


# *Carta dei Servizi*



*Casa di Cura Privata  
Stella Maris*



*"In genere, i nove decimi della nostra felicità  
si basano esclusivamente sulla salute.  
Con questa ogni cosa diventa fonte di  
godimento."*

*Arthur Schopenhauer*

# INDICE

## PRESENTAZIONE

- *PRESENTAZIONE E MISSION* 4
- *COME RAGGIUNGERCI* 5
- *CASA DI CURA STRUTTURA E LOGISTICA* 6
- *PRINCIPI FONDAMENTALI* 7
- *CARTA DEI DIRITTI E GARANZIE PER LE ATTIVITA DI RICOVERO E AMBULATORIALI* 9
- *DOVERI DELL'UTENTE / DEGENTE* 16
- *CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO* 17
- *ORGANIZZAZIONE AZIENDALE* 19
- *UNITA' DI DEGENZA* 20
- *SERVIZI AMBULATORIALI* 21
- *ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO PRESENTI NELLA CASA DI CURA* 22

## INFORMAZIONI

- *ACCESSO AI SERVIZI* 23
- *INFORMAZIONE SUI SERVIZI FORNITI* 26
- *ALTRI TIPI DI ASSISTENZA* 27
- *ALTRE INFORMAZIONI UTILI PER DEGENTI UTENTI E VISITATORI* 29
- *INFORMAZIONI PER I DEGENTI* 30

## QUALITA'

- *INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' PER OGNI FASE DELL'ESPERIENZA  
DEL RICOVERO OSPEDALIERO* 32
- *STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITA* 36
- *INDICATORI DEGLISTANDARD DI QUALITA' DELLE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE* 40
- *STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITA' DELLE  
PRESTAZIONI SPECIALISTICHE E DIAGNOSTICHE* 42
- *RECLAMI* 43

# PRESENTAZIONE

## **PRESENTAZIONE E MISSION**

*Gentile ospite,*

*La salutiamo cordialmente e ci auguriamo che il Suo ingresso in questa Casa di Cura avvenga nel migliore dei modi e che la Sua permanenza possa essere il più possibile tranquilla e serena.*

*Noi, Direzione Sanitaria ed Amministrativa, operatori sanitari tutti, l'accogliamo porgendoLe il benvenuto e ci impegnamo a renderLe il soggiorno il più sereno possibile, affidandoci ad una tradizione di professionalità e di ospitalità di più di 50 anni.*

*La nostra missione è stata da sempre quella di produrre ed erogare in modo efficiente prestazioni sanitarie ed assistenziali di base e di alta complessità, di efficacia scientificamente dimostrata ed appropriate.*

*L'attività della nostra azienda è finalizzata a contribuire alla promozione, al mantenimento ed allo sviluppo dello stato di salute della comunità per la quale opera, non limitandosi a garantire prestazioni sanitarie ma perseguendo l'obiettivo della "salute" inteso quale miglioramento complessivo della qualità di vita della popolazione.*

*L'obiettivo fondamentale della nostra Struttura nei confronti di coloro che necessitano di trattamenti medici/ infermieristici, è quello di provvedere ad un'assistenza qualitativa, nel pieno rispetto dei valori della vita e della dignità degli utenti, il tutto in un contesto ambientale ed umano che faccia risaltare i valori della solidarietà e dell'assistenza.*

*La visione strategica dell'Azienda è orientata ad offrire, attraverso un sistema organizzativo efficiente caratterizzato per appropriatezza, efficacia ed adeguatezza delle azioni, servizi di qualità eccellente ai suoi utenti, al passo con l'evoluzione delle conoscenze scientifiche e tecnologiche.*

*Il nostro scopo è dunque quello di rispondere a specifici bisogni di salute, erogando prestazioni e servizi di diagnosi e cura in quantità e qualità coerenti con la domanda; inoltre, concorrere a realizzare in modo integrato la tutela globale della salute, cooperando negli interventi di carattere preventivo.*

*La Direzione Aziendale*

## COME RAGGIUNGERCI

### Sede Legale :

Casa di Cura Privata San Benedetto S.p.A.  
Via Cellini 26  
63100 Ascoli Piceno

### Sede Operativa:

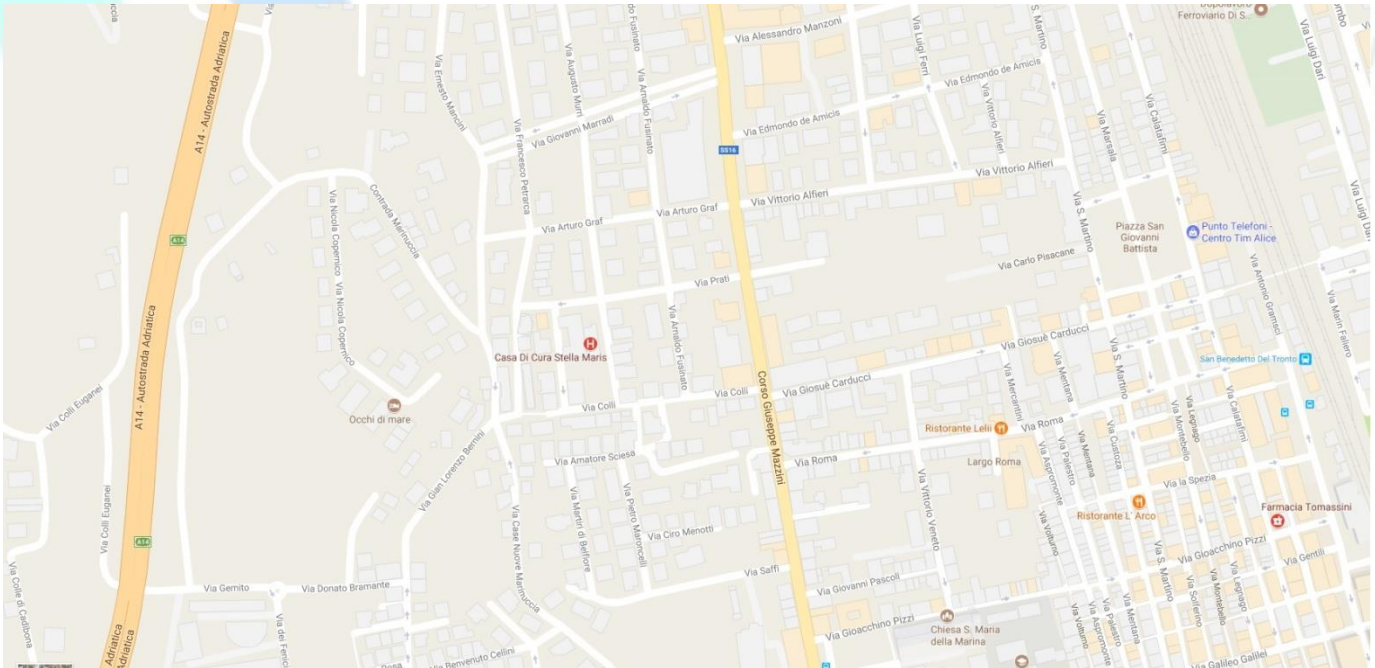
Casa di Cura "Stella Maris"  
Via A. Murri 1  
63074 San Benedetto del Tronto (AP)

### Uscita Autostrada A14 - Casello Grottammare:

- Usciti dal casello svoltare a sinistra e proseguire fino alla prima rotatoria; svoltare a destra su SS 16 direzione San Benedetto del Tronto. Percorrere la S.S.16 per circa 4 km, svoltare a destra per via Prati percorrendola per circa 150 mt incrocio Via Murri.

### Dalla Stazione di San Benedetto del Tronto:

- Dalla Stazione procedere dritto su Via Roma fino al termine della via; all'incrocio svoltare a destra (SS 16) e successivamente, a 150 mt, svoltare a sinistra percorrendo Via Prati fino all'incrocio con Via Murri .



## ***LA CASA DI CURA STRUTTURA E LOGISTICA***

### **SEMINTERRATO:**

Blocco Operatorio.

