

CARTA DEI SERVIZI

Via Pietro D'Asaro, 48 - 90138 PALERMO

Tel. 091-6044111 – Fax 091-323070

e-mail: info@casadicureorestano.it Web: www.casadicureorestano.it

PREMESSA

La Casa di Cure Orestano, progettata e costruita come struttura ospedaliera, rappresenta sin dal 1921, anno di inizio della sua attività, un punto di riferimento funzionale e tecnicamente progredito nel panorama della Sanità Regionale.

Riscese subito i più ampi riconoscimenti, sia per l'efficienza della sua organizzazione sia per le capacità professionali del corpo sanitario, che annoverava primo fra tutti il fondatore, Fausto Orestano, chirurgo di nota fama.

Nel corso degli anni, la Casa di Cure si è sempre rinnovata mantenendosi al passo con i tempi, sia in termini di confort alberghiero che rispetto agli strumenti ed alle apparecchiature sanitarie utilizzate.

La Struttura fu una tra le prime in Italia a praticare la terapia Roentgen contro i tumori e successivamente ad impiantare una bomba al cobalto.

Le attrezzature e le apparecchiature utilizzate nei reparti specialistici della Casa di Cure si avvalgono di una componente elettronica all'avanguardia e tecnologicamente avanzata che integra e coadiuva l'alta professionalità del medico, figura centrale del percorso di cure.

Intere generazioni di professionisti si sono formate nelle corsie, nelle sale operatorie e nelle sale parto della nostra struttura, costruendo e mantenendo nel tempo un rapporto di reciproca stima e cooperazione.

INDICE

PARTE 1^ - LA CASA DI CURE ORESTANO.....	4
1.1 COME RAGGIUNGERE LA CASA DI CURE ORESTANO	4
1.2 PRESENTAZIONE.....	5
1.3 MISSION.....	5
1.4 PRINCIPI FONDAMENTALI	6
1.5 POSTI LETTO.....	6
1.6 IL RAGGRUPPAMENTO MEDICO	6
1.7 IL RAGGRUPPAMENTO CHIRURGICO	6
1.8 I SERVIZI SPECIALISTICI	7
1.9 GLI AMBULATORI	7
1.11 LA STRUTTURA	7
1.12 INFORMAZIONI ED ORARI ACCETTAZIONE.....	9
PARTE 2^ PRESTAZIONI, MODALITA' DI ACCESSO, STANDARD QUALITATIVI.....	10
2.1 RICOVERI IN CONVENZIONE CON IL SSN	10
2.1.1 <i>Il Direttore Sanitario: Dott. Vito De Blasi</i>	10
2.1.2 <i>Il Raggruppamento Medico</i>	10
2.1.3 <i>Il Raggruppamento Chirurgico</i>	10
2.1.4 <i>Prenotazione ed accettazione</i>	11
2.1.5 <i>Degenza</i>	11
2.1.6 <i>Dimissione</i>	12
2.2 SERVIZI AMBULATORIALI CONVENZIONATI.....	12
2.2.1 <i>Laboratorio di Analisi Cliniche</i>	12
2.2.2 <i>Servizio di Diagnostica per Immagini</i>	15
2.3 SERVIZI AMBULATORIALI NON CONVENZIONATI.....	18
2.3.1 <i>Risonanza Magnetica</i>	18
2.3.2 <i>Endoscopia Digestiva</i>	19
2.4 SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA' E STANDARD DI QUALITA'	19
2.5 SERVIZI COMPLEMENTARI.....	20
2.5.1 <i>Servizio pasti</i>	20
2.5.2 <i>Servizio bar</i>	21
PARTE 3^ - DIRITTI DEL MALATO E NORME DI COMPORTAMENTO PER I DEGENTI.....	22
3.1 DIRITTI DEL MALATO.....	22
3.2 NORME DI COMPORTAMENTO PER I DEGENTI	22
PARTE 4^ - TUTELA DEGLI UTENTI E CONTROLLI DI QUALITÀ.....	25
4.1 RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI UTENTI	25
4.2 TRATTAZIONE DEI RECLAMI DEI CITTADINI UTENTI	25
4.3 ORGANISMI DI CONTROLLO E VERIFICA	26
4.3.1 <i>Comitato Per il Rischio Clinico</i>	26
4.3.2 <i>Comitato per la lotta alle Infezioni Ospedaliere</i>	26
4.3.3 <i>Comitato Qualità</i>	26
4.3.4 <i>Comitato dei Medici</i>	27
4.3.5 <i>Comitato Ospedale Senza Dolore CRONICO</i>	27
4.3.6 <i>Gruppo di Verifica Ispettiva Interna</i>	27
4.3.7 <i>Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)</i>	28

PARTE 1^ - LA CASA DI CURE ORESTANO

1.1 COME RAGGIUNGERE LA CASA DI CURE ORESTANO

La Casa di Cure è ubicata a Palermo in via Pietro D'Asaro, 48 in una zona centrale facilmente raggiungibile.



In auto per chi proviene da fuori città percorrendo:

- ❖ Autostrada A19 Catania – Palermo
- ❖ Autostrada A20 Messina – Palermo
- ❖ Autostrada A29 Trapani – Palermo

SERVIZIO TAXI:091 513311 / 091 6825441



In autobus di linea con fermata Via Dante:

- ❖ Linea 103 Stazione Notarbartolo – Porta Felice.
- ❖ Linea 106 Piazza P.pe Camporeale – Stadio
- ❖ Linea 108 Ospedale Civico – Politeama - Ospedale Civico
- ❖ Linea 122 Stazione centrale – P.zza P. di Camporeale
- ❖ Linea 134 Piazzale Giotto – Politeama
- ❖ Linea 164 V.le Francia – Politeama
- ❖ Linea 824 Politeama – Sant'Erasmus GP



In aereo. L'aeroporto Falcone- Borsellino, scalo di voli nazionali e internazionali dista circa quaranta minuti in auto o con la linea di pullmann o metropolitana che ferma alla Stazione Notarbartolo e fa capolinea alla Stazione Centrale



In treno. La stazione ferroviaria centrale di Palermo dista pochi minuti; lì è possibile prendere sia l'autobus Linea 122. Analogamente dalla stazione ferroviaria Notarbartolo è possibile prendere l'autobus Linea 103.

1.2 PRESENTAZIONE

La Casa di Cure Orestano s.r.l. è sita in Palermo in Via Pietro D'Asaro n.48, in un unico immobile costituito da un piano seminterrato, un piano terra e 3 piani sopraelevati.

E' una Clinica ad indirizzo poli specialistico, consta di un Raggruppamento Medico e di un Raggruppamento Chirurgico articolati in Unità Funzionali per un totale di 100 posti letto; sono, inoltre, presenti servizi specialistici ed ambulatori ad uso dei pazienti ricoverati e dei pazienti esterni.

La Casa di Cure Orestano s.r.l. ha ottenuto l'accreditamento istituzionale per l'attività di ricovero per acuti a totale carico del Servizio Sanitario Nazionale e per le seguenti attività ambulatoriali (G.U.R.S. 59 del 21/12/2007):

- ❖ Analisi di Laboratorio
- ❖ Diagnostica per Immagini (Radiologia, Tomografia ed Ecografia)

Ai sensi del D.A. 17/06/2002 la Casa di Cure ha stipulato una convenzione con l'Azienda Ospedaliera Ospedali Riuniti Villa Sofia - Cervello per le emergenze-urgenze.

