione delle norme sulla partecipazione dei cittadini alla spesa sanitaria (ticket) per le prestazioni ambulatoriali nei limiti del budget previsto dalla Asl. Questo avviene in attuazione del principio della libera scelta del cittadino nei riguardi del luogo di cura.

Presso la Casa di Cura si possono ottenere anche prestazioni non concedibili in regime di assistenza diretta per le quali viene applicato un apposito tariffario.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Nel rispetto della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 l'organizzazione e l'attività della Casa di Cura sono improntate ai seguenti principi fondamentali:

2.1 EGUAGLIANZA e IMPARZIALITÀ

Eguaglianza e imparzialità nei riguardi degli utenti sono assicurate, sia nei riguardi dei ricoverati che dei pazienti ambulatoriali, oltre che da precise direttive che si richiamano alle norme di legge anche dalla formazione del personale preposto ai rapporti con il pubblico.

2.2 CONTINUITÀ

L'organizzazione garantisce la continuità dell'erogazione delle prestazioni mediante la predisposizione di opportuni turni di servizio.

Il principio non è in contrasto con la prevista interruzione delle attività chirurgiche elettive, cioè non urgenti e programmabili, durante il periodo ferragostano e natalizio, secondo calendari notificati ai pazienti in lista di attesa.

I professionisti dell'organizzazione inoltre si impegnano, nei casi ritenuti necessari per i pazienti in carico, ad individuare specifici percorsi assistenziali in collaborazione con la rete dei servizi ospedalieri e territoriali.

2.3 DIRITTO DI SCELTA

Tale principio è alla base dell'attività della Casa di Cura che asseconda sempre la scelta dei sanitari da parte dei pazienti.

2.4 PARTECIPAZIONE

Ogni osservazione, critica, proposta viene valutata come contributo al miglioramento del servizio.

In tal senso periodicamente si utilizzano appositi questionari, allo scopo di stimolare la segnalazione di eventuali disservizi o suggerimenti per ottimizzare l'organizzazione. (Allegati n. 1 e 2)

2.5 EFFICIENZA ED EFFICACIA

Ogni ricerca per migliorare l'efficienza, e cioè per erogare le prestazioni in modo razionale e senza inutili perdite di tempo, viene effettuata senza che sia compromessa l'efficacia del servizio reso, cioè l'ottenimento del risultato atteso.

SEZIONE SECONDA

3. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E I SERVIZI FORNITI

3.1 TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE E MODALITÀ DI ACCESSO

3.1.1 RICOVERO URGENTE

Esso rappresenta l'eccezione, in quanto l'attività della Casa di Cura è di elezione, cioè rivolta a patologie per le quali l'intervento diagnostico terapeutico è programmabile. Tuttavia, ricoveri urgenti nell'ambito delle discipline rappresentate, possono essere disposti su valutazione del medico di guardia o dello specialista.

3.1.2 RICOVERO ORDINARIO

Rappresenta la modalità comune di accesso alla degenza. Esso deve essere richiesto dal medico di medicina generale ("medico di base") che compilerà anche la scheda di accesso, sulla scorta delle indicazioni espresse dallo specialista.

Specifici accordi con l'ASL n. 9 prevedono il ricovero di pazienti provenienti direttamente dal Pronto Soccorso dell'Ospedale di Treviso e Oderzo presso l'U.O. di Medicina Generale e di Ortopedia.

Per il ricovero ordinario l'utente, alla data comunicatagli, deve presentarsi, di regola, al mattino a digiuno, entro le ore 08.00, munito di:

- proposta di ricovero del medico curante
- scheda di accesso in ospedale compilata dal medico curante
- tessera sanitaria
- documento di identità
- effetti personali in rapporto alla prevista durata della degenza
- eventuale documentazione sanitaria acquisita prima del ricovero

È importante che il sopravvenire di eventuali impedimenti al ricovero nella data prevista siano comunicati tempestivamente dall'utente all'Ufficio Accettazione così da poter fruire del posto letto resosi libero per altri pazienti in lista di attesa.

3.1.3 RICOVERO A CICLO DIURNO

La degenza "diurna" (Day Hospital) consiste nella erogazione di prestazioni diagnostico-terapeutiche nell'arco diurno della giornata, in una unica soluzione o per più giorni. È possibile inoltre effettuare in regime di pre-ricovero, gli esami e le visite richieste per l'idoneità agli interventi chirurgici programmati, così da abbreviare la durata della degenza.

