



95123 CATANIA

Viale Usodimare ang. Via Galermo, 109  
Tel. 095 7141924 (pbx) - Fax 095 515616

**Struttura ospedaliera privata accreditata con il  
Servizio Sanitario Nazionale**

## **CARTA DEI SERVIZI**

*“Casa di cura Valsalva ”*  
*viale A. Usodimare angolo Via Galermo , 95123 - CATANIA*  
*Tel.095/7141924-25-26 – Fax 095/515616*

**I N D I C E**

**PREMESSA**.....pag. 3

**PARTE 1^ - LA CASA DI CURA VALSALVA**

1.1 Presentazione.....pag. 4  
1.2 Fini istituzionali..... “ 4  
1.3 Principi fondamentali..... “ 4  
1.4 Struttura..... “ 4  
1.5 Come raggiungere Valsalva..... “ 5

**PARTE 2^ - PRESTAZIONI E MODALITA' DI ACCESSO**

2.1 L'erogazione dei servizi sanitari ..... “ 5  
2.2 Ricoveri..... “ 6  
    2.2.1 Prenotazione e accettazione..... “ 6  
    2.2.2 Degenza..... “ 6  
    2.2.3 Day Surgery..... “ 7  
    2.2.4 Day Service..... “ 7  
    2.2.5 Dimissione..... “ 8  
    2.2.6 Prestazioni non convenzionate..... 8  
    2.2.7 Standard di qualità ..... “ 8  
    *Prestazioni ambulatoriali*.....9  
2.3 Servizi Complementari ..... “ 8  
    2.3.1 Servizi di cucina ..... “ 8

**PARTE 3^ - DIRITTI DEL MALATO E NORME DI COMPORTAMENTO**

3.1 Diritti del malato..... “ 9  
3.2 Norme di comportamento per i degenti..... “ 9

**PARTE 4^ - TUTELA DEGLI UTENTI E CONTROLLI DELLA QUALITA'**

4.1 Rilevazione della soddisfazione dei cittadini utenti..... “ 10  
4.2 Organismi di controllo e verifica..... “ 11

### PREMESSA

*Questa "Carta dei Servizi" è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti della Casa di cura "Valsalva" e costituisce un importante strumento di controllo da parte del cittadino sulle modalità per l'utilizzazione dei servizi offerti, sugli standard di qualità assicurati, sulla completezza dell'informazione.*

*Essa illustra, altresì, gli organismi interni alla casa di cura preposti alla tutela del malato e le procedure per la presentazione di reclami contro gli atti o i comportamenti che possano negare o limitare la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria da parte dei cittadini assicurando, così, la trasparenza e l'efficacia delle attività connesse con la diagnosi e la cura.*

*Ai cittadini utenti chiediamo di collaborare, anche attraverso la compilazione dei questionari che vengono distribuiti, con il Personale medico, paramedico, ausiliario ed amministrativo che qui lavora, per consentirci di offrire una "medicina a misura d'uomo", frutto di diversi e coordinati impegni sanitari ed amministrativi.*

*In sintesi, l'obiettivo che ci proponiamo con questo documento è quello di coinvolgere direttamente il cittadino utente nella gestione della propria salute attraverso la conoscenza, la scelta, la verifica.*

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione

## PARTE 1^ - LA CASA DI CURA VALSALVA

### 1.1 Presentazione

La Casa di cura "Valsalva" è una casa di cura ad indirizzo polispecialistico in ortopedia, chirurgia generale, chirurgia ginecologica e day surgery polispecialistico (chirurgia vascolare, oculistica, urologia e per le branche già autorizzate convenzionata ed accreditata con il S.S.N e classificata in B per l'intera sua capacità ricettiva).

L'immobile dove svolge la sua attività fin dal 1989, sito in Catania viale A. Usodimare angolo Via Galermo 109. Grazie ad interventi ordinari eseguiti in epoche diverse e negli anni recenti, possiede aspetto e rifiniture tali da renderlo gradevole ed accogliente.