La Casa di Cure "Orestano S.r.l." è una società a responsabilità limitata i cui Organi statutari sono:

- a) Amministratore Unico e Legale Rappresentante: Sig.ra Beatrice Cerruti
- b) Collegio dei Sindaci
 - Prof. Corrado Vergara – Presidente
 - Dott. Pietro Pasqualino di Marineo Mirto – Sindaco
 - Dott. Giovanni Perino – Sindaco

1.3 MISSION

Obiettivo della Casa di Cure è quello di erogare servizi e prestazioni di diagnosi e cure di alto livello qualitativo, tutelando la salute del paziente, la sua dignità ed i suoi diritti, promuovendo la ricerca scientifica e la formazione continua.

Per perseguire tale obiettivo cerchiamo di offrire una serie di garanzie, che potremmo così sintetizzare:

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 ai più elevati standard qualitativi, tenendo conto dello stato di malattia del paziente, puntando su elevati standard di competenza professionale dei medici, in condizioni di massimo confort ed assicurando una situazione relazionale quanto più prossima alle esigenze di umanizzazione e personalizzazione della pratica medica;
- ❖ promuovere la formazione, predisponendo un piano annuale di formazione in base alle direttive del Comitato Scientifico, che individua gli aggiornamenti formativi per il personale sanitario, con crediti ECM, e per il personale non sanitario, sulla base degli adempimenti normativi e coerentemente al miglioramento continuo che l'Azienda si pone come presupposto delle scelte che adotta;
- ❖ garantire la disponibilità di tutti i mezzi (attrezzature ed apparecchiature moderne) ritenuti necessari per effettuare un iter diagnostico-terapeutico-chirurgico completo e di qualità;

❖ informare compiutamente e correttamente il paziente sulla diagnosi formulata e sulla terapia consigliata, mettendolo in condizioni di decidere consapevolmente in merito alla propria salute ed alla qualità della propria vita

Nel campo della ricerca scientifica

❖ promuovere la ricerca clinica di base e teoretica, applicata alle patologie ed ai mezzi di cura, per le Unità Funzionali presenti, favorendo l'attività multidisciplinare all'interno della Casa di Cure, l'incontro e l'integrazione di competenze mediche, infermieristiche, economiche ed organizzative e la collaborazione con centri, enti ed istituzioni esterne;

❖ promuovere la ricerca in ambito organizzativo-gestionale in sanità favorendo l'incontro e l'integrazione di competenze mediche, infermieristiche, economiche ed organizzative.

1.4 PRINCIPI FONDAMENTALI

Ogni cittadino utente ha il diritto di scegliere liberamente, al di fuori di ogni costrizione materiale e morale, il medico ed il luogo di cura.

Nel rispetto di tali principi fondamentali la Casa di Cure Orestano è impegnata ad assicurare l'accesso alle cure nei tempi più brevi possibili, qualunque sia l'appartenenza sociale, etnica, religiosa, ideologica, politica ed economica del cittadino utente in ossequio ai principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta e partecipazione.

1.5 POSTI LETTO

La Casa di Cure dispone di 111 posti letto così distribuiti:

- ❖ Raggruppamento Medico: posti letto n. 33
- ❖ Raggruppamento Chirurgico: posti letto n. 51
- ❖ Day Hospital e Day Surgery: posti letto n. 16
- ❖ Degenza in regime privatistico: posti letto n. 11

1.6 IL RAGGRUPPAMENTO MEDICO

Le seguenti Unità Funzionali afferiscono all'area medica:

- ❖ Cardiologia
- ❖ Medicina Interna

1.7 IL RAGGRUPPAMENTO CHIRURGICO

Le seguenti Unità Funzionali afferiscono all'area chirurgica:

- ❖ Chirurgia Generale
- ❖ Chirurgia Vascolare
- ❖ Oculistica
- ❖ Ortopedia e Traumatologia
- ❖ Urologia
- ❖ Chirurgia Plastica Estetica (non convenzionata).

1.8 I SERVIZI SPECIALISTICI

- ❖ Laboratorio di Analisi chimico-cliniche
- ❖ Diagnostica per Immagini
- ❖ Endoscopia digestiva
- ❖ Cardiologia
- ❖ Anestesia e rianimazione
- ❖ Fisiokinesiterapia e terapia riabilitativa post chirurgica
- ❖ Servizio di Istopatologia

1.9 GLI AMBULATORI

Gli ambulatori per le visite specialistiche non sono convenzionati con il S.S.N.

- ❖ Cardiologia
- ❖ Chirurgia Generale
- ❖ Chirurgia Vascolare
- ❖ Medicina Interna
- ❖ Oculistica
- ❖ Ortopedia e Traumatologia
- ❖ Urologia
- ❖ Endoscopia digestiva
- ❖ Fisiokinesiterapia
- ❖ Anestesiologia

1.11 LA STRUTTURA

L'edificio che ospita la Casa di Cure, le infrastrutture ed i servizi sono stati realizzati in pieno rispetto della legislazione vigente in materia di sicurezza, con particolare riguardo alle disposizioni del D.Lgs. 81/2008 ed il personale della Casa di Cure è sottoposto a idonea formazione e informazione sulle norme di sicurezza.

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

<i>SEMICANTINATO</i>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ CUP ❖ Diagnostica per Immagini ❖ Ambulatorio di Oculistica ❖ Ambulatori di Cardiologia ❖ Ambulatorio di Anestesiologia ❖ Ambulatorio di Ortopedia e Traumatologia ❖ Ambulatorio di Chirurgia Vascolare ❖ Cucina ❖ Camera mortuaria ❖ Depositi farmaci e materiale sanitario ❖ Stoccaggio rifiuti ❖ Impianti tecnologici
-----------------------------	--

<i>PIANO TERRA</i>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Ingresso e zona di attesa ❖ Accettazione Amministrativa ❖ Accettazione Sanitaria ❖ Sala Prelievi ❖ Uffici Amministrativi ❖ Direzione Generale ❖ Direzione Sanitaria ❖ Ufficio Relazioni col Pubblico ❖ Complesso Operatorio PT ❖ Ambulatorio Endoscopia Digestiva ❖ Ambulatorio di Chirurgia Generale ❖ Ambulatorio di Medicina Interna ❖ Ambulatorio di Urologia ❖ Ambulatorio di Ortopedia e Traumatologia 1 ❖ Ambulatorio di Ortopedia e Traumatologia 2 ❖ Reparto di Degenza Chirurgia Generale (Camere da n. 1 a n. 10) ❖ Medicheria PT ❖ Servizi igienici e WCH
<i>PRIMO PIANO</i>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Reparto di Degenza Medicina, Cardiologia e Ortopedia (Camere da n. 101 a n.125) ❖ Complesso Operatorio 1P ❖ Medicheria 1P ❖ Locale di Fisioterapia ❖ Terapia semi-intensiva post-chirurgica ❖ Stanza del Medico di Guardia ❖ Servizi
<i>SECONDO PIANO</i>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Reparto di Degenza Urologia e Chirurgia Vascolare (Camere da n. 201 a 223) ❖ Medicheria 2P ❖ Spogliatoi personale femminile e maschile ❖ Servizi igienici e WCH
<i>PIANO ATTICO</i>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Laboratorio Analisi

Le camere di degenza sono in totale 57, di cui 12 da 1 posto letto, 39 da 2 posti letto, 2 da 3 posti letto, 1 da 4 posti letto; vi sono altresì 2 camere che, su espressa richiesta, il paziente può utilizzare ad uso esclusivo con sistemazione anche per l'accompagnatore, corrispondendo la differenza classe, il cui importo è rilevabile sul tariffario presso l'ufficio accettazione.

