

La Carta *dei* **SERVIZI**

Indice

I N D I C E



- Premessa**
PAG. 1
- La casa di cura ed i suoi servizi**
PAG. 2
- I principi**
PAG. 4
- L'attività della casa di cura**
PAG. 5
- Regolamento dei Diritti e dei Doveri del paziente**
PAG. 14
- Standard di qualità**
PAG. 16
- Realizzazione di un sistema di qualità certificato**
PAG. 18
- Standard/obiettivi dichiarati nella carta dei servizi-Cruscotto degli indicatori**
PAG. 19
- Come raggiungerci**
PAG. 20



P R E M E S S A

La casa di cura Villa Salus considera la soddisfazione della propria clientela una condizione essenziale per lo sviluppo della propria attività assistenziale. In coerenza con questo convincimento, la direzione ha da tempo avviato l'implementazione di modelli operativi e gestionali volti al miglioramento qualitativo delle prestazioni erogate.

La realizzazione, necessariamente graduale, di questo progetto pone l'esigenza della "sensibilizzazione" di tutti gli attori del processo assistenziale (personale della casa di cura da un lato e clienti-utenti dall'altro) rispetto alle tematiche della qualità e della personalizzazione del rapporto struttura-paziente. In quest'ottica e con questa consapevolezza è stata elaborata la documentazione che, complessivamente, costituisce la "carta dei servizi" della casa di cura Villa Salus. Più in dettaglio, attraverso la carta vengono illustrati ai clienti i servizi offerti dalla casa di cura ed i diritti ad essi spettanti in merito alle condizioni di erogazione/fruizione degli stessi; contemporaneamente viene fornito uno strumento, nella forma del questionario, per

esprimere una valutazione riguardo al grado di soddisfazione (o insoddisfazione) circa le caratteristiche quali/quantitative del servizio ricevuto e le condizioni di contesto in cui la prestazione è stata erogata.

La carta ha quindi ad oggetto quattro profili principali:

- i principi ai quali è orientata l'attività della casa di cura;
- i servizi offerti e le condizioni generali di fruibilità degli stessi (tipologie, orari, diritti e doveri dei pazienti, ecc...);
- gli impegni che, mediante l'adozione di standard, la casa di cura assume nei confronti dei propri clienti in merito al livello qualitativo delle prestazioni erogate;
- il questionario di valutazione e le eventuali modalità di reclamo.



La Casa di Cura e i suoi servizi

Chi siamo

La "Villa Salus" è una casa di cura accreditata che opera a Messina dal 1° giugno 1961. È Fondata dal Prof. Gustavo Barresi, clinico dell'università di Messina dal 1956 al 1988. Dall'apertura fino al 1980 ha assistito prevalentemente pazienti chirurgici e ostetrico-ginecologici; a partire dal 1980 il reparto di ginecologia è stato sostituito da quello di medicina generale e cardiologia. Sono attualmente presenti Unità Operative di: Medicina generale, Cardiologia, malattie respiratorie, oncologia ed ematologia, chirurgia generale ed oncologica, ortopedia e traumatologia.

Convenzionamento con il Servizio Sanitario Nazionale

A partire dall'apertura nel 1961 la Villa Salus ha stipulato convezioni con gli enti mutualistici e, dopo la riforma sanitaria del 1978, con il Servizio Sanitario Nazionale. Oggi la casa di cura, possedendo tutti i requisiti organizzati, tecnologici e strutturali previsti dalla normativa vigente, ha ottenuto l'accreditamento definito con il Servizio Sanitario Regionale. Il ricovero presso la villa Salus è, quindi, del tutto equiparato a quello effettuato presso gli ospedali pubblici e non comporta alcun onere per l'utente (fatto salvo l'eventuale pagamento del ticket se dovuto).



L'edificio della Casa di cura ancora in fase di costruzione nel 1960



1 Giugno 1961
Inaugurazione della Casa di Cura



PRESTAZIONE SPECIALISTICHE EROGATE

I RICOVERI

In funzione della complessità della patologia trattata e/o delle caratteristiche specifiche dell'iter diagnostico/terapeutico, le prestazioni possono essere erogate in regime di ricovero ordinario, di ricovero diurno (day hospital / day surgery) o day service. Nella casa di cura sono erogate, in regime di accreditamento, le prestazioni relative alle seguenti specialità:

Area Medica

Medicina Generale
Cardiologia
Malattie Respiratorie
Oncologia ed Ematologia

Area Chirurgica

Chirurgia Generale
Chirurgia Oncologica
Chirurgia ortopedica

ASSISTENZA INTENSIVA POST OPERATORIA

Per garantire un livello elevato di sicurezza la Casa di Cura dispone di un'area di assistenza intensiva post-operatoria T.I.P.O. per la gestione dei pazienti che abbiano effettuato interventi chirurgici di alta complessità o di pazienti le cui condizioni cliniche siano particolarmente critiche.