### **PIANO TERRA:**

Servizio Accettazione, Centralino, URP, sale di attesa, Direzione Sanitaria, Direzione Generale, Uffici Amministrativi, Ambulatori di Cardiologia, Endoscopia, Ortopedia, Ecodoppler, Diagnostica per immagini (Tac, Risonanza Magnetica, Rx, Ecografie) Elettromiografia, Urologia, Chirurgia generale, Fisioterapia. Al piano terra si trova inoltre la piccola Cappella della Casa di Cura, e il Servizio BAR.

### **PRIMO PIANO:**

Unità Operativa di Medicina Generale con aggregazione della Lungodegenza post-acuzie.

### **SECONDO PIANO:**

Unità operative di Chirurgia Generale , Chirurgia vascolare, Ortopedia e traumatologia , Ginecologia, Urologia, Neurochirurgia, Otorinolaringoiatria

# PRINCIPI FONDAMENTALI

La Casa di Cura “Stella Maris” eroga i propri servizi secondo i seguenti principi:

## *APPROPRIATEZZA DELLE CURE*

Le prestazioni sono erogate secondo i bisogni di salute della persona rispettando le indicazioni cliniche per le quali è stata dimostrata l'efficacia; il momento più giusto di erogazione; le più opportune modalità di erogazione rispetto alle condizioni di salute e sociali della persona assistita.

## *EQUITA' E IMPARZIALITA'*

Ogni utente della Casa di Cura ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di età, sesso, razza, religione ed opinioni politiche. I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

## *TRASPARENZA*

La Casa di Cura “Stella Maris” si impegna ad orientare la propria azione nel rispetto della trasparenza. In particolare nella gestione delle liste d'attesa, nelle modalità di erogazione dei servizi, nell'esplicitazione chiara degli obiettivi, nella pubblicazione dei risultati ottenuti circa l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati.

## *CONTINUITA'*

La Casa di Cura “Stella Maris”, ha il dovere di assicurare la continuità e la regolarità delle cure. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, deve adottare misure volte ad apportare agli utenti il minor disagio possibile, dandone immediata comunicazione alla ASL di appartenenza.

## *RISERVATEZZA*

I servizi e il trattamento dei dati relativi allo stato e ai fatti riguardanti la persona assistita (acquisizione, conservazione, trasmissione, distruzione) sono effettuati nel rispetto più assoluto della riservatezza. Le informazioni riguardanti la persona sono comunicate solamente al diretto interessato o al suo delegato. Il personale sanitario e il personale amministrativo impronta le proprie azioni nel rispetto del segreto

professionale e della riservatezza delle informazioni di cui è venuto a conoscenza e nell'osservanza delle norme sulla Privacy.(Reg. Europeo n.678/16-GDPR)

#### *DIRITTO DI SCELTA*

Ove sia consentito dalle normative vigenti, l'utente ha il diritto di scegliere, tra i soggetti che erogano il servizio, quello che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze.

#### *EFFICIENZA, EFFICACIA E QUALITÀ DEI SERVIZI*

Ogni operatore lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario che è la salute dell'utente, in modo di produrre, con le conoscenze tecnico-scientifiche più aggiornate, esiti validi per lo stato di salute dello stesso. Il raggiungimento di tale obiettivo non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi o costi inutili.

#### *PARTECIPAZIONE*

La Casa di Cura "Stella Maris" deve garantire all'utente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso: una informazione corretta, chiara e completa; la possibilità di esprimere la propria valutazione della qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio; la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.



# CARTA DEI DIRITTI E DELLE GARANZIE

## *INFORMAZIONE SANITARIA E CONSENSO INFORMATO*

I medici e gli operatori sanitari devono garantire un'informazione chiara, semplice, essenziale, completa e comprensibile.

La persona assistita ha il dovere di informare i medici e gli altri operatori sanitari su tutto ciò che possa risultare utile e necessario per una migliore prevenzione, diagnosi, terapia e assistenza.

L'utente ha il diritto ad avere informazioni e indicazioni complete e comprensibili da parte del personale medico:

- sul proprio stato di salute
- sull'eziologia, durata ed evoluzione della malattia (laddove sia possibile)
- sulla natura e sugli effetti dei mezzi diagnostici e terapeutici
- sulle alternative di cura, ove esistano
- sulla partecipazione all'elaborazione del piano di cura
- sui riflessi della malattia e delle cure sullo stato e sulla qualità della propria vita
- su tutti i rimedi terapeutici ed assistenziali esistenti atti ad evitare o sedare gli eventuali stati di sofferenza e di dolore.

Ricevuta un'adeguata informazione sanitaria, è diritto della persona assistita dare o negare il proprio consenso per le analisi e le terapie proposte.

Il medico, senza il consenso sottoscritto dalla persona assistita, non può intraprendere alcuna attività di diagnosi e cura, eccetto nei casi previsti dalla legge, nelle situazioni di necessità ed urgenza e quando l'utente, al momento incapace di esprimere la propria volontà, si trovi in imminente pericolo di vita.

Il degente ha diritto:

- di identificare immediatamente gli operatori che lo hanno in cura
- ad avere informazioni dal medico che lo ha preso in cura
- ad avere chiarimenti e spiegazioni esaurienti sugli aspetti di natura assistenziale e, nei limiti delle specifiche competenze professionali, sui trattamenti sanitari prestati dal personale infermieristico e tecnico-sanitario
- ad avere una riservatezza sul suo stato di salute e a comunicarlo ai familiari solo con il suo consenso o nei casi previsti dalla legge
- ad avere una informazione chiara e completa sulle sperimentazioni cliniche
- a partecipare liberamente ad eventuali protocolli di sperimentazione e ad accedervi con la firma del consenso informato

## *LA PROTEZIONE DEI SOGGETTI DEBOLI*

Il degente ha diritto:

- ad avere una assistenza adeguata nel caso in cui non sia autosufficiente
- a vedere riconosciuti i propri diritti
- ad essere curato da personale sanitario appositamente formato

- a non subire discriminazioni
- ad avere la presenza costante di un familiare e/o conoscente se in età pediatrica e in età superiore ai 65 anni

### *RISPETTO DELLA DIGNITA' DELLA PERSONA*

La persona, ricoverata nella Casa di Cura ha il diritto:

- a vedere rispettati dalla struttura sanitaria a cui si è affidato tutti i diritti che competono ad ogni essere umano: nessuno può approfittare della situazione di dipendenza in cui si trova dovuta alla malattia. Lo stato di malattia comporta, infatti, non la riduzione temporanea dei diritti in sé ma la transitoria difficoltà del loro spontaneo esercizio .
- ad essere considerati nella loro totalità unificata di corpo, psiche e spirito.
- a vedere difesa ed onorata la sua libertà, responsabilità ed eticità.
- ad avere un'ospitalità e un trattamento alberghiero secondo livelli di qualità dignitosi.
- ad essere sempre trattata con dignità e individuata con il proprio nome e cognome anziché con un numero o col nome della propria malattia ed ad essere interpellata con il “Lei” e non con il “Tu”
- al rispetto del proprio pudore fisico e spirituale
- ad avere le cure che tutti gli altri, a parità di condizioni di bisogno, possono ricevere senza differenze di sesso, di cultura, del proprio credo religioso e della propria etica.
- a ricevere l'assistenza religiosa adeguata al proprio credo religioso.

### *LIBERA PROFESSIONE INTRAMURARIA*

L'esercizio della libera professione intramuraria non deve contrastare con il diritto, riconosciuto a tutti i cittadini, di un uguale livello di assistenza. L'utente nel richiedere la prestazione ha diritto alle seguenti informazioni:

- nomi dei medici che erogano la prestazione
- costo della prestazione o della degenza e modalità di pagamento
- orari, modalità di prenotazione e di accettazione

### *DIRITTO AD UN TRATTAMENTO CORRETTO DEI DATI PERSONALI*

La persona interessata ha il diritto di fornire l'autorizzazione e il consenso al trattamento dei dati sensibili.

### *RISPETTO DELLA SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA E DIRITTO DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE*

L'utente ha diritto a presentare autocertificazioni e dichiarazioni sostitutive, secondo la normativa vigente.

