

VillaGiOia

CARTA DEI SERVIZI



Casa di Cura Villa Gioia SRL



Convenzionata al SSN

- REV del 08/03/2023

DCA n. 311 del 6 ottobre 2014

Regione Lazio

CARTA DEI SERVIZI

Viale San Domenico, 1/F - 03039 Sora (FR)

Tel. 0776.83941 - FAX 0776.8394190

mail: amministrazione@villagioia.it

INDICE

1.	PRESENTAZIONE	5
1.1	Premessa	5
1.2	Impegno della Direzione	6
1.3	Reparti	6
1.4	Ricoveri d'urgenza, ricoveri ordinari (elettivi), dimissione	7
2.	METODOLOGIA ATTUATA PER L'ADOZIONE DEGLI STANDARD	7
2.1	Termini e definizioni	7
2.2	Determinazione di fattori, indicatori e standard di qualità	8
2.3	Analisi della qualità del servizio	8
2.3.1	ricovero	8
2.3.2	prestazioni in ambulatorio	8
2.4	Individuazione dei fattori di qualità	9
3.	INFORMAZIONE, ACCOGLIENZA, TUTELA E PARTECIPAZIONE	9
3.1	Informazione	10
3.2	Accoglienza e accompagnamento	10
3.3	Tutela	10
3.3.1	funzioni della Direzione Sanitaria	11
3.4	Partecipazione	11
4.	IL RICOVERO OSPEDALIERO	11
4.1	Accessibilità	11
4.2	Accettazione amministrativa	12
4.3	Prestazioni aggiuntive	12
4.4	Garanzie	12
5.	DIRITTI E DEI DOVERI DELL'UTENTE	12
5.1	I diritti	12
5.1.1	Diritti generali	13
5.1.2	Diritti specifici	13
5.1.2.1	competenza e professionalità degli operatori	13
5.1.2.2	qualità e l'adeguatezza della assistenza	14
5.1.2.3	eliminazione di sprechi di tempo e di denaro	14
5.1.2.4	adeguatezza delle strutture e delle strumentazioni	14
5.1.2.5	rispetto della dignità e dei diritti della persona	14
5.1.2.6	protezione dei soggetti deboli	15
5.1.2.7	informazione	15
5.2	I doveri	16
5.3	Presentazione delle osservazioni, opposizioni, denunce e reclami	17
6.	CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E MODALITA' DI EROGAZIONE	18
6.1	Localizzazione della Casa di Cura	18
6.2	Modello organizzativo	19
6.3	Servizi offerti	19
6.4	Orario per la somministrazioni del vitto	21

6.5 Visita ai degenti	21
6.6 Prenotazione /accettazione	21
6.7 Cartelle cliniche	21
6.8 Prestazioni sanitarie qualificanti	22
6.8.1 servizio di analisi cliniche	22
6.8.2 servizi di diagnostica per immagini (radiologia – TAC-RM), di ecografia + ecocolor doppler per approfondimento clinico	22
6.8.3 servizi dialisi	
6.8.4 assistenza alberghiera	22
6.8.5 assistenza religiosa	22
6.8.6 bar	23
6.8.7 servizio acconciature uomini-donne	23
6.8.8 informazioni e lettura	23
6.8.9 soddisfazione degli utenti	23
6.8.10 riduzione dei rischi	23
6.8.11 formazione e aggiornamento	23

0. PRESENTAZIONE

0.1 Premessa

La presente Carta dei Servizi regola il rapporto tra il cittadino-utente e la Casa di Cura “Villa Gioia” così come disciplinato dal D.P.C.M. del 19-05-95

Il diritto del cittadino alla salute e al benessere è sancito dalla nostra carta costituzionale ed è assicurato dagli interventi legislativi, succedutisi nel tempo, con cui si è cercato di promuoverne l’attuazione.

Il ricovero ospedaliero avviene in camere singole, doppie e quaduple dotate di aria condizionata, servizi igienici autonomi, televisione, accesso wi-fi, distribuzione quotidiana, cucina interna.

Pertanto la “mission” della Casa di Cura è sintetizzabile nella programmazione e realizzazione di servizi sanitari per la cura di pazienti acuti in modo appropriato efficace ed efficiente, che includono la prevenzione, il trattamento, la riabilitazione, le cure e il reinserimento sociale.

La carta dei servizi presenta il complesso delle attività assistenziali e alberghiere erogate dalla Casa di Cura “Villa Gioia” garantendo quanto stabilito nella Carta dei Diritti dei Pazienti, dal D.P.C.M. del 19-05-95, dalla DGRL 424/06 e 636/06, in consultazione delle Associazioni di Categoria e di tutela dei pazienti nel rispetto dei principi di efficienza, efficacia, uguaglianza, imparzialità

La "Carta" intende essere di ausilio sui rapporti tra gli utenti e la struttura organizzativa della Casa di Cura.