GLI AMBULATORI

Oltre che per i pazienti ricoverati, sono disponibili per gli utenti esterni le seguenti specialità ambulatoriali:

- **Analisi chimico cliniche ed immunoenzimatiche**
- **Chirurgia Generale**
- **Cito-istopatologia**
- **Diagnostica cardiologia non invasiva**
- **Diagnostica vascolare non invasiva**
- **Ecografia diagnostica ed interventistica**
- **Radiodiagnostica tradizionale**
- **RMN (Risonanza Magnetica Nucleare)**
- **TAC (Tomografia Computerizzata spirale multistrato)**
- **PET/CT**

I Principi

I principi ispiratori dell'attività assistenziale della casa di cura Villa Salus sono quelli di eguaglianza, imparzialità, partecipazione, efficacia ed efficienza.

• Eguaglianza:

L'erogazione del servizio assistenziale è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti senza alcuna distinzione determinata da motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, e le opinioni politiche;

• Imparzialità:

I comportamenti della casa di cura nei confronti dei propri clienti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Si garantisce pertanto a tutti i pazienti la parità nelle condizioni di accesso e fruizione dei servizi offerti dalla struttura;

• Partecipazione:

La casa di cura privilegia modalità di erogazione delle prestazioni che diano spazio ad una partecipazione attiva del cliente nell'ambito del proprio processo assistenziale. Il combinato disposto dalla L. 241/90 e dell'art. 14 del decreto legislativo 502/92, sancisce il diritto di informazione e di tutela del cittadino nei confronti dei soggetti erogatori di servizi pubblici. A tal fine viene fornito ai clienti un complesso di informazioni riguardanti i diritti ad essi spettanti

nell'ottenimento della prestazione nonché le modalità per eventuali reclami; la presente documentazione costituisce quindi uno strumento volto alla tutela degli utenti, da intendersi "come mero riconoscimento formale di garanzie al cittadino, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati".

• Efficacia ed Efficienza:

Si tratta di condizioni imprescindibili per la sopravvivenza e lo sviluppo futuro dell'azienda, in quanto determinati dell'economicità aziendale.



L'attività della Casa di Cura

INFORMAZIONI UTILI



IL SITO WEB

La Villa Salus è dotata di un proprio sito web (www.casadicuravillasalus.it) attraverso il quale chiunque sia interessato può facilmente acquisire informazioni utili ed aggiornate sulle attività della casa di cura. In particolare, nel sito, sono disponibili informazioni riguardanti:

- Notizie generali sulla Casa di cura
- Le Unità Operative e le patologie trattate
- I Servizi ambulatoriali e di diagnostica
- I Servizi di supporto (Fisica Sanitaria, Qualità e Rischio Clinico, Farmacia e Supporto Psicologico)
- Lo staff medico operante nella struttura
- Le modalità di ricovero
- Come prenotare
- La documentazione necessaria
- Indicazioni stradali e accesso alla struttura (pedonale e carrabile)
- La modulistica necessaria a richieste di referti e documentazione clinica
- Le assicurazioni convenzionate con la Villa Salus e le specifiche sulle relative convenzioni
- L'Amministrazione trasparente (Codice Etico, Piano per la prevenzione della corruzione e della trasparenza)
- La Privacy e la sicurezza dei dati
- La Sezione attinente agli adempimenti disposti dal D.Lgs. 231/2001 (Modello di Organizzazione e Gestione)
- Le attività di formazione
- Gli incontri ed i convegni organizzati dalla Casa di Cura
- Le News ed eventi e rassegna stampa



PRENOTAZIONE E INFORMAZIONI

La prenotazione di un ricovero programmato può essere eseguita telefonicamente, chiamando il numero 09036901, o presentandosi in struttura tutti i giorni feriali dalle ore 7:00 alle ore 20:00. I professionisti della Casa di Cura indicheranno il setting assistenziale appropriato (ricovero ordinario, day service, ambulatorio) rispetto al quadro patologico riscontrato.



COME RAGGIUNGERCI

<https://www.google.com/maps/place//data=!4m2!3m1!1s0x13144dcdf2bae223:0xf6a517cad2665a7d?sa=X&ved=1t:8290&ictx=111>



ACCESSO ALLA VILLA SALUS

La Casa di Cura è dotata di due ingressi: uno pedonale prospiciente il Viale regina Margherita, e l'altro, carrabile, raggiungibile dalla via del Pozzo.



