VILLA DEI GERANI

DA SEMPRE, IL PAZIENTE AL CENTRO.

CARTA DEI SERVIZI

rev. 30 agg. al 12/07/2023

Casa di Cura Villa dei gerani Dr. A. Ricevuto S.r.l.
Via A. Manzoni n. 83 – Frazione Casa Santa - 91016 Erice (TP)
N. iscriz. reg. Imprese TP e C.F. 80000970816 - P.IVA 00253750814 – Cap. soc. € 102.264,00 int. Vers.
tel. 0923.557311 – fax 0923.554366 - E-mail: info@villadeigerani.tp.it - PEC: villadeigeranitp@pec.it
www.villadeigerani.tp.it - Accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale DDG 547 15/06/2021

Gentile Ospite,

Siamo lieti di presentarLe la nostra Carta dei Servizi Sanitari, che è molto più di un opuscolo di informazioni sulla struttura e i servizi della Casa di Cura Villa dei Gerani "Dr. A. *Ricevuto".*

Con questo documento ci impegniamo a tutelare i Suoi diritti, a tener fede ai nostri impegni e standard di qualità, a migliorare, con il suo contributo, tutti i servizi offerti.

La Carta dei Servizi della Casa di Cura vuole offrire garanzia di efficienza e trasparenza ed essere occasione di incontro, confronto e verifica di tutte le aspettative.

Per qualunque necessità troverà disponibile il personale di servizio, che potrà facilmente identificare dal cartellino di riconoscimento.

La invitiamo, quindi, a volerci segnalare eventuali disservizi e a fornirci i Suoi consigli per migliorare.

Nell'augurarLe una pronta soluzione del problema che l'ha portata qui da noi, Le giunga il più cordiale benvenuto.

La Direzione e gli Operatori

La Carta dei Servizi, curata dalla Direzione della Casa di Cura, sulla base del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri (19-5-1995), rappresenta un importante impegno che la Casa di Cura Villa Dei Gerani Dott. A. Ricevuto s.r.l. assume nei confronti dei cittadini.

La Casa di Cura si scusa con i cittadini dei possibili disagi derivanti da eventuali modifiche che saranno comunque pubblicate nelle periodiche edizioni della Carta dei Servizi.

Redazione Dott. Giovanni Spanò, Responsabile Sistema di Gestione per la Qualità, **Verifica**: Prof. Corrado Tiberio, Direttore Sanitario; **Adozione**: Dott. Giuseppe Andrea Giacomelli, Amministratore Unico

Il presente documento è proprietà della *Casa di Cura Villa dei Gerani" Dott. A. Ricevuto" S.*r.l. e non può essere riprodotto senza autorizzazione scritta da parte della stessa

sommario

sezione A: presentazione della casa di cura e principi fondamentali 3
A.1 Al servizio del paziente 3
A.2 Fini istituzionali 3
A.3 Principi Fondamentali 4
sezione B: la struttura e i servizi forniti 5
B.1 La Struttura 5
B.2 Prestazioni Fornite e Modalità di Accesso 6
B.3 Istruzioni per il Ricovero 8
B.4 Reparti e Servizi 8
B.5 Servizi Accessori e Comfort 16
B.6 Modalità di Accoglienza - Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) 17
sezione C: standard di qualità, impegni e programmi 18
C.1 Strumenti di Verifica per il Rispetto degli Standard di Qualità 20
C.2 Impegni e Programmi sulla Qualità del Servizio 20
C.3 Diritti del Malato e norme di comportamento per i degenti 20
sezione D: meccanismi di tutela e di verifica 23
D.1 Reclami 23
D.2 Verifica degli Impegni e Adeguamento Organizzativo 23
D.3 La Certificazione di Qualità. 24
D.4 Comitati Aziendali 24
D.5 Tutela della Privacy 25

sezione A: presentazione della casa di cura e principi fondamentali

A.1 Al servizio del paziente

La Casa di Cura Villa dei Gerani “Dott. A. Ricevuto” è un istituto di cura privato ad indirizzo polispecialistico medico-chirurgico-riabilitativo che opera in regime di accreditamento con il Sistema Sanitario Nazionale per n. 89 posti letto nelle seguenti specialità:

- Raggruppamento Chirurgico
  - Chirurgia Generale
  - Ortopedia e Traumatologia
  - Urologia
  - Oculistica e oftalmologia in Day Surgery Polispecialistico
  - Ginecologia in Day Surgery Polispecialistico
- Raggruppamento Medico
  - Oncologia Medica
  - Riabilitazione

La Casa di Cura è stata fondata nel 1949 e da allora ad oggi le migliorie della struttura e delle attrezzature sono state continue e rivolte a soddisfare le esigenze che lo sviluppo ed il progresso dell’arte medica da un lato e le crescenti esigenze normative per la sicurezza dall’altro sono andati via via richiedendo.

La filosofia della Casa di Cura si basa su un modello che privilegia nell’organizzazione ospedaliera il rapporto umano con il paziente, sottolineando la centralità del malato e la sua dignità come persona. Dalla distribuzione degli ampi spazi interni all’organizzazione, dalla gestione al rapporto tra medico e paziente, questo modello viene applicato giorno per giorno in modo coerente per coniugare l’efficacia clinica con l’efficienza gestionale.

A.2 Fini istituzionali

Scopo istituzionale della Casa di Cura è quello di erogare servizi e prestazioni di diagnosi e cura in regime di ricovero ordinario, Day Hospital/Day surgery e Day Service e prestazioni Ambulatoriali.

L’impegno della Casa di Cura è finalizzato a:

- ricercare ed attuare il massimo della sicurezza e dell’efficienza nell’esercizio della medicina e della chirurgia, nell’esecuzione delle procedure diagnostiche e terapeutiche e nell’assistenza dei pazienti;
- garantire il più alto livello possibile di Qualità nell’effettuazione delle cure, tenendo conto dello stato di malattia del paziente, offrendo una sistemazione confortevole ed assicurando una situazione relazionale quanto più prossima alle esigenze di umanizzazione e personalizzazione della pratica medica

- facilitare l'accesso ai propri servizi da parte di tutti i cittadini, semplificando le procedure e riducendo al minimo i tempi di attesa
- assicurare la disponibilità di tutti i mezzi giudicati necessari per la diagnosi e la terapia da parte dell'equipe medica.

A.3 Principi Fondamentali

La Direzione e tutto il personale della Casa di Cura, oltre ad impegnarsi per fornire le migliori cure in un clima di umanizzazione orientato alla soddisfazione dei pazienti, assicurano ai loro Utenti di poter garantire sempre un trattamento basato sui seguenti principi:

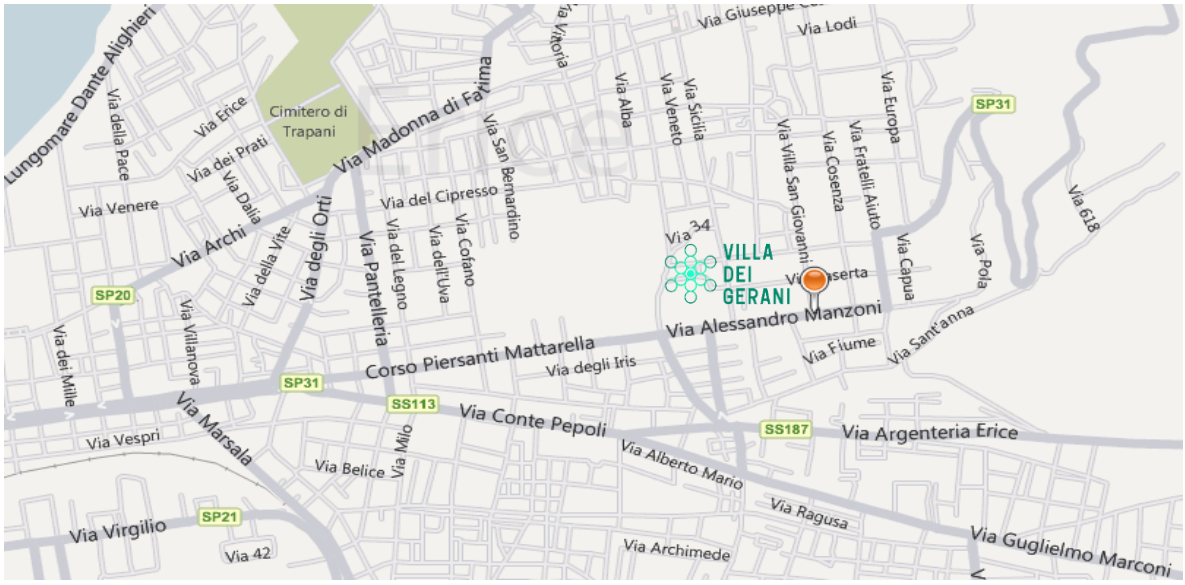
- **rispetto della persona:** Il rispetto della persona si concretizza nel realizzare un ambiente il più possibile confortevole, ospitale e familiare, valorizzando le relazioni interpersonali, nell'attenzione alle abitudini dei pazienti, alla privacy, nel tentativo di ridurre al minimo i tempi di attesa e le formalità.
- **eguaglianza:** Ogni paziente ha il diritto di accesso alle cure mediche più appropriate senza discriminazioni di sesso, razza, religione, nazionalità, opinioni politiche e condizione sociale. La Casa di Cura Villa dei Gerani garantisce la parità di trattamento nel servizio prestato
- **imparzialità:** i comportamenti verso i pazienti sono improntati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **continuità:** la Casa di Cura assicura la continuità e la regolarità delle cure e dei servizi per tutti i giorni e le notti dell'anno.
- **diritto di scelta**: l'assistito ha il diritto di scegliere liberamente, al di fuori di ogni costrizione materiale e morale, di fruire delle prestazioni offerte dalla Casa di Cura, nei limiti dei requisiti strutturali, tecnologici e di competenza tecnico professionale offerti e di esprimere liberamente il proprio consenso ai trattamenti ritenuti necessari nel suo caso, dopo una completa ed esauriente informazione.
- **partecipazione:** l'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso della nostra Casa di Cura. L'Utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La Casa di Cura dà riscontro all'assistito circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate ed acquisisce, inoltre, periodicamente, la valutazione dell'Utente circa la qualità del servizio reso mediante un sistema di raccolta di questionari.
- **efficienza, efficacia, concretezza**: Il servizio offerto dalla Casa di Cura è erogato in modo da garantire efficienza, efficacia, concretezza. Ciò significa che l'organizzazione della Casa di Cura, in tutte le sue funzioni operative, persegue la capacità di raggiungere gli obiettivi che si propone con la massima attenzione alla corretta allocazione delle risorse al fine di ottenere la maggiore funzionalità possibile in relazione alle esigenze degli utenti e garantire una reale efficacia delle prestazioni rese.

Garante di tali principi è la Direzione Sanitaria, a cui il Paziente potrà fare riferimento per la sua tutela, salvaguardia e rispetto.

sezione B: la struttura e i servizi forniti

B.1 La Struttura

La Casa di Cura si trova nel Comune di Erice (TP), frazione Casa Santa, zona residenziale particolarmente tranquilla ed è facilmente raggiungibile sia dal centro della città di Trapani, sia dalle periferie anche con mezzi pubblici.



L'edificio è costituito da un ampio fabbricato a forma di "L" che si sviluppa su quattro piani fuori terra più un attico. È arretrata rispetto alla strada ed è circondata all'esterno da filari di piante d'alto fusto (pinus pinea e ficus beniamina), mentre si affaccia all'interno su un ampio cortile-giardino.

Oltre all'edificio principale nel corso del 2019 sono stati accorpati due padiglioni (denominati Giglio e Gelsomino) collegati all'edificio principale.

localizzazione interna dei reparti e dei servizi

Piano terra - Seminterrato	Ambulatorio di Radiologia e Diagnostica per immagini (Radiologia Tradizionale, TAC, Risonanza Magnetica Artoscan, Ecografia, Mammografia)		
	Ambulatori	Depositi Farmaci e Materiale	Spogliatoi personale
	Cucine	Servizio Mortuario	Sala Gessi
Piano Rialzato	URP – Ufficio Ricoveri-Accettazione	Degenze con camere comfort	Ambulatori
		Direzione Sanitaria	
1° Piano	Degenze Oncologia Medica	Blocco Operatorio	UFA - Locale per la manipolazione di farmaci antiblastici
	Degenze Ortopedia e Traumatologia	Degenze Urologia	
	Degenze Chirurgia	Locale visite e Medicazione	
2° Piano	Degenze Riabilitazione	Riabilitazione – Palestra e box	DH Oncologico
	Stanza Psicologo e Assistente Sociale	Medico di Guardia	Cappella
		Locale visite e Medicazione	
Pad. Giglio	Archivi	Laboratorio Analisi cliniche	Ambulatori

Pad.Gelsomino	Ambulatori	Direzione Amministrativa Uffici Amministrativi - Contabili	Ufficio Qualità - Statistica Ufficio Tecnico

Blocco Operatorio

La Villa dei Gerani è dotata di **tre sale operatorie** che garantiscono il rispetto dei requisiti tecnico-organizzativi specifici.

Degenze

Le degenze sono distribuite su tre piani e suddivise in camere a due o tre letti, tutte dotate di servizio igienico autonomo. Al piano sopraelevato sono disponibili camere comfort ad un letto con possibilità di soggiorno per l'accompagnatore, dotate di telefono, frigo, televisione, aria condizionata e servizio privato.

Sala Gessi

per l'allestimento degli apparecchi gessati dotata delle attrezzature e dei requisiti previsti dalla normativa sull'accreditamento istituzionale.

Laboratorio di Analisi Cliniche

provvede all'esecuzione degli esami di routine sui pazienti ricoverati garantendo anche un servizio di reperibilità e di emergenza in caso di necessità. Partecipa al programma regionale di Verifica Esterna della Qualità CRQ Sicilia. Per esami di particolare tipo e/o di non frequente necessità, sono stati presi accordi con Laboratori esterni accreditati con i SSR che ne consentono in ogni modo l'effettuazione in tempi tecnici. Il Laboratorio Analisi è ubicato al primo piano del Padiglione Giglio ed è collegato con l'edificio principale con un impianto di posta pneumatica per l'invio dei campioni biologici dalle degenze.

B.2 Prestazioni Fornite e Modalità di Accesso

La Casa di Cura eroga in regime di ricovero le prestazioni ed i servizi di diagnosi e cura nelle branche autorizzate:

- Raggruppamento Chirurgico
  - Chirurgia Generale
  - Ortopedia e Traumatologia
  - Urologia
  - Oculistica e oftalmologia in Day Surgery Polispecialistico
  - Ginecologia in Day Surgery Polispecialistico
- Raggruppamento Medico
  - Oncologia Medica
  - Riabilitazione

Le prestazioni in regime di ricovero convenzionato comprendono le visite mediche, gli interventi chirurgici, i presidi farmaceutici, l'assistenza medica ed infermieristica, gli esami clinici e di laboratorio, ed ogni altra procedura diagnostica, terapeutica e riabilitativa (nulla escluso), necessaria per risolvere i problemi di salute del paziente degente e compatibili con il livello di dotazioni umane e tecnologiche della struttura.