## ***ATTIVITA' DI RICOVERO***

Nella Casa di Cura è possibile:

- **RICOVERO ORDINARIO**
- **RICOVERO DIURNO (DAY HOSPITAL / DAY SURGERY)**

### ***RICOVERO***

Generalmente l'utente sceglie la struttura su indicazione al ricovero del proprio medico di medicina generale. In sede di accettazione viene valutata la appropriatezza di ricovero c/o la Casa di Cura

L'utente può prenotare la visita telefonicamente, quantunque sia preferibile la istanza di persona o per il tramite diretto del medico di famiglia. Il nominativo dell'utente viene inserito in una lista di attesa gestita dai responsabili di U.O. in collaborazione con le Caposala di reparto.

Il ricovero avviene secondo la seguente modalità:

- In convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale
- A pagamento

A richiesta del paziente è prevista la possibilità di usufruire di camere riservate, con pagamento di retta aggiuntiva.

### ***MODALITA' DI ACCESSO***

Per il ricovero è necessaria la richiesta del proprio medico di fiducia su modulario del Servizio Sanitario Nazionale con diagnosi o indicazione del quesito clinico per cui si richiede il ricovero; il codice fiscale; la tessera sanitaria della ASL di appartenenza; un documento di identità in corso di validità

E' fondamentale comunque che per tali ricoveri programmati la registrazione avvenga mediante visione della richiesta di ricovero.

Le liste di attesa per l'accettazione sono tenute dalla Coordinatrice Infermieristica di ogni Reparto.

### ***L'ACCOGLIENZA***

Al momento del ricovero, l'utente deve informare sulla sua intenzione di non autorizzare la divulgazione del ricovero.

Ha diritto a ricevere:

- informazioni e/o stampati sui principali aspetti del reparto
- un questionario per la valutazione della qualità del servizio
- un modulo per la presentazione di eventuali reclami (solo su esplicita richiesta)

Ha il diritto ad avere informazioni:

- sulle regole di vita in reparto
- sulle modalità di attivazione dell'assistenza spirituale
- sulle modalità con le quali sarà richiesto il consenso informato
- sugli orari di ricevimento dei medici e le modalità con le quali è possibile reperire informazioni sullo stato di salute

### *DIRITTI DURANTE IL RICOVERO*

La persona assistita ha diritto ad una informazione sanitaria come descritto nel paragrafo “”

Ha, inoltre, diritto:

- ad almeno un colloquio con il medico all'inizio del trattamento e uno prima della dimissione
- a conoscere il nome del Responsabile del Reparto / Servizio
- a ricevere adeguate informazioni da parte del personale infermieristico rispetto alle procedure diagnostiche e terapeutiche
- a scegliere fra diversi menù, qualora non siano previste diete particolari legate allo stato di salute. Il menù proposto deve consentire una possibilità di scelta a coloro che per motivi etici o religiosi non mangiano alcune pietanze (mussulmani, vegetariani, vegani ecc.)
- ad interrompere in qualsiasi momento il ricovero, contro il parere dei sanitari, previa conoscenza dei rischi connessi ed assunzione di responsabilità da parte del ricoverato stesso



### *DIRITTI AL MOMENTO DELLE DIMISSIONI*

La persona assistita, al momento delle dimissioni, ha il diritto:

- ad avere una lettera di dimissioni
- a ricevere la documentazione e le informazioni sulle terapie ed eventuali controlli da effettuare dopo le dimissioni
- ad avere informazioni infermieristiche, laddove sia necessario
- ad avere la copia della cartella clinica, previa richiesta all'ufficio competente

### *DIRITTI SUL COMFORT E SUL RISPETTO DEI RITMI DI VITA*

La persona assistita ha il diritto ad avere:

- la disponibilità di spazi comuni
- la disponibilità di servizi adeguati per la cura della persona
- la disponibilità di spazi per gli oggetti personali
- la possibilità di un riposo tranquillo, notturno e diurno
- l'igiene della stanza e dei luoghi comuni

## *DIRITTO AL RISPETTO DELLA MORTE*

La Casa di Cura riconosce il diritto:

- ad una morte umana e dignitosa
- a trascorrere le ultime ore di vita con il conforto di familiari, parenti e amici
- ad essere assistito da un ministro di culto, secondo i dettami del proprio credo religioso

## ***ATTIVITA' AMBULATORIALI***

### ***PRENOTAZIONE E ACCESSO***

L'utente ha diritto ad avere un sistema di prenotazione per le attività ambulatoriali con una gestione delle liste di attesa trasparente e documentabile.

Al momento della prenotazione saranno fornite le seguenti informazioni:

- data e ora dell'appuntamento
- nome del Medico, se è consentita la sua individuazione
- ubicazione dell'ambulatorio
- eventuale preparazione medica per l'effettuazione della prestazione
- obbligo da parte del cittadino che non intende usufruire della prestazione prenotata, di comunicare immediatamente la rinuncia e comunque non oltre i tre giorni precedenti all'appuntamento
- ticket o costo della prestazione, in solvenza

### ***TEMPI DI ATTESA***

L'utente ha il diritto al rispetto dei tempi di attesa. Le liste di attesa sono documentabili. Inoltre, la Casa di Cura "Stella Maris" si impegna a rispettare i tempi di attesa secondo i criteri descritti nei protocolli interni.

## ***DOVERI DELL'UTENTE/DEGENTE***

### *NORME GENERALI*

L'utente/degente ha il dovere:

- di informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate
- di informare i medici e gli altri operatori sanitari su tutto ciò che possa risultare utile e necessario per una migliore prevenzione, diagnosi, terapia e assistenza
- di informare sulla sua intenzione di non autorizzare la divulgazione del ricovero
- di comunicare immediatamente la rinuncia della prestazione prenotata e comunque non oltre i tre giorni precedenti l'appuntamento
- di rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della Casa di Cura San Benedetto S.p.A.
- di rispettare tutte le norme che permettono il corretto svolgimento dell'attività assistenziale-terapeutica
- di rispettare il divieto assoluto di fumo e il divieto di utilizzo dei telefoni cellulari laddove segnalato
- l'utente, quando accede in un Ospedale o in qualsiasi struttura sanitaria, esprime un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico assistenziale



# ***CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO***

*(Presentata a Bruxelles il 15 novembre 2002)*

I Cittadini stranieri hanno il diritto di accedere alle prestazioni ambulatoriali e di ricovero programmato nei casi in cui :

- siano membri della Comunità Europea
- siano cittadini stranieri regolarmente residenti nello Stato Italiano o siano in possesso del certificato di temporanea presenza e siano in possesso di regolare tessera sanitaria.

## ***DIRITTO A MISURE PREVENTIVE:***

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia

## ***DIRITTO ALL'ACCESSO:***

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso ad ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio

## ***DIRITTO ALLA INFORMAZIONE:***

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili

## ***DIRITTO AL CONSENSO:***

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.

## ***DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA:***

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni

## ***DIRITTO ALLA PRIVACY E ALLA CONFIDENZIALITÀ:***

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha il diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.

***DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEI PAZIENTI:***

Ogni individuo ha il diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica ad ogni fase del trattamento.

***DIRITTO AL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITÀ:***

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard

***DIRITTO ALLA SICUREZZA:***

Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscono elevati standard di sicurezza

***DIRITTO ALLA INNOVAZIONE:***

Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche e finanziarie

***DIRITTO A EVITARE LE SOFFERENZE E IL DOLORE NON NECESSARI:***

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia

***DIRITTO A UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO:***

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze

***DIRITTO AL RECLAMO:***

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione

***DIRITTO AL RISARCIMENTO:***

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

# ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

## *Direzione Aziendale*

Tutte le attività amministrative, gestionali, della Casa di Cura sono coordinate dal Presidente e dall'Amministratore Delegato

Presidente	Avv. S. Ferraioli
Amministratore Delegato	Dott. A. Romani

## *Direzione Amministrativa*

Direttore Amministrativo	Dott. M. Danesi
Ufficio di Segreteria della Presidenza	Dr.ssa A. Di Lizia
Ufficio Contabilità	R. Sergiacomi
Ufficio Personale	<u>Dott.</u> A. De Berardinis
Ufficio Acquisti	<u>Dott.</u> A. Fegatilli

## *Direzione Sanitaria*

Tutte le attività sanitarie e scientifiche, tutte le Unità di Degenza e i Servizi di Diagnosi e Cura della Casa di Cura sono coordinate dalla Direzione Sanitaria.