Ai 100 posti letto complessivi si aggiungono 1 posto letto tecnico post chirurgico ed 1 posto letto per isolamento.

La dimensione delle camere garantisce una superficie minima di 9 mq per il primo posto letto e 7 mq per il secondo, il terzo o il quarto. L'illuminazione naturale è garantita da ampie finestre. Ogni camera di degenza è fornita di aria condizionata e ricambi d'aria. Ogni posto letto è dotato di testata con luci diurne e notturne, attacco per ossigenoterapia ed aspirazione, dispositivo di chiamata collegato con l'infermeria. In ogni camera sono presenti prese elettriche a norma CEI. Tutte le camere sono fornite di telefono.

1.12 INFORMAZIONI ED ORARI ACCETTAZIONE

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	COSA CHIEDERE	UBICAZIONE	ORARIO	TELEFONO
CENTRALINO	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Numeri telefonici interni dei servizi e ambulatori ❖ Informazioni su alberghi, aerei, treni, taxi ❖ Orari di visita ai reparti ❖ Informazioni sull'ubicazione dei servizi interni 	Portineria ingresso (piano terra)	NO STOP	Per chiamate esterne: 091-6044111 Per chiamate interne: digitare il n. 9
ACCETTAZIONE RICOVERI E LAB. ANALISI	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Modalità e tempi di ricovero ❖ Accettazione ricoveri ❖ Accettazione esami di Laboratorio Analisi ❖ Disponibilità medici interni e consulenti esterni ❖ Richieste e ritiro copie cartelle cliniche, documenti sanitari, certificazioni. 	Ingresso - a destra - prima porta sulla destra (piano terra)	07.30-13.00 16.30-18.30	091-6044340
ACCETTAZIONE DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Modalità, tempi e tariffe per le prestazioni ambulatoriali ❖ Ritiro referti ❖ Pagamento prestazioni ❖ Prenotazioni esami 	Segreteria (piano semicantinato)	08.00-13.00 14.00-19.00	091- 6044401 091- 6044445

PARTE 2[^] PRESTAZIONI, MODALITA' DI ACCESSO, STANDARD QUALITATIVI

2.1 RICOVERI IN CONVENZIONE CON IL SSN

La Casa di Cure Orestano è accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale ed eroga prestazioni di diagnosi e cura in regime di ricovero Ordinario, di Day Hospital, Day Surgery e Day Service. I ricoveri sono programmati su proposta del Medico di Medicina Generale.

2.1.1 Il Direttore Sanitario: Dott. Vito De Blasi

2.1.2 Il Raggruppamento Medico

Il Responsabile del Raggruppamento Medico è il Dott. Pasquale Alcamo.

Nella tabella seguente sono indicati i medici che lavorano presso le Unità Funzionali del raggruppamento medico.

UNITÀ FUNZIONALE	MEDICI
❖ MEDICINA INTERNA	Dott. P. Alcamo Dott.ssa G. Amoroso
❖ CARDIOLOGIA	Dott. L. Di Gregorio Dott. R. Bella Dott. A. Mingoia Dott. A. Ventimiglia

2.1.3 Il Raggruppamento Chirurgico

Il Responsabile del Raggruppamento Chirurgico è il Dott. Luciano Maria Micale.

Nella tabella seguente sono indicati i medici che lavorano presso le Unità Funzionali del raggruppamento chirurgico.

UNITÀ FUNZIONALE	MEDICI
❖ CHIRURGIA GENERALE	Dott. V. Fazio Dott. L. Ficano Dott. B. Sacco Dott. A. Speciale
❖ CHIRURGIA VASCOLARE	Dott.ssa E. Bentivegna Dott. G. Mavaro
❖ OCULISTICA	Dott. G. Brancato Dott. G. Giunchiglia
❖ ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	Dott. E. Citarrella Dott. L. Micale Dott. S. Sapienza Dott. G. Verderame Dott. R. Vivaldi
❖ UROLOGIA	Dott. L. Orestano Dott. A. Lo Bianco Dott. G. Ocello

2.1.4 Prenotazione ed accettazione

Il ricovero avviene, su proposta del medico curante, in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale sulla base di liste di attesa gestite seguendo l'ordine cronologico ed i criteri clinici; l'accettazione sanitaria di un ricovero avviene di norma nelle ore del mattino (07.30 -13.00) qualsiasi sia il setting assistenziale.

L'Accettazione Amministrativa avviene previa presentazione della **Richiesta di ricovero del Medico di Medicina Generale** corredata dalla **Scheda di Accesso in Ospedale Allegato E**, di un documento di identità e della tessera sanitaria; contestualmente l'utente viene informato sul trattamento dei dati personali, secondo il D.Lgs. 196/03 sulla privacy, e sottoscrive il relativo documento di "*consenso informato ed autorizzazione al trattamento dati personali*".

Per i ricoveri e per l'utilizzazione di tutti i servizi che si rendono necessari durante la degenza non è dovuto il pagamento di alcuna somma; per i confort e l'utilizzazione di camere singole con letto o poltrona 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 INTERNA	5/7 gg
❖ CARDIOLOGIA	5/7 gg
❖ CHIRURGIA GENERALE	10 gg
❖ UROLOGIA	10 gg
❖ ORTOPIEDIA E TRAUMATOLOGIA	7 gg
❖ OCULISTICA	30 gg
❖ CHIRURGIA VASCOLARE	7 gg

2.1.5 Degenza

La presenza di personale infermieristico nei due turni diurni e nel turno notturno garantisce un tempo medio di assistenza per degente di 90 minuti al giorno.

Per il rispetto del tempo del cittadino utente, dei suoi ritmi e delle sue abitudini di vita, il periodo di degenza è limitato a quello indispensabile per la diagnosi e la terapia.

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; la Casa di Cure adotta, infatti, il sistema del "*consenso informato*", richiedendo la firma del paziente su un apposito modulo che viene inserito nella cartella clinica per garantire che agli interessati siano pervenute, con chiarezza, tutte le necessarie informazioni sulle indagini diagnostiche e sui trattamenti necessari e sui rischi connessi.

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

2.1.6 Dimissione

Alla dimissione, il cittadino utente riceve in duplice copia la relazione di dimissione, l'una da trattenere per se stesso, l'altra da consegnare al proprio medico curante, nella quale sono indicate la diagnosi definitiva, le cure eseguite e le prescrizioni consigliate.

Se il ricoverato lo desidera, può presentare richiesta di copia della cartella clinica che è possibile ritirare mediamente 30 giorni dopo la richiesta. 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.