La casa di cura è circondata da un ampio spazio di verde privato, con aiuole di larghe dimensioni ben curate ed alberate.

L'accesso alla casa di cura è molto comodo sia a piedi che con autoveicoli i quali, hanno a disposizione spazi per il parcheggio. Due cancelli, uno pedonale e l'altro carrabile, consentono l'accesso alla struttura ospedaliera che è facilmente raggiungibile da qualsiasi zona, anche periferica, della città.

La casa di cura dispone di un servizio telefonico a più linee, collegato a un PBX munito di servizio di cortesia, in caso di chiamate simultanee, e di telefax; il numero telefonico del centralino è 095 7141924-25-26 del fax è 095.515616

### 1.2 Fini istituzionali

Scopo istituzionale della Casa di cura "Valsalva" è quello di realizzare ed erogare servizi e prestazioni di diagnosi e cura sia in regime di ricovero sia in ordinario che day surgery. Gli obiettivi che la Casa di cura si impegna a perseguire sono:

- partecipare al miglioramento della qualità dei servizi che la Sanità offre ai cittadini, fornendo il massimo della sicurezza nell'esercizio delle attività, nella esecuzione dei trattamenti diagnostici e nella vigilanza sui malati
- ridurre il tempo di attesa per la fruizione delle prestazioni in condizioni ambientali idonee, al fine di evitare qualsiasi motivo di spersonalizzazione dovuto al trattamento durante il ricovero
- potenziare i mezzi di informazione a favore dell'utente
- offrire prestazioni diagnostiche e terapeutiche all'avanguardia, assicurando la disponibilità dei mezzi necessari al medico che assume la responsabilità della diagnosi e della terapia
- migliorare gli standards sanitari ed alberghieri
- prevenire i rischi in sanità

### 1.3 Principi fondamentali

Ogni cittadino utente ha il diritto di scegliere liberamente, al di fuori di ogni costrizione materiale e morale, il medico ed il luogo di cura; nel rispetto di tali principi fondamentali la casa di cura "Valsalva" si è impegnata e si impegna costantemente per assicurare l'accesso alle cure nei tempi più brevi possibili, qualunque sia l'appartenenza sociale, razziale, ideologica, politica, economica e di età del cittadino utente, in ossequio ai principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione.

### 1.4 Struttura

LA STRUTTURA LOGISTICA DELLA CASA DI CURA È COSTITUITA DA UN PIANO SEMINTERRATO, UN PIANO TERRA E DA DUE ELEVAZIONI CON LE SEGUENTI DESTINAZIONI:

PIANO SEMINTERRATO	❖ impianti tecnologici, depositi, laboratorio analisi, ambulatori chirurgici, radiologia, spogliatoi del personale, camera mortuaria, deposito farmaceutico, ambulatori
PIANO TERRA	❖ ingresso e zona di attesa, accettazione, ambulatori, direzione sanitaria, uffici amministrativi, centralino, quartiere operatorio
PIANO 1°	❖ camere di degenza uomini e donne, medicheria, servizi
PIANO 2°	❖ camere di degenza uomini e donne, medicheria, camera di isolamento, servizi



## **PARTE 2<sup>^</sup> - PRESTAZIONI E MODALITA' DI ACCESSO**

### **2.1 L'erogazione dei servizi sanitari**

L'erogazione dei servizi sanitari e complementari è assicurata da una struttura organizzativa costituita da:

- Direttore Sanitario
- Responsabile di Raggruppamento
- Responsabile di Unità Funzionale
- Medici di Reparto
- Medici dei servizi specialistici
- Tecnici
- Capo sala
- Infermieri
- Personale ausiliario socio sanitario
- Impiegati amministrativi

La qualità dei servizi offerti è garantita dalla esistenza di un "Sistema Qualità" certificato ISO 9001: 2008 da AJA REGISTRARS.

#### A) Prestazioni riservate solo ai pazienti ricoverati

- Laboratorio di analisi interno
- Radiologia interna

All'atto dell'accettazione il cittadino utente dovrà presentare la richiesta del medico curante, l'Allegato E, esibire un documento di identità ed il codice fiscale. Nel caso in cui l'utente usufruisca di esenzione dal ticket per i servizi convenzionati, dovrà esibire un documento che ne attesti il diritto.