UTENTI CON DIFFICOLTÀ DI DEAMBULAZIONE

Gli utenti con difficoltà di deambulazione possono utilizzare l'accesso carrabile, segnalando il proprio arrivo tramite gli oppositori citofoni, in modo da ricevere immediatamente adeguata assistenza da parte degli operatori.



INFORMAZIONI E PRIVACY

La Villa Salus ritiene fondamentale fornire ai propri utenti le informazioni utili al miglioramento della propria esperienza di contatto con la struttura. A questo fine ai pazienti vengono sistematicamente fornite informazioni, di carattere generale e clinico-assistenziale, su tutti i profili rilevanti nell'ambito dell'iter diagnostico-terapeutico; tutto il personale è immediatamente identificabile attraverso il cartellino di riconoscimento individuale; negli ambienti comuni è inoltre disponibile materiale informativo su tutte le attività della casa di cura.

Con riferimento specifico alle informazioni di natura clinico assistenziale, il paziente è puntualmente informato sul suo stato di salute, sui referti degli esami diagnostici effettuati, nonché sui rischi, generali e specifici, di tutte le procedure diagnostiche e terapeutiche alle quali viene sottoposto. Per esprimere il proprio consenso ai trattamenti proposti, pertanto, i pazienti hanno diritto e otterranno ogni possibile chiarimento, rivolgendosi al personale medico per qualsiasi incertezza o esigenza informativa rispetto alla quale ritengano utili ulteriori approfondimenti.

Tale diritto deve essere però coniugato con la tutela della privacy; per questo il personale medico può fornire informazioni cliniche solo ai diretti interessati o a persone da loro esplicitamente delegate e non è consentito al personale della casa di cura di fornire alcun tipo di informazione telefonica sulle condizioni dei pazienti ricoverati. Sempre per esigenze di tutela della privacy, agli operatori della casa di cura non è consentito identificare con nome e cognome gli utenti in attesa nelle aree comuni. Questa regola di condotta, derivante da una norma di legge, non pregiudica naturalmente l'attenzione posta dalla struttura e dai suoi operatori sui profili di umanizzazione delle prestazioni.

Resta inteso che, nel rispetto della normativa sulla privacy, la Casa di Cura garantisce il corretto uso delle informazioni acquisite nell'ambito del processo diagnostico-assistenziale.



IL PRE-RICOVERO

Vi accedono solo i pazienti che dovranno eseguire un intervento chirurgico con ricovero programmato presso la struttura.

Il pre-ricovero è un accesso antecedente rispetto al ricovero, nel corso del quale sono eseguiti tutti gli accertamenti propedeutici all'intervento chirurgico già programmato. Il personale medico, quindi, potrà valutare la fattibilità dell'intervento in base alle condizioni generali rilevate.

MODALITÀ DI ACCETTAZIONE

In seguito alla visita specialistica e fissata la data dell'intervento con il chirurgo di riferimento della Casa di Cura sarete contattati per fissare la data e l'orario in cui dovrete presentarvi e la documentazione necessaria da portare. Il giorno concordato bisognerà recarsi presso l'accettazione e sarete guidati dal personale sanitario responsabile dei pre-ricoveri per l'effettuazione del percorso diagnostico previsto.

IL RICOVERO

MODALITÀ DI ACCETTAZIONE

Il ricovero ospedaliero rappresenta una modalità assistenziale estremamente articolata che può implicare un contatto continuo e duraturo tra il paziente e gli operatori della struttura. Per questo motivo è essenziale che il ricovero sia sempre motivato dalle effettive necessità del paziente, tenendo conto delle possibili modalità assistenziali alternative.

La valutazione dell'esigenza del ricovero, pertanto, deve necessariamente essere effettuata dal medico di famiglia e, se necessario, da uno specialista. Per i ricoveri di aria chirurgica, in genere il medico chirurgo nel corso del primo incontro ambulatoriale con il paziente, programma il pre-ricovero. Il paziente che ha prenotato un ricovero deve presentarsi a digiuno, nel giorno e nell'ora stabiliti, portando la seguente documentazione:

- Richiesta del medico di base
- Scheda anamnestica di accesso compilata dal medico di base
- Documento di riconoscimento in corso di validità
- Tessera sanitaria
- Referti di esami e accertamenti diagnostici effettuati o copie di cartelle cliniche relative a ricoveri precedenti che possano contribuire alla completezza del quadro clinico.