Gli stessi servizi e prestazioni possono essere erogati in regime non convenzionato a ricorrenti privati o assistiti da soggetti diversi dal Servizio Sanitario Nazionale (Società Assicurative).

B.2.1 Il Ricovero

Il ricovero può essere:

» a carico del servizio sanitario nazionale

» privato.

Il Ricovero a carico del servizio sanitario nazionale avviene, su proposta del medico curante, in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale sulla base di liste di attesa gestite seguendo l'ordine cronologico ed i criteri clinici; l'accettazione di un ricovero avviene di norma nelle ore del mattino, contestualmente l'utente viene informato sul trattamento dei dati personali, secondo la normativa vigente, e sottoscrive la documentazione prevista.

È possibile effettuare il ricovero in forma privata a pagamento sulla base delle tariffe applicate dalla Struttura e disponibili per la consultazione presso l'ufficio accettazione-URP.

B.2.2 Definizione della tipologia di ricovero

La Casa di Cura eroga prestazioni e servizi sanitari secondo le seguenti modalità:

Ricoveri ordinari

Il ricovero ordinario si attua per patologie urgenti o non urgenti su proposta di ricovero redatta dal medico di medicina generale. La proposta deve essere presentata al medico del reparto che, valutata la reale necessità e la disponibilità di posti letto, dispone o programma il ricovero.

Ricovero ordinario a ciclo diurno (DH - Day Hospital; DS- Day Surgery)

È stato autorizzato dal 2003 ed è stato attivato per 14 posti letto.

Le attività Day Hospital e di Day Surgery consistono in un ricovero o in un ciclo di ricoveri programmati, ciascuno di durata inferiore alla giornata. Nel corso di questa breve degenza vengono effettuate prestazioni multiprofessionali e plurispecialistiche, la cui natura e complessità di esecuzione richiedono un regime di assistenza medica ed infermieristica non attuabile in ambito ambulatoriale. Il ricovero in regime di Day Hospital prevede l'effettuazione di prestazioni terapeutiche e in minima parte diagnostiche, quello in regime di Day Surgery è finalizzato a prestazioni di tipo chirurgico.

Nel caso di un ciclo di ricoveri, il medico di reparto, al termine di ogni prestazione, provvederà ad effettuare la prenotazione per l'accesso successivo.

Day Service ambulatoriale Ospedaliero (D.S.A.O.)

Il ricovero in DSAO è effettuato per quelle prestazioni, individuate con decreto dall'Assessorato Regionale alla Sanità, che non richiedono osservazione prolungata del paziente. Il DSAO è soggetto a pagamento del ticket da parte dell'utente. Se esente, il paziente al momento del ricovero deve presentare opportuna documentazione.

Esecuzione di interventi e prestazioni ambulatoriali

Alcune tipologie di interventi possono essere eseguite ambulatorialmente.

La Casa di Cura è autorizzata all'esercizio dell'attività ambulatoriale in accreditamento con il SSR nelle branche presenti in struttura, in riferimento alla presa in carico ed alla continuità assistenziale relativa all'episodio di malattia che ha determinato il ricovero.

B.2.3 Ricovero *d'urgenza o d'emergenza*

Non è previsto un servizio di Pronto Soccorso.

Gli eventuali ricoveri urgenti vengono effettuati nel caso in cui venga accertata dal Sanitario di Guardia la necessità dell'immediato ricovero: l'autorizzazione al ricovero viene richiesta direttamente dalla Casa di Cura all'ASP di competenza.

Nel caso in cui la natura dell'urgenza sia tale da richiedere provvedimenti che la struttura non è in grado di fornire, il medico di guardia provvederà, per quanto nelle sue capacità e possibilità, a fornire un'assistenza immediata ed a provvedere poi al trasferimento del paziente in luogo di cura più idoneo avendo cura di farlo accompagnare dal medico iscritto nei turni di reperibilità appositamente predisposti.

Il livello organizzativo della Casa di Cura non consente un'attività di Pronto Soccorso che pertanto esula dai compiti istituzionali della struttura. Così come, compatibilmente con il principio dell'obbligo all'assistenza, non le competono ricoveri di urgenza che implichino la necessità di un servizio continuativo e permanente 24 ore su 24 dei Servizi di Radiologia e di Laboratorio di Analisi, che nella Casa di Cura sono garantiti solo per le emergenze che possano presentarsi in pazienti ricoverati in condizioni e per interventi di elezione.

B.2.4 Altre Prestazioni Ambulatoriali

L'attività ambulatoriale medica e chirurgica erogata al di fuori del regime di convenzione è limitata alle visite specialistiche, rientra nell'attività libero professionale di ciascun medico ed è regolata dai rapporti diretti tra medico e ricorrente.

B.3 Istruzioni per il Ricovero

Per tutte le prestazioni erogate in regime di ricovero ospedaliero è necessario essere in possesso di:

• **Tessera Sanitaria • Documento d'identità in corso di validità** • Richiesta del medico curante o del medico di Pronto Soccorso-Medicina d'Urgenza • allegato E

È molto importante ed utile portare tutti i referti di esami ed accertamenti diagnostici già eseguiti ed eventuali copie di cartelle cliniche di ricoveri precedenti e riferire sulle terapie seguite e diete osservate.

Cosa portare

È necessario portare con sé: • asciugamani • pigiami • spazzolino da denti • pantofole • sapone, deodorante • biancheria intima • vestaglia • posate, bicchiere o tazza.

Nei giorni successivi al ricovero è possibile farsi portare da casa quanto necessario.

È comunque opportuno, una volta ricoverati, contattare la Caposala o l'infermiera di reparto per verificare eventuali necessità legate alla specifica tipologia di ricovero.

Cosa non portare

• Cibo e Bevande alcoliche: poiché possono interferire con le cure.

• Denaro e oggetti preziosi. In un luogo frequentato come la Casa di Cura, il furto o lo smarrimento di denaro, gioielli o altri valori sono sempre possibili: la Direzione non si assume responsabilità per questi inconvenienti.

B.4 Reparti e Servizi

B.4.1.1 UNITÀ OPERATIVA DI CHIRURGIA GENERALE

Responsabile	Dott. Guido Ricevuto, Specialista in Chirurgia Generale ed in Chirurgia Vascolare

Medici dell'unità Funzionale	Dott.ssa Rinaudo, Specialista in Chirurgia Generale
Email	chirurgia@villadeigerani.tp.it

L'equipe chirurgica gestisce l'Unità Funzionale dal 2000, avendo eseguito oltre 500 interventi all'anno nelle tipologie di attività sotto specificate. L'attività chirurgica si esegue privilegiando, ove possibile, gli accessi giornalieri per le prestazioni diagnostiche od operative minori che lo consentono.

Le attività chirurgiche prestate riguardano i seguenti settori:

» Chirurgia dell'Apparato Digerente: stomaco, colon, retto, colecisti e vie biliari, per il trattamento di patologie benigne o maligne;

» Chirurgia delle ernie

» Chirurgia dei laparoceli

» Chirurgia proctologica: per il trattamento di emorroidi, ragadi, fistole ed ascessi perianali;

» Chirurgia della tiroide; per il trattamento di patologie benigne o maligne

» Chirurgia della mammella: per il trattamento conservativo o radicale delle neoplasie mammarie o delle lesioni benigne di interesse chirurgico;

» Miscellanea: Chirurgia del retroperitoneo, del rene, delle lesioni complesse del piccolo bacino anche di pertinenza dell'apparato genitale.