2.2 SERVIZI AMBULATORIALI CONVENZIONATI

Per usufruire delle prestazioni ambulatoriali convenzionate è necessario effettuare la prenotazione presentandosi presso la segreteria dell'ambulatorio stesso. All'atto dell'accettazione il cittadino utente dovrà esibire un documento di identità e il codice fiscale e corrispondere l'importo relativo alla tariffa prevista. I tempi di attesa intercorrenti tra la prenotazione e l'effettuazione delle prestazioni in convenzione sono riportati nelle tabelle seguenti:

PRESTAZIONI AMBULATORIALI CONVENZIONATE CON IL S.S.N.	TEMPO MEDIO
❖ AMBULATORIO LABORATORIO ANALISI	0/2gg
❖ AMBULATORIO RADIODIAGNOSTICA	0/3gg
❖ AMBULATORIO ECOGRAFIA	1/7gg
❖ AMBULATORIO TAC	1/7gg

2.2.1 Laboratorio di Analisi Cliniche

Il Servizio di Analisi Cliniche è accreditato con il SSR per l'esecuzione di esami di:

- ❖ Chimica Clinica
- ❖ Ematologia
- ❖ Immunoenzimatica
- ❖ Batteriologia
- ❖ Coagulazione

Il servizio eroga tutte le principali prestazioni cliniche sia regime convenzionato (con ricetta del Medico di Medicina Generale) che privatistico (senza ricetta), garantendo ridotti tempi di attesa sia in fase di analisi che di refertazione.

I referti vengono generalmente consegnati entro 24h.

Nella tabella seguente sono riportati gli esami svolti presso il laboratorio della Casa di Cure.

Elenco degli Esami di Laboratorio		
AB TG	FOSFATURIA	PROTEINA C REATTIVA (QUANTITATIVO)
AB TPO	FOSFORO	PROTEINE TOTALI
ACIDO URICO	FSH	PROTEINURIA DELLE 24 ORE

ALFA FETO PROTEINA	FSH FASE LUT	PSA FREE (ANTIG. PROSTAT. SPEC.)
AMILIASI	FT 3	PSA TOT. (ANTIG. PROSTAT. SPEC.)
AMMONIO	FT 4	PSEUDOCOLINESTERASI
ANTI HBS	G 6 P-DH	PSEUDOCOLINESTERASI N.D:
ANTI HBCAG	GAMMA GT	PT
ANTIBIOGRAMMA SAGGIO SENSIB.	GLICEMIA	PTT
AZOTEMIA	GLICEMIA FRAZIONATA	REUMA TEST
BENCE JONES	GLUCOSIO CURVA DA CARICO 6 DE	RICERCA MICOPLASMA UREAPLASMA
BILIRUBINA FRAZIONATA	GRUPPO SANGUIGNO (FUNICOLO)	RICERCA MICROPLASMA HOMINIS
BILIRUBINA TOTALE	GRUPPO SANGUIGNO E FATTORE RH	RICKETTSIEANTICORPI WEIL-FELIX
CA 125 II	GRUPPO SANGUIGNO PER PROVE CROCIATE	SANGUE FUNICOLARE
CA15-3	HBE	SIDEREMIA
CA19-9	HBCAB	SIERODIAGNOSI WIDAL-WRIGHT
CALCIO	HBSAB	SODIO
CALCIURIA	HBSAG	SODIO URINARIO
CEA II	HELICOBACTER PILORI ANTICORPI	STREPTOCOCCO BETA EMOLITICO
CLAMYDIA	HELICOBACTER NELLE FECI	TAS
CK-MB	HIV III GEN	TEST DI COOMBS INDIRETTO
COLESTEROLO HDL	IDROSIPROLINURIA	TEST IMMUNOLOGICO DI GRAVIDANZA
COLESTEROLO LDL	IGE	TESTOSTERONE
COLESTEROLO TOTALE	INSULINEMIA 30, 60, 90,120, 150 MIN.	TINE TEST
CPK	INSULINEMIA BASALE	TIREOTROPINA (TSH)
CREATININA	LDH	TPHA
CREATININA CLEARENCE	LH	TRANSAMINASI (GOT)
CREATINURIA	LH FASE LUT	TRANSAMINASI (GPT)
DI-DIMERO	LIPASI	TRIGLICERIDI
ELETTROFORESI SIEROPROTEICA	MAGNESIO	TROPONINA
EMOCROMO	MICROALBUMINURIA	URINE ESAME CHIMICO FIS. E MICRO
EMOGAS	MONONUCLEOSI	URINOCOLTURA
EMOGLOBINA GLICATA	MAGNESIURIA	VDRL
ESAME COLTURALE LIQU. BIOLOGICO	PARATORMONE INTACT	VES
FECI SANGUE OCCULTO	PIASTRINE (CONTEGGIO)	VIRUS EPATITE B ANTICORP HBCAB
FERRITINA	POTASSIO	VIRUS EPATITE B ANTICORP. HBSAG
FIBRINOGENO	POTASSIO URINARIO	VIRUS EPATITE C (HCV)
FOSFATASI ACIDA	PROGESTERONE	VIRUS ROSOLIA ANTICORPI IGG

FOSFATASI ALCALINA	PROGESTERONE FASE LUT	VIRUS ROSOLIA ANTICORPI IGM
FOSFATASI PROSTATICA	PROLATTINA	WAALER ROSE

2.2.1.1 Preparazione agli esami del Laboratorio di Analisi Cliniche

Preparazione per esami ematologici

Rimanere digiuno da almeno 10-12 ore prima l'esecuzione del prelievo ematico. E' consentito bere acqua.

Preparazione per esame delle urine

Raccogliere un campione di urine di circa 100 ml utilizzando gli appositi contenitori. E' preferibile raccogliere l'urina della prima minzione dopo il riposo notturno. Durante il ciclo mestruale non è consigliabile esaminare le urine.

Preparazione per esame di sangue occulto nelle Feci

Raccogliere un campione di feci utilizzando l'apposito contenitore consegnato dal nostro laboratorio. Si allega foglietto illustrativo del contenitore delle feci e del sistema di raccolta.

Glicemia Frazionata

Si effettuano tre prelievi di sangue

- Ore 8 circa a digiuno
- 2 ore circa dopo colazione
- 3 ore circa dopo il pranzo abituale

Curva glicemica

Dopo esecuzione del prelievo della glicemia a digiuno si somministra il glucosio per via orale e si esegue prelievo ogni 30 minuti fino alla terza ora dal carico di glucosio.

Dosaggi ormonali tiroidei

Se in terapia eseguire prelievo prima dell'assunzione del farmaco ormone

Preparazione per elettroliti urinari

Raccogliere le urine delle 24 in un contenitore graduato acquistato in farmacia nel seguente modo:

1. A partire dalle ore 6:00 del mattino urinare per l'ultima volta nel water. Successivamente urinarie soltanto nel contenitore sino alle ore 6.00 del mattino seguente, giorno in cui sarà effettuato anche il prelievo ematico.
2. Agitare il contenitore della diuresi delle 24 ore.
3. Trasferire dalle urine totali un campione di circa 100 ml in un contenitore più piccolo.
4. Segnalare sulla targhetta adesiva del contenitore la quantità totale delle urine.
5. Recarsi al Laboratorio analisi a digiuno per eseguire il prelievo ematico e per consegnare le urine del contenitore piccolo.

E' possibile consegnare al laboratorio la quantità totale delle urine delle 24 ore raccolte nel contenitore

Preparazione Clearance della Creatinina

Raccogliere le urine delle 24 in un contenitore graduato acquistato in farmacia nel seguente modo:

1. A partire dalle ore 6.00 del mattino urinare per l'ultima volta nel water. Successivamente urinare soltanto nel contenitore sino alle ore 6.00 del mattino seguente, giorno in cui sarà effettuato anche il prelievo ematico

2. Agitare il contenitore della diuresi delle 24 ore.

3. Trasferire dalle urine totali un campione di circa 100 ml in un contenitore più piccolo

4. Segnalare sulla targhetta adesiva del contenitore la quantità totale delle urine.

5. Recarsi al Laboratorio analisi a digiuno per eseguire il prelievo ematico e per consegnare le urine del contenitore piccolo.