Direttore Sanitario	Dott. G. Anconetani
Vicedirettore Sanitario	Dott. G. Tucci

## *Uffici di Staff della Direzione Sanitari*

Ufficio Gestione e Controllo Qualità	Dr.ssa E. Cellini
Consulente esterno	Dr.ssa E. Baldelli
Ufficio Cartelle cliniche	Dr.ssa A. Di Lizia
RSPP	Ing.L. Torreggianti

## ***UNITA' DI DEGENZA***

La Casa di Cura Stella Maris eroga i propri servizi e le proprie prestazioni attraverso le **Unità di Degenza** e gli **Ambulatori**.

### *U.O. MEDICINA e LUNGODEGENZA*

**RESPONSABILE:** Dott Mauro Ragaiolo

<i>Caposala</i>	<i>Piano/settore</i>	<b>Tel.</b>
Sabrina Fioravanti	1° piano	0735 589199/718

### *U.O. CHIRURGIA GENERALE*

**RESPONSABILE:** Dott. M Tosti

<i>Caposala</i>	<i>Piano/settore</i>	<b>Tel.</b>
Antonella Amadio	2° piano	0735 589217/717

## **SERVIZI AMBULATORIALI**

<i>Responsabile CUP - URP</i>	<i>Piano/settore</i>	<i>Telefono</i>
Dr.ssa Cinzia Vallorani	Piano Terra	0735 589395

<i>Ambulatorio / Servizio</i>	<i>Professionista</i>	<i>Telefono</i>
Diagnostica per Immagini	Dott.ssa E. Fascetti	0735 589859
	Dott.ssa R. Di Bernardo	0735 589866
	Dott. M. Tafuro	
	Dott. A. Ripani	
		0735 582525
Diagnostica Vascolare	Dott. R. Corsi	0735 582525
	Dott. M. Offidani	
Ortopedia	Dott. R. Orsini	0735 582525
	Dott. P. Malatini	
Urologia	Dott. F. Marconi	0735 582525
Cardiologia	Dott. M. Offidani	
	Dott. F. Di Meco	
Otorinolaringoiatria	Dott.ssa S. Calamita	
Chirurgia Generale	Dott. M. Tosti	0735 582525
	Dott. G. Di Fabio	
	Dott. A. Scioli; Dott. F.M. Caselli; Dott. P. Romanelli	
Fisioterapia	F.S.K. M. Tamburro	0735 582525
Neurologia	Dott. F. D'Andrea	0735 582525
Ginecologia	Dott. G. Micucci	0735 582525
Endoscopia	Dott.ssa L. Pagliaricci	0735 582525
	Dott. M. Tosti	

***Il Servizio Accettazione è situato al piano terra della struttura; gli orari di apertura al Pubblico sono dal Lunedì al Venerdì dalle 7.30 alle 19.30 e il sabato dalle 8.00 alle 13.00.***

***Il Servizio Accettazione svolge funzione di accettazione dei ricoveri, registrazione delle prestazioni ambulatoriali in convenzione ed a pagamento, prenotazione delle prestazioni ambulatoriali, restituzione degli esami di diagnostica***

## **ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO PRESENTI NELLA CASA DI CURA**

La Casa di Cura garantisce l'accesso alle diverse associazioni di volontariato che ne facciano domanda.

## **ORGANIZZAZIONI SINDACALI**

La Casa di Cura collabora con le seguenti rappresentanze sindacali:

*UGL, CIGL, UIL,*

## **ASSOCIAZIONI DEGLI UTENTI**

Alla stesura di questa "Carta dei Servizi" hanno collaborato le seguenti Associazioni:

A.M.I.L. – Associazione Mutilati e Invalidi del Lavoro Orfani e Vedove

# ACCESSO AI SERVIZI

## *PRENOTAZIONE E ACCESSO*

L'utente ha diritto ad avere un sistema di prenotazione per le attività ambulatoriali con una gestione delle liste di attesa trasparente e documentabile. Al momento della prenotazione saranno fornite le seguenti informazioni: data e ora dell'appuntamento • nome del Medico, • eventuale preparazione medica necessaria per l'effettuazione della prestazione ambulatoriale ; costo della prestazione per pazienti convenzionati paganti ticket e privati.

## *UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO*

Ubicato al piano terra presso l'Accettazione, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico è un servizio della Casa di Cura dedicato all'ascolto e all'accoglienza degli utenti. L'ufficio offre un punto di contatto diretto con la struttura per la richiesta di informazioni sui servizi erogati e sulle modalità di accesso e per la presentazione di osservazioni, suggerimenti, reclami.

Così come è prescritto dalla Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 e sancito dall'art. 14 del D.Lgs. 502, le funzioni svolte dall'URP sono le seguenti:

### *INFORMAZIONE:*

- sulle prestazioni sanitarie e le relative modalità di accesso e sulle procedure di attuazione del diritto di accesso e di partecipazione
- sul rapporto tra Casa di Cura e degente, attraverso il monitoraggio della domanda dei clienti e la rilevazione del gradimento dei servizi ai fini della rilevazione del livello qualitativo degli stessi
- su argomenti di carattere sanitario e amministrativo, attraverso la realizzazione di materiale informativo e divulgativo

## *ACCOGLIENZA E PARTECIPAZIONE*

- accoglie e indirizza gli utenti
- collabora all'aggiornamento della carta dei servizi
- partecipa, alla formulazione di proposte sugli aspetti organizzativi

## *TUTELA*

- riceve le osservazioni, le opposizioni e i reclami dei degenti/pazienti ambulatoriali

I Degenti della Casa di Cura, i Parenti o Affini, gli Organismi di Volontariato e di Tutela dei Diritti Accreditati che desiderano esprimere le loro osservazioni possono farlo tramite:

- colloquio con gli operatori dell'URP
- lettera in carta semplice
- segnalazione telefonica, via fax o posta elettronica

### *PRESTAZIONI AMBULATORIALI*

Le prestazioni ambulatoriali sono per la maggior parte convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale o a pagamento.

Si accede previa prenotazione telefonica o raggiungendo la struttura di persona.

Gli ambulatori sono collocati al piano terra.

Le prenotazioni dei servizi ambulatoriali si effettuano nei giorni feriali, oltre che con accesso diretto presso la Casa di Cura, anche telefonando al numero 0735 582525 (opzione 4) dal Lunedì al Venerdì dalle 7.30 alle 19.30; il Sabato dalle 8 alle 13.00

Eventuali convenzioni vanno segnalate in fase di prenotazione e documentate in fase di accettazione.

**Disdire con sollecitudine una prenotazione inutilizzabile è un gesto di attenzione verso un'altra persona che potrà così usufruire della prestazione di cui necessita**

### *MODALITA' DI ACCESSO*

- Prestazioni in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN).

La prestazione è erogata o dietro pagamento del ticket o in esenzione, per gli aventi diritto, come previsto dalla normativa vigente. Con questa opzione non c'è la possibilità di scelta nominale del medico.

Per usufruire delle prestazioni convenzionate con il Servizio Sanitario Nazionale è necessario esibire all'infermiere dell'ambulatorio la richiesta del medico di famiglia e la ricevuta dell'avvenuto pagamento del ticket (sono esclusi dal pagamento gli esenti ticket).

- Prestazioni non in convenzione

Tali prestazioni specialistiche sono totalmente a carico del cittadino. Per tali prestazioni è sufficiente, da un punto di vista amministrativo, esibire la ricevuta del pagamento.

- Istituto della "*Libera attività professionale intra moenia*"

La Casa di Cura si avvale in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 14 del vigente C.C.N.L. per il personale medico dipendente da Case di Cura private della libera attività professionale intra moenia.

Il regolamento è stato portato a conoscenza di tutti i medici, ai quali è stata lasciata la facoltà di adesione.



La finalità principale dell'iniziativa è quella di snellire le liste di attesa divenute troppo lunghe a seguito di aumentata richiesta dell'utenza e per i limiti imposti all'attività ambulatoriale convenzionata dai tetti di spesa attribuiti dalla A.S.L. alla nostra struttura.