Collaborano, inoltre, come professionisti esterni i seguenti medici:

- Dr. Claudio Missaglia, Proctologo, specialista in Chirurgia Generale,
- Dott. Giovanni Tomasello, professore associato di chirurgia generale presso la scuola di medicina e chirurgia dell'università degli studi di Palermo, specialista in chirurgia toracica, specialista in chirurgia d'urgenza e pronto soccorso con competenze professionali in endoscopia del canale alimentare diagnostica ed operativa.

B.4.1.2 UNITÀ OPERATIVA DI ONCOLOGIA MEDICA

Responsabile	Dott.ssa Lidia Terruso (specialista in Oncologia Medica)
Medici dell'unità Funzionale	Dott. Andrea Galanti (specialista in Oncologia Medica) Dott.ssa Maria Antonella Cannella (specialista in Oncologia Medica)
Farmacista	Dott.ssa Caterina Genovese
Email	oncologia@villadeigerani.tp.it

L'Unità Operativa di Oncologia è parte della Rete Oncologica Siciliana (Re.O.S.) ed effettua prestazioni e servizi di diagnosi e cura in regime di Ricovero Ordinario, Day-Hospital e D.S.A.O. per pazienti che presentano patologie neoplastiche. Il reparto risponde alle indicazioni del Piano Sanitario Regionale che individua in questa branca l'esigenza di un maggiore sviluppo nel territorio, e consente di offrire al bacino di utenza della provincia di Trapani un importante punto di riferimento oncologico, con una consistente casistica. La Casa di Cura è inserita tra i Centri prescrittori di cui all'Allegato 3 del D.A. 804/11 e ss. m. i. con D.A. n. 821/2014 del 21.05.2014 ed è abilitata alla prescrizione e somministrazione di medicinali immunoterapici innovativi oncologici.

Le principali patologie trattate sono:

- Carcinoma della mammella
- Carcinoma polmonare
- Carcinoma del Pancreas e delle vie biliari
- Carcinoma della prostata
- Carcinoma renale
- Carcinoma dell'ovaio
- Epatocarcinoma
- Carcinoma dell'utero e della Cervice uterina
- Carcinoma del colon
- Carcinoma del retto
- Carcinoma di testa e collo
- Carcinoma vescicale

B.4.1.3 UNITÀ OPERATIVA DI ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA

Responsabile	Dott. Vito Rodriquenz (specialista in Ortopedia e Traumatologia)
Medici dell'unità Funzionale	Dott. Andrea Ricevuto (specialista in Ortopedia e Traumatologia) Dott.ssa Francesca Margagliotti (Medicina Interna) Dott.ssa Ida Cirincione (Medicina Interna)
Email	ortopedia@villadeigerani.tp.it

L'organizzazione del reparto permette il trattamento di patologie osteo – articolari sia degenerative (artrosi dell'anca, del ginocchio, sindrome del tunnel carpale, etc…) che traumatiche (fratture, distorsioni, lussazioni).

- Anca
  - Patologia degenerativa dell'anca
  - Fratture dell'anca e loro trattamento
- Ginocchio
  - Patologia degenerativa del ginocchio
  - Lesioni meniscali e legamentose
- Mano
  - Sindrome del tunnel carpale
  - Dito a scatto
- Piede
  - Alluce valgo
  - Patologia delle dita esterne
- Traumatologia
  - Fratture dell'arto superiore
  - Fratture dell'arto inferiore

» TERAPIA DEL DOLORE
- Discectomia laser percutanea per trattamento ernia del disco cervicale, lombare.
- Peridurolisi per il trattamento della radicolopatia sciatalgia, cervicobrachialgia, pazienti già operati.
- Vertebroplastica per il trattamento di crollo/collasso/frattura vertebrale.

Collaborano, inoltre, come professionisti esterni i seguenti medici:
- Dr. Giuseppe Lombardo (specialista in Ortopedia e Traumatologia)
- Dr. Antonino Bombara, specialista in Ortopedia e Traumatologia
- Dr. Giuseppe Santangelo, specialista in Ortopedia e in Chirurgia della mano
- Dr. Francesco Giacco, specialista in Ortopedia e Traumatologia
- Dott. Nicola Del Bianco, specialista in ortopedia e traumatologia e nel trattamento dell'alluce valgo, metatarsalgia, dita a martello, spina calcaneare.
- Dott. Emanuele Sbacchi, anestesista rianimatore, specialista in terapia del dolore e interventistica percutanea vertebrale mininvasiva.
- Dott. Baldo Arcuri, specialista in ortopedia e traumatologia.

B.4.1.4 UNITÀ OPERATIVA DI RIABILITAZIONE

Responsabile	Dott.ssa Nathalie Sala (Fisiatra - specialista in Medicina fisica e Riabilitativa)
Medici dell'unità Funzionale	Dott.ssa Francesca Margagliotti, Medico Chirurgo Dott.ssa Ida Cirincione, Medico Chirurgo

Il reparto accoglie pazienti con menomazioni e disabilità secondarie a patologia di origine traumatica o degenerativa a carico della componente scheletrica sottoposti ad interventi chirurgici; Tali pazienti, provenienti da Reparti per acuti o segnalati dai Medici di Medicina Generale, necessitano di un progetto/programma riabilitativo intensivo finalizzato al recupero dell'autonomia nelle attività della vita quotidiana.

All'interno dell'Unità Operativa vengono trattati, prevalentemente in regime di ricovero Ordinario ma anche in regime di Day Hospital, pazienti chirurgici operati per patologie traumatiche dell'apparato muscolo scheletrico degli arti superiori ed inferiori o per patologie cronico-degenerative su base artrosica. In aggiunta alle normali attrezzature in possesso della Casa di Cura per il routinario utilizzo nella sua attività giornaliera, sono a disposizione per la specifica attività di riabilitazione, personale laureato in fisioterapia ed una palestra attrezzata per lo svolgimento del trattamento riabilitativo.

Fanno parte attiva dell'Equipe Riabilitativa lo Psicologo e l'Assistente Sociale il cui ruolo è volto a promuovere il benessere psico-sociale dei pazienti afferenti l'Unità Operativa. L'Unità Operativa assicura la dimissione protetta del paziente sia al domicilio che in altra struttura tramite l'attivazione da parte dell'Assistente Sociale dell'ADI o del trasferimento in RSA.

B.4.1.5 UNITÀ OPERATIVA DI UROLOGIA

Medici dell'unità Funzionale	Dott. Giuseppe Ocello, Specialista in Urologia Dott. Giuseppe Giacomelli, specialista in ostetricia e ginecologia

L'organizzazione del reparto permette il trattamento delle patologie a carico dell'apparato genito-urinario, cioè: reni, ureteri, vescica, prostata, ed organi genitali maschili esterni.

L'Unità funzionale di Urologia è specializzata:

» **Diagnostica Urologica:**
- Ecografia renale – vescicale – testicolare e prostatica con sonda ecografica trans-rettale
- Cistoscopia con cistoscopio rigido e flessibile
- Agobiopsia prostatica eco -guidata con sonda trans rettale
- Uroflussometria
- TAC apparato urinario
- Ecocolor Doppler Penieno

» **Trattamento delle patologie urologiche benigne:**
- Prostata (ipertrofia prostatica benigna) TURP bipolare in soluzione salina - TURVA P (vapo-resezione bipolare)
- Uretra (stenosi dell'uretra) Uretrotomia interna endoscopica
- Calcolosi vescicale Litotrissia balistica ed ultrasonica con LITHOCLAST 2

- Calcolosi ureterale Ureteroscopia flessibile con sistema laser per litotrissia

» **Trattamento delle patologie oncologiche:**

- Carcinoma prostatico
- Neoplasie vescicali TURNV di neoplasia vescicale
- Tumori dell'uretere Trattamento laser con ureteroscopio flessibile
- Tumori del testicolo Orchiectomia radicale con eventuale linfoadenectomia retro peritoneale

» **Andrologia:**

- Varicocele
- Infertilità maschile

B.4.1.6 GINECOLOGIA (ricoveri in DS Polispecialistico)

Equipe medica	Dott.ssa Ida Cirincione Dott. Giuseppe Giacomelli, specialista in Ostetricia e Ginecologia

Si effettua:

» Diagnostica strumentale ginecologica (laparoscopia, isterosalpingografia, isteroscopia, ecografia ginecologica, esami di laboratorio pertinenti)

» Interventi chirurgici laparotomici e vaginali di pertinenza ginecologica

» Screening (Pap test) delle neoplasie del collo uterino

» Ambulatorio pre e post - operatorio

» Chirurgia ginecologica laparoscopica

B.4.1.7 OCULISTICA e OFTALMOLOGIA (ricoveri in DS Polispecialistico)

Responsabile	Dr. Fabio Bocchetta, specialista in Oftalmologia

Si effettuano interventi di Chirurgia della cataratta.