### 2.2 RICOVERI

Le Unità Funzionali di ricovero sono riportate nella seguente tabella; il Direttore Sanitario è il Dr. Carbone Giuseppe

UNITA' FUNZIONALE	RESPONSABILE
RESPONSABILE DI RAGGRUPPAMENTO	<b>Dr. Carbone Giuseppe</b>
<b>CHIRURGIA</b>	Dr. Carbone Giuseppe
<b>ORTOPEDIA</b>	Dr. Comitini Giovanni
<b>CHIRURGIA GINECOLOGICA</b>	Dr. Enzo Meli
<b>DAY SURGERY POLISPECIALISTICO</b>	
<b>UROLOGIA</b>	PROF. MOTTA MARIO SALVATORE CARBONE GIUSEPPE
<b>CHIRURGIA VASCOLARE</b>	
<b>OCULISTICA</b>	

#### 2.2.1 PRENOTAZIONE ED ACCETTAZIONE

Il ricovero avviene in regime di convenzione con il SSN, su proposta del medico curante predisposte dall'ufficio accettazione sulla base delle prenotazioni ricevute; l'accettazione di un ricovero avviene di norma nelle ore del mattino, previa presentazione della richiesta di ricovero, di un documento di identità e del codice fiscale; contestualmente l'utente viene informato sul trattamento dei dati personali, secondo la legge 196/03 sulla privacy, e sottoscrive il relativo documento di "consenso informato". 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.

Il servizio di accettazione sulla base dei posti letto resisi disponibili a seguito di dimissioni dei ricoverati provvede ad informare i cittadini utenti prenotati, seguendo rigorosamente l'ordine cronologico di prenotazione. I ricoveri ordinari richiedono un tempo medio di attesa di 5 giorni.

#### 2.2.2 DEGENZA

Al momento del ricovero il malato viene visitato da un medico di reparto o dal medico di guardia che formula le prime prescrizioni diagnostiche e/o terapeutiche e le riporta sulla cartella clinica.

La presenza di personale infermieristico nei due turni diurni e nel turno notturno garantisce un tempo medio di assistenza per degente in linea con quanto previsto dalla normativa della Regione Siciliana.

L'informazione del cittadino utente sull'andamento del trattamento e sulle necessità di indagini diagnostiche è assicurata in termini di tempestività e completezza dal Personale Medico; la casa di cura adotta, infatti, il sistema del "consenso informato" secondo le direttive del decreto dell'Assessorato Regionale alla Sanità del 13 settembre 2006.

IL Direttore Sanitario è a disposizione per incontri con i ricoverati o con loro familiari per ogni eventuale ulteriore chiarimento tutti i giorni negli orari antimeridiani.

### 2.2.3 DAY SURGERY

Il day surgery è la possibilità clinica, organizzativa ed amministrativa di effettuare interventi chirurgici e procedure diagnostiche e/o terapeutiche, invasive e seminvasive, su pazienti che vengono dimessi in giornata con propri mezzi. Ciò è reso possibile dalla semplificazione delle tecniche chirurgiche e dall'affinamento delle procedure anestesiolgiche.

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

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

E' destinato al ricovero di pazienti che necessitano di un intervento chirurgico. Le patologie ammesse al trattamento in day surgery sono indicate in una classificazione proposta dal Servizio Sanitario Nazionale. Tuttavia, tale classificazione è solo indicativa perché la scelta del regime di ricovero deve essere effettuata dall'équipe medica caso per caso in rapporto alle condizioni psico-fisiche del paziente.

In alcuni casi questa tipologia di day surgery richiede un pernottamento del paziente nella struttura ospedaliera (one day surgery); in tali casi il paziente verrà dimesso entro le ore 9,00 del giorno successivo. Il pernottamento è previsto anche, a prescindere dalla natura e dalle modalità dell'intervento, per tutti quei pazienti il cui luogo di residenza è distante dalla sede della Casa di cura.