Le prestazioni specialistiche erogate dai medici in regime di Libera Professione e previa libera scelta dell'utente sono totalmente a carico del cittadino. L'istituto della "libera professione" consente agli utenti ambulatoriali la possibilità di scelta dello specialista.

Per tali prestazioni in "libera professione intra moenia" è sufficiente, da un punto di vista amministrativo, esibire la ricevuta del pagamento.

#### *DATI PER EFFETTUARE LA PRENOTAZIONE*

- cognome e nome
- sesso
- data e luogo di nascita
- residenza
- recapito telefonico

#### *DOCUMENTI RICHIESTI PER EFFETTUARE L'ACCETTAZIONE*

- richiesta del medico curante indicante prestazione ed eventuale esenzione
- tesserino sanitario

#### *MODALITA' DI PAGAMENTO*

- in contanti
- POS/Bancomat

#### *RILASCIO REFERTI*

I referti, quando non consegnati alla fine della prestazione, sono di norma disponibili entro 3 giorni e possono essere ritirati presso l'Ufficio Accettazione situato al piano terra, nei seguenti orari:

Dal lunedì al venerdì dalle 12 alle 19:00; Il sabato dalle 08:00 alle 13:00.

I referti sono rilasciati all'interessato, munito di documento di riconoscimento valido (Carta d'Identità). Il referto può essere ritirato anche da una persona delegata. In applicazione della legge sulla Privacy, occorre una delega scritta dell'assistito (su apposito modulo consegnato al momento dell'esecuzione dell'esame), documento di riconoscimento valido del delegato e del delegante (Carta d'Identità anche in fotocopia). Inoltre, il referto può essere ritirato anche dall'erede legittimo, munito di documento di riconoscimento valido (Carta d'Identità) e di Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà attestante la qualità di erede (art. 47 DPR 445/2000). Se il paziente si trova in stato di impedimento temporaneo, la richiesta può essere presentata da un parente (coniuge o, in sua assenza, figlio o, in mancanza di questi, altro parente in linea retta o collaterale fino al terzo grado) munito di documento di riconoscimento valido (Carta d'Identità) e Dichiarazione sostitutiva di certificazione (art. 46 DPR 445/2000) purché accompagnata da un certificato medico attestante lo stato di incapacità del soggetto e l'indicazione della persona a cui consegnarlo.

# INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI

## *ATTIVITA' ASSISTENZIALI*

### *ASSISTENZA MEDICA*

Ad ogni Unità di Degenza è preposto un responsabile (Primario) con funzione di garante e coordinatore di tutte le attività mediche e dei servizi clinici forniti nonché dell'eventuale attività di ricerca ad essi connessa.

Durante il periodo di ricovero il degente viene seguito nel suo iter diagnostico e terapeutico da un Medico Referente che è l'interlocutore privilegiato per i familiari e per il Medico curante.

Il Medico Referente registra, sulla cartella clinica, l'andamento clinico del degente e le procedure diagnostiche e terapeutiche effettuate dal degente; all'atto della dimissione rilascia una lettera riassuntiva indirizzata al Medico curante contenente la diagnosi di dimissione, i risultati degli accertamenti, i trattamenti effettuati e l'eventuale proposta di terapia e/o di ulteriori controlli.

I medici sono disponibili per colloqui con i familiari in orari definiti e previa esplicita autorizzazione del degente.

### *ASSISTENZA INFERMIERISTICA*

La Coordinatrice infermieristica assicura il buon funzionamento dell'Unità di Degenza riferendosi a criteri di efficienza e di efficacia; coordina gli infermieri e il personale ausiliario / assistenziale (tutti riconoscibili dal cartellino di identificazione).

Il degente può rivolgersi alla Coordinatrice infermieristica, presente tutti i giorni, escluso la domenica per problematiche di tipo organizzativo.

L'assistenza infermieristica è garantita esclusivamente dal personale in possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente. Ogni Unità di Degenza ha adottato la Cartella Infermieristica, facente parte integrante della Cartella Clinica del degente.

E' attivo un servizio di guardia medica diurna e notturna per assicurare un'assistenza continuativa in ogni reparto di degenza.

### *RISPETTO DELLA RISERVATEZZA E TUTELA DELLA PRIVACY ( Regolamento UE/679/2016).*

Al momento dell'ingresso in Casa di Cura viene richiesta l'autorizzazione al trattamento dei dati sensibili degli utenti.

E' garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato, personale, diagnostico e terapeutico che emergono durante la degenza, la diagnosi e le terapie.

Le informazioni verranno fornite direttamente alla persona interessata o a persona delegate al momento dell'ingresso in struttura.

## *CONSENSO INFORMATO*

Il degente ha il diritto di essere informato e coinvolto nell'iter diagnostico e terapeutico; può pertanto accettare o rifiutare le proposte formulate dai medici, esprimendo la propria condivisione attraverso la sottoscrizione del modulo del "consenso informato".

Ha inoltre il diritto a ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni sia da parte dei medici sia degli infermieri professionali operanti nell'unità di degenza di appartenenza, secondo le rispettive competenze.

## ***ALTRI TIPI DI ASSISTENZA***

### ***SERVIZIO ALBERGHIERO***

La cura delle principali componenti del servizio alberghiero (ristorazione e lavanderia) e pulizie dei locali comuni è affidata a ditte esterne, sottoposte al controllo sistematico da parte della Direzione. Questa scelta permette alla Casa di Cura di concentrare le proprie risorse sulle attività assistenziali e di garantire un servizio alberghiero di più alto livello.

### *STANZE DI DEGENZA*

Ogni stanza di degenza conta 1 o 2 letti, aria condizionata, bagno, oltre tutti gli arredi necessari per rendere più confortevole il soggiorno. Ogni paziente ha a sua disposizione un letto con snodi, un comodino con carrello servitore, un armadietto, una sedia e in comune la Tv e il tavolo.

Il paziente può richiedere la stanza riservata facendosi carico del costo giornaliero.

### *PASTI*

Per ragioni organizzative, l'orario dei pasti può essere diverso rispetto alle normali consuetudini dell'ospite. La colazione viene servita tra le ore 7.00 e le ore 8.00, il pranzo tra le ore 12.00 e le ore 13.00, la cena tra le ore 17.00 e le ore 18.30 .

Durante la distribuzione del vitto i pazienti sono pregati di non transitare nei corridoi.

Per alcune categorie di pazienti non è consentita la consumazione di cibi portati dall'esterno.

Si cerca quotidianamente di offrire cibi il più possibile gradevoli, puntando sulla qualità e varietà, tutti cucinati in modo tale da assicurare la massima digeribilità.

I pasti sono serviti in vassoi personalizzati, che garantiscono l'igiene e la tenuta termica. I pazienti possono scegliere quotidianamente il proprio menù tra quelli proposti dal servizio mensa.

### *PULIZIE*

Le camere e gli ambienti comuni delle Unità di Degenza sono soggette tutte le mattine ad accurata pulizia e sottoposte ad un ripasso pomeridiano.

Le stanze di degenza vengono sottoposte a sanificazione spinta e a disinfezione almeno una volta all'anno e ogni qual volta ce ne sia la necessità.

#### *LAVANDERIA E GUARDAROBA*

Tutta la biancheria utilizzata nelle Unità di Degenza è in puro cotone e viene sottoposta a lavaggi ad alte temperature ed è confezionata in buste sigillate dopo la stiratura.  
I materassi, i guanciali sono di materiale ignifugo, le coperte sono di lana ignifuga.

#### *SERVIZIO RISTORO / BAR*

Al piano terra -è possibile usufruire del Servizio Bar, in aggiunta sono a -disposizione degli utenti dei distributori automatici di bibite, acqua minerale refrigerata, panini farciti e snack con e senza glutine al secondo piano.

## ***ALTRE INFORMAZIONI UTILI PER DEGENTI UTENTI E VISITATORI***

### *ALCUNE INDICAZIONI COMPORTAMENTALI*

**La Normativa nazionale e regionale in materia di tabagismo vieta di fumare in tutti gli ambienti della Casa di Cura e nei pressi della stessa.**

E' vietato gettare dalla finestra o collocare sui davanzali qualsiasi oggetto; l'inosservanza di questa norma, oltre a comportare gravi rischi ai terzi, è perseguibile civilmente e penalmente.