L'intervento di Chirurgia della cataratta è indirizzato a Pazienti affetti da cataratta, da glaucoma e da patologie corneali.

Modalità di prenotazione: Gli appuntamenti per gli interventi vengono fissati presso l'URP della casa di cura al numero 0923557311 (è necessaria la richiesta del medico curante).

La chirurgia della cataratta viene eseguita in regime di Day Service ambulatoriale Ospedaliero (DSAO) con ingresso e dimissione nella stessa giornata dell'intervento. Essa è preceduta da tutta una serie di esami atti a valutare lo stato di salute generale e locale del Paziente, compresa una visita anestesiologica pre-operatoria. In prima giornata post operatoria viene eseguito un controllo, seguito da un'ulteriore visita entro circa 10 - 15 giorni.

B.4.1.8 SERVIZI

I reparti sono affiancati nella loro attività di diagnosi e cura dai seguenti servizi, non convenzionati con il SSN:

- Servizio di **ANESTESIA E RIANIMAZIONE,** Resp. le dott. France*sco D'Aleo*, Specialista in Anestesia e Rianimazione - Terapia Iperbarica; dott.ssa Maria Baiamonte specialista in Anestesia e Rianimazione, Dott. Francesco Ferla, specialista in anestesia e rianimazione; Dott. Marco Sinagra, specialista in anestesia e rianimazione.

  Il servizio di Anestesia si occupa della gestione anestesiologica di tutti i pazienti che afferiscono al blocco operatorio per interventi chirurgici sia in regime di ricovero ordinario che in Day surgery.

  Il tipo di anestesia (generale, locoregionale: centrale e periferica) viene definito previo accordo tra il paziente e l'anestesista a seconda del tipo di intervento chirurgico, e delle condizioni cliniche del paziente. Il paziente manifesta il proprio consenso sottoscrivendo un modulo in cui viene indicato il tipo di intervento e il tipo di anestesia che deve essere eseguita ed una scheda informativa.

  Il medico illustra e si impegna a fare comprendere al paziente il motivo, gli effetti e le possibili alternative all'intervento poi sottoscrive il modulo.

  Gli anestesisti eseguono le visite anestesiologiche in degenza, seguono il decorso e la terapia del dolore postoperatorio.

- Servizio di **CARDIOLOGIA**, consulenza: dott. Calogero Puntrello, Specialista in Cardiologia; dott. Nicola Valenti, Specialista in Cardiologia, dott. Gaspare Milana, Specialista in Cardiologia

  Provvede alle visite cardiologiche ai pazienti ricoverati, agli esami elettrocardiografici, agli esami ecocardiografici ed in particolare alla determinazione della frazione di eiezione del ventricolo sinistro, dato di fondamentale importanza per il monitoraggio dell'efficienza miocardica in corso di trattamenti con farmaci antiblastici cardiotossici. Il Servizio presta altresì il suo impegno nei casi di emergenza cardiologica che possano presentarsi in pazienti degenti per altri motivi.

- Servizio di **RADIOLOGIA e DIAGNOSTICA PER IMMAGINI, RADIODIAGNOSTICA INTRAOPERATORIA,** Resp.le Dott.ssa Arianna Quintavalle, specialista in radiologia diagnostica, dott. Dario Picone, Specialista in Radiologia Diagnostica; Dott.ssa Elisabetta Butera, Specialista in Radiologia Diagnostica; dott. Raffaello Sutera, consulente Specialista in Radiologia Diagnostica.

  Esegue indagini diagnostiche anche in contrastografia per pazienti ricoverati e ambulatoriali. Si occupa anche di trattamenti e interventi mini-invasivi, che costituiscono la parte terapeutica, detta radiologia interventistica. L'attività è completamente digitalizzata.

  Telefono diretto per prenotazioni, informazioni e ritiro referti: 0923557343

  EMAIL: radiologia@villadeigerani.tp.it

  Svolge i seguenti esami per i pazienti ricoverati:

  - TAC.
  - Risonanza magnetica Artoscan.
  - Ecografia con ecocolordoppler.

- Radiologia tradizionale con e senza mezzi di contrasto.
- Mammografie.
- Radiologia intraoperatoria.
- Radiologia Interventistica.
- Defecografia

Dispone di

- Un apparecchio radiologico telecomandato digitalizzato.
- Una TAC.
- Un mammografo digitale con tomosintesi.
- Un apparecchio radiologico portatile.
- Due amplificatori di brillanza per l'uso di sala operatoria.
- Tre apparecchi per ecografia, di cui uno ecocolordoppler, con ampia dotazione di sonde per i diversi usi.
- Una risonanza magnetica Artoscan.

Collabora con il Servizio di Radiologia e con le varie U.O. della Casa di Cura il Dott Franco Valenza, radiologo interventista.

La Radiologia interventistica è un'innovazione della moderna medicina che tratta diverse patologie in maniera mini-invasiva. Vengono eseguite procedure in tecnica eco-guidata, TC-guidata e in scopia-RX. Le attività di Radiologia interventistica vengono svolte in collaborazione con le Unità Operative della Casa di cura di Oncologia, Chirurgia Generale, Ortopedia e Urologia.

Di seguito una lista di alcune procedure mini-invasive che è possibile eseguire:

- Vertebroplastica per il trattamento di fratture/crolli vertebrali da trauma, da osteoporosi e da patologie metastatiche.
- Stabilizzazione vertebrale per il trattamento di fratture/crolli vertebrali da trauma, da osteoporosi e da patologie metastatiche.
- Scleroembolizzazione per il trattamento del varicocele maschile.
- Termoablazione TC-guidata per il trattamento di patologie oncologiche.
- Ago-biopsie eco/TC-guidate.

» **LABORATORIO ANALISI CLINICHE,** Resp.le dott.ssa Maria Rosa Gerardi, Biologa; dott. Massimo Cardillo, consulente Biologo

Attrezzato per l'esecuzione dei normali esami di routine per i pazienti ricoverati. Presta altresì servizio di reperibilità dell'Analista per eventuali esami che si rendessero necessari in casi di emergenza che possano presentarsi in pazienti ricoverati. Per gli esami più sofisticati e di meno frequente necessità, è in atto una convenzione con altro Laboratorio di Analisi esterno alla Casa di Cura, in grado di fornire i referti nello stretto tempo tecnico necessario. La qualità dei risultati forniti dal laboratorio è verificata mediante procedure quotidiane di controllo interno e la partecipazione al programma VEQ di Verifica Esterna della qualità del CRQ Regione Sicilia.