Qualora non sia possibile recapitare un contenitore graduato, raccogliere le urine e consegnare al laboratorio analisi la quantità totale delle stesse.

Preparazione per esame di urino cultura

Munirsi di contenitore sterile delle urine

Prima di raccogliere il campione di urina eseguire una accurata igiene intima con sapone detergente e disinfettante

Il primo getto della minzione deve essere buttato. Si deve raccogliere il secondo getto. Si consiglia di procedere come di seguito descritto:

- Iniziare ad urinare come di consueto nel water
- Interrompere la minzione
- Proseguire la minzione nell'apposito contenitore sterile.

Aperto il contenitore sterile bisogna fare attenzione a non toccare con le mani l'interno del contenitore o del tappo. Maneggiare solo la parte esterna

2.2.2 Servizio di Diagnostica per Immagini

Il Servizio di Diagnostica per Immagini è accreditato con il SSR per le seguenti prestazioni:

- ❖ Esami di radiologia tradizionali con e senza mezzo di contrasto (RX)
- ❖ Tomografia Assiale Computerizzata (TAC)
- ❖ Ecografia

Elenco degli esami del Servizio di Diagnostica per Immagini

Elenco Esami di Radiologia Tradizionale	
RX ANCA	RX PIEDE
RX APPARATO Digerente	RX GOMITO
RX ARTICOLAZIONI TEMPORO MANDIBOLARE	RX MANDIBOLA
RX ARTI INFERIORI E BACINO	RX MANO
RX ASSIALE ROTULA	RX MANO E POLSO PER ETA' OSSEA
RX AVAMBRACCIO	RX NEFROSTOMOGRAFIA
RX AVAMPIEDE	RX POLSO
RX BACINO	RX RACHIDE DORSALE
RX BACINO X ANCHE	RX RACHIDE CERVICALE
RX CALCAGNO	RX RACHIDE CERVICALE DINAMICHE
RX CAVIGLIA	RX RACHIDE LOMBO SACRALE
RX CISTOURETROGRAFIA RETROGRADA	RX RACHIDE LOMBO SACRALE OBLIQUE
RX CISTOURETROGRAFIA MINZIONALE	RX RACHIDE LOMBO SACRALE DINAMICHE
RX CLAVICOLA	RX RACHIDE CERVICALE OBLIQUE
RX CRANIO E SENI PARANASALI	RX SACROCOCCIGE

RX DIRETTA ADDOME	RX RACHIDE VERTEBRALE COMPLETO
RX DIRETTA RENALE	RX SCAPOLA
RX EMICOSTATO BILATERALE	RX SELLA TURCICA
RX EMICOSTATO MONOLATERALE	RX SENI PARANASALI
RX ESOFAGO CON CONTRASTO	RX SPALLA
RX ESOFAGO STOMACO DUODENO	RX STERNO
RX FEMORE	RX TELERADIO CRANIO L/L
RX GAMA	RX TELERADIO CRANIO FRONT.
RX GINOCCHIO	RX TORACE
RX OMERO	RX URETROGRAFIA
RX ORTOPANTOMOGRFIA	RX UROGRAFIA
RX OSSA NASALI	

Elenco Esami di Tomografia Computerizzata

TC ENCEFALO	ANGIOTC VASI EPIAORTICI
TC ORBITE	ANGIOTC VASI INTRACRANICI
TC MASSICCIO FACCIALE	ANGIOTC TORACO ADDOMINALE
TC ARTICOLAZIONE TEMPORO MANDIBOLARE	ANGIOTC ARTI INFERIORI
TC COLONNA VERTEBRALE	TC BACINO
- ogni segmento aggiuntivo	TC SEGMENTO OSSEO
TC COLLO	DENTALSCAN
TC TORACE	DENSITOMETRIA OSSEA
TC ADDOME SUPERIORE	TC TORACE + ADDOME COMPLETO
TC ADDOME INFERIORE	TC TOTAL BODY (ENCEFALO, COLLO, TORACE, ADDOME)
TC ADDOME COMPLETO	

Elenco Esami Ecografici

ECO VESCICO-PROSTATICA	ECO CUTE E SOTTOCUTE
ECO ADDOME COMPLETO	ECO EPATICA
ECO ADDOME INFERIORE	ECO GINOCCHIO
ECO ADDOME SUPERIORE	ECO GHIANDOLE SALIVARI
ECO APPARATO URINARIO	ECO MAMMARIA MONOLATERALE
ECOCOLORDOPPLER DEI TRONCHI SOVRAORTICI	ECO MAMMARIA BILATERALE
ECOCOLORDOPPLER DEGLI ARTI SUPERIORI O INFERIORI O DISTRETTUALE, ARTERIOSA O VENOSA	ECO OVARICA
ECOCOLORDOPPLER DELLE ARTERIE RENALI	ECO PELVICA
ECOCOLORDOPPLER GROSSI VASI ADDOMINALI	ECO RENALE
ECO TESTICOLARE	ECO SPALLA
ECO TIROIDE	

2.2.2.1 Preparazione agli esami della Diagnostica per Immagini

Preparazione per esami radiologici in bianco

Nessuna preparazione.

Preparazione per esami radiologici con mezzo di contrasto (Apparato digerente completo – E.S.D.)

Rimanere digiuno dalla sera prima dell'esecuzione dell'esame.

Prima dell'esame viene fornito un bicchiere contenente il mezzo di contrasto che il paziente dovrà bere durante l'esecuzione secondo le indicazioni del Medico Radiologo.

Preparazione per Urografia

Rimanere digiuno dalla sera prima ed essere in possesso dei referti degli esami preventivi previsti che sono: RX torace, ECG, esami di laboratorio (azotemia, creatinina, elettroforesi delle sieroproteine, sodio, potassio, glicemia, emocromo e proteinuria di Bence Jones).

Preparazione per Clisma opaco a doppio contrasto

Questo esame richiede una preparazione che si effettua in tre giorni:

- 1° giorno: Colazione: Succo di frutta o the con eventuale aggiunta di biscotti o fette biscottate.

Pranzo ore 12: Brodo di carne con pastina (60gr.) e/o 100 gr. di pesce arrosto;
1 mela cotta di circa 150 gr.

Cena: come a pranzo.

- 2° giorno: Colazione: The o succhi di frutta.

Pranzo ore 12: Brodo di carne; succhi di frutta: acqua non gasata.

Ore 15: assumere SELG-ESSE (reperibile in farmacia – 4 buste)

PREPARAZIONE: versare la polvere di ciascuna busta in un recipiente e sciogliere in 1 (uno) litro di acqua fredda (meglio se tiepida) agitando fin o a che la polvere sia ben disciolta. Preparare un litro alla volta. L'accettabilità migliora raffreddando la soluzione (senza aggiungere ghiaccio).

Bere ogni 15 minuti ¼ di litro del prodotto sino a bere, se è necessario, un massimo di 4 litri. Ogni porzione va bevuta rapidamente, evitando i piccoli sorsi e riposando per 10 minuti.