È importante comunicare al personale medico informazioni relative ad eventuali allergie, intolleranze e terapie in corso.





INFORMAZIONI CLINICHE E DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Per le motivazioni precedentemente esposte, è necessario fornire al medico ospedaliero tutte le informazioni utili a meglio definire il quadro clinico del paziente.

È importante, inoltre, comunicare immediatamente ai medici ragguagli in merito ad eventuali allergie ed intolleranze. Il paziente, infine, deve sempre informare il personale medico della struttura dei farmaci che assume abitualmente, anche se dovesse trattarsi solamente di lassativi, antidolorifici o sciroppi per la tosse.



COSA PORTARE IN CASA DI CURA

In luogo affollato quale una casa di cura, il furto o lo smarrimento di denaro, gioielli o altri valori sono purtroppo possibili: la Direzione non si assume responsabilità per questi inconvenienti. Si consiglia, pertanto, di portare con sé soltanto gli effetti personali strettamente necessari: spazzolino da denti, dentifricio, deodorante, biancheria personale, vestaglia, pantofole e asciugarmi. Inoltre si raccomanda di riporre eventuali apparecchi ortodontici nel cassetto del comodino, in apposite custodie.



IL COMFORT ALBERGHIERO

La Casa di Cura è dotata esclusivamente di camere a due letti. È possibile ottenere l'utilizzazione esclusiva della camera (con l'impegno del secondo letto per l'accompagnatore) pagando la relativa diaria giornaliera.

Ogni camera è dotata di servizi igienici, televisore, riscaldamento e aria condizionata, con proprio termostato per la regolazione individuale della temperatura. All'interno della Casa di Cura, al piano accettazione è disponibile un bar che fa servizio, nei giorni feriali, dalle 8:00 alle ore 20:00



LA VISITA DEI MEDICI

La visita dei medici è un momento diagnostico-terapeutico fondamentale, è quindi assolutamente necessario rimanere nella propria stanza. Negli altri momenti della giornata il paziente può uscire dal reparto che lo ospita, rimanendo entro l'area della casa di cura, dopo aver chiesto il permesso agli operatori sanitari, informandoli della propria destinazione. Uscendo dalla propria stanza è necessario indossare una vestaglia o comunque un abbigliamento composto e dignitoso.



LE VISITE AI PAZIENTI

Tutti i pazienti possono ricevere visite da parte di parenti ed amici. È però necessario che tali visite non siano d'ostacolo alle attività mediche e che non arrechino disturbo al riposo degli altri pazienti ricoverati.

Per questo è necessario osservare gli orari e le modalità di accesso stabilite dalla Direzione Sanitaria, pubblicate sul sito della Casa di Cura e/o indicate dagli operatori del centralino.

Gli orari e le modalità di accesso, infatti, potrebbero variare in ragione di particolari circostanze e degli eventuali aggiornamenti o modifiche delle Norme di riferimento.

All'interno della struttura i visitatori devono indossare la mascherina, se richiesto, rispettare le regole ordinarie di distanziamento sociale. Per la Vostra tranquillità e per quella degli altri pazienti vi preghiamo di non ricevere più di una persona per volta, di evitare le visite dei minori di 12 anni, e di utilizzare sempre un tono di voce ed un atteggiamento adeguati al contesto.

Per esigenze connesse all'organizzazione delle attività assistenziali, al mantenimento delle migliori condizioni igieniche degli ambienti della Casa di Cura e al rispetto della condizione patologica dei pazienti ricoverati, è assolutamente indispensabile che le regole e gli orari di accesso vengano sistematicamente rispettati.

Salvo eccezioni motivate, esplicitamente autorizzate dalla direzione sanitaria della casa di cura, non è pertanto consentita la presenza di congiunti in reparto fuori dall'orario di visita.





L'ORDINE LA PULIZIA E LA TRANQUILLITÀ

La pulizia della stanza, degli armadietti, dei letti e dei comodini viene effettuata dal personale della Casa di Cura. Il paziente è pregato di mantenerli in ordine. In particolare, si raccomanda di non tenere in camera fiori o piante, che possono essere fonte di infezioni.

Per evitare disordine e per facilitare le operazioni di pulizia si prega di non lasciare oggetti fuori dagli armadi personali; ai familiari non è consentito sedersi sui letti. Per non arrecare disturbo agli altri pazienti vanno evitati il più possibile i rumori, si prega pertanto di parlare a bassa voce durante le visite e di moderare il volume della radio e della televisione.