Durante la permanenza nella Casa di Cura, i degenti sono tenuti a mantenere un comportamento responsabile, collaborando con gli altri operatori, rispettando la riservatezza e la tranquillità degli altri degenti, avendo cura di non danneggiare ambienti, attrezzature e arredi.

I degenti possono allontanarsi dall'Unità di Degenza solo previa autorizzazione del Caposala o degli infermieri.

### *IN CASO DI EMERGENZA*

Nell'istituto è stato predisposto un piano di emergenza, definito da specifiche procedure operative, che può entrare in funzione tempestivamente e nel quale ogni componente riveste un ruolo preciso. Obiettivi del piano di emergenza sono:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa dell'evento
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre al minimo i danni

Chiunque rilevi una emergenza dovrà informare immediatamente un operatore dell'Istituto che provvederà a dare avvio alla procedura operativa d'intervento.

In tutti i casi di emergenza, in casi di incendio o di presenza di fumo è necessario: mantenere la calma, rivolgersi al personale di reparto e seguirne attentamente le indicazioni. Il personale è stato appositamente formato per operare nei casi di emergenza.

In caso di abbandono rapido della struttura:

- mantenere la calma e attenersi scrupolosamente alle direttive del personale in servizio
- non utilizzare gli ascensori
- non perdere tempo a recuperare gli oggetti personali
- non ritornare nella propria stanza e avvicinarsi alla più vicina uscita

I degenti in grado di muoversi dovranno lasciare il reparto autonomamente seguendo i cartelli indicatori delle vie di emergenza e le istruzioni del personale.

I degenti non in grado di muoversi dovranno attendere con calma i soccorsi già predisposti dal personale, che giungeranno tempestivamente.

## ***INFORMAZIONI PER I DEGENTI***

### *COSA PORTARE IN OSPEDALE*

Al momento del ricovero occorre portare con sé la Tessera Sanitaria, carta di identità, la documentazione clinica relativa ad eventuali ricoveri ed esami eseguiti in precedenza, oltre all'elenco dei farmaci che si stanno assumendo .

Per il soggiorno nella Casa di Cura è opportuno munirsi di biancheria personale, pantofole, pigiama o camicia da notte, vestaglia ed il necessario per l'igiene personale.

## ***INFORMAZIONI PER I VISITATORI***

**A seguito della Pandemia da Covid Sars -19 le visite dei parenti sono concordate e programmate con il Responsabile di Reparto e la Coordinatrice Infermieristica.**

# QUALITA' IMPEGNI E PROGRAMMI

## ***PREMESSA***

Sono stati definiti parametri, sia per le prestazioni erogate in regime di ricovero (di urgenza e ordinario), sia per le prestazioni erogate in regime ambulatoriale, in modo tale da rendere l'indagine più accurata possibile e maggiormente in grado di rappresentare la realtà organizzativa con cui si interfaccia quotidianamente l'utente.

Ogni percorso assistenziale seguito dall'utente è stato scisso nelle sue parti principali, e, da ognuna di esse, è stato tratto un ***fattore di qualità*** rilevante (visto come "l'aspetto rilevante per la *percezione delle qualità del servizio da parte dell'utente* che fa l'esperienza concreta di quel servizio" D.P.C.M 11 ottobre 1994), da cui, poi, far derivare tutta una serie di ***indicatori*** di processo, di struttura e di esito (visti come "una serie di variabili in grado di registrare un certo fenomeno" D.P.C.M 11 ottobre 1994).

Inoltre, per poter costruire un sistema gestionale di tipo dinamico, in grado di monitorare nel tempo i livelli di qualità raggiunti, sono stati definiti ***standard di qualità***, cioè valori attesi per gli indicatori suddetti, utilizzati come pietre miliari di riferimento su cui fissare traguardi e valutare scostamenti, secondo una logica di bench-marking (confronto) intertemporale.

Il riscontro degli standard qualitativi è stato riconosciuto dall'ente certificatore RINA Service Spa in data 19.12.2018 mediante certificato n. 37528/18/S

In fine, per garantire il monitoraggio continuo degli indicatori, sono stati adottati alcuni ***strumenti di verifica*** in grado di rilevare costantemente i dati necessari per avviare l'analisi quali-quantitativa in questione.

Si sottolinea, inoltre, che l'analisi condotta pecca di una necessaria e indefettibile eterogeneità di valori a causa della volontà, della Casa di Cura, di descrivere nel modo più realistico possibile "la qualità percepita" dall'utente, spesso fondata non solamente sulla valutazione di parametri quantitativi (come, ad esempio, variabili numerali discrete o continue) ma, spesso, anche su parametri meno quantificabili che possono essere recepite dalla nostra analisi unicamente utilizzando variabili qualitative graduate secondo scale ordinali o dicotomiche/binomiali.

La sistematicità dell'analisi e la semplicità dei valori proposti rendono, comunque, l'analisi di facile lettura per il potenziale utente dei servizi erogati dalla Casa di Cura Stella Maris e per tutti gli stakeholders che a vario titolo sono interessati a valutarne la qualità.

Vogliamo, in ultima istanza, ricordare che il sistema di indicatori, proprio in virtù della sua caratterizzazione di strumento dinamico e non statico, sarà costantemente modificato e migliorato per soddisfare in maniera sempre più esaustiva il bisogno informativo dell'utente.

## **INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEL RICOVERO OSPEDALIERO**

<b>FASI DEL RICOVERO</b>	<b>FATTORI DI QUALITA'</b>	<b>INDICATORI DI QUALITA'</b>	<b>STANDARD DI QUALITA'</b>
<b>RICOVERO DI URGENZA</b>	TEMPESTIVITA' DEL PRIMO INTERVENTO	Tempo medio intercorrente tra l'accesso in casa di cura e l'intervento medico. <b>Situazione attuale:</b> <10 min.	Entro 10 min.
<b>RICOVERO PROGRAMMATO</b>	TEMPO DI ATTESA PER IL RICOVERO	Giorni intercorsi fra la prenotazione e la chiamata. <b>Situazione attuale:</b> Ricovero programmato per acuti <7 giorni. Ricoveri urgenti <4 giorni. .	Ricoveri programmati <15 gg. Ricoveri urgenti <10 gg. Ricoveri per riabilitazione <30 gg.
	INFORMAZIONI PREVENTIVE SUL RICOVERO	Esistenza di uffici informativi. <b>Situazione attuale:</b> Presenti.	Presenti.
	ACCOGLIENZA ALL'INGRESSO E DOCUMENTAZIONE SUI SERVIZI	Segnalazioni-reclami in ordine alle procedure di accettazione. Numero di reclami o segnalazioni avanzate dai pazienti/utenti attraverso i questionari di gradimento sul totale dei questionari compilati. <b>Situazione attuale:</b> 2% di segnalazioni sul totale dei questionari.	Non oltre il 10% di segnalazioni di "non soddisfatto" nella voce specifica dei questionari.
<b>PRESTAZIONI ALBERGHIERE</b>	PULIZIE DEI SERVIZI IGIENICI	Percentuale di "molto soddisfatto" e "soddisfatto" alle risposte alla voce "pulizia del reparto e dei	95%



		servizi igienici" presenti nel 98% questionario di gradimento.	
	COMFORT ALL'INTERNO DELLE STANZE	Segnalazioni-reclami in riferimento al comfort delle stanze di degenza. Percentuale di "molto soddisfatto" e "soddisfatto" alla voce "Ambiente e comfort alberghiero", sul totale dei questionari compilati. <b>Situazione attuale:</b> 95%	95%
	REGOLARITA' DEI CAMBI DI BIANCHERIA	Numero di ricambi/giorni di degenza. <b>Situazione attuale:</b> 1 ogni due giorni + 1 ogni situazione eccezionale	1 ogni due giorni +1 per ogni situazione eccezionale
	ORARI E MODALITA' DI DISTRIBUZIONE DEI PASTI	Segnalazioni-reclami in riferimento agli orari e modalità di distribuzione dei pasti. <b>Situazione attuale:</b> In nessun reclamo	15%
	ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO BAR	Ore di apertura per giorni a settimana <b>Situazione attuale:</b> 61 ore per 7 giorni settimanali.	61 ore per 7 giorni settimanali.
<b>ASSISTENZA SANITARIA</b>	INFORMAZIONI AL PAZIENTE SUI TRATTAMENTI TERAPEUTICI	N. di "molto soddisfatto" e "soddisfatto" alle voci del questionario di gradimento "Informazioni ricevute dai medici" e "Informazioni ricevute dagli infermieri" sul numero totale dei questionari compilati. <b>Situazione attuale:</b>	90% questionari