Per le prestazioni in regime di day surgery sono riservati posti letto all'interno delle stesse Unità Funzionali nelle quali si articolano i Raggruppamenti Chirurgico; le sale operatorie utilizzate ed il personale sanitario impiegato sono gli stessi dei ricoveri ordinari.

### 2.2.4 DAY SERVICE

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

### 2.2.5 DIMISSIONE

Alla dimissione, la cui data viene comunicata con sufficiente anticipo, il cittadino utente riceve una relazione da consegnare al proprio medico curante, nella quale sono indicate la diagnosi definitiva, le cure eseguite e le prescrizioni consigliate; unitamente alla relazione viene compilata la Scheda di Dimissione Ospedaliera (SDO), redatta secondo lo schema predisposto dall'Assessorato Regionale alla Sanità.

Se il ricoverato lo desidera, può presentare richiesta della fotocopia della cartella clinica che è possibile ritirare entro 30 gg. La richiesta deve essere presentata personalmente dal ricoverato; la persona eventualmente incaricata deve essere fornita di delega autenticata. Al momento della richiesta il ricoverato o la persona incaricata dovranno corrispondere l'importo previsto dal tariffario in vigore, per il quale riceverà regolare fattura.

### 2.2.6 PRESTAZIONI NON CONVENZIONATE

La casa di cura fornisce anche prestazioni non convenzionate dal Sistema Sanitario nazionale:

- Al cliente viene data la possibilità di scegliere effettuare il ricovero anche in regime privato. Per es. nel caso in cui si è in possesso di polizze assicurative, o carte sanitarie a copertura spese sanitarie.
- In questo caso il cliente firmerà un'apposita dichiarazione della scelta effettuata in regime privato.
- Le tariffe delle prestazioni in regime privato sono regolarmente menzionate nei sopraccitati documenti.

Per usufruire delle prestazioni private è necessario effettuare la prenotazione telefonando al numero 095-7141924 (dal lunedì al venerdì dalle 09 alle 19<sup>00</sup>); presentandosi all'ufficio accettazione della casa di cura dal lunedì al venerdì dalle ore 8<sup>00</sup> alle 14<sup>00</sup> e dalle ore 15<sup>00</sup> alle 18<sup>30</sup> verranno fornite le informazioni necessarie sia per preparazione all'intervento sia per il costo della prestazione, per quest'ultima al momento delle dimissioni l'amministrazione emetterà regolare fattura secondo tariffario di seguito elencato.

### Servizio alberghiero aggiuntivo

Consta di un posto letto in più in camera di degenza singola.

### Servizi di Ambulatoriali

Per le prestazioni in regime di convenzione con il SSR, la richiesta deve essere formulata dal Medico di Medicina Generale o dal Pediatra di Libera Scelta sul ricettario unico regionale, sul quale devono essere riportati i seguenti elementi:

- α) formulazione della diagnosi o del quesito diagnostico;
- β) indicazione se trattasi di prescrizione suggerita dallo specialista;
- χ) indicazione di priorità clinica
  - U = urgente da effettuarsi entro le 24-48 ore
  - B = breve da effettuarsi entro 10 giorni
  - D = differibile da effettuarsi entro 30 giorni
  - P = programmata

Ai fini del rispetto della priorità clinica, sono state istituite agende differenziate per ciascun Servizio Specialistico, sulle quali va registrata la prenotazione.

Le liste di attesa devono essere gestite, nell'ambito della priorità clinica assegnata, rispettando rigorosamente l'ordine cronologico di prenotazione per non dar luogo a disparità nel trattamento dei cittadini utenti, siano essi solventi siano assistiti dal SSR.

La richiesta di prenotazione da parte del paziente può essere effettuata, telefonicamente o personalmente contattando il servizio prenotazioni della Casa di cura dalle ore 8,30 alle ore 18,00 di tutti i giorni, escluso il sabato in cui le prenotazioni vengono effettuate solo nelle ore antimeridiane.