I PASTI

Al fine di rendere più accogliente l'esperienza di ricovero in Casa di cura, la Villa Salus non ha mai rinunciato alla gestione diretta del servizio di ristorazione. Uno staff di qualificati professionisti opera giornalmente nelle nostre cucine per garantirvi, anche nei momenti dedicati ai pasti, il massimo della qualità.

Orari:

- colazione ore 8,00
- pranzo ore 12,30
- cena ore 18,00

Per il mantenimento di un corretto equilibrio alimentare e per motivi igienici, specifiche disposizioni normative vietano di integrare l'alimentazione da noi fornita durante la degenza; pertanto, i cibi provenienti dall'esterno sono sempre proibiti.

Solo i medici del reparto possono autorizzare deroghe su questo punto.



IL SERVIZIO RELIGIOSO

La Casa di Cura è dotata di una Cappella e di un servizio di assistenza religiosa, a richiesta. Nei giorni festivi viene celebrata la SS. Messa.



IL FUMO

All'interno della Casa di Cura è assolutamente vietato fumare; ciò per disposizioni di legge e, soprattutto, per rispetto della salute propria e dei propri pazienti.



LA DIMISSIONE

Al momento della dimissione il personale medico Vi consegnerà la relazione che potrete trasmettere al vostro Medico di base.

È possibile richiedere una copia della cartella clinica o di altra documentazione, previo pagamento dei relativi diritti.

Il modulo da compilare per la richiesta della documentazione clinica è reperibile sul sito, alla sezione "modulistica" oppure può essere richiesto direttamente al centralino.



I SERVIZI AMBULATORIALI

Il nostro personale addetto al centralino fornisce agli utenti tutte le informazioni utili sugli accertamenti diagnostici o sulle visite ambulatoriali, indicando gli adempimenti amministrativi (tariffe o ticket se l'esame è accreditato) gli orari e le modalità di preparazione. Per alcuni esami è necessario un preventivo colloquio con il medico Responsabile del Servizio.



DOCUMENTAZIONE RICHIESTA

Per le specialità ambulatoriali accreditate è necessario essere forniti della documentazione autorizzativa prescritta dal Servizio Sanitario Nazionale:

- Prescrizione medica
- Documento di riconoscimento in corso di validità
- Tessera Sanitaria



ESECUZIONE DELL'ESAME

Al momento della prenotazione degli esami o della visita ambulatoriale verrà chiesto all'utente il proprio numero di telefono al fine di poter comunicare possibili variazioni dovute ad eventi sopravvenuti e non prevedibili. L'ordine e la durata dell'esecuzione degli esami tengono conto dell'orario di prenotazione, della tipologia degli esami, nonché del quadro clinico specifico di ciascun paziente. Per queste motivazioni, oltre che per l'evenienza del sopraggiungere di prestazioni urgenti non differibili, l'orario di effettivo svolgimento dell'esame potrebbe subire parziali modifiche rispetto a quello programmato.

L'organizzazione della Casa di cura è orientata a ridurre al minimo i disagi derivanti da eventuali attese impreviste, che purtroppo, rappresentano una condizione non eliminabile nella gestione delle attività sanitarie. Gli utenti che effettuano gli esami di controllo relativi a patologie pregresse sono tenuti a consegnare, al momento dell'esame, i precedenti esami radiografici in loro possesso che verranno restituiti insieme al referto dell'esame effettuato.

In ordine a quanto sopra, appare opportuno precisare che:

- Per gli esami con mezzo di contrasto è indispensabile comunicare in sede di prenotazione l'esistenza di eventuali patologie allergiche per la necessità di una valutazione medica sulla prescrizione del protocollo antiallergico preventivo;
- Alle donne con gravidanza accertata non è consentito alcun impiego a scopo diagnostico delle radiazioni ionizzanti, salvo reali situazioni di urgenza o necessità accertata da parte del richiedente e condivisa dallo specialista radiologo.



CONSEGNA DEL REFERTO

I referti sono consegnati, a seconda del tipo di accertamento, in giornata o al massimo dopo 5 giorni lavorativi dopo l'esecuzione dell'esame. Fanno eccezione gli esami di anatomia patologica, per i quali i tempi di esecuzione potrebbero essere più lunghi.

Al momento della prenotazione degli esami o della visita ambulatoriale verrà chiesto all'utente il proprio numero di telefono al fine di poter comunicare eventuali variazioni dovute ad eventi sopravvenuti e non prevedibili.

I pazienti che effettuano gli esami di controllo relativi a patologie pregresse sono invitati a consegnare, al momento dell'esame, i precedenti esami radiografici in loro possesso che verranno restituiti insieme alla documentazione attuale.