» Servizio di **GUARDIA MEDICA**, affidato, come da disposizioni codificate nell'A.C.N. AIOP/ANAAO/ASSOMED 1997, ad un'Associazione tra Medici che garantisce la copertura

di guardia medica 24 ore su 24 e per tutte le giornate dell'anno con la presenza in Casa di Cura di un Medico di Guardia e la reperibilità di un secondo Medico per eventuali necessità di emergenza e per l'accompagnamento di eventuali pazienti che necessitino, per vari motivi, di trasferimento in altro luogo di cura.

- **LABORATORIO DI ISTOLOGIA E CITOLOGIA,** convenzione con la Casa di Cura La Maddalena di Palermo. È attiva una convenzione per l'effettuazione di Esami Autoptici con l'Azienda Ospedaliera Universitaria "Paolo Giaccone" di Palermo.
- Servizio **MORTUARIO,** Dispone di camera mortuaria completa secondo i requisiti di legge vigenti.
- Servizio di **ASSISTENZA RELIGIOSA**, che assicura la Santa Messa all'interno della Casa di Cura settimanalmente presso la cappella del secondo piano.

B.5 Servizi Accessori e Comfort

Le Camere

La Casa di Cura dispone di moderni reparti di degenza; le camere sono 35, di cui 11 camere di prima classe.

Le camere sono luminose, confortevoli, tutte con bagno interno, dotate di TV ed aria condizionata. I posti letto sono inoltre dotati di dispositivo di chiamata. Le camere singole di prima classe inoltre dotate di telefono abilitato alle chiamate in uscita, frigorifero e possibilità di pernottamento per un accompagnatore.

Orario delle visite

Il degente può ricevere visite negli orari stabiliti dalla Direzione Sanitaria ed esposti presso l'ingresso della Casa di Cura: si consiglia di non superare il numero di due persone alla volta per non sovraffollare la stanza, non disturbare i vicini e rispettare gli orari esposti nelle degenze. Si eviti inoltre di far entrare in Casa di Cura bambini d'età inferiore ai 12 anni.

Ai visitatori è fatto divieto di sedersi sui letti dei pazienti ed utilizzare i servizi delle stanze di degenza. In ogni reparto sono a disposizione dei visitatori appositi servizi igienici.

Durante le attività sanitarie, i parenti sono pregati di uscire dalle stanze. Si raccomanda di non portare cibi o bevande ai degenti per non arrecare danno al regime dietetico previsto.

WI-FI gratuito in tutti i piani di degenza

Informazioni ai parenti

Per tutti i tipi di informazioni i parenti possono rivolgersi al nostro URP (salvo che per informazioni sullo stato di salute dei pazienti che verranno fornite dai medici solo ai parenti appositamente delegati dal paziente stesso)

Orario pasti

Con la sola limitazione delle esigenze di salute dei degenti e dei criteri dietologici, ogni giorno la nostra Casa di cura sottopone alla scelta dei degenti un menù ricco e variato.

La colazione viene servita dalle ore 7.30 alle 8.00, il pranzo alle ore 12.00 e la cena alle ore 18.00.

Sono disponibili diete speciali per differenti apporti calorici (diabete, ipercolesterolemia, dieta ipoproteica).

La cucina è attrezzata per fornire pasti a pazienti celiaci ed il personale è stato *adeguatamente formato dall'ASP di Trapani.*

Sono presenti distributori automatici di bevande e snack ad ogni piano.

Sala d'attesa

In tutti i piani di degenza è presente una sala d'attesa.

Assenza barriere architettoniche

Nel rispetto delle normative vigenti, sull'eliminazione delle barriere architettoniche per i portatori di handicap, sono presenti scivoli d'ingresso e di uscita, ascensori a norma, servizi igienici.

Segnaletica

In tutta la clinica è presente una segnaletica chiara che permette di orientarsi tra i percorsi interni alla Casa di Cura.

Norme igienico-sanitarie

È vietato l'uso di apparecchi cellulari nei locali tecnici sanitari.

È vietato introdurre animali all'interno della Casa di Cura.

È vietato introdurre nelle camere generi alimentari e strumenti di ventilazione o riscaldamento.

B.6 Modalità di Accoglienza - Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Come previsto dalla legge (D.Lgs n° 29 del 3/02/1993 – DPCM 11/10/94) e per migliorare la trasparenza dei rapporti con l'Utente, nella Casa di Cura Villa Dei Gerani è stato attivato l'URP, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico. Il Referente dell'Ufficio è presente nella struttura tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 14.00.

L'U.R.P., fa capo allo sportello delle accettazioni e delle prenotazioni. In un ambiente delle ridotte dimensioni come il nostro, nel quale molto difficilmente si creano affollamenti di qualche rilevanza, il mantenere un unico punto di riferimento sembra rappresentare, oltre ad una minor dispersione di energie e di personale, anche una utile semplificazione per il pubblico.

L'ufficio è aperto tutti i giorni feriali dalle ore 8.00 alle 20.30 ed i giorni festivi delle 9.00 alle 13.00 e dalle 16.00 alle 20.00. Le funzioni dell'ufficio sono:

- provvede informazioni di vario genere relative all'organizzazione della Casa di Cura, agli adempimenti burocratici necessari per accedere ai vari servizi, all'ubicazione dei Reparti e dei Servizi, alla collocazione dei pazienti ricoverati, alla prenotazione degli appuntamenti per le prestazioni ambulatoriali,
- provvede alla raccolta delle schede e dei questionari per l'indagine sulla soddisfazione dei pazienti,
- provvede alla consegna dei referti ai ricorrenti esterni, alla riscossione dei pagamenti
- riceve le osservazioni, le opposizioni o i reclami in qualunque forma presentati dai cittadini, utenti, associazioni o organismi riconosciuti che li rappresentano fornendo immediata risposta per le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata soluzione.

sezione C: standard di qualità, impegni e programmi

Gli standard definiti in questa sessione della Carta dei Servizi devono essere considerati un punto di riferimento per i cittadini che utilizzano la struttura e devono essere intesi come una dichiarazione del livello di qualità del servizio che la Clinica è in grado di esprimere. In sostanza gli standard sono obiettivi dichiarati e costituiscono una forma di garanzia per l'utente.

La Casa di Cura Villa dei Gerani garantisce a tutti i degenti:

- Qualità dell'assistenza sanitaria, attraverso l'applicazione di Protocolli diagnostico-terapeutici che prevedono interventi preordinati e coordinati tra competenze diverse e strettamente interdipendenti che garantiscono il massimo livello di completezza ed efficienza dei programmi assistenziali
- Completezza delle informazioni sulla degenza sia all'ingresso che alla dimissione attraverso una relazione sanitaria dettagliata per il Medico curante;
- Diritto ad una dettagliata informazione e alla formulazione del Consenso Informato per qualunque esigenza di carattere assistenziale
- Riservatezza e rispetto della persona nelle visite e nelle prestazioni sanitarie
- Semplicità di rilascio di copia della cartella clinica.
- Personalizzazione dell'assistenza in casi particolari (es: bambini, portatori di handicap,….)

Il servizio erogato dalla **Casa di Cura** si compone di una serie di aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dei Clienti.

Gli aspetti del servizio rilevanti per l'Utente vengono chiamati **fattori di qualità**.

Nell'ambito di ciascun fattore sono individuati alcuni specifici **indicatori di qualità**, adatti a sviluppare in maggiore dettaglio il rispettivo fattore e idonei a rappresentare in concreto, in corrispondenza con ciascun fattore di qualità, i livelli delle prestazioni del servizio erogato.

Ad ogni indicatore corrisponde uno **standard**, vale a dire il livello di servizio promesso, che è il valore da prefissare, per ogni indicatore, sulla base della potenzialità dell'azienda e delle aspettative dei Clienti;

Gli standard-obiettivo sono sottoposti a continuo monitoraggio e sono aggiornati ogni anno nell'ottica del miglioramento della qualità del servizio offerto.