		Informazioni ricevute dai medici 100% Informazioni ricevute dagli infermieri 90%	
	REGOLARITA' DELLE VISITE MEDICHE IN CORSA	Giro visita per giorni a settimana. <b>Situazione attuale:</b> 1 Giro visita quotidiano	Almeno 1 Giro visita quotidiano per giorni feriali.
<b>RELAZIONI CON IL PERSONALE</b>	VISIBILITA' DEL TESSERINO DI RICONOSCIMENTO	Presenza del tesserino per ogni operatore. <b>Situazione attuale:</b> presenza rilevata.	100% presenza rilevata.
<b>ASPETTI DI UMANIZZAZIONE</b>	RISERVATEZZA DELLA MALATTIA/RISPECTO DELLA PRIVACY E DELLA DIGNITA' UMANA	Istituzionalizzazione procedura secondo normativa privacy-formazione e sensibilizzazione personale-presidi di facilitazione, adempimenti privacy. <b>Situazione attuale:</b> Istituzionalizzazione al dei casi 100% di procedure privacy.	Presenza al 100% di procedure privacy.
<b>ASPETTI AMMINISTRATIVI</b>	SEMPLICITA' DI OTTENIMENTO DELLA CARTELLA CLINICA	Accessibilità al servizio/ufficio rilascio cartelle cliniche. N. di ore di apertura sportello al g. <b>Situazione attuale:</b> 12 ore al giorno, per giorni settimanali.	12 ore per giorno feriale
	TEMPO DI RILASCIO DELLA CARTELLA CLINICA	N. di giorni per il rilascio della cartella clinica. <b>Situazione attuale:</b> 30 giorni	<7 giorni
	SEMPLICITA' PER ALTRI ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI	Percentuale di "molto soddisfatto" sul totale dei questionari; N. di ore di apertura al pubblico degli uffici amministrativi. <b>Situazione attuale:</b> 90% dei questionari.	12 ore per giorno feriale; 90% livello di soddisfazione (molto e soddisfatto)

		12ore, per giorni a settimana.	
<b>RACCOLTA VALUTAZIONE DEGLI UTENTI</b>	CHIAREZZA E DISPONIBILITA' DEI QUESTIONARI DI INSODDISFAZIONE	n. di questionari/n. di pazienti. <b>Situazione attuale:</b> Questionari compilati:50% dei ricoverati.	15%
	SEMPLICITA' DI INOLTRO DEL RECLAMO	cassette raccolta per unità operative. <b>Situazione attuale:</b> 1 Per unità operativa. +1 all'ingresso	1 cassetta per U.D.D.
	TEMPO DI RISPOSTA AL RECLAMO(NEI LIMITI DI LEGGE)	N. giornate medie inoltro risposta <b>Situazione attuale:</b> 7 giorni	7giorni

## ***STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITA'***

- Rilevazione sistematica dei tempi di intervento medico
- Rilevazione sistematica sul rispetto dei tempi di attesa nei ricoveri programmati, con verifica della Direzione Sanitaria
- Sistematica rilevazione e gestione dati in riferimento alla voce “Accoglienza all’ingresso e informazione dei servizi” del questionario di gradimento.
- Sistematica rilevazione e gestione dati in riferimento alla voce “Pulizia del reparto e dei servizi igienici” del questionario di gradimento
- Sistematica rilevazione e gestione dati in riferimento alla voce “comfort del reparto” del questionario di gradimento.
- Rilevazione sistematica del numero dei cambi per giorni di degenza.
- Sistematica rilevazione e gestione dati in riferimento alla voce “orari e modalità distribuzione pasti”
- Sistematica rilevazione e gestione dati in riferimento alla voce “Informazioni ricevute dai medici” e “Informazioni ricevute dagli infermieri” del questionario di gradimento.
- Rilevazione campionaria del numero del “giro visite” per giorno/degenza
- Rilevazione campionaria della presenza del tesserino di riconoscimento sul camice di ogni operatore
- Rilevazione campionaria della messa in atto per ogni pratica delle procedure per la Privacy
- Aggiornamento continuo orario di apertura “Ufficio rilascio cartelle cliniche”
- Sistematica rilevazione e gestione dati in riferimento alla voce “adempimenti amministrativi” del questionario di gradimento
- Aggiornamento continuo orario di apertura “Uffici Amministrativi”
- Sistematica rilevazione del numero di questionari compilati rispetto al totale dei pazienti ricoverati
- Aggiornamento continuo n. di cassette per l’inoltro questionario presenti in ogni unità operativa
- Rilevazione campionaria del tempo di risposta al reclamo

## **INDICATORI DI QUALITA' DELLE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE E DIAGNOSTICHE**

<b>FASI</b>	<b>FATTORI DI QUALITA'</b>	<b>INDICATORI DI QUALITA'</b>	<b>STANDARD DI QUALITA'</b>
<b>SCELTA DELLA STRUTTURA</b>	INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE DISPONIBILI CHE EROGANO I SERVIZI PRESCRITTI	Inserimento nel call center regionale <b>Situazione attuale:</b> inserimenti nel C.U.P. Regionale	Inserimento nel call center regionale.
		Presenza della Carta dei Servizi on line. <b>Situazione attuale:</b> In aggiornamento	Presenza On line
		N. di ore di apertura al pubblico giornaliera per prenotazioni. <b>Situazione attuale:</b> 12 ore al giorno.	5 ore al giorno.
		N. di ore di apertura al pubblico giornaliera per esecuzione prestazione <b>Situazione attuale:</b> 12 ore al giorno.	12 ore al giorno.
		N. di ore di apertura al pubblico giornaliera per ritiro referti <b>Situazione attuale:</b> 6 ore al giorno.	6 ore al giorno.
		N. di giorni di apertura al pubblico settimanali per prenotazioni <b>Situazione attuale:</b> 6 giorni alla settimana	6 giorni a settimana
		N. di giorni di apertura al pubblico settimanali per ritiro dei referti <b>Situazione attuale:</b> 6 giorni a settimana	6 giorni a settimana
<b>PRENOTAZIONE</b>	<b>TEMPO DI ATTESA PER LA PRESTAZIONE</b>	Tempo medio di attesa allo sportello per le prenotazioni.	5 minuti

		<b>Stato attuale:</b> 5 minuti	
		Tempo medio intercorrente fra la prenotazione e la prestazione	
		Tempo massimo intercorrente fra la prenotazione e la prestazione Giorni di attesa in lista. <b>Situazione attuale:</b> <b>in corso di valutazione</b> N. medio di gg. Di attesa ad una data prestabilita per un campione di pazienti <b>CARDIOLOGIA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ecg+Visita Cardiologia: gg in media</li> <li>• Ecocardiogramma: gg in media.</li> <li>• Holter pressorio: gg in media</li> <li>• Holter dinamico: gg in media</li> <li>• Test Ergonometrico: gg in media</li> </ul> <b>VASCOLARE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eco-color Doppler TSA Arti Inf./Sup.: gg in media</li> <li>• Eco-color Doppler TSA: gg in media</li> </ul> <b>RADIOLOGIA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• T.C.</li> <li>• RX Torace</li> </ul>	
	<b>SEMPLICITA' DELLA PROCEDURA DI PRENOTAZIONE</b>	N. di modalità in cui può essere effettuata la prenotazione . <b>Situazione attuale:</b> 2 modalità (allo sportello e	3 modalità: On line, telefonica e allo sportello.