Prima dell'esecuzione dell'esame viene consegnato a persona diversa del paziente un modulo per il ritiro del referto, nel quale, oltre la data di consegna del referto è riportata la seguente indicazione:

Si specifica che il referto può essere consegnato a persona diversa dal paziente, solo previa consegna di specifica delega, unitamente alla copia del documento di identità del delegante e previa visione del documento del delegato.

La delega è presente nel modulo Ritiro Referto.

Il paziente può richiedere alla Casa di Cura l'invio tramite corriere del referto e della copia delle relative immagini su supporto informatico trasmettendo, anche per mail il modulo: "Scheda di richiesta per la spedizione del referto e/o immagini (riportate su lastre, CD o altro) e di accertamenti diagnostici".

La modulistica suddetta è scaricabile nel sito, nella sezione "Modulistica", o si può richiedere al centralino.



I principi generali

dal Codice Etico della Villa Salus



I principi generali che ispirano l'attività assistenziale della Casa di cura sono citati nel codice etico adottato dalla Villa Salus, pubblicato nella sua interezza, sul sito istituzionale della struttura: nella Sezione "Amministrazione trasparente".



I DIRITTI

Art. 1 - Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umano e delle proprie convinzioni etiche, morali, filosofiche e religiose.

Art. 2 - In particolare, durante il periodo di cura ha diritto ad essere individuato con il proprio nome e cognome.

Ha altresì diritto ad essere interpellato con la particella pronominale "Lei".

Art. 3 - Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.

Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

Art. 4 - Il paziente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.

Art. 5 - In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; le informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento

dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

Art. 6 - Il paziente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi automaticamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.

Art. 7 - Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangano segreti.

Art. 8 - Il paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

DOVERI

Art. 1 - Il cittadino malato quando accede in una struttura sanitaria è invitato 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 sede sanitaria in cui si trova.

Art. 2 - L'accesso in ospedale o in un'altra struttura sanitaria esprime da parte del cittadino-paziente un rapporto di fiducia e rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.



Art. 3 - E' un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.

Art. 4 - Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.

Art. 5 - Chiunque si trovi in una struttura sanitaria della USL (ospedale, poliambulatorio ecc..) è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti. Si ricorda inoltre che per motivi igienico sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza ospedaliera è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto.

Art. 6 - Per motivi di sicurezza igienico-sanitari nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite in ospedale dei minori di anni dodici.

Art. 7 - Situazioni eccezionali di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale medico del reparto. In situazione di particolare necessità le visite al degente, al di fuori dell'orario prestabilito, dovranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dal Primario o da persona da lui delegata. In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del reparto ed avere un rispetto consono all'ambiente ospedaliero, favorendo al

contempo la massima collaborazione con gli operatori sanitari.

Art. 8 - Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o di disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radioline con volume alto, ecc..).

Art. 9 - In Casa di cura è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura ospedaliera.

Art. 10 - L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza. E' opportuno che i pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura ospedaliera utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.

Art. 11 - Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere del cittadino malato.

Art. 12 - Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.



Mission - Politica della qualità



Vision

Perseguimento dell'eccellenza professionale e tecnologica

L'Azienda sostiene le azioni tese a creare un ambiente favorevole per l'espressione dell'eccellenza clinica e assistenziale, valorizzando le risorse professionali, anche attraverso il confronto con altre realtà sia regionali che nazionali. La continua introduzione di nuove tecnologie e lo sviluppo di modelli organizzativi e gestionali innovativi rappresenta, inoltre, la condizione atta a garantire l'eccellenza delle prestazioni strumentali a supporto delle decisioni cliniche.

Centralità del paziente ed equità di accesso

Il principio di centralità dei bisogni del paziente è garantito, oltre che dalla scelta di modelli che determinano la maggiore flessibilità e funzionalità organizzativa, anche dalla definizione ed attuazione di percorsi e protocolli assistenziali integrati e multidisciplinari.

Il principio di equità di accesso è garantito dalla costante ricerca di una corretta allocazione delle risorse, atte a determinare una costante e continua rimodulazione dell'offerta di prestazioni in rapporto alla qualità e quantità della domanda, con particolare riferimento a quelle ad alto contenuto professionale e tecnologico.