La seguente tabella riporta gli 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 grazie anche all'esistenza di un "Sistema di Gestione per la Qualità" rispondente alle prescrizioni della norma UNI EN ISO 9001:2015.

Tabella dei fattori, indicatori e standard di qualità

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Valore Rilevato	Standard di qualità (obiettivo)
Tempi di attesa	Tempo medio di attesa in accettazione	15 minuti	15 minuti
	Tempo medio tra ricovero ed intervento chirurgico	1 giorno	<1 giorno
	Tempo medio per la consegna della cartella clinica	Entro 7 giorni dalla richiesta, entro 30 giorni le eventuali integrazioni per attesa di referto istologico	Entro 7 giorni dalla richiesta, entro 30 giorni le eventuali integrazioni per attesa di referto istologico
	Tempo max di risposta al reclamo (termine max tra ricevimento reclamo e prima risposta)	10 gg.	< 15 gg (art. 14 dlgs 502/92)
Qualità e chiarezza dell'informazione	% Cartelle cliniche compilate con Accuratezza, tempestività nella compilazione e completezza (Controlli da parte di Dir. Sanitaria e ASP)	95 %	>90 %
	Percentuale di utenti soddisfatti da Questionario Customer Satisfaction	97 %	95 %
	Documentazione sui servizi	Disponibilità carta dei servizi ai reparti e su sito internet www.villadeigerani.tp.it	Carta dei Servizi su Web
	Identificazione degli operatori	Ogni operatore indossa il cartellino identificativo	Impegno continuo
	Sportello URP	aperto al pubblico dalle 8:00 alle 20:00	aperto al pubblico min. 10 h. al giorno
	Unità operative che applicano correttamene la Procedura aziendale di Consenso Informato	100%	Somministrazione C.I. secondo la Procedura aziendale in tutti i Reparti
	Nr. medici che rilasciano la lettera di dimissione al paziente conforme allo standard (contiene tutti gli elementi necessari per il medico curante) sul totale dei medici che dimettono	100%	100%
Igiene e comfort degli ambienti	Frequenza minima delle operazioni di detergenza e disinfezione	Giornaliera	Almeno Giornaliera
	Frequenza dei cambi della biancheria	Giornaliera	Almeno Giornaliera
	Percentuale di utenti soddisfatti da questionario customer satisfaction	97 %	90 %
Cortesia e disponibilità del personale	Percentuale di utenti soddisfatti (Personale Medico e Paramedico) da questionario customer satisfaction	97 %	90 %
	Percentuale di utenti soddisfatti (Personale Amministrativo) da questionario customer satisfaction	97 %	90 %
	Rapporto tra posti letto e infermieri n° Posti letto/ N° Tot. infermieri	7,9:1	Secondo le disposizioni di legge
Garanzia della professionalità e delle risorse tecnologiche	Frequenza test di sicurezza e tarature	annuale	Secondo le disposizioni di legge
	Dotazione e qualifica del personale	Conforme ai requisiti di legge	Conformità ai requisiti di legge
	Dotazione e tipologia delle attrezzature diagnostiche e di supporto	Conforme ai requisiti di legge	Conformità ai requisiti di legge
	Uniformità dei processi diagnostici	Protocolli e istruzioni di lavoro disponibili e applicati per le patologie/interventi più frequenti	Aggiornamento dei Protocolli disponibili.
	Controllo delle infezioni ospedaliere	Procedure interne di monitoraggio. Attività del Gruppo Operativo	Impegno continuo
	Igiene e microclima delle sale operatorie (Controlli microbiologici, Valori della temperatura ed umidità; Flusso di ricambio aria; Monitoraggio gas anestetici)	Secondo i parametri stabiliti per legge	Secondo i parametri stabiliti per legge

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Valore Rilevato	Standard di qualità (obiettivo)
	Il personale infermieristico e tecnico partecipa annualmente ad attività di formazione o aggiornamento.	% di personale infermieristico e tecnico ad attività di formazione e aggiornamento nell'ultimo anno= 80%	>80 %
Qualità dell'assistenza sanitaria	Tempo medio di assistenza infermieristica per degente	78	>76 min/die
	Percentuale di utenti soddisfatti da questionario customer satisfaction	97 %	90 %
Qualità dei pasti	Percentuale di utenti soddisfatti da questionario customer satisfaction	97 %	95 %
	% verifiche positive HACCP (dal punto di vista igienico-sanitario-qualitativo) sulla catena alimentare	100%	100%
Attenzione alla problematica del dolore	Adesione al progetto regionale sul Dolore cronico. Rilevazione del sintomo dolore in cartella Infermieristica	100%	100%

C.1 Strumenti di Verifica per il Rispetto degli Standard di Qualità

La Casa di Cura effettua costanti verifiche al suo interno attraverso:

1. Somministrazione sistematica dei questionari di soddisfazione per i Degenti dei Reparti di ricovero al fine di una costante rilevazione del grado di soddisfacimento del servizio offerto
2. Rilevazione sistematica sul rispetto dei tempi di attesa per la prenotazione
3. Rilievo e gestione dei reclami.

C.2 Impegni e Programmi sulla Qualità del Servizio

La Casa di Cura si impegna ad attivare programmi di miglioramento continuo delle condizioni di ricovero ospedaliero e delle modalità di erogazione delle prestazioni sanitarie intervenendo nelle seguenti aree:

- Informazione
- Personalizzazione, umanizzazione
- Accessibilità a strutture, documenti e prestazioni
- Comfort
- Partecipazione, tutela e verifica.

Il dettaglio dei programmi in corso di realizzazione è riportato nella precedente tabella.

C.3 Diritti del Malato e norme di comportamento per i degenti

C.3.1 DIRITTI DEL MALATO

1. Il malato ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni etiche e religiose.
2. 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".

3. 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.
4. 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.
5. In particolare, salvo i casi di conclamata urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per il malato, questi 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.
6. 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 a persona dotata di potestà tutoria secondo le leggi in vigore.
7. Il malato ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.
8. Il malato ha il diritto di esporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

C.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:

- Non è consentito l'uso di biancheria personale da letto.
- E' a disposizione di ogni degente 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.

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. Il Responsabile preposto al controllo del DIVIETO è il Direttore Sanitario.

4 – Permessi di assistenza al degente: Solo in casi particolari ed esclusivamente previa autorizzazione della Direzione Sanitaria, è possibile ottenere un permesso di assistenza solo per una persona esterna e dello stesso sesso del degente.

5 – Presenza del degente:

- E' 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 o recarsi nella hall.
- E' vietato uscire al di fuori della struttura sanitaria.

6 – Riposo:

- E' un dovere di tutti i degenti rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti.
- E', inoltre, vietato qualsiasi comportamento che possa arrecare disturbo o disagio ad altri degenti (rumori, luci accese, radio o TV ad alto volume, ecc.).

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.

C.3.3 Rapporti con Associazioni di volontariato ed Enti di tutela dei diritti dei cittadini utenti

L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, alle dirette dipendenze dell'Amministratore Unico, oltre al compito di assicurare l'informazione, l'accoglienza e la tutela dei cittadini utenti, con particolare riguardo agli aspetti della personalizzazione ed umanizzazione del rapporto, ha anche quello di assicurare l'interfaccia con le Associazioni di volontariato ed Enti di tutela dei diritti dei cittadini utenti.