L'assunzione del preparato può tuttavia essere sospesa prima, solo nel caso in cui l'evacuazione è costituita da acqua totalmente limpida.

La somministrazione del prodotto darà luogo ad una diarrea importante priva di sintomi dolorosi, che inizia normalmente dopo 1 ora e 30 minuti circa dall'inizio della somministrazione.

Cena ore 20: come il pranzo o eventualmente solo the.

Ore 23: assumere 15 gr. Di solfato di magnesio sciolto in acqua.

- 3° giorno: Completo digiuno fino all'esecuzione dell'esame previsto.

Preparazione per esami ecografici articolari e tiroide

Nessuna preparazione.

Preparazione per esami ecografici dell'addome

Rimanere digiuno da almeno sei ore (eco addome superiore e completo) e riempire la vescica di acqua prima dell'esecuzione dell'esame (addome inferiore o completo).

E' consigliato assumere un farmaco (Mylicon cp) per eliminare il meteorismo intestinale almeno tre giorni prima dell'esame secondo le indicazioni del Medico Radiologo.

Preparazione per esami tac in basale

Nessuna preparazione salvo per la tac basale all'addome per la quale il paziente dovrà bere 5 (cinque) bicchieri di acqua preparata (con mezzo di contrasto) prima dell'esecuzione al fine di opacizzare lo stomaco e il tubo digerente.

Preparazione per esami tac con mezzo di contrasto

Rimanere digiuno dalla sera prima.

Prima di iniziare l'esame viene chiesto al paziente di bere 5 (cinque) bicchieri di acqua preparata con mezzo di contrasto e fornita dalla struttura.

Il paziente deve essere in possesso dei referti degli esami preventivi previsti che sono: RX torace, ECG, esami di laboratorio (azotemia, creatinina, elettroforesi delle sieroproteine, sodio, potassio, glicemia, emocromo e proteinuria di Bence Jones).

2.3 SERVIZI AMBULATORIALI NON CONVENZIONATI

Per usufruire delle prestazioni ambulatoriali non convenzionate è necessario effettuare la prenotazione presentandosi presso la segreteria dell'ambulatorio stesso.

All'atto dell'accettazione il cittadino utente dovrà esibire un documento di identità e il codice fiscale e corrispondere l'importo relativo alla tariffa prevista. I tempi di attesa intercorrenti tra la prenotazione e l'effettuazione delle prestazioni sono riportati nelle tabelle seguenti:

PRESTAZIONI AMBULATORIALI NON CONVENZIONATE CON IL S.S.N.	TEMPO MEDIO
❖ CARDIOLOGIA	0/3gg
❖ CHIRURGIA GENERALE	0/5gg
❖ ENDOSCOPIA DIGESTIVA	0/5gg
❖ MEDICINA INTERNA	0/5gg
❖ OCULISTICA	0/5gg
❖ ORTOPIEDIA e TRAUMATOLOGIA	0/5gg
❖ CHIRURGIA VASCOLARE	0/5gg
❖ UROLOGIA	0/5gg
❖ RISONANZA MAGNETICA	0/5gg

2.3.1 Risonanza Magnetica

Il Servizio di Diagnostica per Immagini è dotato di una RM di ultima generazione ed esegue gli esami di risonanza magnetica riportati in tabella in regime privatistico.

Il Medico Radiologo valuta caso per caso se eseguire l'esame con mezzo di contrasto o senza.

Elenco Esami Risonanza Magnetica	
RM ENCEFALO	RM ENCEFALO + SEGMENTO VERTEBRALE
ANGIORM DISTRETTO INTRACRANICO	RM ADDOME SUPERIORE
RM ENCEFALO + ANGIO	RM ADDOME INFERIORE
RM ORBITE	RM ADDOME COMPLETO
RM CONDOTTI UDITIVI	RM APPARATO URINARIO

RM IPOFISI	COLANGIO RM
RM DINAMICA LIQUORALE	ANGIORM TORACE
RM ENCEFALO + STUDI AVANZATI	ANGIORM ADDOME
SPETTROSCOPIA	RM CARDIACA
PERFUSIONE	ANGIORM ARTI
TRATTOGRAFIA	RM SPALLA
RM ENCEFALO + ADV	RM GINOCCHIO/POLSO/MANO/PIEDE
RM SEGMENTO VERTEBRALE	RM BACINO/ANCA
RM 2 SEGMENTI VERTEBRALI	RM MAMMELLA BILATERALE
RM 3 SEGMENTI VERTEBRALI	

2.3.2 Endoscopia Digestiva

Il Servizio di Endoscopia Digestiva esegue le seguenti attività ambulatoriali diagnostiche:

- ❖ Esofagogastroduodenoscopia (EGDS diagnostica).
- ❖ Colonscopia ad alta risoluzione.
- ❖ Rettoscopia.
- ❖ Laringoscopia.
- ❖ Procedure operative semplici.

2.4 SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA' E STANDARD DI QUALITA'

La Casa di Cure Orestano ha recentemente rinnovato il proprio Sistema di Gestione della Qualità (SGQ), già conforme alla norma UNI EN ISO 9001 edizione 2008, adeguandolo alla nuova norma UNI EN ISO 9001:2015 (*certificato n. 37827/19/S ottenuto dall'ente di certificazione RINA s.p.a. in data 28.02.2019*).

La struttura del Sistema di Gestione della Qualità, a livello aziendale, può essere così sintetizzata:

1. Le Procedure e i Protocolli, che regolamentano specifici processi (o parti di essi) e/o attività di particolare rilevanza, identificando le responsabilità e le azioni necessarie per una gestione controllata dell'organizzazione;
2. le Istruzioni Operative, che regolamentano le modalità operative con cui le attività (gestionali, tecniche, sanitarie) devono essere svolte;
3. gli Strumenti di registrazione, che determinano le modalità con cui devono essere raccolti precisi dati ed informazioni sulle attività svolte e sui relativi risultati.

La tabella seguente riporta gli standard di qualità che la Casa di Cure garantisce relativamente all'erogazione dei servizi; il conseguimento di tali standard ed il loro monitoraggio è reso possibile dalla esistenza del Sistema Qualità sopra descritto.

CARATTERISTICA DEL SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
Tempi di attesa	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Tempo medio di attesa allo sportello accettazione ❖ Tempo medio tra ricovero ed intervento chirurgico ❖ Tempo medio per la consegna di copia della cartella clinica 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Minuti 30 ❖ Dipende dalla patologia e dalle condizioni di salute del pz. ❖ Trenta giorni
Qualità dell'assistenza sanitaria	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 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) 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Almeno 90 minuti per giorno ❖ Requisiti stabiliti dalle leggi regionali e nazionali ❖ 30/35 ore annue ❖ 98%
Igiene e microclima delle sale operatorie	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Valori della temperatura ed umidità ❖ Flusso di ricambio aria ❖ Monitoraggio gas anestetici 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Secondo i parametri stabiliti per legge ❖ 15 ricambi ora ❖ Sì
Igiene e comfort dei reparti di degenza	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Detergenza ❖ Disinfezione ❖ Cambi di biancheria 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Quotidiana ❖ Quotidiana ❖ Al bisogno
Qualità delle attrezzature	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Test di sicurezza ❖ Tarature ❖ Prove di efficienza 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Secondo frequenze stabilite dalle disposizioni di legge
Qualità dell'informazione	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario) 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 95%
Qualità dei pasti	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Autocontrollo ❖ Esami di laboratorio ❖ Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario) 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Come da Manuale HACCP ❖ Frequenza semestrale ❖ 90%
Cortesìa del Personale	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario) 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 95%

2.5 SERVIZI COMPLEMENTARI

2.5.1 Servizio pasti

La Casa di Cure ha affidato l'espletamento del servizio di fornitura dei pasti alla "La Cucinetta di Giovanna Cacioppo" che si avvale di proprio personale, acquista in proprio le derrate alimentari, provvede alla manipolazione ed alla cottura con le attrezzature e le cucine di proprietà della Casa di Cure.