3.1.4 PRESTAZIONI AMBULATORIALI

Con la prescrizione del medico curante e con il pagamento del ticket previsto dalle norme di legge, salvo esenzione, si possono ottenere le prestazioni ambulatoriali dei servizi elencati di seguito. I tempi di attesa saranno comunicati dall'ufficio prenotazioni al momento del contatto con la struttura.

Alcuni professionisti sono disponibili solo in regime libero - professionale, per questi il paziente deve sostenere l'onere della parcella (essi sono evidenziati nel successivo elenco).

3.1.5 PRESTAZIONI E SERVIZI A PAGAMENTO

Oltre alle prestazioni concedibili in regime di assistenza diretta e senza oneri, come sopra precisato, si possono ottenere servizi o prestazioni con oneri a carico del paziente; inoltre, su richiesta è possibile avere un trattamento di differenza alberghiera (camera di degenza esclusiva, con aria climatizzata, bagno doccia, frigobar, televisione, telefono). Le tariffe e le condizioni di pagamento sono disponibili presso l'Ufficio Accettazione per le prestazioni relative alla degenza e presso i punti prenotazione della Casa di Cura e del Centro Medico Specialistico per le prestazioni ambulatoriali.

3.2 REPARTI E SERVIZI

L'elenco completo dei reparti, dei servizi e dei rispettivi responsabili è il seguente

3.2.1 REPARTI DI DEGENZA

I reparti di degenza sono organizzati in dipartimenti per la razionale ed economica gestione delle risorse e degli spazi disponibili.

DIPARTIMENTO MEDICO/ RIABILITATIVO

Responsabile: d'Aquino Dr. Maurizio

Medicina Generale- Responsabile: d'Aquino Dr. Maurizio

Medicina Fisica e Riabilitazione-Responsabile: Pasqualetto Dr.ssa Elisa

DIPARTIMENTO CHIRURGICO

Responsabile: Busolin Dr. Roberto

Chirurgia Generale-Responsabile: Busolin Dr. Roberto

Chirurgia Vascolare-Responsabile: Bisetto Dr. Giancarlo

Urologia-Responsabile: Dr. Fandella Andrea

Oculistica-Responsabile: Cossu Dr. Fabrizio

DAY SURGERY MULTIDISCIPLINARE

Responsabile: Bisetto Dr. Giancarlo

U.O. ORTOPEDIA

Responsabile: Callea Dr. Carlo

SERVIZIO DI ANESTESIA TERAPIA INTENSIVA

Coordinatore: Polato Dr. Filippo

3.2.2 AMBULATORI E SERVIZI

CARDIOLOGIA ELETTROCARDIOGRAFIA ECOCARDIOGRAFIA

MEDICINA DELLO SPORT

Responsabile: Giujusa Dr. Totò

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Radiologia tradizionale-Tomografia Spirale Multistrato-Esame diagnostico strumentale della mammella-Risonanza Magnetica articolare e total body-Ecografia-Densitometria Ossea

Responsabile: Di Toma Dr. Francesco

U.O. di Patologia Vascolare-Ecodoppler Vascolare
Responsabile: Bonvicini Dr. Carlo

ENDOSCOPIA DIGESTIVA
Responsabile: Maurizio Dr. d'Aquino

LABORATORIO ANALISI
Responsabile: Pasini Dr. Luciano

NEUROLOGIA-ELETTROMIOGRAFIA-ELETTROENCEFALOGRAFIA
Responsabile: Salvato Dr. Gaetano

ODONTOSTOMATOLOGIA
Responsabile: Priore Dr. Leonardo

SERVIZIO DI MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE
Responsabile: Dr.ssa Elisa Pasqualetto

ORL-Audiometria-Impedenziometria

AMBULATORI SPECIALISTICI

Allergologia
Chirurgia Generale
Chirurgia Vascolare
Dermatologia
Diabetologia
Epatologia
Gastroenterologia
Ginecologia
Logopedia
Neurochirurgia
Medicina
Psicoterapia
Oculistica
Ortopedia
Terapia Antalgica
Urologia

3.3 ASSISTENZA RELIGIOSA

L'assistenza religiosa è affidata ad un sacerdote (Don Giovanni) che è disponibile per colloqui e per la S. Messa sia con i malati sia con i loro congiunti. La S. Messa viene celebrata nella Cappella posta al primo piano.