Per la definizione delle modalità di svolgimento delle attività che le Associazioni ed Enti di tutela intendono svolgere all'interno della Casa di cura il responsabile dell'URP si riferirà alle indicazioni del Direttore Sanitario, in base alle quali redigerà i protocolli di intesa che saranno sottoposti alla firma dell'Amministratore. Dovrà, in ogni caso, essere garantito l'accesso alle Associazioni che lo richiedano con appropriate motivazioni ed assicurato ogni necessario supporto.
Nel corridoio di fronte l'ufficio URP è presente una bacheca con affissa la carta Europea dei diritti del malato, i recapiti del Centro ascolto di Trapani del Tribunale per i diritti del Malato e delle principali associazioni di volontariato presenti in Provincia che si occupano di trasporto e assistenza.

sezione D: meccanismi di tutela e di verifica

D.1 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, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

La Casa di Cura fornirà una prima risposta (anche interlocutoria) a tutti i reclami entro il termine massimo di 15 giorni.

D.1.1 Ufficio preposto e Funzioni

L'Ufficio relazioni con il pubblico (URP) (vedi par. B.7.) riceve le osservazioni, le opposizioni, o i reclami in qualunque forma presentati dai cittadini/utenti e/o associazioni o organismi riconosciuti che li rappresentano.

Provvede a dare immediata risposta al cittadino utente per le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata soluzione, predispone l'attività istruttoria, secondo le procedure fissate dal regolamento di pubblica tutela.

D.1.2 Modalità di presentazione del reclamo

Il cittadino utente può presentare reclamo:

- presentandosi direttamente all'URP fornendo oralmente le proprie osservazioni
- compilando l'apposito modulo predisposto disponibile presso l'URP;
- su carta semplice o a mezzo fax indirizzato a Casa di Cura Villa dei Gerani Dr A. Ricevuto s.r.l. – Ufficio Relazioni con il Pubblico".

D.2 Verifica degli Impegni e Adeguamento Organizzativo

La verifica degli impegni che la Casa di Cura si assume con la compilazione stessa della Carta dei Servizi è quotidiana per quel che concerne la vita della Casa di Cura, ed il lavoro dei Responsabili e deve trovare riscontro e conferma da parte dei Pazienti che si esprimono attraverso il loro comportamento e la compilazione del questionario. La presente carta dei Servizi è disponibile, per chiunque ne volesse prendere visione, presso la direzione, presso l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico e presso le medicherie di reparto.

D.2.1 Relazione sullo stato degli standard

La Casa di Cura garantisce la verifica dell'attuazione degli standard attraverso una relazione annuale sui risultati conseguiti e da ad essa adeguata pubblicità.

D.2.2 Indagini sulla Soddisfazione degli utenti

La Casa di Cura garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione dei cittadini utenti promuovendo la somministrazione al momento del ricovero di un "questionario

per la rilevazione della soddisfazione del paziente" che una volta compilato, viene consegnato all'U.R.P. stesso o depositato in apposito contenitore. I risultati di tali indagini forniranno oggetto di rapporti resi pubblici.

I "question*ari"* (anonimi) dopo essere stati esaminati, sono raccolti in apposite cartelle e, quando non contengano indicazioni tali da rendere necessari provvedimenti tempestivi, sono elaborati a scadenza annuale e costituiscono la base per la stesura di una valutazione generale di quanto espresso dai ricorrenti, valutazione in base alla quale, se del caso, saranno poi presi i necessari provvedimenti per l'adeguamento del servizio a quanto emerso dalla elaborazione dei dati raccolti dai questionari.

D.3 La Certificazione di Qualità.

Il 18 Dicembre 2003 la Casa di Cura Villa dei Gerani ha conseguito la certificazione del proprio Sistema di gestione per la Qualità secondo la norma internazionale ISO 9001 per "Erogazione di prestazioni sanitarie di diagnosi e cura in regime di degenza ed ambulatoriale nelle specialità di ortopedia, chirurgia generale, oncologia con UFA (Unità Farmaci Antiblastici), ginecologia, urologia e riabilitazione. Day surgery polispecialistico. Diagnostica per immagini: TAC, RNM, Radiologia tradizionale, mammografia ed ecografia (EA: 38)". Il numero del certificato è CERT-13858-2004-AQ-CIA-SINCERT, settore EA 38 – prima emissione: 02/03/2004.

La certificazione ISO 9001 attesta che la Casa di Cura sta applicando un modello di organizzazione del lavoro in grado di dare ai pazienti sempre maggiori garanzie in termini di efficacia e appropriatezza delle prestazioni ricevute e, in generale, di rispondere adeguatamente a tutte le loro esigenze. Il percorso della qualità che la Casa di Cura ha iniziato con la certificazione si sviluppa giorno dopo giorno nell'intento di migliorare continuamente il servizio offerto. Il Sistema Qualità viene annualmente controllato dall'Ente di certificazione DNV GL – Det Norske Veritas.

D.4 Comitati Aziendali

Sono stati attivati all'interno della Casa di Cura il "**Gruppo operativo per la lotta alle infezioni ospedaliere**" e il "**Comitato per il Rischio Clinico**", entrambi coordinati dalla Direzione Sanitaria.

Il "G.O. per la lotta alle infezioni ospedaliere" ha il compito di attivare e verificare la corretta attuazione dei protocolli assistenziali ed operativi per la prevenzione e sorveglianza delle infezioni ospedaliere. Il Gruppo è costituito da: Direttore Sanitario, Responsabile laboratorio analisi, Caposala di reparto, capo sala operatoria, infermiere professionale, responsabile qualità.

Il "Comitato per il Rischio Clinico" è stato costituito ai sensi del DA 5/10/2005 ed ha i compiti stabiliti all'art. 2 del citato Decreto Assessoriale. Il comitato si occupa anche di implementare in Casa di Cura gli standard di qualità Joint Commission previsti dalla normativa regionale.

L'Organismo di Vigilanza vigila sulla corretta applicazione del modello di organizzazione, gestione e controllo idonei a prevenire la realizzazione degli illeciti penali ai sensi del Dlgs 8/06/2001, n. 231. Lo scopo del modello è la costruzione di un sistema di procedure e di attività di controllo colto a prevenire la commissione delle diverse tipologie di reato contemplate dal decreto. In particolare l'adozione del modello ripropone di:

- affermare esplicitamente che La Casa di Cura villa dei Gerani condanna qualsiasi forma di comportamento illecito in quanto, anche se la società ne traesse apparentemente vantaggio, i comportamenti illeciti sono da considerarsi contrari, oltre che alle norme vigenti, anche ai

valori etici e sociali e ai principi ai quali la casa di Cura si ispira e si è sempre ispirata nell'adempimento della propria mission.

- determinare in tutti gli operatori della casa di cura e in tutti quelli che operano in nome e per conto della stessa, la consapevolezza di incorrere in caso di violazione dei principi sanciti nel modello e delle disposizioni descritte nelle procedure interne, in un illecito passibile di sanzioni, sia sul piano penale che amministrativo.

D.5 Tutela della Privacy

In ottemperanza ed in applicazione della Normativa sulla privacy vigente (Reg. GDPR 2016/679), ed a tutela del corretto trattamento dei dati personali atti a rilevare lo stato di salute:

- tutto il personale è chiamato a rispettare il segreto professionale ed a fare in modo che la raccolta di informazioni, dai pazienti e dai loro familiari, si svolga in modo da garantire la necessaria riservatezza
- tutti i dati sensibili relativi ai pazienti vengono conservati, su supporto cartaceo e/o informatico dotato di appositi sistemi di protezione e di accesso tramite password ed in luoghi accessibili solo al personale formalmente autorizzato
- non vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche sui pazienti
- la copia della documentazione sanitaria viene rilasciata personalmente al paziente in busta chiusa (o a persona da lui formalmente delegata)
- il paziente, previa informazione sui contenuti appone la propria firma sul modulo apposito per il consenso al trattamento dei dati personali che, in caso di ricovero, diventa parte integrante della Cartella Clinica