La "La Cucinetta di Giovanna Cacioppo" assicura la preparazione di pasti caldi secondo menù predisposti che tengono conto delle particolari esigenze dietetiche dei pazienti ricoverati; la preparazione dei pasti è affidata a personale specializzato che opera nella cucina interna alla Casa di Cure e che applica il Manuale per l'autocontrollo dell'igiene degli alimenti secondo la metodologia HACCP, così come previsto dal D.Lgs. N. 155 del 26.05.97 – Attuazione delle direttive 93/43 CEE.

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

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

L'orario di distribuzione dei pasti è il seguente:

- ❖ Colazione dalle ore 7:00 alle ore 7:45
- ❖ Pranzo dalle ore 12:00 alle ore 12:30
- ❖ Cena dalle ore 18:00 alle ore 18:30

2.5.2 Servizio bar

La Casa di Cure è provvista di distributori di bevande e di snack.

PARTE 3^ - DIRITTI DEL MALATO E NORME DI COMPORAMENTO 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 cure 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 COMPORAMENTO 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.

❖ **Farmaci**

E' un dovere di tutti i degenti informare il personale sanitario al momento del ricovero dell'eventuale assunzione di farmaci.

❖ **Ambienti ed attrezzature**

I degenti sono tenuti al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della casa di cure, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti i cittadini utenti.

❖ **Effetti personali e regali**

Non è consentito l'uso di biancheria personale da letto.

E' a disposizione di ogni degente un armadio in cui riporre gli effetti personali.

La Casa di Cure declina ogni responsabilità per gli oggetti di valore o monete che vengano a mancare.

Occorre evitare di accumulare troppi oggetti nel comodino o nell'armadietto.

E' vietato l'uso di fornelli elettrici, riproduttori di suoni e l'introduzione di sedie a sdraio.

E' vietato lasciare mance al personale.

❖ **Fumo**

Il fumo costituisce un danno per la salute sia di chi fuma che di chi si trova negli stessi ambienti, per cui in tutti i locali al chiuso ed in tutti gli ambienti confinanti della Casa di Cure è assolutamente vietato fumare come disposto dalla Legge 584 del 11/11/1975 e successive modifiche.

Se il fumo è in sé dannoso, tanto più lo è per persone in stato di malattia o degenza.

❖ **Visite ai degenti**

Le visite di parenti e amici sono consentite solo dalle ore 12.00 alle 13.00 e dalle ore 18.00 alle 20.00, nei giorni feriali e festivi.

Per motivi sanitari non è consentita la visita a più di due persone per volta per ogni degente.

Si dovrà evitare di insistere sul personale per eventuali deroghe in quanto essi sono tenuti al massimo rispetto delle disposizioni impartite dalla Direzione.

E' opportuno evitare che i visitatori si affollino tutti insieme, suggerendo ai propri cari di fare dei turni tra di loro, in modo che ogni degente possa avere sempre un po' di compagnia ma senza folla e senza ledere la privacy degli altri degenti.

Troppe persone in una stanza possono produrre situazioni poco gradite di frastuono e di chiasso tra i ricoverati ed il personale di assistenza, ma soprattutto possono rappresentare fonte di infezioni, particolarmente pericolose per i bambini. Per tale motivo E' VIETATO per legge l'ingresso in Casa di Cure ai minori di anni 12, e in ogni caso i bambini devono essere attentamente sorvegliati dagli accompagnatori.

Inoltre è assolutamente vietato sedersi sui letti dei pazienti ricoverati.

Alla fine dell'orario di visita i visitatori dovranno lasciare la Casa di Cure.

Eventuali permessi speciali devono essere richiesti alla Direzione Sanitaria che eventualmente provvederà alla emissione del "pass" per l'autorizzazione.

❖ **Permessi di assistenza al degente**

Solo in casi particolari ed esclusivamente previa autorizzazione del Direttore Sanitario, è possibile ottenere il permesso di avvalersi di assistenti privati.

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**

E' 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 di altre unità funzionali.

E' assolutamente vietato uscire al di fuori della struttura sanitaria se non espressamente autorizzati dal Direttore Sanitario o dal Medico di guardia.

❖ **Spostamenti dei degenti**

Il paziente chiamato da altri reparti o servizi per attività diagnostiche viene di norma accompagnato dal personale di assistenza del reparto.

Occorre chiedere al medico o alla caposala se e quando sia possibile lasciare la corsia e recarsi negli spazi all'aperto, all'interno della clinica. In ogni caso, per evidenti ragioni igieniche, è bene evitare di andare all'aperto con gli stessi indumenti (pigiamma, camicia da notte) con i quali si va a letto.

Il degente è tenuto a non allontanarsi dal reparto, soprattutto negli orari dei pasti o negli orari in cui vengono effettuate le visite dei medici e le prestazioni diagnostiche terapeutiche.

E' assolutamente vietato uscire dalla Casa di Cure durante il periodo di ricovero.

❖ **Riposo**

E' un dovere di tutti i degenti rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti.

E', inoltre, da evitare qualsiasi comportamento che possa arrecare disturbo o disagio ad altri degenti (rumori, luci accese, radio televisioni ad alto volume.)

❖ **Servizi igienici**

L'ordine del bagno, in ogni stanza, dipende anche dal comportamento responsabile e civile di chi ne usufruisce. Si ricorda che non è consentito l'uso di profumi che possano disturbare gli altri. E' buona norma igienica porre negli appositi contenitori qualsiasi materiale di rifiuto.

❖ **Vitto**

Per motivi sanitari ed organizzativi il vitto per i degenti deve essere esclusivamente quello fornito dalla Casa di Cure, in quanto i pasti forniti sono controllati dal punto di vista dietetico ed igienico sanitario; essi assicurano il soddisfacimento del bisogno alimentare individuale.

E' dunque proibito portare ai degenti cibi o bevande varie dall'esterno poiché ciò può interferire con le prescrizioni dei sanitari e può alterare i risultati di laboratorio ed altre indagini specialistiche.

Ad ogni modo è necessario chiedere sempre al medico di reparto il permesso di assumere alimenti diversi dai pasti forniti dalla clinica, così come consumare caffè, thè, cioccolata o altri alimenti prelevati dai distributori automatici presenti nelle sale d'attesa.

PARTE 4[^] - TUTELA DEGLI UTENTI E CONTROLLI DI QUALITÀ

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

La "Casa di Cure Orestano s.r.l." è impegnata a fornire ai cittadini utenti:

- ❖ una informazione obiettiva ed imparziale sulle prestazioni sanitarie disponibili e sulla degenza dei ricoverati;
- ❖ una informazione adeguata, chiara e comprensibile sulla diagnosi, la prognosi e gli atti medici sintetizzati sulla cartella clinica, nel rigoroso rispetto della riservatezza nei confronti dei terzi;
- ❖ una informazione che consenta al cittadino utente di esprimere un consenso realmente informato, prima di essere sottoposto a terapie e/o a interventi chirurgici, riferito anche ai possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Quando il paziente è di minore età o incapace di determinarsi, il consenso informato viene richiesto a chi esercita la potestà tutoria.