Partecipazione e sviluppo delle risorse umane

L'investimento sui professionisti e sulla formazione continua degli stessi è presupposto imprescindibile per "praticare" il

cambiamento. Le nuove conoscenze, il confronto con altre realtà, le sfide derivanti da nuovi approcci clinici, tecnologici ed organizzativi, sono strumento e motore per l'introduzione e lo sviluppo del governo clinico che diviene non già più solo obiettivo ma metodo; a tale scopo la direzione aziendale opera promuovendo il pieno ed attivo coinvolgimento dei professionisti nell'elaborazione delle strategie aziendali e nella definizione dei percorsi assistenziali. Il confronto interdisciplinare e interprofessionale sarà incentivato quale modalità per garantire la trasversalità e per operare in funzione dei risultati finali sul paziente. Le opportunità formative saranno orientate a sviluppare competenze professionali in coerenza con gli obiettivi aziendali.

Revisione sistematica della qualità dei servizi

La Direzione svilupperà la capacità di soddisfare obiettivi di miglioramento continuo conformi alle esigenze del paziente, del professionista e dell'organizzazione, coniugando qualità clinica, relazionale e organizzativa.

A tale scopo implementerà programmi di verifica sistematica dell'attività e dei risultati raggiunti con la partecipazione attiva dei professionisti

La Politica per la Qualità, coerente con la Mission aziendale e appropriata agli scopi dell'organizzazione, costituisce un quadro di riferimento per definire e riesaminare gli obiettivi per la Qualità e la sicurezza.



Mission

La Mission di Casa di Cura Villa Salus è fornire alla comunità servizi diagnostici e terapeutici di elevata qualità ed altamente specializzati, al fine di migliorare continuamente:

- l'efficacia, la qualità e la sicurezza delle cure;
- il rapporto umano fra utenti ed operatori sanitari;
- gli standard tecnologici, cercando di adeguarli ai parametri di riferimento nazionali ed internazionali;
- il comfort alberghiero;
- l'efficienza della gestione;
- lo sviluppo professionale dei dipendenti e dei collaboratori.

POLITICA DELLA QUALITA'

Per la messa in pratica della Mission, tutta l'organizzazione è impegnata a:

- garantire ai pazienti equità, imparzialità, continuità dell'assistenza, diritto di scelta e partecipazione;
- assicurare le migliori prestazioni di diagnosi e cura, in termini di appropriatezza, tempestività, efficacia, regolarità e continuità;
- migliorare il rapporto umano fra utenti ed operatori sanitari;
- garantire i migliori standard tecnologici, cercando di adeguarli alle più recenti acquisizioni scientifiche;
- predisporre e mantenere aggiornati a sostegno del miglioramento continuo i processi informatici;
- offrire la migliore ospitalità ed il miglior servizio alberghiero ai pazienti;
- migliorare l'efficienza della gestione.



LA REALIZZAZIONE DI UN SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO

La Direzione della Casa di Cura unitamente agli operatori tutti, al fine di ottenere i migliori risultati in relazione alle attività di ricovero, diagnosi, cura e assistenza, ha introdotto, applicato e mantenuto attivo il Sistema di Gestione della Qualità certificato con riferimento alle Norme di validità internazionali UNI EN ISO 9001.

La Certificazione di Qualità ha costituito e costituisce la garanzia della imparziale valutazione periodica (annuale) del raggiungimento degli standard/obiettivi che periodicamente sono fissati nell'ottica del miglioramento continuo.

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO - STANDARD/OBIETTIVI

Per uniformarsi al disposto del D.P.C.M. del 19 maggio 1995 (Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari"), coerentemente ai Principi fondamentali riportati in precedenza e a quanto indicato nella Politica della Qualità (Mission e Vision), di seguito sono indicati gli standard/obiettivi di quantità e di qualità del Servizio erogato dalla Villa Salus, divisi per area di pertinenza.

AREA DIRITTO ALL'INFORMAZIONE E FACILITAZIONE NELL'ACCESSO AI SERVIZI

- Identificabilità degli operatori
- Sistematica attenzione alle segnalazioni e reclami inoltrate dai pazienti

- Possibilità da parte del paziente e dei caregiver di ricevere informazioni adeguate sullo stato di salute, il decorso della malattia, le terapie in corso.

AREA EFFICIENZA E PERSONALIZZAZIONE/UMANIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA

- Contenere i tempi di permanenza in Ospedale
- Tempo di attesa per il ricovero
- Attenzione alle necessità del paziente (sensibilità e umanizzazione del servizio)
- Tutela della privacy e della riservatezza

AREA PRESTAZIONI ALBERGHIERE

- Pulizia degli ambienti
- Puntualità e qualità dei pasti

AREA QUALITÀ e SICUREZZA

- Presenza di un Sistema di Qualità Certificato
- Presenza di un Sistema di Gestione del rischio clinico

Standard/obiettivi dichiarati nella carta dei servizi Cruscotto degli indicatori



Nella SCHEDA-ALL.1 C.S. "STANDARD/OBIETTIVI DI QUALITÀ DICHIARATI NELLA CARTA DEI SERVIZI"

sono riportati gli indicatori e i valori attesi per ogni standard.