L'addetto alla prenotazione deve provvedere a:

- individuare correttamente l'esigenza del cittadino utente;
- consultare sulla procedura informatizzata (procedura HTS@N/prenotazioni) le agende del Servizio Specialistico, tenendo conto della priorità clinica indicata nella prescrizione;
- concordare la data e l'orario tenendo conto delle disponibilità, dei giorni e degli orari di apertura riportati nella seguente tabella;
- riportare sull'agenda corrispondente, alla data concordata, il nominativo del richiedente, il recapito telefonico, la data della richiesta, la prestazione richiesta.

Nella effettuazione della prenotazione l'addetto all'accettazione tiene conto del numero massimo di prenotazioni accettabili e dell'orario di attività dei vari ambulatori così come di seguito elencati.

- **Ortopedia** - Il numero massimo di prenotazioni accettabili per ciascuno dei due ambulatori è stabilito in 20 (di cui il 50% prime visite, anche se è possibile rilevare nell'agenda accettati un numero maggiore in quanto le visite di controllo, se effettuate dopo 30 gg. dalla prima visita, dal sistema informatico vengono considerate ancora come prime visite per la fatturazione). L'orario di servizio dei due ambulatori va dalle ore 8,30 alle ore 14,00 di ciascun giorno feriale, escluso il sabato.
- **Chirurgia Generale** - Numero massimo di prenotazioni accettabili (espresso come numero massimo di percorsi riabilitativi) è di 40.  
L'orario di servizio dell'ambulatorio va dalle ore 8.30 alle ore 19,00 di lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì.
- **Radiologia** - Il numero massimo di prenotazioni accettabili per l'ambulatorio è 7; l'orario di servizio va dalle ore 8,15 alle ore 12,00 di ciascun giorno feriale e, per casi urgenti, anche dalle 17 alle 19.
- **Chirurgia Ginecologica**- Il numero massimo di prenotazioni accettabili per l'ambulatorio è 7; l'orario di servizio va dalle ore 8,15 alle ore 12,00 di ciascun giorno feriale e, per casi urgenti, anche dalle 17 alle 19.

Eventuali problematiche connesse con le disponibilità in agenda rispetto alla priorità clinica assegnata devono essere risolte d'intesa con il Medico responsabile del Servizio Specialistico.

#### 2.2.7. STANDARD DI QUALITÀ

La tabella seguente riporta altri standard di qualità che la casa di cura garantisce e che sono relativi ai principali aspetti connessi con l'erogazione dei servizi; il conseguimento di tali standard è reso possibile dalla esistenza del "Sistema Qualità" certificato ISO 9001:2008

CARATTERISTICA DEL SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
<b>Tempi di attesa</b>	- Tempo medio di attesa per il ricovero - Tempo medio di attesa allo sportello accettazione - Tempo medio tra ricovero ed intervento chirurgico - Tempo medio per la consegna di copia della cartella clinica	- 8 giorni - 30 minuti - dipende dalla patologia e dalle condizioni di salute -30 iorni al costo di € 20,00
<b>Qualità dell'assistenza sanitaria</b>	- 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 sondaggi)	- 340 minuti al giorno - requisiti stabiliti dalle leggi regionali e nazionali - almeno 12 ore all'anno - 91%
<b>Qualità delle attrezzature</b>	- Frequenza dei test di sicurezza e delle tarature	- annuale
<b>Qualità dell'informazione</b>	- Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario)	- 96%
<b>Qualità dei pasti</b>	- Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario)	- 91%
<b>Igiene e comfort degli ambienti</b>	- Frequenza delle operazioni di detergenza e disinfezione - Frequenza dei cambi di bianche-ria	- quotidiana - quotidiana
<b>Cortesia del Personale</b>	- Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario)	- 80%

### **2.3 SERVIZI COMPLEMENTARI**

#### 2.3.1 Servizi di cucina

La casa di cura dispone di un servizio di cucina esterna, provvista delle autorizzazioni sanitarie per il suo esercizio, che provvede alla preparazione ed al trasporto dei pasti per i degenti; sono previste diete personalizzate in base alle esigenze sanitarie e dietologiche dei singoli ricoverati.