Collabora con il Sacerdote una assistente religiosa che assicura la propria presenza, estesa anche alla attigua Casa di Soggiorno, contribuendo al sollievo dei degenti che ne richiedono l'aiuto.

Orari ed altre indicazioni sono riportate nella scheda allegata (Allegato n. 4).

La Casa di Cura si impegna a fornire inoltre, su richiesta del paziente (in caso di degenza), la possibilità di contattare vari ministri di culto riguardo l'assistenza religiosa.

3.4 SERVIZI ACCESSORI

Il bar interno, con rivendita di riviste e quotidiani, è aperto con orario:

Dal Lunedì al Venerdì:	07.15 – 19.30	
Sabato:	08.00 - 13.00	15.00 - 18.00
Domenica:	09.00 - 13.00	15.00 - 18.00

Nelle ore di chiusura del bar è funzionante un distributore automatico di bevande calde nel corridoio del primo piano nelle vicinanze della Cappella.

I telefoni pubblici sono dislocati in ogni piano.

Pur essendo garantita l'assistenza da parte del personale della Casa di Cura, il paziente può farsi assistere anche da familiari o altre persone da lui incaricate. Naturalmente le "assistenze" private devono rispettare precise norme di comportamento ed astenersi rigorosamente da attività assistenziali sanitarie di esclusiva competenza del personale qualificato di reparto. (Allegato n. 5)

Le visite dei pazienti sono ammesse tutti i giorni con il seguente orario:

Dal Lunedì al Sabato:	15.00 - 17.00	19.00 – 20.00
Domenica e festivi:	10.30 - 11.30	15.00 - 17.00 19.00 – 20.00

I visitatori devono limitare il loro numero e la durata della permanenza, specie quando il paziente è allettato in camere con più letti, allo scopo di evitare di arrecare disturbo al paziente stesso e agli altri degenti.

È da ricordare che l'affollamento delle stanze comporta una inevitabile e pericolosa viziatura dell'aria.

I pasti sono serviti alle ore:

Colazione	07.45 - 08.15	Pranzo	11.45 - 12.30	Cena	17.45 - 18.30
------------------	---------------	---------------	---------------	-------------	---------------

I degenti potranno scegliere tra 2 primi, 3 secondi e vari contorni.

Ogni camera di degenza è dotata di servizi igienici propri.

SEZIONE TERZA

4. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

4.1 RICOVERO OSPEDALIERO

In ottemperanza alle linee programmatiche nazionali e regionali, l'impegno della Casa di Cura è di ridurre al minimo il **tempo della degenza** dando completa risposta alle necessità del paziente.

A tal riguardo sono stati attivati, per i pazienti candidati ad intervento di protesi d'anca, dei percorsi pre-ricovero dedicati alla risoluzione di eventuali patologie vascolari concomitanti, che inciderebbero sui tempi di attesa dell'intervento suddetto.

Quanto ai **tempi di attesa per il ricovero** il sistema budgettario non consente una libera autoregolamentazione della programmazione che è subordinata alle indicazioni regionali e dell'Azienda Ulss territorialmente competente.

Le informazioni al paziente sui trattamenti terapeutici sono fornite durante le visite e gli interventi medici eseguiti. La disponibilità dei medici ai colloqui con i familiari è costante durante tutto il periodo della degenza del paziente, per alcuni specialisti sono stati individuati dei giorni con orario prefissato per i colloqui con i famigliari (l'orario, il giorno e il nome del medico sono esposti in reparto).

Il consenso informato viene acquisito in tutti i casi di intervento chirurgico, procedure invasive, trasfusioni di sangue od emoderivati e nei casi previsti dalla vigente normativa.

Per l'assistenza ai malati terminali viene consentito ai familiari di assistere il paziente in qualsiasi momento della giornata; in questi casi viene data, quando possibile, la disponibilità dell'uso singolo di una stanza a due letti. Alla dimissione del paziente viene compilata dai medici della casa di cura una relazione clinica che viene consegnata al paziente per il suo medico di famiglia.

La copia conforme all'originale della documentazione clinica viene consegnata secondo le modalità previste dalla Direzione Sanitaria, entro 30-45 giorni (tempo necessario per la chiusura di referti/approfondimenti diagnostici post-dimissione). All'atto della prenotazione dell'intervento viene consegnato all'utente un promemoria che riporta l'elenco dei documenti necessari al ricovero. Diverse indicazioni collegate al ricovero potranno essere fornite dall'Ambulatorio Esami Preoperatori.