Verifica del rispetto degli standard/obiettivi

La Villa Salus garantisce la verifica dell'attuazione degli obiettivi/standard dichiarati attraverso il monitoraggio annuale dei risultati conseguiti riportato nella SCHEDA-All.2 C.S. "REPORT DEGLI STANDARD/OBIETTIVI DI QUALITÀ DICHIARATI NELLA CARTA DEI SERVIZI", pubblicati annualmente sul sito della Casa di cura.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI/UTENTI

Questionari di gradimento dei pazienti

Per migliorare l'organizzazione la Casa di Cura conta sul supporto dell'opinione dei pazienti, per questo è disponibile presso i reparti di degenza il "Questionario di gradimento dei pazienti".

Si chiede ai pazienti di esprimere la propria opinione rispondendo a semplici domande riguardanti le condizioni generali di degenza e dei servizi. Nel questionario è presente una sezione dove è possibile riportare dei commenti sugli aspetti positivi riscontrati e sugli aspetti che si consiglia di migliorare.

Il questionario può essere mantenuto anonimo, quindi depositato nelle apposite buche collocate in ogni reparto e non sarà letto dal personale di reparto; se si desidera, può essere firmato, mantenendo comunque il diritto di massima

riservatezza da parte nostra. Le indicazioni di cui sopra, risultano molto utili alla Direzione della Casa di cura per conoscere i problemi esistenti, e i possibili interventi per migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi che vengono offerti.

Verifica del grado di soddisfazione dei pazienti

Gli esiti dei risultati che attestano il grado di soddisfazione dei pazienti sono riportati annualmente sul sito della Casa di Cura.

TUTELA DEI DIRITTI

Gestione dei Reclami

Nel caso di mancato rispetto degli standard adottati o di qualsiasi disservizio che l'utente ritenga di aver subito, possono essere inoltrate alla Direzione segnalazioni o reclami con le seguenti modalità:

- Nota inviata per mail (info@villasalus.eu) o per posta ordinaria, o consegnata direttamente in accettazione.
- Compilando l'apposito modulo "Reclamo", distribuito insieme al questionario o disponibile presso l'accettazione o nei reparti della Casa di Cura.

Ogni reclamo ricevuto viene registrato ed esaminato, in modo da correggere in tempi brevi la criticità segnalata, e se il caso, implementando azioni di miglioramento dell'organizzazione.

A seconda delle circostanze, l'utente sarà informato sulle iniziative poste in essere.





Gestione delle urgenze

La Casa di cura ha implementato da tempo procedure per affrontare situazioni impreviste di urgenze cliniche che indicano quali sono le azioni specifiche da intraprendere in base alla gravità dell'urgenza (vedi ALL.4 C.S.).

Inoltre, nella Casa di cura sono presenti, in ogni piano, carrelli di emergenza pronti all'uso, dotati delle apparecchiature, presidi e farmaci richiesti dalla Normativa vigente.

Il personale sanitario conosce le modalità stabilite per la gestione delle urgenze, delle emergenze ed addestrato alle tecniche di rianimazione cardiopolmonare di urgenza (BLS).

Tariffario delle prestazioni

Il tariffario delle prestazioni erogate, aggiornato almeno annualmente e ogni qualvolta vengono cambiati gli importi e/o modificate le prestazioni, è riportato nell'ALL.4 – Tariffe delle prestazioni, si trova pubblicato sul Sito della Casa di cura.

Come raggiungerci



COME RAGGIUNGERCI

La Villa Salus è ubicata in una zona centrale, in prossimità dello svincolo "Bocchetta" della tangenziale. E' raggiungibile dalla stazione centrale con gli autobus n. 17 e 50.

Per chi proviene in macchina dal centro o dagli imbarcaderi dei traghetti, occorre raggiungere il Viale Bocchetta e percorrerlo in direzione autostrada fino al Largo Fontana Arena, da dove, imboccando la Via Borzi, si giunge sul Viale Regina Margherita, esattamente di fronte all'ingresso della Villa Salus.

Per chi proviene dalla tangenziale, occorre uscire allo svincolo Messina Bocchetta, percorrendo il Viale Bocchetta in direzione mare. All'altezza di Largo Gagini è possibile invertire il senso di marcia e riprendere il Viale in salita seguendo le indicazioni precedenti.