In particolare la Casa di Cura:

- adotta gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicura il rispetto: è questo il principio cardine della "Carta dei servizi";
- pubblicizza gli standard adottati e ne informa l’utenza,
- verifica il rispetto degli standard ed il grado di soddisfazione degli utenti;

La carta dei servizi poi:

- prevede la definizione di un sistema di indicatori per la misurazione della qualità, individuando le procedure per verificare l’andamento dei servizi e fissare gli interventi per l’ulteriore miglioramento degli stessi;
- attiva un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate, sulle tariffe e sulle modalità di accesso;
- tutela il diritto al reclamo contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni;
- prevede l’impegno della Direzione a rilevare ed analizzare i segnali di disservizio ed individuare le figure responsabili dell’adozione delle misure necessarie per rimuovere i disservizi stessi;

La "Carta dei servizi" è un documento da interpretare in chiave dinamica e parte come processo che trova sviluppi e personalizzazione presso i singoli reparti e che sarà soggetto a continui momenti di verifica, miglioramenti e integrazioni. Essa contiene le indicazioni dei criteri, principi e metodologie più adeguati. Sulla base di queste indicazioni i responsabili definiscono specifiche strategie di attuazione della "Carta" finalizzate a:

- l'informazione, la tutela e la partecipazione degli utenti;
- il ricovero ospedaliero;
- l'accesso alle prestazioni specialistiche e diagnostiche;
- il rapporto tra gli utenti e il personale sanitario.

0.2 Impegno della Direzione

Sulla base di quanto premesso la Direzione della Casa di Cura si impegna:

- a garantire i diritti indicati nel seguito, formulati secondo gli schemi previsti dalla normativa vigente,
- a migliorare costantemente gli standards qualitativi delle prestazioni erogate,
- a rendere edotti gli utenti dei doveri che comporta la fruizione dei servizi sanitari offerti dalla Casa di Cura.

0.3 Reparti

REPARTI DI RICOVERO

UBICAZIONE

Piano Terra

Laboratorio Analisi Cliniche

Accettazione

Amministrazione

Direzione Sanitaria

Camera Mortuaria

Dialisi

Primo Piano

Degenza

Radiologia

Ambulatori

Sala Medicazioni

Secondo Piano

Degenza

Ambulatori

Sala medici

Stanza Coordinatrice

Terzo Piano

Sale operatorie

0.4 Ricoveri d'urgenza, ricoveri ordinari (elettivi), dimissione

Il ricovero urgente è disposto dal medico di reparto presente o dal medico di guardia.

Il sanitario dopo aver eseguito l'esame obiettivo del Suo stato di salute ed aver valutato l'effettiva urgenza del ricovero provvederà a collocarlo nel reparto.

E' necessario comunque che il paziente sia munito di documento di identità e tessera sanitaria.

Il ricovero ordinario (elettivo) è effettuato presso l'accettazione ubicata al piano Terra della Casa di Cura.

E' indispensabile esibire all'atto del ricovero:

- documento di riconoscimento e tessera sanitaria
- impegnativa rilasciata dall'ASL di appartenenza

All'atto della dimissione saranno consegnate al paziente --- L'eventuale prescrizione terapeutica necessaria dopo le dimissioni

Eventuali informazioni da riferire al Medico Curante (Cartella clinica/referto)

Il paziente prima di lasciare la stanza è tenuto a presentarsi al piano terra in amministrazione per regolare la sua posizione –documentale- sia amministrativa che sanitaria

2. METODOLOGIA ATTUATA PER L'ADOZIONE DEGLI STANDARD

2.1 Termini e definizioni

- fattori di qualità di un servizio: sono gli aspetti rilevanti per la percezione delle qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere aspetti oggettivi (qualitativi o quantitativi), o soggettivi, rilevabili cioè solo attraverso la raccolta della percezione dell'utenza.
- indicatori di qualità: sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto "indicativo" di un fattore di qualità.
- standard di qualità: è un valore atteso per un certo indicatore: gli standard a loro volta si suddividono tra standard generali e standard specifici.
- standard generali: rappresentano obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese, e sono espressi in genere da valori medi statistici degli indicatori.
- standard specifici: si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente, che può

verificarne direttamente il rispetto, e sono espressi in genere da una soglia massima o minima relativa ai valori che l'indicatore può assumere.

2.2 determinazione di fattori, indicatori e standard di qualità

Partendo dall'analisi delle esigenze della propria utenza specifica, la Direzione della Casa di Cura, con il supporto dei propri responsabili, ha provveduto ad individuare propri indicatori di qualità ed a fissare i propri standard di qualità (generali e specifici).

Nello spirito della "Carta dei Servizi" gli standard della qualità del servizio riguardano l'intera esperienza dell'utente che viene a contatto con la Casa di Cura, e tocca tutti i fattori percepibili dall'utente.

La qualità del servizio non riguarda pertanto, solo la qualità tecnica della prestazione sanitaria.

2.3 analisi della qualità del servizio.

L'esperienza dell'utente rappresenta il punto di partenza per l'analisi della qualità del servizio.

Si elencano nel seguito i momenti in cui tipicamente l'utente elabora giudizi sulla qualità del servizio erogato dalla struttura:

2.3.1 Ricovero

- Richiesta di ricovero
- Ingresso per ricovero
- Alloggio
- Distribuzione vitto
- Utilizzo servizi igienici
- Acquisto giornali, bevande, ecc.
- Uso del telefono
- Visite mediche ed accertamenti
- Trattamenti terapeutici
- Visite dei familiari
- Assistenza alla persona
- Relazioni con il personale
- Dimissione sanitaria
- Consegna cartella clinica
- Pagamenti, rimborsi, ecc.
- Compilazione questionari soddisfazione

2.3.2 Prestazioni in ambulatorio

- Prenotazione della prestazione
- Pagamento del ticket per esami strumentali
- Accesso alla struttura

- Attesa
- Visita specialistica
- Esami strumentali e di laboratorio
- Uso dei servizi igienici
- Accompagnamento parenti
- Assistenza alle persone
- Relazioni con il personale
- Consegna documentazione sanitaria
- Ritorno per ritiro referti
- Consegna referti
- Rimborsi o pagamenti aggiuntivi
- Rilevazione della soddisfazione

2.4 individuazione dei fattori di qualità

La Direzione della Casa di Cura ha stabilito di individuare i fattori della qualità del servizio sanitario erogato riconducendosi a una serie di dimensioni generali che indicano i principali aspetti di qualità nelle attese dell'utenza.

Ricordando che sono escluse le dimensioni relative alla qualità tecnica (competenza, affidabilità, sicurezza, ecc.) la qualità del servizio è rilevata monitorando le seguenti dimensioni:

1. gli aspetti legati al tempo: tempestività, puntualità, regolarità rispetto di programmi prefissati e comunicati;
2. gli aspetti legati alla semplicità degli adempimenti amministrativi;
3. gli aspetti legati all'informazione relativa al trattamento sanitario: comprensibilità, chiarezza, completezza;
4. gli aspetti legati all'orientamento e all'accoglienza all'ingresso nella struttura, comprensivi della segnaletica, del servizio di reception e della necessaria informazione generale sui servizi (orari e collocazione dei servizi, nomi dei responsabili, modalità di richiesta, ecc.);
5. gli aspetti legati alle strutture fisiche: il comfort e la pulizia delle strutture alberghiere, dei servizi, delle sale di attesa;
6. gli aspetti legati alle relazioni sociali e umane: la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento, la capacità di rassicurazione, la cortesia e il rispetto della dignità, ecc.

3. INFORMAZIONE, ACCOGLIENZA, TUTELA E PARTECIPAZIONE

La Carta dei Servizi è il principale strumento di cui la Casa di Cura si è dotata per assicurare chiarezza e tempestività nell'informazione da fornire agli utenti, fattore fondamentale alla base del buon rapporto che deve sussistere tra soggetto erogatore ed utente.

La Direzione stabilisce che, avvalendosi della presente Carta dei Servizi, l'informazione sia data in termini chiari, da personale preparato e disponibile.

Sono in tal modo garantite agli utenti le seguenti funzioni:

- 1) Informazione
- 2) Accoglienza
- 3) Tutela
- 4) Partecipazione

Tali funzioni sono assicurate tramite la struttura di reception.

L'attività della suddetta struttura è rivolta all'esterno (informazione all'utenza) ed all'interno della struttura (ricezione ed istruttoria della richiesta, trasmissione della domanda ai servizi) per la valutazione dell'efficacia dei servizi erogati.

3.1 Informazione

La funzione relativa all'informazione, in armonia con il principio di partecipazione, sviluppa in modo esauriente l'informazione sulle prestazioni sanitarie e relative modalità di accesso. Funzione principale della struttura di reception è quella di fornire le informazioni di primo livello.

Lo spazio riservato ai servizi di reception è organizzato in modo tale da garantire al contempo la riservatezza delle richieste dell'utenza e l'attività di redazione e di supporto.

Il personale assegnato ai servizi di reception, per garantire la qualità e l'efficienza del servizio erogato, dispone di approfondita conoscenza degli adempimenti.

Inoltre, gli utenti sono messi in grado di ricevere informazioni anche telefonicamente, nei limiti consentiti dalla normativa vigente in materia di privacy, e del codice deontologico.

3.2 Accoglienza e accompagnamento

La funzione relativa all'informazione sull'accesso alle prestazioni e alle modalità di erogazione si arricchisce, in ambito ospedaliero, della funzione di "accoglienza" per garantire anche in questa sede la massima applicazione dei principi ispiratori

Per assolvere questa funzione vi è personale qualificato anche infermieristico in grado di:

- instaurare una relazione con l'utente tale da limitare i suoi disagi e da metterlo in grado di esprimere i propri bisogni;
- accompagnare personalmente gli utenti;
- curare l'accoglienza dell'utente, aiutandolo a risolvere i problemi inerenti i servizi erogati all'interno della struttura;
- educare l'utenza ad un corretto utilizzo dei Servizi Sanitari;
- ascoltare e comprendere le aspettative ed i bisogni degli utenti e permettendo l'accesso alle associazioni di volontariato.

Il personale addetto all'accoglienza provvede, inoltre, a favorire la raccolta di segnalazioni e a curare la definizione dei reclami di immediata risoluzione.

3.3 Tutela

La funzione relativa alla tutela degli utenti viene assolta attraverso i seguenti strumenti:

- A) Direzione Sanitaria che, nell'ambito del contatto diretto con il pubblico, attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi e riceve eventuali reclami.
- B) Comunicazione dei propri servizi alle associazioni di tutela degli utenti

3.3.1 funzioni della Direzione Sanitaria

- A) La Direzione Sanitaria svolge le seguenti funzioni:
 - 1) riceve le osservazioni, i suggerimenti o i reclami presentati dai soggetti individuati;
 - 2) provvede, su delega della Direzione, a dare immediata risposta all'utente per le segnalazioni che si presentano di prevedibile, univoca e certa definizione;
 - 3) predispone l'attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi necessari alla formazione di giudizio (relazioni o pareri) dai Responsabili delle Unità Operative e dagli uffici interessati e fornisce parere alla Direzione della Casa di Cura per la definizione di quei reclami che non si prestano all'immediata e rapida definizione.

3.4 Partecipazione

La funzione della partecipazione viene realizzata, oltre che con l'attivazione di un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e relative modalità di accesso, anche attraverso la rilevazione del gradimento, da parte dell'utenza, della prestazione sanitaria (controllo di qualità).

4. IL RICOVERO OSPEDALIERO

L'assistenza sanitaria, nel rispetto delle normative nazionali e regionali vigenti in materia, è assicurata nelle seguenti forme:

- ricovero ordinario;
- day hospital.

Al ricoverato, all'atto del ricovero sono fornite le seguenti informazioni riguardanti il reparto in cui sarà ricoverato:

Il nome del Responsabile di reparto Il nome del Capo sala

Le attività di una giornata- tipo di degenza Regole di convivenza in comunità

Orario di ricevimento dei parenti Altre notizie utili

4.1 accessibilità

l'accessibilità alla Casa di Cura viene assicurata in tempi contenuti compatibilmente con la regolarità della documentazione necessaria (proposta di ricovero del medico di base, documento di riconoscimento e tessera sanitaria), l'appropriatezza del caso clinico, la disponibilità di posti letto.

Il centro prenotazioni ricoveri è aperto dalle ore 7.30 alle ore 19.00 e contattabile telefonicamente al numero 077683941 (centralino).

4.2 Accettazione amministrativa

La Casa di Cura garantisce l'accessibilità all'ufficio accettazione amministrativa ai sensi dell'art. 14 del

D.P.R. 27 marzo 1969, n. 128, dove l'utente, o un suo delegato, si recherà per il disbrigo delle necessarie pratiche amministrative.

4.3 Prestazioni aggiuntive

La Casa di Cura mette a disposizione camere soggette al pagamento di tariffe riguardanti il vitto e la sistemazione per l'accompagnatore.

Al fine di garantire una piena attuazione del diritto di scelta, le tariffe sono portate a conoscenza dell'utente prima del ricovero.

4.4 Garanzie

Nell'ambito del ricovero, la tutela dell'utente si manifesta, tra l'altro, attraverso:

- garanzia che l'utente sia informato dell'iter sanitario;
- garanzia che all'utente vengano rilasciate chiare informazioni sul suo stato di salute (diagnosi, terapia o indagini e interventi proposte, prognosi).

Il rispetto di quanto garantito dalla Casa di Cura nell'ambito del ricovero ospedaliero è assicurato attraverso le procedure di reclamo individuate dal vigente sistema di gestione della qualità.

5. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

La Direzione della Casa di Cura si impegna:

- a garantire i diritti indicati nel seguito, formulati secondo gli schemi previsti dalla normativa vigente,
- a migliorare costantemente gli standards qualitativi delle prestazioni erogate,
- a rendere edotti gli utenti dei doveri che comporta la fruizione dei servizi sanitari offerti dalla Casa di Cura.

5.1 I diritti

la "Carta dei diritti del Malato" e' il riferimento fondamentale adottato dalla Casa di Cura "Villa GIOIA" perché una gestione sensibile, competente e professionale della sofferenza comporta necessariamente il riconoscimento del:

- diritto alla riservatezza
- diritto alla protezione dei propri diritti soggettivi inalienabili
- diritto alla scelta del luogo di cura
- diritto alla aspettativa di cure idonee.

5.1.1 Diritti generali

Articolo 1

Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

Articolo 2

In particolare, durante la degenza ospedaliera ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome.

Articolo 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 mediante cartellini di riconoscimento.

Articolo 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.

Articolo 5

In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso informato sulla base e relativamente alle condizioni di salute rilevate prima di essere sottoposto a terapie o interventi; le dette 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.

Articolo 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 autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.

Articolo 7

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

5.1.2 Diritti specifici

5.1.2.1 competenza e professionalità degli operatori

l'utente ha diritto:

1. a ricevere una ipotesi diagnostica preventiva.
2. alla consulenza dei membri della équipe medica e a che questa sia realmente coordinata al suo interno, svolga riunioni di staff e curi la consegna tra un turno e l'altro;

3. a che le dimissioni siano disposte dagli stessi medici che hanno seguito il malato fin dal ricovero, con comunicazione al medico di famiglia ed eventualmente alle strutture territoriali competenti;
4. al rispetto del divieto di fumare;
5. che gli operatori sanitari adottino comportamenti igienici e non lesivi del bisogno dell'utente, quali operare senza gli indumenti prescritti o con indumenti sporchi.

5.1.2.2 qualità e l'adeguatezza della assistenza

6. a ricevere le terapie e la somministrazione dei farmaci prescritti agli orari stabiliti e senza interruzione anche nei periodi festivi e notturni;
7. a una gestione amministrativa e organizzativa efficiente soprattutto nei periodi estivi e per quanto riguarda le pratiche burocratiche, con criteri di utilizzazione del personale che non provochino disagi;
8. ad avere una assistenza medica e infermieristica adeguata per qualificazione, professionalità e cortesia;
9. a ricevere subito risposta alle proprie chiamate.
10. a essere ricoverati, in caso di malattie gravi o contagiose, in strutture specifiche;

5.1.2.3 eliminazione di sprechi di tempo e di denaro

11. a essere trattato con equità, senza essere costretti a chiedere favoritismi per ottenere migliori prestazioni
12. a non subire lunghi tempi di attesa per i ricoveri
13. ad avere assicurato il proprio letto
14. ad effettuare esami e accertamenti e ricevere i relativi esiti in breve tempo

5.1.2.4 adeguatezza delle strutture e delle strumentazioni

15. alla protezione dalle radiazioni in casi di accertamenti radiologici, sia per il malato che per il personale
16. a essere curato con strumenti e oggetti sanitari sterilizzati e non usati (se questo implica infezioni, ecc.) e alla massima sicurezza degli impianti
17. ad avere strutture consone alle esigenze delle prestazioni sanitarie (porte di misura adeguata, montacarichi, montalettighe, ecc.)
18. ad avere ascensori funzionanti, puliti e funzionali
19. ad avere, se necessario, stampelle, sedie a rotelle, e altri strumenti di ausilio alla deambulazione o alla libertà di movimento funzionanti
20. al superamento di barriere architettoniche
21. all'assenza, nella zona della Casa di Cura, di industrie, impianti rumorosi, discariche e altri manufatti che creino molestia.

5.1.2.5 rispetto della dignità e dei diritti della persona

22. al rispetto della propria dignità, intimità e pudore

23. ad essere trattato con cortesia e umanità, senza arroganza
24. alla segretezza sul motivo del ricovero e sulle dichiarazioni rese ad operatori sanitari, la segretezza della propria cartella clinica nei confronti di persone estranee al servizio
25. a mantenere il proprio vestiario e a non usare il pigiama se non strettamente necessario
26. ad avere riconosciuta una effettiva parità per quanto riguarda differenze di sesso, cultura, condizione economica, età, lingua, nazionalità, religione
27. ad avere il rispetto per la propria fede e alla assistenza religiosa, se richiesta
28. a non essere ingiuriati e insultati o ricevere trattamenti spiacevoli da parte degli operatori in seguito a qualche azione compiuta o per qualche omissione

5.1.2.6 protezione dei soggetti deboli

29. ad avere assistenza adeguata, in particolare per l'anziano (per mangiare, andare in bagno, curare l'igiene personale, deambulare, ecc.) da parte del personale infermieristico e ausiliario
30. a vedere riconosciuti i propri diritti per il degente handicappato e la possibilità di usufruire di sedie a rotelle e altro per gli spostamenti
31. al riconoscimento per la donna degente, della propria soggettività culturale e psicofisica
32. per l'alcolista, ad avere una adeguata assistenza senza discriminazioni

5.1.2.7 informazione

33. ad avere preventivamente informazioni corrette, chiare ed esaustive sulla diagnosi, sulla cura della propria malattia, sulla durata e sui possibili disagi, fastidi e pericoli connessi
34. ad avere a disposizione una cartella clinica chiara, leggibile e contenente tutte le informazioni indispensabili sul soggetto, la malattia, ecc. e, una volta dimessi, a ottenere copia della cartella clinica in tempi brevi
35. a fornire informazioni agli operatori circa la propria malattia, eventuali sintomi, il proprio stato di salute, ecc.
36. ad avere informazioni sulla struttura sanitaria e sui servizi sanitari (orari, dislocazione, ecc.) e sulla loro accessibilità
37. a potere identificare il personale mediante cartellini di riconoscimento con nome e qualifica
38. al rispetto dei ritmi e orari della vita quotidiana, come gli orari di sveglia, dei pasti, delle relazioni sociali, dello svago, ecc.
39. ad avere a disposizione sale di incontro e di ricreazione adeguatamente allestite
40. a non essere costretto a rimanere a letto senza giustificato motivo
41. ad avere la disponibilità di telefoni
42. a orari di visita adeguati alle esigenze familiari e di lavoro
43. ad avere sale di attesa per parenti o per coloro che attendono per le visite, gli esami, le terapie, ecc.
44. ad una adeguata presenza di servizi quali barbiere o parrucchiere, bar.
45. a vedere rispettate le norme igieniche relative ai bagni e alle docce, ai pavimenti, alle lenzuola e alle stoviglie,

46. ad avere, nella stanza di degenza, almeno una finestra verso l'esterno
47. ad avere un posto letto confortevole (coperte, cuscini, lenzuola senza rattoppi, materassi di buona qualità)
48. ad avere a disposizione posate, piatti, tovaglie e tovaglioli e acqua potabile e strutture e luoghi propri dove mangiare
49. ad avere spazi per gli oggetti personali (mobiletto, armadietti o anta di un armadio, ecc.) e un adeguato arredamento della stanza
50. a un riposo tranquillo, notturno e diurno, anche durante l'esecuzione delle terapie
51. all'igiene dei luoghi di soggiorno e delle stanze da letto, e a un efficace servizio di raccolta di rifiuti
52. a usufruire di servizi igienici funzionanti e in un numero sufficiente, tali da consentire a tutti una adeguata igiene personale, dotati di acqua calda corrente e provvisti degli accessori indispensabili (docce, bidet, vasche, lavandini, specchi, carta igienica, scopini, copriwater, tavolette, mensole, tappeti antisdrucchiolo, ecc.)
53. al rifacimento quotidiano dei letti e al cambio delle lenzuola almeno una volta ogni quattro giorni
54. ad avere diete e nutrizione variata, di buona qualità, igienicamente sicura e adeguata alla propria malattia.

5.2 I doveri

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità di accoglienza e i servizi sanitari usufruiti. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte della Casa di Cura.

1. l'utente quando accede nella Casa di Cura è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione sanitaria in cui si trova.
2. L'accesso nella Casa di Cura esprime da parte dell'utente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.
3. l'utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura.
4. Chiunque si trovi nella struttura 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.
5. Per motivi di sicurezza igienico-sanitari i minori di anni dodici devono trattenersi in sala attesa nella Hall. Situazioni eccezionali di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale medico del reparto.
6. In situazione di particolare necessità le visite al degente, al di fuori dell'orario prestabilito

dovranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dal Responsabile di reparto 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, favorendo al contempo la massima collaborazione con gli operatori sanitari.

7. Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti.
8. E' dovere rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti. Per coloro che desiderino svolgere eventuali attività ricreative sono disponibili le sale soggiorno ubicate all'interno di ogni reparto.
9. Nella 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 sanitaria.
10. L'organizzazione, le disposizioni della Direzione della Casa di Cura, gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza, in particolare l'orario stabilito per la terapia, per il giro visite e l'attività di reparto. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.
11. E' opportuno che i pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.
12. 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 malato.
13. L'utente 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.
14. All'utente della Casa di Cura è proibito:
 - introdurre sostanze alcoliche
 - disporre di propri farmaci o affini
 - tenere presso di sé oggetti pericolosi
 - disporre di proprio vitto di qualunque genere

5.3 Presentazione delle osservazioni, opposizioni, denunce e reclami.

Articolo 1

La Direzione della Casa di Cura prende in esame osservazioni e suggerimenti presentate da utenti o parenti.

Articolo 2

Gli utenti e gli altri soggetti come individuati dall'art. 1, esercitano il proprio diritto con:

- 1) Modulo Recamo, indirizzata alla Direzione Sanitaria della Casa di Cura;
- 2) Colloquio con il Direttore Sanitario.

Articolo 3

Le osservazioni dovranno essere presentate, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal mo-

mento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.

Articolo 4

Le osservazioni comunque presentate o ricevute nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione, sono istruite e trasmesse, a cura del Direttore Sanitario, alla Direzione della Casa di Cura entro un termine massimo di giorni 3, o comunque nei tempi rapportati all'urgenza del caso.

Articolo 5

Il Direttore Sanitario, nei tre giorni successivi, comunicherà ai Responsabili di Servizio interessati, notizia dell'osservazione affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano al richiedente, entro giorni 7, tutte le informazioni necessarie per comunicare un'appropriata risposta all'utente.

Articolo 6

Al Responsabile del sistema di gestione della qualità, sono attribuite dalla Direzione della Casa di Cura le seguenti funzioni:

- a) ricevere le osservazioni o segnalazioni in via amministrativa presentati dai soggetti di cui all'art. 1 del presente regolamento, avverso gli atti o i comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria;
- b) predisporre l'attività istruttoria e provvedere a dare tempestiva risposta all'utente per le segnalazioni di più agevole definizione, su delega del Direttore Sanitario;
- c) per i reclami di evidente complessità, provvedere a curarne l'istruttoria e fornire parere al Legale Rappresentante per la necessaria definizione;

Il Responsabile del Sistema di gestione per la Qualità della Casa di Cura per l'espletamento dell'attività istruttoria può acquisire tutti gli elementi necessari alla formazione di giudizio, richiedendo altresì relazioni o pareri ai responsabili dei Servizi;

- d) fornire all'utente tutte le informazioni e quanto altro necessario per garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti dalla Carta dei Servizi e dalla normativa vigente in materia;
- e) predisporre la lettera di risposta all'utente sottoscritta dal legale rappresentante della Casa di Cura.

6. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E MODALITA' DI EROGAZIONE

6.1 Localizzazione della Casa di Cura

Villa Gioia è situata a Sora nella provincia di Frosinone in Viale San Domenico 1-f. E' facilmente raggiungibile sia dalla Capitale che dai confinanti paesi abruzzesi.

Come raggiungerci: Con mezzi pubblici e/o privati essendo la struttura ben collegata con la superstrada Frosinone-Sora-Avezzano, Cassino-Sora e con la stazione ferroviaria

6.2 Modello organizzativo

Si allega alla presente Carta dei Servizi l'organigramma della Casa di Cura

6.3 Servizi offerti

La Casa di Cura svolge la propria attività sia in regime residenziale che ambulatoriale, con servizi di cui è possibile fruire in convenzione o privatamente, di seguito il dettaglio:

E' una clinica per acuti che svolge attività di assistenza in regime di ricovero ospedaliero a ciclo continuativo ordinario e diurno per acuzie per complessivi 32 p.l. così distribuiti:

- raggruppamento chirurgico con 1 unità funzionale per complessivi n. 2 posti letto di chirurgia generale;
- raggruppamento medico con n. 1 unità funzionale per complessivi n. 28 posti letto ordinari e n. 2 pl diurni.

La Casa di cura è altresì autorizzata per le seguenti attività ambulatoriali:

- 00 Laboratorio analisi
 - 02 Anestesia
 - 08 Cardiologia
 - 09 Chirurgia Generale 15 Medicina dello sport
 - 19 Malattie metaboliche, endocrine e del ricambio 34 Oculistica
 - 36 Ortopedia
 - 43 Urologia
 - 69 Diagnostica per immagini–Radiologia diagnostica – RX - O.P.T.-TAC multistrato – Moc - Ecografie
 - 79 Diagnostica per immagini–Radiologia diagnostica - R.M.N. 1.5T
 - 12 Chirurgia Plastica e Ricostruttiva
 - 32 Neurologia
 - 37 Ginecologia
 - 38 Otorinolaringoiatria
 - 29 Nefrologia
 - 52 Dermatologia
 - 56 Medicina Fisica e Riabilitazione
 - 58 Gastroenterologia e Endoscopia Digestiva 64 Oncologia
 - 68 Pneumologia
 - 71 Reumatologia
 - 99 Scienza dell'Alimentazione e dietetica 26 Medicina Generale
 - 18 Ematologia
 - 05 Chirurgia Vascolare
- Presidio di Chirurgia Ambulatoriale PC2
- Presidio di Dialisi ambulatoriale per n. 12 (10+2) posti

ATTIVITA' ACCREDITATE

LA STRUTTURA SVOLGE ATTIVITA' DI ASSISTENZA IN REGIME DI RICOVERO OSPEDALIERO A CICLO CONTINUATIVO ORDINARIO E DIURNO PER ACUZIE per complessivi n. 30 posti letto così distribuiti:

Attività ricovero in acuzie

Raggruppamento Medico con n. 1 unità funzionali per complessivi n. 30 posti letto Codice disciplina Unità funzionale di degenza

N. 28 PL MEDICINA GENERALE ordinari

N. 2 PL MEDICINA GENERALE diurni

Attività ambulatoriale

Codice Branca Branca specialistica

- 00 Laboratorio analisi
 - 08 Cardiologia
 - 09 Chirurgia Generale
 - 15 Medicina dello sport
 - 19 Malattie metaboliche, endocrine e del ricambio
 - 34 Oculistica
 - 36 Ortopedia
 - 43 Urologia
 - 69 Diagnostica per immagini – Radiologia diagnostica – RX - O.P.T.-TAC multistrato – Moc - Ecografie
 - 79 Diagnostica per immagini–Radiologia diagnostica - R.M.N. 1.5T
 - 12 Chirurgia Plastica e Ricostruttiva
 - 32 Neurologia
 - 37 Ginecologia
 - 38 Otorinolaringoiatria
 - 29 Nefrologia
 - 52 Dermatologia
 - 56 Medicina Fisica e Riabilitazione
 - 58 Gastroenterologia e Endoscopia Digestiva
 - 64 Oncologia
 - 68 Pneumologia
 - 71 Reumatologia
 - 99 Scienza dell'Alimentazione e dietetica
 - 05 Chirurgia Vascolare
- Presidio di Chirurgia Ambulatoriale PC2

Notizie utili ed orari

Accettazione	Dal Lunedì al Venerdì Sabato	7.30 --- 19.30 7.30 ---13.30
Centralino	Tutti i giorni	h24
Laboratorio di Analisi	Dal Lunedì al Sabato	8.00 --- 14.00
Radiologia	Dal Lunedì al Sabato	8.00 --- 19.30
Ambulatori	Dal Lunedì al Sabato	8.00---14.00
Ingresso Visitatori	Tutti i giorni	10.30-14.30 / 16.30-19.00

6.4 orario per la somministrazioni del vitto

A salvaguardia dei ritmi di vita dei pazienti la distribuzione del vitto avviene nei seguenti orari:

- colazione ore 08,00
- pranzo ore 12,00
- cena ore 18,00

6.5 visita ai degenti

- Si allega alla presente Carta dei Servizi la tabella degli orari
- La Direzione Sanitaria, su richiesta e ove lo ritenga opportuno, consente, durante la degenza, la presenza di un familiare o accompagnatore anche per tutto l'arco delle 24 ore.
- L'accesso alla sala mortuaria, sita al piano terra della struttura, è consentito dalle ore 8.00 alle ore 20.00

6.6 prenotazione /accettazione

Il Servizio Prenotazione con punto di informazione è aperto, nella hall della struttura, dalle ore 7.30 alle ore 19.30 dal lunedì al venerdì, il sabato dalle 7.30 alle 13.00.

Il Servizio è accessibile telefonicamente al numero 077683941.

6.7 cartelle cliniche

L'ufficio segreteria posto al pian terreno è deputato al rilascio della copia della cartella clinica. L'ufficio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00.

Per il rilascio della copia della cartella clinica è necessario:

- presentazione di specifica domanda
- versamento presso l'ufficio di euro 20.00

La richiesta della suddetta cartella clinica deve avvenire all'ufficio su indicato contattabile al numero 0776-8394610 o alla mail accettazione@villa.gioia.it.

Il ritiro della cartella clinica è consentito solo al diretto interessato munito di documento di riconoscimento o a chiunque possa comprovare l'esercizio della tutela del paziente e può essere effettuato presso l'ufficio segreteria tutti i giorni tranne la domenica dalle ore 8.00 alle ore 18.00.

Su specifica richiesta è previsto anche l'invio a domicilio con un supplemento di euro 30.00. Dopo la chiusura della cartella clinica e della verifica messa in atto dalla direzione sanitaria,

le tempistiche per il ritiro sono di circa 30gg.

6.8 prestazioni sanitarie qualificanti

La Casa di Cura “Villa Gioia” a supporto e a completamento delle attività cliniche di diagnosi e cura offre i servizi indicati nel seguito.

6.8.1 servizio di analisi cliniche

Il laboratorio è alloggiato in ambienti interni alla struttura ed è dotato di moderna strumentazione per la effettuazione di analisi.

Il laboratorio dispone di un proprio sistema di controllo qualità interno ed è sottoposto periodicamente a controlli di qualità da parte di organismi esterni accreditati.

6.8.2 servizi di diagnostica per immagini (radiologia – TAC-RM), di ecografia + ecocolor doppler per approfondimento clinico

La Casa di Cura dispone di moderni e attrezzati ambienti tecnici per radiologia, TAC, ecografia + ecocolor doppler tramite i quali provvede alle necessità di approfondimento clinico diagnostico.

6.8.3 servizio dialisi

La casa di Cura “Villa Gioia” a completamento delle attività ospedaliere dispone di un reparto per emodialisi comprensivo di 10 posti +2 contumaciali con annessi i seguenti servizi:

sala di attesa, sala di controllo medico, medicheria, servizi igienici per pazienti con antibagno, spogliatoi per pazienti e personale della dialisi, magazzino e manutenzione macchinari dialisi, locali osmosi e locale stoccaggio rifiuti.

6.8.4 assistenza alberghiera

La sistemazione degli utenti è prevista in stanze singole, doppie e quaduple con annesso bagno, provviste di televisore, aria condizionata accesso wi-fi.

Su richiesta gli utenti possono usufruire del servizio teleria bagno, phon, detergenti distribuzione giornali.

I degenti fruiscono di un servizio di ristorazione interno con possibilità di scelta dei pasti per particolari condizioni patologiche o religiose.

La dieta è variegata e personalizzata sulla base delle esigenze e delle preferenze degli utenti.

6.8.5 assistenza religiosa

Tutte le domeniche alle ore 11.30 e nei giorni festivi è prevista la celebrazione della messa nella cappella sita nella struttura al piano terra; è disponibile il sacerdote per degenti che richiedano colloqui personali.

Per la pratica di altri credi è stato messo a disposizione opportuno spazio al piano primo e

comunque per particolari esigenze le richieste devono essere inoltrate in accettazione

6.8.6 *bar*

A disposizione dei degenti e dei familiari opera un bar automatizzato, ubicato all'interno della struttura al piano terra

6.8.7 *servizio acconciature uomini-donne*

E' disponibile per i degenti su richiesta un servizio acconciature, per donne e uomini.

6.8.8 *informazioni e lettura*

Sono inoltre quotidianamente messi a disposizione i principali giornali quotidiani. Si può inoltre usufruire del servizio wi- fi.

6.8.9 *soddisfazione degli utenti*

La Casa di Cura Villa Gioia ha predisposto un servizio raccolta suggerimenti degli utenti attraverso comunicazioni, quali un questionario per recepire il grado di soddisfazione o eventuali reclami e suggerimenti.

6.8.10 *riduzione dei rischi*

Sono state poste in essere una serie di misure atte alla eliminazione o contenimento in limiti accettabili i rischi biologici, chimici e fisici connessi alla erogazione delle prestazioni, al fine di tutelare gli addetti e gli utenti. I controlli sui rischi biologici sono effettuati periodicamente da professionisti esterni appositamente incaricati.

6.8.11 *formazione e aggiornamento*

La Casa di Cura organizza eventi formativi per la formazione ed aggiornamento del proprio personale medico e non.

La Casa di Cura partecipa inoltre abitualmente con i propri professionisti a convegni nazionali e internazionali, recando il proprio contributo in termini di studi e di ricerca e di confronto.

CARTA DEI SERVIZI

**Viale San Domenico, 1/F
03039 Sora (FR)
Tel. 0776.83941
FAX 0776.8394190
mail: amministrazione@villagioia.it
www.villagioia.it**