		telefonica)	
		N. di procedure differenti del servizio di prenotazione. <b>Situazione attuale:</b> 2 modalità (ordinaria e urgente)	2 modalità.
	CHIAREZZA DELLA SEGNALETICA E DEL SERVIZIO DI ORIENTAMENTO	N. di richieste in media formulate ai portieri dai pazienti o visitatori inerenti la localizzazione di una certa struttura. <b>Situazione attuale:</b> valutazione in corso	80 richieste al giorno.
	CORTESIA E DISPONIBILITA' DEL PERSONALE	Percentuale di "molto soddisfatto" o "soddisfatto" alla voce "assistenza medica" e "assistenza infermieristica" sul totale dei questionari compilati dai pazienti. <b>Situazione attuale:</b> 100%	90%
<b>ACCESSO E ATTESA</b>	CHIAREZZA DELLA SEGNALETICA E SERVIZIO DI ORIENTAMENTO	N. di richieste in media formulate all'infermiere dell'ambulatorio dai pazienti inerenti la localizzazione di una certa struttura. <b>Situazione attuale:</b> 100%	90%
	TEMPO DI ATTESA PER LA PRESTAZIONE	Percentuale di persone che aspettano più di 30 minuti prima di essere ricevute. <b>Situazione attuale:</b> 5%	5%
		Tempo medio di attesa per ricevere la prestazione. <b>Situazione attuale:</b> 15 min	15 minuti
	PULIZIA DELLE SALE DI ATTESA	Percentuale di "molto soddisfatto" e "soddisfatto" alle risposte alla voce "Pulizia delle Sale di attesa" sul totale dei questionari di gradimento compilati <b>Situazione attuale:</b> 100%	90%

		n. di volte in cui vengono effettuate le pulizie al giorno <b>Situazione attuale:</b> 2 volte al giorno	2 volte al giorno
	FACILITA' DI ACCESSO AI SERVIZI IGIENICI	Presenza/Assenza di servizi Igienici per ogni area. <b>Situazione attuale:</b> presenza	presenza
<b>VISITA SPECIALISTICA</b>	INFORMAZIONE AL PAZIENTE SU DIAGNOSI E TRATTAMENTI	Percentuale di "molto soddisfatto" o "soddisfatto" nelle risposte alla voce "informazione al paziente su diagnosi e trattamenti" sul totale dei questionari compilati. <b>Situazione attuale:</b> 95%	90%
<b>ESAMI STRUMENTALI E DI LABORATORIO</b>	RISPETTO DEL PAZIENTE NELLE PROCEDURE INVASIVE	N. di volte in cui sono state fornite informazioni ed è stato chiesto il consenso informato sul totale dei casi trattati. <b>Situazione attuale:</b> 100% dei casi	100% dei casi
	RELAZIONI CON IL PERSONALE	Presenza del tesserino per ogni operatore <b>Situazione attuale:</b> presente	presente
	PERSONALIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA	Percentuale di "molto soddisfatto" o "soddisfatto" nelle risposte alla voce "Personalizzazione dell'assistenza" sul totale dei questionari compilati. <b>Situazione attuale:</b> 95%	
<b>CONCLUSIONE DELLA VISITA</b>	TEMPO DI CONSEGNA DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA	N. di giorni in media per il rilascio della documentazione sanitaria <b>Situazione attuale:</b> Immediata per le visite specialistiche e le ecografie; differite entro tre giorni quelle strumentali e di laboratorio.	Immediata per le visite specialistiche e le ecografie; differite entro tre giorni quelle strumentali e di laboratorio.



<b>RACCOLTA VALUTAZIONE UTENTI</b>	SEMPlicità' DI INOLTRO DEL RECLAMO	N. di ore di apertura URP giornaliero <b>Situazione attuale:</b> 6ore	6 ore
	RACCOLTA VALUTAZIONI UTENTI	N. di giorni apertura ufficio settimanali <b>Situazione attuale:</b> 6 giorni	6 giorni
		N. di questionari raccolti annualmente sul totale dei pazienti <b>Situazione attuale:</b> valutazione in corso	10%
		N. di cassette per l'inoltro del questionario presenti per ogni piano <b>Situazione attuale:</b> 1 per piano	1 per ogni piano
	TEMPO DI RISPOSTA AL RECLAMO	Tempo medio di risposta al reclamo <b>Situazione attuale:</b> 7giorni	7 giorni

## *STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITA' DEL RICOVERO OSPEDALIERO E DELLE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE E DIAGNOSTICHE*

- Rilevazione sistematica dei tempi di attesa agli sportelli per le prenotazioni.
- Rilevazione sistematica dei tempi di attesa intercorrenti fra la prenotazione e l'esecuzione della prestazione.
- Sistematica rilevazione delle lacune informative presenti nell'organizzazione, mediante questionari rivolti al personale preposto alla funzione di accoglienza e agli utenti del servizio.
- Rilevazione sistematiche delle risposte fornite dagli utenti alle voci "assistenza medica" e "assistenza infermieristica" del questionario di gradimento.
- Rilevazione campionaria dei giorni di attesa in lista per di pazienti.
- Sistematica rilevazione delle risposte fornite dagli utenti alla voce "pulizia delle sale d'attesa" dei questionari di gradimento.
- Verifica costante della congruità del numero di pulizie realmente eseguite rispetto a quelle necessarie per garantire l'adeguato livello igienico.
- Verifica della sussistenza di servizi igienici in numero giusto per servire le necessità degli utenti.
- Rilevazione sistematica delle risposte fornite dagli utenti alla voce "Informazione al paziente su diagnosi e trattamenti" dei questionari di gradimento.
- Rilevazione campionaria dell'affluenza giornaliera ai servizi ambulatoriali.
- Rilevazione campionaria della presenza/assenza di offerta informativa da parte degli operatori sanitari ai pazienti e della richiesta del consenso informato.
- Rilevazione campionaria della presenza del tesserino sul camice di ogni operatore.
- Rilevazione sistematica delle risposte fornite dagli utenti alla voce "Personalizzazione dell'assistenza" dei questionari di gradimento.
- Rilevazione campionaria dei tempi di rilascio della documentazione sanitaria.
- Verifica costante e adeguamento alle mutate esigenze degli orari/giorni di apertura dell'Ufficio Pubbliche Relazioni.
- Sistematica rilevazione del numero di questionari compilati dagli utenti.
- Verifica sistematica della presenza di cassette per l'inoltro questionari di gradimento per ogni unità operativa.
- Rilevazione sistematica dei tempi di risposta al reclamo.

# MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

## ***RECLAMI***

La Casa di Cura garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. Il modulo è scaricabile dal sito [www.casadicurastellamaris.it](http://www.casadicurastellamaris.it) e può essere inviato a mezzo mail al seguente indirizzo [emanuela.cellini@casadicurastellamaris.it](mailto:emanuela.cellini@casadicurastellamaris.it).

In alternativa è possibile contattare la Responsabile Sistema Qualità della Struttura al numero telefonico 0735/589109 o recarsi presso l'Ufficio del Direttore Sanitario situato all'Interno degli Uffici Amministrativi (Piano Terra).

### ***UFFICIO URP***

L'Ufficio Pubbliche Relazioni è ubicato al piano terra della struttura ed è aperto al pubblico dal Lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 19.00 e il sabato dalle 8 alle 13.00.

### ***FUNZIONI DELL'URP***

L'Ufficio Pubbliche Relazioni riceve le osservazioni, le opposizioni in qualunque forma presentati dai cittadini/utenti e/o associazioni o organismi riconosciuti che li rappresentano.

## ***VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO***

### ***RELAZIONE SULLO STATO DEGLI STANDARD***

La Casa di Cura Stella Maris garantisce la verifica dell'attuazione degli standard attraverso una relazione annuale sui risultati conseguiti, mettendo a disposizione la relativa documentazione presso la Direzione sanitaria.

### ***INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI***

La Casa di Cura Stella Maris garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti, promuovendo la somministrazione di questionari, indagini campionarie e l'osservazione diretta tramite gruppi di monitoraggio misti.

<b>Redatta in data:</b>	<b>30/10/2016</b>
<b>Ultimo Aggiornamento:</b>	<b>01/02/2022</b>