Si riportano indicativamente (mese di giugno 2013) i tempi medi di attesa che intercorrono tra la data di prenotazione dell'intervento e il giorno del ricovero per i maggiori interventi eseguiti presso la Casa di Cura:

INTERVENTO CHIRURGICO	TEMPO MEDIO DI ATTESA PER CITTADINI RESIDENTI
Protesi d'anca	50 giorni
Protesi di ginocchio	70 giorni
Patologia arteriosa	30 giorni
Cataratta	45 giorni
Neoplasia mammaria	30 giorni
Patologia neoplastica urologica	30 giorni

Strumenti di verifica per il rispetto degli standard per i ricoveri ospedalieri

- L'Ufficio Prenotazione e Ricoveri esegue una rilevazione sistematica dei tempi di attesa
- L'unità Operativa esegue una verifica sistematica della cartella clinica (completezza documentale) prima dell'invio all'archivio sanitario
- La Direzione Sanitaria attraverso l'Ufficio Prestazioni Sanitarie, esegue un successivo controllo sistematico sia sulla completezza documentale delle cartelle (compresa l'applicazione delle indicazioni normative sull'acquisizione del consenso informato ai trattamenti proposti), sia sulla correttezza della codifica indicata dal medico sulla SDO prima dell'invio mensile del flusso SDO all'Ufficio Controllo Statistico dell'azienda Ulss
- La Direzione Sanitaria controlla sistematicamente il rispetto della corretta procedura di rilascio di copia delle cartelle cliniche ai soggetti richiedenti
- La Direzione Sanitaria, attraverso il NAC, esercita i controlli periodici sull'attività di ricovero ai sensi della vigente normativa regionale e assolve agli adempimenti normativi relativi ai controlli da parte del Nucleo Interaziendale di Controllo Az. n. 1-2-7-9 (NIC), DGRV n. 3444/10, sull'appropriatezza del regime assistenziale erogato e la correttezza della codifica SDO
- L'URP gestisce gli eventuali reclami presentati dai pazienti/utenti o dai loro familiari attraverso la raccolta delle segnalazioni al fine di migliorare i servizi erogati; le segnalazioni verbali degli utenti ricoverati vengono gestite in tempo reale; le segnalazioni pervenute per iscritto, vengono evase entro con la medesima modalità entro 30/45 giorni dal ricevimento

4.2 PRESTAZIONI AMBULATORIALI

All'interno del budget finanziario assegnato dall'Ulss n.9, la casa di Cura si impegna a soddisfare i tempi di attesa per le prestazioni specialistiche secondo le classi di priorità, nel rispetto della normativa regionale vigente.

Nella struttura sono accessibili quattro punti di prenotazione/accettazione per le branche di:

- Radiologia
- Laboratorio
- Cardiologia -Medicina Fisica e Riabilitazione
- Prestazioni ambulatoriali specialistiche

Il decentramento ha consentito la riduzione dei tempi di attesa allo sportello.

Il tempo medio allo sportello per una prenotazione e/o l'accettazione e il relativo pagamento del ticket è di circa 10 minuti.

Le prenotazioni possono essere effettuate anche telefonicamente.

Per visite specialistiche ed esami strumentali viene consegnato all'utente un foglio di prenotazione che riporta l'ora e la data dell'appuntamento ed eventuali altre indicazioni necessarie per l'esecuzione della prestazione specialistica richiesta.

La Casa di Cura ha rivisto recentemente il Sito Internet in cui gli utenti possono trovare informazioni sulla struttura e, utilizzando la e-mail, possono inviare comunicazioni e reclami.

Strumenti di verifica per il rispetto degli standard per le prestazioni dei servizi e degli ambulatori

- La verifica dei tempi di attesa allo sportello per la prenotazione ed il pagamento della partecipazione alla spesa, viene operata attraverso la rilevazione dei tempi nei periodi di maggior afflusso da parte dell'addetto allo sportello, dalla rilevazione della soddisfazione degli utenti e dagli eventuali reclami degli utenti.
- La verifica dei tempi di attesa per l'erogazione delle prestazioni ambulatoriali specialistiche erogate ai pazienti residenti nel territorio di competenza dell'Azienda Ulss n. 9, viene monitorata dall'Ufficio Convenzioni U.O.C. Specialistica Ambulatoriale della stessa azienda secondo la vigente normativa regionale.
- La verifica sui tempi di consegna dei referti viene operata sistematicamente ed è finalizzata a garantire la consegna del referto nel minor tempo possibile.