I pasti sono serviti:

- alle ore 8,00 la prima colazione
- alle ore 12,00 il pranzo
- alle ore 18,00 la cena

## PARTE 3^ - DIRITTI DEL MALATO E NORME DI COMPORTAMENTO PER I DEGENTI

### 3.1 DIRITTI DEL MALATO

- a. 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
- b. In particolare, durante la degenza, ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome e ad essere interpellato con la particella pronominale "Lei".
- c. 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
- d. Il malato ha il diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta ed alla relativa prognosi.
- e. 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. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento della inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del malato, ai familiari o a coloro che esercitano la potestà tutoria.
- f. 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 determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui al punto precedente.
- g. Il malato ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangano segreti.
- h. Il malato ha il diritto di esporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

### 3.2 NORME DI COMPORTAMENTO PER I DEGENTI

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

L'accesso in una casa di cura esprime da parte del cittadino utente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il Personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.

Tutto il Personale sanitario è impegnato, in funzione delle rispettive competenze, a fare rispettare le norme comportamentali per il buon andamento della struttura sanitaria e per il miglior benessere del malato.

#### **1 - Ambienti ed attrezzature:**

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

#### **2 – Effetti personali:**

- è consentito l'uso di biancheria personale da letto
- non è necessario avere asciugamani personali
- a disposizione di ogni degente è un armadietto in cui riporre gli effetti personali. le valigie non possono essere tenute in reparto ma devono essere portate via dai familiari
- la casa di cura declina ogni responsabilità per gli oggetti di valore o monete che non vengano consegnati in Amministrazione

#### **3 – Fumo:**

- il fumo costituisce un danno per la salute sia di chi fuma che di chi si trova negli stessi ambienti, per cui nella casa di cura, ad eccezione che negli spazi esterni, non è consentito fumare

#### **4 – Permessi di assistenza al degente:**

- solo in casi particolari ed esclusivamente previa autorizzazione del medico di guardia, è possibile ottenere un permesso di assistenza solo per una persona esterna e dello stesso sesso del degente

#### **5 – Presenza del degente:**

- è assolutamente vietato allontanarsi dal proprio posto letto durante le ore di visita medica e di terapia; è, altresì, vietato entrare nelle infermerie e nelle zone di degenza non proprie
- è assolutamente vietato uscire al di fuori della struttura sanitaria se non espressamente autorizzati dal medico di guardia

**6 – Riposo:**

- è un dovere di tutti i degenti rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti. Per coloro che desiderano svolgere eventuali attività ricreative è disponibile una sala soggiorno. E', inoltre, da evitare qualsiasi comportamento che possa arrecare disturbo o disagio ad altri degenti (rumori, luci accese, radio ad alto volume, etc..)

**7 – 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

**8 – Visite ai degenti:**

- tutti i giorni dalle ore 12,30 alle ore 13,30 e dalle 18,00 alle 19,30. In situazioni di particolare necessità le visite al di fuori dell'orario prestabilito dovranno essere autorizzate dal Direttore Sanitario
- per motivi sanitari non è consentita la visita a più di due persone per volta per ogni degente
- per motivi igienico sanitari non è consentita la visita ai bambini minori di 12 anni. Situazioni di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazione dal medico di reparto
- alla fine dell'orario di visita i signori parenti o visitatori dovranno lasciare la casa di cura

**9 – Vitto:**

- per motivi sanitari ed organizzativi il vitto per i degenti deve essere esclusivamente quello fornito dalla casa di cura
- è proibito portare ai degenti cibi o bevande varie poiché ciò può interferire con le prescrizioni dei sanitari e può alterare i risultati di laboratorio ed altre indagini particolari

**PARTE 4^ - TUTELA DEGLI UTENTI E CONTROLLI DELLA QUALITÀ**

Questa "Carta dei Servizi" è il documento che esprime gli impegni che la Casa di cura "Valsalva" assume nei confronti dei cittadini che intendono usufruire dei servizi dalla stessa erogati; il "Manuale della Qualità", i protocolli, le procedure e le istruzioni di lavoro, formalizzati in documenti codificati secondo le indicazioni delle norme ISO 9001:2008, offrono ai cittadini la necessaria garanzia per il rispetto degli standards dichiarati.