La Casa di Cure mette a disposizione del personale operante nelle unità funzionali e nei servizi tutti i mezzi necessari per la migliore accoglienza ed ospitalità.

4.1 RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI UTENTI

Una persona incaricata dalla Direzione si occupa di effettuare tre volte la settimana la distribuzione di un questionario di customer satisfaction ai pazienti ricoverati in Casa di Cure. In questo modo quasi tutti i pazienti hanno la possibilità di esprimere il loro livello di soddisfazione o eventuale insoddisfazione sulle cure ed i servizi offerti in Casa di Cure.

Il questionario pone dei quesiti sui seguenti aspetti:

- confort degli ambienti, pulizia della struttura, qualità del cibo;
- qualità dell'assistenza, dei servizi e delle cure ricevute;
- relazione con il personale di accettazione, infermieristico e medico;
- livello di comprensione delle informazioni ricevute;
- disponibilità e professionalità del personale medico ed infermieristico.

I risultati della rilevazione sono sintetizzati a cura del Responsabile Qualità in un report annuale; vengono inoltre pubblicati sul sito internet della Casa di Cure.

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

4.2 TRATTAZIONE DEI RECLAMI DEI CITTADINI UTENTI

I cittadini utenti possono presentare eventuali reclami per disservizi subito prima, durante e dopo il ricovero. Il reclamo può essere inoltrato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) situato presso i locali della Direzione Amministrativa. Il reclamo potrà essere inoltrato con le seguenti modalità:

- ❖ per iscritto, utilizzando il modulo predisposto (PRE), disponibile presso l'URP.
- ❖ per iscritto su carta semplice a mezzo fax (n. 091-323070) indirizzato a "Casa di Cure Orestano Srl - Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)".
- ❖ verbalmente rivolgendosi al referente URP.

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

4.3 ORGANISMI DI CONTROLLO E VERIFICA

La Casa di Cure ha costituito organismi collegiali che hanno il compito di garantire la supervisione ed il controllo di tutte le attività svolte al proprio interno, sia nell'ambito strettamente sanitario sia in quello tecnologico e di accoglienza dei cittadini utenti.

4.3.1 Comitato Per il Rischio Clinico

- ❖ Direttore Sanitario Dott. Vito De Blasi
- ❖ Responsabile del Raggruppamento chirurgico Dott. Luciano Maria Micale
- ❖ Responsabile del Raggruppamento medico Dott. Pasquale Alcamo
- ❖ Responsabile del Servizio di Diagnostica per Immagini Dott.ssa Emanuela Russo
- ❖ Responsabile dell'Amministrazione Rag. Vittorio Ferla
- ❖ Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione Dott.ssa Concetta Geraci
- ❖ Responsabile Qualità Ing. Carolina Billitteri
- ❖ Responsabile del Servizio Infermieristico Sig.ra Caterina Lomele

4.3.2 Comitato per la lotta alle Infezioni Ospedaliere

- ❖ Direttore Sanitario Dott. Vito De Blasi
- ❖ Responsabile Laboratorio di Analisi Dott.ssa Carla Camarda
- ❖ Responsabile del Raggruppamento chirurgico Dott. Luciano Maria Micale
- ❖ Responsabile del Raggruppamento medico Dott. Pasquale Alcamo
- ❖ Responsabile del Servizio Infermieristico Sig.ra Caterina Lomele

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

4.3.3 Comitato Qualità

E' costituito da:

- ❖ Direttore Generale Pierfausto Orestano
- ❖ Direttore Sanitario Dott. Vito De Blasi
- ❖ Risk Manager e Referente comitato Lotta Infezioni Ospedaliere Dott. Vito De Blasi
- ❖ Responsabile del Raggruppamento chirurgico Dott. Luciano Maria Micale
- ❖ Responsabile del Raggruppamento medico Dott. Pasquale Alcamo
- ❖ RSPP Dott.ssa Concetta Geraci
- ❖ Responsabile Qualità Ing. Carolina Billitteri
- ❖ Responsabile Direzione Amministrativa Rag. Vittorio Ferla
- ❖ Referente Qualità e Responsabile Acquisti Rag. Giovanni Perillo

Ha il compito di assicurare il corretto funzionamento del sistema qualità della Casa di Cure, analizzando le risultanze dei controlli effettuati dal Gruppo di verifica ispettiva interna, i reclami pervenuti, i dati dei questionari di soddisfazione compilati dai cittadini utenti.

Il Comitato promuove l'attuazione delle azioni correttive e preventive necessarie al superamento delle criticità riscontrate nell'ambito di un anno; il Comitato riesamina l'intera struttura del sistema qualità per assicurare la costante adeguatezza dei servizi alle aspettative dei cittadini utenti.

4.3.4 Comitato dei Medici

E' costituito da:

- ❖ Direttore Sanitario
- ❖ Responsabile del Raggruppamento chirurgico
- ❖ Responsabile del Raggruppamento medico
- ❖ Responsabili delle Unità Funzionali
- ❖ Responsabili dei Servizi Specialistici

ed ha i seguenti compiti:

- Determinare e verificare gli indirizzi diagnostici e terapeutici della Casa di Cure attraverso la redazione e l'aggiornamento dei protocolli.
- Redigere il prontuario farmaceutico e curarne l'aggiornamento.
- Formulare indirizzi per l'aggiornamento professionale del personale medico e paramedico.
- Definire gli aspetti etici connessi con la pratica delle terapie e verificarne il costante rispetto da parte del Personale sanitario.

4.3.5 Comitato Ospedale Senza Dolore CRONICO

Ai sensi della legge n. 38 del 15/03/2010 presso la Direzione Generale è stato istituito in data 05/05/2011 il Comitato Ospedale Senza Dolore costituito da:

- ❖ Referente del Servizio di Anestesia e Rianimazione - Dott. Francesco Ferla
- ❖ Caposala - Sig.ra Caterina Lomele

4.3.6 Gruppo di Verifica Ispettiva Interna

Con il coordinamento del Responsabile Qualità il Gruppo 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.

4.3.7 Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

❖ Amministrazione - Rag. Vittorio Ferla

E' costituito alle dirette dipendenze del Direttore Sanitario con il compito di assicurare l'informazione, l'accoglienza e la tutela dei cittadini utenti, con particolare riguardo agli aspetti della personalizzazione ed umanizzazione del rapporto.

Il Responsabile Qualità fornisce all'URP il supporto necessario per il conseguimento degli obiettivi di qualità della Casa di Cure e per l'integrazione tra i processi aziendali, a partire dalle ricerche ed analisi dei bisogni dei cittadini utenti fino alla formalizzazione di piani di miglioramento in grado di assicurare un più alto livello di qualità delle prestazioni.

Il Responsabile dell'URP è a disposizione del Pubblico tutti i giorni dalle ore 12.00 alle ore 13.00.

Il Direttore Generale
Pierfausto Orestano

Il Direttore Sanitario
Dott. Vito De Blasi

Responsabile Qualità
Ing. Carolina Billitteri