4.3 FORMAZIONE DEL PERSONALE

La formazione del personale per l'anno 2015 ha previsto, accreditato ECM ed espletato i corsi sottoelencati:

Aggiornamento della formazione dei lavoratori addetti alla gestione delle emergenze in attività a rischio di incendio elevato
Aggiornamento della formazione dei lavoratori Su sicurezza antincendio e gestione delle emergenze
Radioprotezione delle attività diagnostiche con radiazioni ionizzanti
Aggiornamenti in microbiologia: la diagnostica dell'Epstein Barr Virus, infezioni correlate
La riabilitazione vestibolare: metodi e strumenti di lavoro
Le scale di valutazione: ragioni e utilità nell'assistenza infermieristica
Manipolazione fasciale sec. L. Stecco- 2° livello
Artrosi di spalla: piano assistenziale e riabilitativo
Prevenzione degli errori in terapia: farmaci LASA/SALA e raccomandazioni ministeriali
La gestione del diabete nel paziente ospedalizzato
Infezioni complicanti l'assistenza e germi sentinella
Meet and Question the Professor: aggiornamenti in Patologia Urologica
Senologia 3D: la svolta tecnologica nel quotidiano

SEZIONE QUARTA

5. MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

5.1 INFORMAZIONE AGLI UTENTI

Ogni degente ha diritto ad essere informato sulle proprie condizioni di salute, sugli accertamenti e le procedure terapeutiche, diagnostiche e assistenziali di cui necessita, ed è sua facoltà accettare e rifiutare il piano clinico- assistenziale a lui proposto.

I professionisti della Casa di Cura si impegnano a fornire le informazioni necessarie nel rispetto dei diritti, dei valori, delle diversità culturali e delle capacità di comprensione delle diverse tipologie di utenza anche con riferimento a specifici provvedimenti normativi (Legge 176/1991 Ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo).

Condizione indispensabile alla esecuzione di qualsiasi atto medico è il consenso del paziente o di chi legalmente lo rappresenta. Per alcune procedure è richiesto il consenso scritto per il quale sono stati predisposti appositi stampati.

Il consenso deve essere “informato”, espresso cioè a seguito di esaurienti spiegazioni fornite dal medico circa la necessità delle prestazioni, i risultati attesi, i rischi che esse comportano, le conseguenze della loro mancata esecuzione, la possibilità di scelte alternative.

5.2 VALUTAZIONE DEL GRADIMENTO

Il grado di soddisfazione delle prestazioni ricevute è periodicamente testato mediante la consegna ai pazienti di questionari nei quali sono elencati gli aspetti salienti dell'assistenza, con possibilità di risposte multiple.

I questionari sono successivamente elaborati e forniscono argomento di riflessione per la direzione della Casa di Cura onde ovviare agli inconvenienti eventualmente segnalati.

5.3 RECLAMI

La presentazione di reclami o lamentele è possibile in ogni momento sia in forma scritta che verbale. Anche a tale scopo è stato istituito l'Ufficio per i Rapporti con il Pubblico presso la Direzione Sanitaria. Per chi lo volesse, il Direttore Sanitario, o persona da lui delegata, è comunque sempre disponibile a ricevere i pazienti o i loro rappresentanti.

Anche per i reclami che provengono tramite posta elettronica viene dato riscontro entro 30/45 giorni dal ricevimento.

5.4 DIRITTI DEL MALATO

I tre punti sopra indicati concorrono ad assicurare aspetti importanti dei diritti dei malati.

Ad essi è da aggiungere il diritto alla privacy, che si estende alla persona stessa del paziente e a tutta la documentazione che lo riguarda in base alla legge 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni.

I diritti dei pazienti di minore età sono garantiti secondo quanto disposto dalla normativa di riferimento (Legge 176/1991 “ Ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo” e s.m.i.).

I pazienti ricevono all’atto dell’accettazione uno stampato che spiega le norme in materia di privacy.

Alla dimissione il paziente riceve una lettera indirizzata al medico curante che contiene, in sintesi, quanto è stato fatto e fornisce le prescrizioni per la convalescenza o la continuazione delle cure a domicilio.

Il paziente ha diritto di richiedere copia della Cartella Clinica il cui rilascio è subordinato al pagamento delle spese di stampa e consegna personale o spedizione a domicilio.