La "Carta dei Servizi" è a disposizione di tutti i cittadini, dei medici curanti e degli organismi pubblici di controllo che possono consultarla presso gli uffici di accettazione e richiederne copia; essa viene, inoltre, consegnata a tutti coloro che vengono ricoverati per usufruire dei servizi in regime di degenza.

Con particolare riferimento alla tutela dei diritti dei cittadini utenti, la Casa di cura "Valsalva" è impegnata a fornire:

- una informazione obiettiva ed imparziale sulle prestazioni sanitarie disponibili e sul soggiorno per i ricoverati
- una informazione adeguata, chiara e comprensibile sulla diagnosi, la prognosi e gli atti medici sintetizzati sulla cartella clinica, nel rigoroso rispetto della riservatezza nei confronti dei terzi
- una informazione che consenta al cittadino utente, prima di essere sottoposto a terapie, di esprimere un consenso realmente informato, 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.

**4.1 Rilevazione della soddisfazione dei cittadini utenti**

La Casa di cura rileva periodicamente, mediante la distribuzione di un questionario, il grado di soddisfazione ed i motivi della eventuale insoddisfazione dei cittadini che hanno utilizzato i suoi servizi; i risultati della rilevazione sono sintetizzati in un report semestrale che costituisce un importante punto di riferimento per il miglioramento continuo dei servizi sanitari e complementari.

**4.2 Organismi interni di controllo e verifica**

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

### L' Ufficio Relazioni con il Pubblico(URP)

E' costituito alle dipendenze del Presidente del Consiglio di Amministrazione on 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.

L'URP è coordinato dal Responsabile Qualità, il quale assicura il supporto necessario al conseguimento degli obiettivi di qualità della Casa di Cura e 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 09.00.alle ore.13.00..

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

- ❖ per iscritto, utilizzando il modulo predisposto disponibile presso i Capi sala, l'ufficio accettazione, l'ufficio relazioni con il pubblico
- ❖ per iscritto su carta semplice o a mezzo fax a "Casa di cura Valsalva srl – Ufficio Relazioni con il Pubblico" – Viale Usodimare angolo Via Galero n.109– CATANIA Fax n. 095.515616.
- ❖ verbalmente rivolgendosi ai Capi sala o al Personale medico in servizio presso i reparti

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico fornirà una risposta a tutti i reclami entro il termine massimo di 8 giorni.

### Il Comitato aziendale per la gestione del rischio clinico

E' costituito ai sensi del D.A. del 23 settembre 2005 ed è composto da: Responsabile del Raggruppamento chirurgico , Responsabile di Servizi di Diagnostica, Responsabile Qualità, Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, Responsabile del Servizio Infermieristico.

Ha il compito di stabilire e verificare l'attuazione delle misure di prevenzione, di dare attuazione al piano aziendale per la gestione del rischio clinico e di curare la formazione del Personale Sanitario.

Il Comitato Qualità, è costituito da: Presidente del Consiglio di Amministrazione Direttore Sanitario, Responsabile Qualità. Ha il compito di assicurare il corretto funzionamento del "sistema qualità" della Casa di cura, analizzando le risultanze dei controlli effettuati dal Gruppo di verifica ispettiva interna, i reclami pervenuti alla Direzione sanitaria o a quella amministrativa, 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.

Il Gruppo Operativo per la lotta alle infezioni ospedaliere è costituito da: Direttore Sanitario, Responsabile Qualità, Responsabile Laboratorio di analisi, Capo Sala , Infermiere professionale

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

### Il Gruppo di Verifica Ispettiva Interna

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

I componenti del Gruppo di verifica ispettiva interna sono designati 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.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione