



CASA DI CURA SPECIALISTICA  
RE.RI.F. s.r.l. - "VILLA DELLE MAGNOLIE"

**CASA DI CURA SPECIALISTICA  
RE.RI.F. S.r.l. - VILLA DELLE MAGNOLIE  
Via Ciumminto n.37 - 81020 Castel Morrone (CE)**

# CARTA DEI SERVIZI

Edizione 2026

Carta dei Servizi 2026



CARTA DEI SERVIZI 1

SEZIONE I 5

|                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------|----|
| <b>PRESENTAZIONE E MISSION</b> .....                         | 6  |
| <b>LE ORIGINI E LA STORIA</b> .....                          | 7  |
| <b>VILLA DELLE MAGNOLIE .....OGGI</b> .....                  | 8  |
| <b>I PRINCIPI FONDAMENTALI</b> .....                         | 9  |
| <b>CARTA DEI DIRITTI E DELLE GARANZIE</b> .....              | 11 |
| <b>DIRITTI E GARANZIE PER LE ATTIVITÀ DI RICOVERO</b> .....  | 14 |
| <b>DIRITTI E GARANZIE PER ATTIVITA' AMBULATORIALI</b> .....  | 16 |
| <b>DOVERI DELL'UTENTE/DEGENTE</b> .....                      | 17 |
| <b>CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO</b> .....            | 18 |
| <b>ORGANIZZAZIONE GENERALE DELLA CASA DI CURA</b> .....      | 21 |
| <b>UNITA' DI DEGENZA</b> .....                               | 22 |
| <b>SERVIZI</b> .....                                         | 22 |
| <b>UNITÀ OPERATIVE DI SERVIZI</b> .....                      | 23 |
| <b>ALCUNI SERVIZI DI ECCELLENZA DELLA CASA DI CURA</b> ..... | 25 |
| <b>ORGANIZZAZIONI SINDACALI</b> .....                        | 26 |
| <b>UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO</b> .....               | 26 |

SEZIONE II 28

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| <b>INFORMAZIONE SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI</b> .....       | 28 |
| <b>COME RAGGIUNGERCI</b> .....                                        | 28 |
| <b>LA SEGNALETICA</b> .....                                           | 28 |
| <b>LA CASA DI CURA PER PIANI</b> .....                                | 28 |
| <b>TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGATE</b> .....                      | 31 |
| <b>CONVENZIONI</b> .....                                              | 35 |
| <b>ALCUNE INFORMAZIONI PER DEGENTI E VISITATORI</b> .....             | 36 |
| <b>ATTIVITA' ASSISTENZIALI</b> .....                                  | 36 |
| <b>ALTRI TIPI DI ASSISTENZA</b> .....                                 | 38 |
| <b>SERVIZIO ALBERGHIERO</b> .....                                     | 38 |
| <b>ALTRE INFORMAZIONI UTILI PER DEGENTI UTENTI E VISITATORI</b> ..... | 41 |
| <b>INFORMAZIONI PER I DEGENTI</b> .....                               | 42 |
| <b>INFORMAZIONE PER I DEGENTI STRANIERI</b> .....                     | 43 |
| <b>INFORMAZIONI PER I VISITATORI</b> .....                            | 43 |

SEZIONE III 45

|                                                                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI</b> .....                                                             | 45 |
| <b>FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ PER OGNI FASE DELL'ESPERIENZA<br/>DEL RICOVERO OSPEDALIERO</b> ..... | 47 |



|                                                                                                                                  |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ .....</b>                                                     | <b>50</b> |
| <b>STANDARD DI QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE E DIAGNOSTICHE .....</b>                                                 | <b>51</b> |
| <b>STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ DELLE<br/>PRESTAZIONI SPECIALISTICHE E DIAGNOSTICHE .....</b> | <b>55</b> |
| <b>SEZIONE IV 57</b>                                                                                                             |           |
| <b>MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA .....</b>                                                                                  | <b>57</b> |
| <b>RECLAMI .....</b>                                                                                                             | <b>57</b> |
| <b>UFFICIO PREPOSTO .....</b>                                                                                                    | <b>57</b> |
| <b>FUNZIONI DELL'URP .....</b>                                                                                                   | <b>57</b> |
| <b>MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO .....</b>                                                                               | <b>57</b> |
| <b>VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO .....</b>                                                                  | <b>58</b> |
| <b>RELAZIONE SULLO STATO DEGLI STANDARD .....</b>                                                                                | <b>58</b> |
| <b>INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI .....</b>                                                                           | <b>58</b> |



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

***LA TUTELA DELLA SALUTE RAPPRESENTA UN VALORE FONDAMENTALE E  
UN IMPEGNO IMPRESCINDIBILE PER IL BENESSERE DELLA COLLETTIVITA'***



CASA DI CURA SPECIALISTICA  
RE.R.I.F. s.r.l. - "VILLA DELLE MAGNOLIE"

## SEZIONE I

PRESENTAZIONE CASA DI CURA VILLA DELLE MAGNOLIE

PRINCIPI FONDAMENTALI

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

## PRESENTAZIONE E MISSION

Gentile ospite,

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

La Direzione Sanitaria ed Amministrativa, gli operatori sanitari tutti, L'accogliamo porgendole il benvenuto e impegnandoci a renderle il soggiorno il più sereno possibile, affidandoci ad una tradizione di professionalità e di ospitalità di più di 20 anni.

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

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

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

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

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

## LE ORIGINI E LA STORIA

La Casa di Cura Villa delle Magnolie venne fondata nel 1981 dal Prof. Dott. Giuseppe di STASIO che volle portare in Provincia di Caserta lo spirito innovativo e le esperienze professionali maturate durante gli anni dei suoi studi.

Il Prof. Giuseppe di STASIO vide in Castel Morrone (CE) la possibilità di creare una struttura che ponesse al centro dei propri obiettivi un modello di offerta sanitaria capace di erogare prestazioni carenti sul territorio utilizzando le tecnologie più avanzate, le professionalità più alte e l'utilizzo dei più moderni protocolli scientifici senza trascurare l'aspetto della "**umanizzazione**" delle cure.

Accanto ha avuto un imprenditore Casertano, il Prof. Nicola Caterino, che, in sinergia con le idee del Prof. Giuseppe di Stasio, ha condiviso il progetto e ha concorso a far sì che il tutto divenisse realtà.

La Casa di Cura ha sempre avuto come obiettivo quello di offrire prestazioni sanitarie nel settore della riabilitazione intensiva post acuzie.

E' stata antesignana di un modello di sanità che poi è stato poi avvalorato da una intensa attività normativa che si è sviluppata intorno al concetto della centralità del paziente e di una idonea rete di strutture (a gestione pubblica e a gestione privata) perfettamente integrate tra di loro.

La Direzione della Casa di Cura sceglieva di operare "esclusivamente" nel settore della riabilitazione intensiva post acuzie, all'epoca completamente assente in Provincia di Caserta, al fine di potersi identificare come espressione unica della offerta sanitaria resa.

Nel 1997 la Casa di Cura, a seguito della pubblicazione del DPR 14.01.97 è stata completamente adeguata ai nuovi requisiti previsti dalla normativa sull'accreditamento istituzionale.



## VILLA DELLE MAGNOLIE .....OGGI...

Nel corso del 2007, la Casa di Cura ha chiesto di essere accreditata con il S.S. Regionale per 177 posti letto di cui 147 in regime di ricovero ordinario e 30 in regime di Day-Hospital

La Casa di Cura è associata alla "Associazione Italiana Ospedalità Privata (AIOP)".

Impiega circa 200 dipendenti e circa 38 collaboratori a rapporto libero professionale. Effettua circa 800 ricoveri ordinari annui, 300 ricoveri in regime di Day Hospital.

Le Unità di Degenza e i Servizi Qualificanti della Casa di Cura occupano una superficie di circa 12.000 mq. distribuiti su 4 edifici e 4 livelli.

La Struttura è immersa in una lussureggiante area boschiva di oltre 200.000 Mq.

È dotata di un parcheggio interno a disposizione degli utenti e dei dipendenti.

È servita da una buona viabilità che consente una facile accessibilità alla Struttura da tutte le città limitrofe.

## I PRINCIPI FONDAMENTALI

La Casa di Cura Villa delle Magnolie eroga i propri servizi secondo i seguenti principi:

### **APPROPRIATEZZA DELLE CURE**

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

### **EQUITÀ E IMPARZIALITÀ**

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

### **TRASPARENZA**

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

### **CONTINUITÀ**

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

### **RISERVATEZZA**

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

amministrativo impronta le proprie azioni nel rispetto del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni di cui è venuto a conoscenza e nell'osservanza delle norme sulla Privacy.

### **DIRITTO DI SCELTA**

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

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

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

### **PARTECIPAZIONE**

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

## CARTA DEI DIRITTI E DELLE GARANZIE

### INFORMAZIONE SANITARIA E CONSENSO INFORMATO

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

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

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

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

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

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

Il degente ha diritto:

- di identificare immediatamente gli operatori che lo hanno in cura
- ad avere informazioni dal medico che lo ha preso in cura
- ad avere chiarimenti e spiegazioni esaurienti sugli aspetti di natura assistenziale e, nei limiti delle specifiche competenze professionali, sui trattamenti sanitari prestati dal personale infermieristico e tecnico-sanitario

- ad avere una riservatezza sul suo stato di salute e a comunicarlo ai familiari solo con il suo consenso o nei casi previsti dalla legge
- ad avere una informazione chiara e completa sulle sperimentazioni cliniche
- a partecipare liberamente ad eventuali protocolli di sperimentazione e ad accedervi con la firma del consenso informato

## **LA PROTEZIONE DEI SOGGETTI DEBOLI**

Il degente ha diritto:

- ad avere una assistenza adeguata per soggetti non autosufficienti
- a vedere riconosciuti i propri diritti
- ad essere curato da personale sanitario appositamente formato
- a non subire discriminazioni
- ad avere la presenza costante di un familiare e/o conoscente se in età pediatrica e in età superiore ai 65 anni

## **RISPETTO DELLA DIGNITÀ DELLA PERSONA**

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

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

- a ricevere l'assistenza religiosa adeguata al proprio credo religioso.

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

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

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

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

### **DIRITTO ALLA TUTELA**

Il cittadino che ritenga di aver subito un disservizio ha diritto a presentare reclamo nelle modalità indicate dal "REGOLAMENTO"

## **DIRITTI E GARANZIE PER LE ATTIVITÀ DI RICOVERO**

### **PRENOTAZIONE DEL RICOVERO**

L'utente, al momento della prenotazione di un ricovero, ha il diritto di conoscere i criteri della gestione delle liste d'attesa e di ricevere informazioni riguardanti:

- il tempo d'attesa
- il reparto d'assegnazione
- il luogo e le modalità di accettazione
- gli effetti personali da portare con sé

### **L'ACCOGLIENZA**

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

Ha diritto a ricevere:

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

Ha il diritto ad avere informazioni:

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

### **DIRITTI DURANTE IL RICOVERO**

La persona assistita ha diritto ad una informazione sanitaria come descritto nel paragrafo "Informazione sanitaria e consenso informato" pag. 09

Ha, inoltre, diritto:

- ad almeno un colloquio con il medico all'inizio del trattamento e uno prima della dimissione
- a conoscere il nome del Responsabile sanitario di reparto

- a ricevere adeguate informazioni da parte del personale infermieristico rispetto alle procedure diagnostiche e terapeutiche
- a scegliere fra diversi menù, qualora non siano previste diete particolari legate allo stato di salute. Il menù proposto deve consentire una possibilità di scelta a coloro che per motivi etici o religiosi non mangiano alcune pietanze (**islamici**, vegetariani, ecc.)
- ad interrompere in qualsiasi momento il ricovero, contro il parere dei sanitari, previa conoscenza dei rischi connessi ed assunzione di responsabilità da parte del ricoverato stesso

### **DIRITTI AL MOMENTO DELLE DIMISSIONI**

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

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

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

La persona assistita ha il diritto ad avere:

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

### **DIRITTO AL RISPETTO DELLA MORTE**

La Casa di Cura riconosce il diritto:

- ad una morte umana e dignitosa
- ad essere assistiti da un ministro di culto, secondo i dettami del proprio credo religioso.

## **DIRITTI E GARANZIE PER ATTIVITÀ AMBULATORIALI**

### **PRENOTAZIONE E ACCESSO**

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

Al momento della prenotazione saranno fornite le seguenti informazioni:

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

### **TEMPI DI ATTESA**

L'utente ha il diritto a rispettare i tempi di attesa. Le liste di attesa devono essere documentabili. Inoltre, la Casa di Cura Villa delle Magnolie si impegna a rispettare i tempi di attesa secondo i criteri dettati dalla Regione Campania

## DOVERI DELL'UTENTE/DEGENTE

### NORME GENERALI

L'utente/degente ha il dovere:

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

### NORME DURANTE LA DEGENZA

Vedi attività assistenziali (Sezione 2)

## CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO

*(Presentata a Bruxelles il 15 novembre 2002)*

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

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia

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

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

### **DIRITTO ALLA INFORMAZIONE:**

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

### **DIRITTO AL CONSENSO:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **DIRITTO ALLA SICUREZZA:**

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

#### **DIRITTO ALLA INNOVAZIONE:**

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

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

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

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

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

#### **DIRITTO AL RECLAMO:**

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



### **DIRITTO AL RISARCIMENTO:**

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



## ORGANIZZAZIONE GENERALE DELLA CASA DI CURA VILLA DELLE MAGNOLIE

### Direzione

Tutte le attività amministrative, gestionali, della Casa di Cura sono coordinate dall'Amministratore della Società RE.RI.F. s.r.l. Villa delle Magnolie

|                          |                   |
|--------------------------|-------------------|
| Legale Rappresentante    | NICOLA CATERINO   |
| Direttore Amministrativo | Giuseppe ESPOSITO |

### Uffici di Staff della Direzione Amministrativa

|                                                                          |                 |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Affari generali Legali acquisti e protocollo                             | Giuseppe Diglio |
| Ufficio risorse umane e gestione del personale - segreteria di direzione | Nadia D'ADDIO   |
| Ufficio Acquisti – Qualità - Accredитamento                              | Giuseppe DIGLIO |
| Ufficio Tecnico e Patrimonio - Accredитamento                            | Ugo NACCA       |

### Direzione Sanitaria

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

|                         |                     |
|-------------------------|---------------------|
| Direttore Sanitario     | Gianluigi di STASIO |
| Vicedirettore Sanitario |                     |

### Uffici di Staff della Direzione Sanitaria

|                                                         |                                                        |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Segreteria Sanitaria                                    | Paola Volpe                                            |
| Assistente sociale URP                                  | Maria Teresa Sica                                      |
| Ufficio Accoglienza (accettazione) gestione reclami URP | Giuseppe Conte - – Giuseppe Montisanti – Marco Ragnino |

## UNITÀ DI DEGENZA

La Casa di Cura Villa delle Magnolie eroga i propri servizi e le proprie prestazioni attraverso reparti di **Degenza** e gli **Ambulatori**.

### RAGGRUPPAMENTO RIABILITAZIONE ORTOPEDICA

**RESPONSABILE:** Dott. Giuseppe Delle Donne

| Unità di Degenza | Caposala            | Piano/settore        | Tel.        |
|------------------|---------------------|----------------------|-------------|
| Ortopedia        | Giuseppina AFFINITO | 1°/2° piano- edif. A | 0823 391310 |
| Ortopedia        | v.c Donato Cioffi   | 1°/2° piano- edif. A | 0823 391311 |

### RAGGRUPPAMENTO RIABILITAZIONE NEUROLOGICA e CARDIORESPIRATORIA

**RESPONSABILE:** Dott. Vincenzo Del Villano

U.F. Riabilitazione Cardiologica Dott. Fausto di Stasio

| Unità di Degenza   | Caposala            | Piano/Settore     | Tel.        |
|--------------------|---------------------|-------------------|-------------|
| Riab. Cardiologica | Cinzia Petrone      | 2° piano- edif. C | 0823 391415 |
| Riab. Neurologica  | Antonella ANDREOZZI | 3° piano- edif. C | 0823 391446 |

## SERVIZI

| Ambulatorio                                                         | Piano                      | Telefono    |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------|
| Radiologia                                                          | Piano Seminterrato ALA c   | 0823 391324 |
| Fisiokinesiterapia e riabilitazione neuromotoria                    | Primo Piano edif. C        |             |
| Laboratorio di Analisi Chimico-Cliniche e Microbiologiche           | Piano Seminterrato edif. C | 0823 391314 |
| Diagnostica Vascolare                                               | 1° Piano                   |             |
| Geriatra                                                            | 1° Piano                   |             |
| Reumatologia                                                        | 1° Piano                   |             |
| EEG – Elettromiografia / Elettroencefalografia – Potenziali evocati | 1° Piano                   |             |
| Pneumologia e Fisiopatologia Respiratoria                           | 2° Piano                   |             |
| Gastroenterologia ed Endoscopia digestiva                           | 2° Piano                   |             |
| Diabetologia e Dietologia                                           | 2° Piano                   |             |
| Psicologia e Psico-Diagnostica                                      | 3° Piano                   |             |
| Riabilitazione cardiologica e respiratoria                          | 3° Piano                   |             |



|                                          |          |  |
|------------------------------------------|----------|--|
| Cardiologia e diagnostiche cardiologiche | 3° Piano |  |
|------------------------------------------|----------|--|

## UNITÀ OPERATIVE DI SERVIZI

### SERVIZIO DI LABORATORIO ANALISI CHIMICO-CLINICHE E MICROBIOLOGICHE

**RESPONSABILE:** Dott. Salvatore Esposito

**BIOLOGO coadiutore:** Dott. Domenico Della Peruta

**TECNICO:** Gianluigi Di Duca

**RESPONSABILE ASSICURAZIONE QUALITÀ:** Dott. Salvatore Esposito

Il Servizio di Laboratorio Analisi chimico-cliniche e microbiologiche è ubicato nella zona C al piano seminterrato dispone di una propria accettazione.

Il laboratorio funziona tutti i giorni feriali dalle ore 08.00 alle ore 14.00; Biologi e Tecnici.

Il laboratorio svolge il proprio servizio a favore dei degenti della Casa di Cura e a favore dei cittadini che accedono a pagamento.

Per i pazienti esterni l'ambulatorio è aperto al pubblico tutti i giorni feriali dalle ore 08.00 alle ore 10.00. I risultati degli esami non vengono comunicati telefonicamente

**Orario: 08,00 / 10,00 per il servizio esterno**

**10,00 / 16,00 per il servizio interno**

### SERVIZIO DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

**RADIOLOGO RESPONSABILE:** Dott. Giovanni Di Rienzo

**TECNICI:** Antonio MARRA e Emilio VERAZZO

Il Servizio di Diagnostica per immagini dispone di una propria accettazione nell'ala C del piano seminterrato.

Il servizio funziona tutti i giorni feriali dalle ore 08.00 alle ore 20.00.

Il servizio presta la sua attività a favore dei pazienti delle UU.OO. della Casa di Cura e a favore dei pazienti esterni che accedono ambulatorialmente.

#### **Modalità di prenotazione e ritiro dei referti per utenti interni**

La prenotazione degli esami si effettua secondo le due modalità (accesso e telefono). Il ritiro dei referti avviene tutti i giorni dalle ore 11.30 alle ore 13.00.

I risultati non vengono comunicati telefonicamente

È funzionante dal 2005 un sistema di refertazione digitale, grazie a cui il paziente può ricevere oltre che la lastra tradizionale anche le immagini RX su compact disk (CD).



CASA DI CURA SPECIALISTICA  
RE.R.I.F. s.r.l. - "VILLA DELLE MAGNOLIE"

## **ALCUNI SERVIZI DI ECCELLENZA DELLA CASA DI CURA**

### **Riabilitazione neurologica per gravi cerebrolesioni**

Sono operanti posti letto di Riabilitazione per le gravi lesioni cerebrali, in primis grandi traumi e ictus cerebrali severi di tipo ischemico e emorragico. Sono pertanto frequentemente ricoverati pazienti affetti da condizioni neurologiche severissime quali stato vegetativo persistente, coma apallico, ecc.

I posti letto sono dotati di impianto per il monitoraggio dei parametri vitali (frequenza cardiaca, pressione arteriosa, saturazione di ossigeno); inoltre i letti presentano caratteristiche di "antidecubito" e la possibilità di basculamento per il posizionamento ortostatico del paziente.

- **Riabilitazione per utenti amputati**
- **Riabilitazione del pavimento pelvico**

## ORGANIZZAZIONI SINDACALI

Sono presenti nella Casa di Cura Villa delle Magnolie le seguenti rappresentanze sindacali:

**UIL SANITÀ**

**CISL SANITÀ**

**CIGL SANITÀ**

## UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

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

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

### INFORMAZIONE:

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

### ACCOGLIENZA E PARTECIPAZIONE

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

### TUTELA

- riceve le osservazioni, le opposizioni e i reclami dei degenti

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



CASA DI CURA SPECIALISTICA  
RE.R.I.F. s.r.l. - "VILLA DELLE MAGNOLIE"

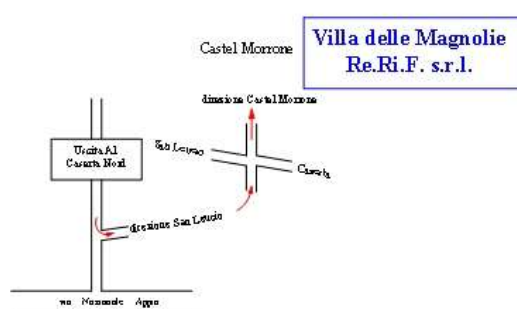
- colloquio con gli operatori dell'URP
- lettera in carta semplice
- segnalazione telefonica, via fax o posta elettronica
- compilazione dell'apposito modulo distribuito a cura dell'URP

**UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**  
**Punto di ascolto e accoglienza**  
**tel. 0823 391353**  
**Piano Terra ala A**  
**Aperto tutti i giorni feriali dalle 08,00 alle 19.30**

## SEZIONE II

### INFORMAZIONE SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI

#### COME RAGGIUNGERCI



Dal casello autostradale fino all'incrocio di San Leucio seguire l'indicazione PALAMAGGIO;  
successivamente seguire le indicazioni CASTEL MORRONE Villa Delle Magnolie.  
Uscita Al Caserta Nord: dopo mt. 200 dal casello autostradale svoltare a sn. e percorrere mt. 50, nuovamente a sn.;  
seguire la strada principale per mt. 800 e svoltare a dx;  
proseguire dritto (superando due incroci con semaforo) per mt. 800 e svoltare a sn. (via G. Garibaldi);  
all'incrocio (senza semaforo e poco visibile) con via del Cimitero proseguire dritto per circa 1 Km.; al bivio con via San Leucio svoltare a sn.  
All'incrocio di San Leucio, proseguire dritto; dopo Km. 3,7 al bivio svoltare a sn.; attraversare il paese; percorrere la strada principale per Km. 3,6  
e al semaforo impegnante, girare a dx (via Chiamando).  
Alla fine della strada è ubicata la Casa di Cura Re.Ri.F. s.r.l. "VILLA DELLE MAGNOLIE"

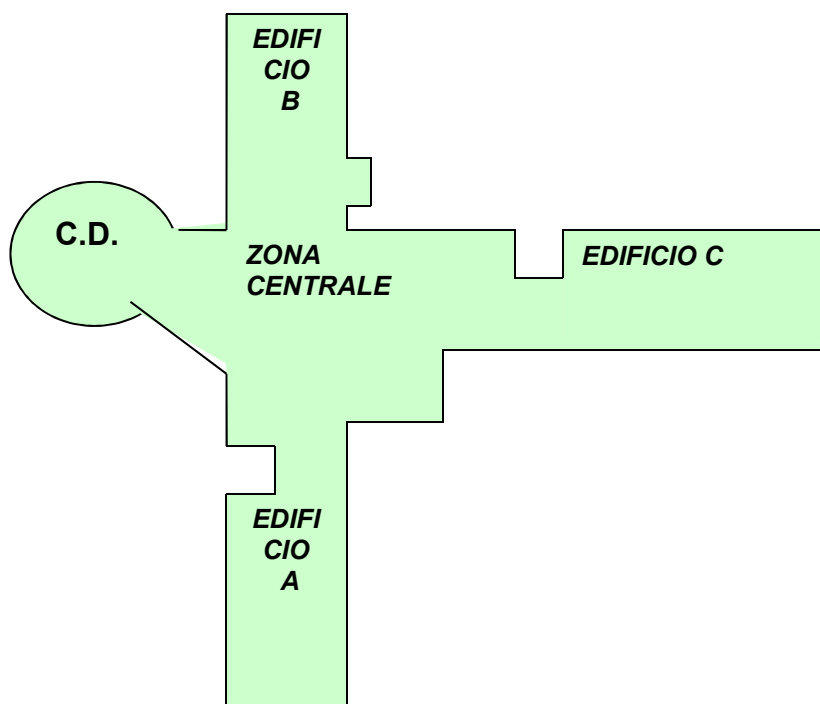
### LA SEGNALETICA

All'ingresso della Casa di Cura "Villa delle Magnolie", presso la portineria centrale, è possibile consultare un cartellone con le indicazioni riguardanti l'ubicazione dei reparti di Degenza, degli ambulatori e servizi diagnostici, degli uffici per le Accettazioni, dell'Area per il Pubblico. Ogni settore è contraddistinto da una lettera dell'alfabeto.

### LA CASA DI CURA PER PIANI

Pianta della struttura divisa in:

- Zona Centrale
- EDIF. A
- EDIF. B
- EDIF. C



| EDIFICIO C         | UNITÀ DI DEGENZA E AMBULATORI                                                     | UFFICI AMMINISTRATIVI ED ALTRI SERVIZI                                                                                                            | SERVIZI COMUNI                     |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| piano seminterrato | servizio di diagnostica per immagini                                              |                                                                                                                                                   | CUCINA:<br>SPOGLIATOI<br>PERSONALE |
|                    | laboratorio analisi del cammino                                                   |                                                                                                                                                   |                                    |
| piano terra        | day – hospital                                                                    | infermeria                                                                                                                                        |                                    |
|                    |                                                                                   | accettazione .                                                                                                                                    |                                    |
|                    |                                                                                   | segreteria per pratiche ricovero, certificati di ricovero, copie cartelle cliniche, sportello e servizi annessi al ricovero uffici amministrativi |                                    |
| primo piano        | palestre di riabilitazione annesse al reparto di neurologia.                      |                                                                                                                                                   |                                    |
|                    | neuropsicologia – logopedia – psicologia – elettromiografia elettroencefalografia |                                                                                                                                                   |                                    |
| secondo piano      | degenza pazienti riabilitazione neurologica                                       |                                                                                                                                                   |                                    |
| terzo piano        | degenza pazienti riabilitazione neurologica                                       |                                                                                                                                                   |                                    |

| EDIFICIO B    | UNITÀ DI DEGENZA E AMBULATORI                               | UFFICI AMMINISTRATIVI ED ALTRI SERVIZI | SERVIZI COMUNI               |
|---------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------|
| piano terra   | servizio di fisiokinesiterapia – palestra - idropetrapiabox |                                        | spogliatori per il personale |
| primo piano   | u.ocardiologia                                              |                                        |                              |
| secondo piano |                                                             |                                        |                              |
|               |                                                             |                                        |                              |

| EDIFICIO A          | UNITÀ DI DEGENZA E AMBULATORI                                             | UFFICI AMMINISTRATIVI ED ALTRI SERVIZI                                                                                                                   | SERVIZI COMUNI                   |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| piano semiinterrato |                                                                           | presidenza<br>direzione sanitaria<br>direzione amm.va<br>direzione econom.<br>ufficio amm.vi<br>uff. acquisti, qualità e accreditamento<br>sala riunione |                                  |
| piano terra         |                                                                           | accoglienza:<br>• reclami<br>• u.r.p.                                                                                                                    | bar<br>sala d'attesa<br>cappella |
| secondo piano       | reparto di riabilitazione ortopedica<br>riabilitazione amputati – degenza |                                                                                                                                                          |                                  |
| terzo piano         | Reparto riabilitazione ortopedica<br>degenza                              |                                                                                                                                                          |                                  |

## TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGATE

- **RICOVERO ORDINARIO**
- **RICOVERO DIURNO (DAY HOSPITAL)**
- **PRESTAZIONI AMBULATORIALI**

**RICOVERO ORDINARIO** - Il ricovero ordinario interessa l'utente che a seguito di un evento acuto a carico dell'apparato osteo-articolare, neurologico, cardio- vascolare o respiratorio

deve eseguire prestazioni multidisciplinari mirate al recupero funzionale delle disabilità motorie e/o cognitive acquisite.

Generalmente l'utente viene avviato al ricovero mediante trasferimento, direttamente dall'ospedale e/o struttura accreditata che ha gestito la fase acuta. La libera scelta del luogo di cura successivo per la gestione del post- acuzie viene espressa in questa fase.

In sede di accettazione la Casa di Cura "Villa delle Magnolie" valuta la appropriatezza del ricovero.

Il ricovero avviene secondo la seguente modalità:

- In accreditamento con Il Servizio Sanitario Regionale
- A pagamento (modalità scelta dagli utenti in possesso di Assicurazione Malattia)

A richiesta del paziente è prevista la possibilità di usufruire di camere riservate.

Tale scelta comporta il pagamento di costi aggiuntivi.

### **MODALITÀ DI ACCESSO**

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

Le richieste di ricovero potranno essere inoltrate all'Unità di Degenza di competenza tramite il centralino o mediante accesso diretto. È fondamentale comunque per tali ricoveri programmati la registrazione mediante visione della richiesta di ricovero.

Le liste di attesa per l'accettazione sono tenute dalla Caposala di ogni reparto.

**RICOVERO DIURNO (IN DAY HOSPITAL)** - Ricovero medico programmato a ciclo diurno, della durata inferiore alle 24 ore, senza pernottamento, caratterizzato dall'erogazione di prestazioni multiprofessionali e polispecialistiche. È attivato solo per alcune patologie.

Nella Casa di Cura "Villa delle Magnolie" sono attivi i Day Hospital in:  
Riabilitazione Motoria e Neuromotoria, Riabilitazione Cardiocircolatoria.

Il personale sanitario che opera nei Day Hospital fa parte dei Raggruppamenti di Unità di Degenza.

## 1- DAY HOSPITAL:

COMPRENDE:

- Visita Specialistica
- Esami di routine di Laboratorio: emocromo completo, azotemia, glicemia, creatinina, gammagt, ves, elettroforesi completa g.o.t., g.p.t., bilirubinemia, esame urine.
- rx torace
- ecg
- un esame strumentale (differente a seconda delle esigenze del paziente)

Per le prenotazioni telefonare al seguente numero: 0823 391388,

**PRESTAZIONI AMBULATORIALI** – Le prestazioni erogate in regime ambulatoriale sono a totale carico del richiedente

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

Gli ambulatori sono collocati nella ala C

## MODALITÀ DI ACCESSO

### • Prestazioni non in convenzione (non accreditate)

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

La Casa di Cura ha avviato dal giugno 2004, in accordo con la rappresentanza sindacale e con la Direzione Sanitaria, in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 14 del vigente C.C.N.L. per il personale medico dipendente da Case di Cura private, la libera attività professionale intra moenia.

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

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

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

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

## DATI PER EFFETTUARE LA PRENOTAZIONE

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

## DOCUMENTI RICHIESTI PER EFFETTUARE L'ACCETTAZIONE

- richiesta del medico curante
- libretto sanitario
- codice fiscale
- tessera di esenzione (per chi ne usufruisce)

## MODALITÀ DI PAGAMENTO

- in contanti
- tramite assegno bancario non trasferibile
- carte di credito

**Le prenotazioni dei servizi ambulatoriali si effettuano nei giorni feriali, oltre che con accesso diretto presso la Casa di Cura, telefonando al numero 0823 391391**

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

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

I referti degli esami e della visita vengono consegnati o immediatamente dopo l'esecuzione dell'esame, o nell'arco di tre giorni, negli orari indicati dai centri di prenotazione.

## **Prestazioni specialistiche ambulatoriali a pagamento**

Per le prestazioni specialistiche ambulatoriali a pagamento è possibile consultare il relativo *Tariffario* disponibile su richiesta.



## CONVENZIONI

La Casa di Cura Villa delle Magnolie, svolge la propria attività di Ricovero Ospedaliero in Regime di Accredimento con il S.S.N..

La Casa di Cura offre in convenzione la maggior parte delle prestazioni.

Inoltre la struttura lavora in convenzione anche con alcuni Enti (assicurazioni, associazioni, fondi assistenziali).

## **ALCUNE INFORMAZIONI PER DEGENTI E VISITATORI**

### **ATTIVITÀ ASSISTENZIALI**

#### **ASSISTENZA MEDICA**

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

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

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

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

#### **ASSISTENZA INFERMIERISTICA**

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

Il degente può rivolgersi al Caposala, presente tutti i giorni, escluso la domenica per problematiche di tipo organizzativo.

L'assistenza infermieristica è garantita esclusivamente dal personale in possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente. Da marzo 2006 ogni Unità di Degenza ha adottato la Cartella Infermieristica, facente parte integrante della Cartella Clinica del degente.

#### **RISPETTO DELLA RISERVATEZZA**

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

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

In nessun caso verranno comunicate informazioni telefonicamente.

I medici sono autorizzati a fornire informazioni solo ai referenti indicati dal degente all'atto del ricovero.

## **CONSENSO INFORMATO**

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

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

## **SERVIZIO FARMACIA**

All'interno della Casa di Cura la gestione dei farmaci, disinfettanti e presidi sanitari è di competenza della Direzione Sanitaria che, attraverso l'Ufficio Distribuzione farmaci dispone di strutture organizzative tali da poterne garantire la corretta conservazione e gestione nel rispetto delle norme previste.

Tutte le attività del servizio sono orientate ad assicurare un utilizzo razionale e sicuro dei farmaci e dispositivi medici.

In questa prospettiva sono di particolare interesse le attività di informazione e di documentazione alle Unità di Degenza e/o a singoli sanitari e quelle di farmacovigilanza e vigilanza sui dispositivi medici, in accordo con la normativa vigente.

Il Direttore Sanitario, elabora il prontuario farmaceutico della Casa di Cura su segnalazioni e proposte dei Medici responsabili.

I farmaci presenti all'interno del suddetto prontuario rispondono a criteri di appropriatezza farmacologica, riconosciuti dal Ministero della salute e dalla Agenzia Italiana per il Farmaco (AIFA).

## ALTRI TIPI DI ASSISTENZA

### ASSISTENZA RELIGIOSA

Al piano terra è collocata la Cappella, dove ogni domenica viene celebrata la Santa Messa di rito cattolico alle ore **16.30.**

Ogni paziente può ricevere l'assistenza religiosa personale rivolgendosi al Sacerdote che collabora con la Casa di Cura

I fedeli di altre confessioni religiose possono richiedere la presenza di un loro ministro di culto facendo riferimento al caposala.

### SERVIZIO ALBERGHIERO

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

### STANZE DI DEGENZA

Ogni stanza di degenza dispone di aria condizionata, bagno completo con doccia, oltre tutti gli arredi necessari per rendere più confortevole il soggiorno. Ogni paziente ha a sua disposizione un letto a 2 o 3 snodi, un comodino con carrello servitore, un armadietto, una sedia e in comune la Tv e il tavolo.

Il paziente può richiedere la stanza riservata facendosi carico del costo giornaliero (40,00€).

### PASTI

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

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

Per tutti i pazienti non è consentita la consumazione di cibi portati dall'esterno.

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

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

A volte il sapore dei cibi può sembrare meno gradevole per problemi derivanti dalla malattia stessa o dai farmaci che vengono somministrati; comunque, come regola generale, i cibi vengono preparati con una ridotta quantità di sale e di condimenti.

Nel caso in cui il Medico di reparto lo ritiene necessario i pazienti possono usufruire di particolari diete. Le diete più comuni che vengono servite:

- Dieta iposodica: con poco sale, è una dieta salutare per tutti ed in particolare per chi soffre di "pressione alta", anche se i cibi saranno meno saporiti;
- Dieta per diabetici: con minore quantità di zuccheri, di pasta e di pane;
- Dieta ipoproteica: con poche proteine e quindi con minor quantità di carne, uova, formaggi e legumi; Quando la pasta ed il pane sono a proteici, cioè privati della componente proteica, possono avere un gusto meno gradevole;
- Dieta ipolipidica: con pochi grassi, quali olio, burro, formaggi, prosciutto.
- Dieta ipocalorica: con una minore quantità di alimenti. Vengono privilegiati quelli a minor contenuto di calorie; è indicata in chi presenta un peso corporeo eccessivo.

Si pone all'attenzione che i cibi ricchi di fibre, come la verdura e la frutta, importanti per una corretta alimentazione, vengono sospesi tre giorni prima di un esame radiologico con mezzi di contrasto.

## **PULIZIE**

Le camere e gli ambienti comuni delle Unità di Degenza sono soggette tutte le mattine a pulizia tra le ore 06.30 e le ore 08.30 e ad una ripulitura dopo il pranzo.

## **LAVANDERIA E GUARDAROBA**

Tutta la biancheria utilizzata nelle Unità di Degenza è in puro cotone e viene sottoposta a lavaggi ad alte temperature ed è confezionata in buste sigillate dopo la stiratura.

I materassi, i guanciali sono di materiale ignifugo, le coperte sono di lana ignifuga.

## **SERVIZIO RISTORO / BAR**

All'interno della struttura è a disposizione degli utenti un servizio di ristoro aperto nei seguenti orari: dalle ore 07,00 alle ore 20,30



### **TELEFONO E TELEVISORE**

Negli spazi comuni accessibili della struttura sono disponibili telefoni pubblici con funzionamento schede.

Per garantire la tranquillità nell'Unità di Degenza, le chiamate in arrivo possono essere ricevute entro le ore 21.00, per ricevere telefonate dall'esterno basta comporre 0823 391 seguito dal numero della stanza

### **GIORNALI E RIVISTE**

La Casa di Cura in collaborazione con una testata giornalistica mette a disposizione dei degenti e dei propri familiari un quotidiano

## ALTRE INFORMAZIONI UTILI PER DEGENTI UTENTI E VISITATORI

### ALCUNE INDICAZIONI COMPORTAMENTALI

La Normativa Nazionale e Regionale in materia di tabagismo vieta di fumare in tutti gli ambienti della Casa di Cura, balconi inclusi.

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

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

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

### IN CASO DI EMERGENZA

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

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

La squadra di emergenza, attiva 24 ore su 24, è stata addestrata in conformità a quanto previsto dalle normative vigenti in materia.

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

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

In caso di abbandono rapido della struttura:

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

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

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

### **SERVIZIO DI PRONTO SOCCORSO AZIENDALE**

E' operativo nella Casa di Cura un servizio di pronto soccorso aziendale a servizio dei dipendenti, degli utenti e dei visitatori: in caso di incidente o malessere improvviso viene prontamente attivato un protocollo di primo soccorso.

## **INFORMAZIONI PER I DEGENTI**

### **COSA PORTARE IN OSPEDALE**

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

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

## INFORMAZIONE PER I DEGENTI STRANIERI

I cittadini stranieri che soggiornano in Italia possono accedere alle prestazioni presentando i seguenti documenti:

### **Cittadini comunitari o con accordo bilaterale**

(per conoscere i Paesi in questione vedere normativa "Elenco dei Paesi dell'Unione Europea e Paesi in cui vigono accordi bilaterali")

- **modello E111:** rilasciato dalla Cassa Mutua del Paese di Residenza
- **Tessera Sanitaria Magnetica** (in alternativa al Mod. E111)

### **Cittadini extracomunitari iscritti al SSN**

**Cittadini irregolari e indigenti per i quali deve essere assegnato il codice STP (Straniero Temporaneamente Presente) dalla Struttura Erogante**, solo per prestazioni urgenti:

- necessità di cure urgenti
- gravidanza e maternità (fino al sesto mese di vita del figlio)
- tutela dei minori
- vaccinazioni, profilassi internazionali, diagnosi e cura delle malattie infettive

Al di fuori dei casi elencati, il cittadino straniero è tenuto al pagamento delle prestazioni, in modo diretto (anche in valuta) o in modo indiretto (tramite assicurazioni).

Per maggiori informazioni è possibile rivolgersi alla ASL di domicilio.

## INFORMAZIONI PER I VISITATORI

I visitatori sono tenuti al rispetto dei degenti e della Casa di Cura.

Si consiglia di attenersi agli orari di visita e si raccomanda un comportamento corretto onde evitare situazioni di disagio o di disturbo a degenti e/o operatori nello svolgimento delle loro funzioni.

Per motivi igienici è sconsigliato sedersi, appoggiare borse o indumenti sui letti o sui tavoli, utilizzare i servizi igienici interni alle stanze e introdurre piante e fiori nelle stanze di degenza.



In situazione di particolare necessità le visite al degente, al di fuori dell'orario prestabilito, dovranno essere richieste al responsabile o al caposala della AFO, ed autorizzata dalla Direzione Sanitaria. In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del reparto ed avere un rispetto consono all'ambiente ospedaliero, favorendo al contempo la massima collaborazione con gli operatori sanitari.

#### **ORARI DI VISITA**

**Feriali:** dalle ore 12.30 alle 14,00 e dalle 18,30 alle ore 20.30

**Festivi:** dalle ore 10 alle ore 21.00

## SEZIONE III

### STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

#### PREMESSA

La Casa di Cura Villa delle Magnolie, per uniformarsi al disposto del D.P.C.M. del 19 maggio 1995 (Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari"), ha adottato un sistema di indicatori in grado di misurare il livello di qualità delle prestazioni erogate.

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

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

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

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

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

ordinali o dicotomiche/binomiali.

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

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

## FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ PER OGNI FASE DELL'ESPERIENZA DEL RICOVERO OSPEDALIERO

| Fasi dell'esperienza    | Fattori di qualità                                    | Indicatori di qualità                                                                                                                                                                                                                                                                  | Standard di qualità                                                                         |
|-------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| RICOVERO PROGRAMMATO    | TEMPO DI ATTESA PER IL RICOVERO                       | Giorni intercorsi fra la prenotazione e la chiamata.<br><b>Situazione attuale:</b><br>Ricovero programmato per acuti 15 giorni.<br>Ricoveri urgenti 10 giorni.                                                                                                                         | Ricoveri programmati <15 gg.<br>Ricoveri urgenti <10 gg.                                    |
|                         | INFORMAZIONI PREVENTIVE SUL RICOVERO                  | Esistenza di presidi informativi.<br><b>Situazione attuale:</b><br>Presenti.                                                                                                                                                                                                           | Presenti.                                                                                   |
|                         | ACCOGLIENZA ALL'INGRESSO E DOCUMENTAZIONE SUI SERVIZI | Segnalazioni-reclami in ordine alle procedure di accettazione. Numero di reclami o segnalazioni avanzate dai pazienti/utenti attraverso i questionari di gradimento sul totale dei questionari compilati.<br><b>Situazione attuale:</b> 9% di segnalazioni sul totale dei questionari. | Non oltre il 10% di segnalazioni di "non soddisfatto" nella voce specifica dei questionari. |
| PRESTAZIONI ALBERGHIERE | PULIZIE                                               | Percentuale di "molto soddisfatto" e "soddisfatto" alle risposte alla voce "pulizia del reparto e dei servizi igienici" presenti nel questionario di gradimento.<br><b>Situazione attuale:</b> 92%                                                                                     | 95%                                                                                         |
|                         | COMFORT ALL'INTERNO DELLE STANZE                      | Segnalazioni-reclami in riferimento al comfort delle stanze di degenza. Percentuale di "molto soddisfatto" e "soddisfatto" alla voce "Ambiente e comfort alberghiero", sul totale dei questionari compilati.<br><b>Situazione attuale:</b> il 90%.                                     | 95%                                                                                         |

| Fasi dell'esperienza       | Fattori di qualità                                                       | Indicatori di qualità                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Standard di qualità                                  |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
|                            | REGOLARITA' DEI CAMBI DI BIANCHERIA                                      | Numero di ricambi/giorni di degenza.<br><b>Situazione attuale:</b> 1 ogni due giorni.                                                                                                                                                                                                                                         | 1 ogni due giorni +1 per ogni situazione eccezionale |
|                            | SERVIZIO RISTORAZIONE                                                    | Segnalazioni-reclami in riferimento agli orari e modalità di distribuzione dei pasti.<br><b>Situazione attuale:</b> I reclami sono stati 40, su un totale di 130 reclami. Circa il 30% dei reclami sono attribuibili alle modalità di distribuzione dei pasti e qualità di essi.                                              | 15%                                                  |
| ASSISTENZA SANITARIA       | INFORMAZIONI AL PAZIENTE SUI TRATTAMENTI TERAPEUTICI                     | N. di "molto soddisfatto" e "soddisfatto" alle voci del questionario di gradimento "Informazioni ricevute dai medici" e "Informazioni ricevute dagli infermieri" sul numero totale dei questionari compilati.<br><b>Situazione attuale:</b> Informazioni ricevute dai medici 85%. Informazioni ricevute dagli infermieri 88%. | 90% questionari                                      |
|                            | REGOLARITÀ DELLE VISITE MEDICHE IN CORSA                                 | Giro visita per giorni a settimana.<br><b>Situazione attuale:</b> 1 giro al giorno per 6 giorni settimanali.                                                                                                                                                                                                                  | Almeno 1 Giro visita quotidiano per giorni feriali.  |
| RELAZIONI CON IL PERSONALE | VISIBILITÀ DEL TESSERINO DI RICONOSCIMENTO                               | Presenza del tesserino per ogni operatore.<br><b>Situazione attuale:</b> 100% presenza rilevata.                                                                                                                                                                                                                              | 100% presenza rilevata.                              |
| ASPETTI DI UMANIZZAZIONE   | RISERVATEZZA DELLA MALATTIA/RISPETTO DELLA PRIVACY E DELLA DIGNITÀ UMANA | Istituzionalizzazione procedura secondo normativa privacy-formazione e sensibilizzazione personale-presidi di                                                                                                                                                                                                                 | Presenza al 100% di procedure privacy.               |

| Fasi dell'esperienza                     | Fattori di qualità                                           | Indicatori di qualità                                                                                                                                                                                             | Standard di qualità                                                       |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
|                                          |                                                              | facilitazione, adempimenti privacy.<br><b>Situazione attuale:</b> Istituzionalizzazione al 100% dei casi                                                                                                          |                                                                           |
| <b>ASPETTI AMMINISTRATIVI</b>            | SEMPLICITÀ DI OTTENIMENTO DELLA CARTELLA CLINICA             | Accessibilità al servizio/ufficio rilascio cartelle cliniche.<br>N. di ore di apertura sportello al g.<br><b>Situazione attuale:</b> 12 ore al giorno, per 6 giorni settimanali.                                  | 12 ore per giorno feriale                                                 |
|                                          | TEMPO DI RILASCIO DELLA CARTELLA CLINICA                     | N. di giorni per il rilascio della cartella clinica.<br><b>Situazione attuale:</b> 15 giorni                                                                                                                      | <15 giorni                                                                |
|                                          | SEMPLICITÀ PER ALTRI ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI              | Percentuale di "molto soddisfatto" sul totale dei questionari; N. di ore di apertura al pubblico degli uffici amministrativi.<br><b>Situazione attuale:</b> 90% dei questionari. 6 ore, per 6 giorni a settimana. | 6 ore uff. amm.vi<br>; 90% livello di soddisfazione (molto e soddisfatto) |
| <b>RACCOLTA VALUTAZIONE DEGLI UTENTI</b> | CHIAREZZA E DISPONIBILITÀ DEI QUESTIONARI DI INSODDISFAZIONE | n. di questionari/n. di pazienti.<br><b>Situazione attuale:</b> Questionari compilati: 8,89% dei ricoverati.                                                                                                      | 15%                                                                       |
|                                          | SEMPLICITÀ DI INOLTRO DEL RECLAMO                            | cassette raccolta per unità operative.<br><b>Situazione attuale:</b> 1 Per unità operativa.                                                                                                                       | 1 cassetta per reparto.                                                   |
|                                          | TEMPO DI RISPOSTA AL RECLAMO (NEI LIMITI DI LEGGE)           | N. giornate medie inoltro risposta<br><b>Situazione attuale:</b> 7 giorni                                                                                                                                         | 7giorni                                                                   |

## **STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ**

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

## STANDARD DI QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE E DIAGNOSTICHE

| FASI DELL'ESPERIENZA   | FATTORI DI QUALITÀ                                                        | INDICATORI DI QUALITÀ                                                                                                               | STANDARD DI QUALITÀ                               |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| SCELTA DELLA STRUTTURA | INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE DISPONIBILI CHE EROGANO I SERVIZI PRESCRITTI | Presenza della Carta dei Servizi on line.<br><b>Situazione attuale:</b> In stato di attuazione                                      | Presenza On line                                  |
|                        |                                                                           | N. di ore di apertura al pubblico giornaliero per prenotazioni.<br><b>Situazione attuale:</b> 7 ore al giorno.                      | 7 ore al giorno.                                  |
|                        |                                                                           | N. di ore di ore di apertura al pubblico giornaliero per esecuzione prestazione<br><b>Situazione attuale:</b> 12 ore al giorno.     | 12 ore al giorno.                                 |
|                        |                                                                           | N. di ore di apertura al pubblico giornaliero per ritiro referti<br><b>Situazione attuale:</b> 6 ore al giorno.                     | 6 ore al giorno.                                  |
|                        |                                                                           | N. di giorni di apertura al pubblico settimanali per prenotazioni<br><b>Situazione attuale:</b> 6 giorni alla settimana             | 6 giorni a settimana                              |
|                        |                                                                           | Tempo medio di attesa allo sportello per le prenotazioni.<br><b>Stato attuale:</b> 5 minuti                                         | 5 minuti                                          |
|                        |                                                                           | N. di modalità in cui può essere effettuata la prenotazione.<br><b>Situazione attuale:</b> 2 modalità (allo sportello e telefonica) | 3 modalità: On line, telefonica e allo sportello. |
| PRENOTAZIONE           | TEMPO DI ATTESA PER LA PRESTAZIONE                                        | N. di procedure differenti del servizio di prenotazione.<br><b>Situazione attuale:</b> 2 modalità (ordinaria e urgente)             | 2 modalità.                                       |

| FASI DELL'ESPERIENZA | FATTORI DI QUALITÀ                                         | INDICATORI DI QUALITÀ                                                                                                                                                                                                 | STANDARD DI QUALITÀ     |
|----------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|                      | CHIAREZZA DELLA SEGNALETICA E DEL SERVIZIO DI ORIENTAMENTO | Percentuale di "molto soddisfatto" o "soddisfatto" alla voce "assistenza medica" e "assistenza infermieristica" sul totale dei questionari compilati dai pazienti.<br><b>Situazione attuale:</b> valutazione in corso | 80 richieste al giorno. |
|                      |                                                            | N. di richieste in media formulate all'infermiere dell'ambulatorio dai pazienti inerenti la localizzazione di una certa struttura.<br><b>Situazione attuale:</b> valutazione in corso                                 | 90%                     |
|                      | CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE                     | Percentuale di "molto soddisfatto" o "soddisfatto" alla voce "Comfort della Sala d'Attesa" sul totale dei questionari di gradimento.<br><b>Situazione attuale:</b> valutazione in corso                               | 90%                     |
|                      | CHIAREZZA DELLA SEGNALETICA E SERVIZIO DI ORIENTAMENTO     | Percentuale di persone che aspettano più di 30 minuti prima di essere ricevute.<br><b>Situazione attuale:</b> valutazione in corso                                                                                    | 90%                     |
| ACCESSO E ATTESA     | COMFORT DELLA SALA DI ATTESA                               | Tempo medio di attesa per ricevere la prestazione.<br><b>Situazione attuale:</b> valutazione in corso                                                                                                                 | 5%                      |
|                      | TEMPO DI ATTESA PER LA PRESTAZIONE                         | Percentuale di "molto soddisfatto" e "soddisfatto" alle risposte alla voce "Pulizia delle Sale di attesa" sul totale dei                                                                                              | 15 minuti               |

| FASI DELL'ESPERIENZA | FATTORI DI QUALITÀ                                 | INDICATORI DI QUALITÀ                                                                                                                                                                                                        | STANDARD DI QUALITÀ |
|----------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|                      |                                                    | questionari di gradimento compilati<br><b>Situazione attuale:</b><br>valutazione in corso                                                                                                                                    |                     |
|                      | PULIZIA DELLE SALE DI ATTESA                       | n. di volte in cui vengono effettuate le pulizie al giorno<br><b>Situazione attuale:</b><br>2 volte al giorno                                                                                                                | 90%                 |
|                      |                                                    | Presenza/Assenza di servizi Igienici per ogni area.<br><b>Situazione attuale:</b><br>presenza                                                                                                                                | 2 volte al giorno   |
|                      | INFORMAZIONE AL PAZIENTE SU DIAGNOSI E TRATTAMENTI | Percentuale di "molto soddisfatto" o "soddisfatto" nelle risposte alla voce "informazione al paziente su diagnosi e trattamenti" sul totale dei questionari compilati.<br><b>Situazione attuale:</b><br>valutazione in corso | presenza            |
|                      |                                                    | N. di volte in cui sono state fornite informazioni ed è stato chiesto il consenso informato sul totale dei casi trattati.<br><b>Situazione attuale:</b><br>100% dei casi                                                     | 90%                 |
|                      |                                                    | Presenza del tesserino per ogni operatore<br><b>Situazione attuale:</b><br>presente                                                                                                                                          | 100% dei casi       |
| VISITA SPECIALISTICA | RISPETTO DEL PAZIENTE NELLE PROCEDURE INVASIVE     | Percentuale di "molto soddisfatto" o "soddisfatto" nelle risposte alla voce "Personalizzazione dell'assistenza" sul totale dei questionari compilati.<br><b>Situazione attuale:</b><br>valutazione in corso                  | presente            |

| FASI DELL'ESPERIENZA               | FATTORI DI QUALITÀ                               | INDICATORI DI QUALITÀ                                                                                                       | STANDARD DI QUALITÀ  |
|------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| ESAMI STRUMENTALI E DI LABORATORIO | RELAZIONI CON IL PERSONALE                       | N. di giorni in media per il rilascio della documentazione sanitaria<br><b>Situazione attuale:</b> Immediata per le visite  | Valutazione in corso |
|                                    | PERSONALIZZAZIONE E DELL'ASSISTENZA              | N. di ore di apertura ufficio Accoglienza e URP giornaliero<br><b>Situazione attuale:</b> 6 ore                             | Immediata.           |
|                                    | TEMPO DI CONSEGNA DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA | N. di giorni apertura ufficio Accoglienza- URP settimanali<br><b>Situazione attuale:</b> 6 giorni                           | 6 ore                |
| CONCLUSIONE DELLA VISITA           | SEMPLICITA' DI INOLTRO DEL RECLAMO               | N. di questionari raccolti annualmente sul totale dei pazienti<br><b>Situazione attuale:</b> valutazione in corso           | 6 giorni             |
| RACCOLTA VALUTAZIONE UTENTI        | RACCOLTA VALUTAZIONI UTENTI                      | N. di cassette per l'inoltro del questionario presenti per ogni piano<br><b>Situazione attuale:</b> in corso di definizione | 10%                  |
|                                    | TEMPO DI RISPOSTA AL RECLAMO                     | Tempo medio di risposta al reclamo<br><b>Situazione attuale:</b> 7 giorni                                                   | 1 per ogni piano     |

## **STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE E DIAGNOSTICHE**

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

- ✚ Rilevazione sistematica delle risposte fornite dagli utenti alla voce "Personalizzazione dell'assistenza" dei questionari di gradimento.
- ✚ Rilevazione campionaria dei tempi di rilascio della documentazione sanitaria.
- ✚ Verifica costante e adeguamento alle mutate esigenze degli orari/giorni di apertura dell'Ufficio Pubbliche Relazioni.
- ✚ Sistematica rilevazione del numero di questionari compilati dagli utenti.
- ✚ Verifica sistematica della presenza di cassette per l'inoltro questionari di gradimento per ogni unità operativa.
- ✚ Rilevazione sistematica dei tempi di risposta al reclamo.

## **SEZIONE IV**

### **MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA**

#### **RECLAMI**

La Casa di Cura "Villa delle Magnolie" garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

#### **UFFICIO PREPOSTO**

I reclami sono presentati presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (*URP*). Tale ufficio è ubicato nell'ala A del piano terra della struttura ed è aperto al pubblico tutte le mattine, dal lunedì al sabato, dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e il giovedì pomeriggio dalle ore 16.00 alle ore 18.00.

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

L'Ufficio Pubbliche Relazioni 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.

#### **MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO**

l'utente può presentare reclamo presentandosi direttamente all'ufficio preposto fornendo oralmente le proprie osservazioni oppure compilando apposito modulo distribuito presso l'Ufficio Accoglienza e consegnando lo stesso modulo compilato presso lo stesso ufficio o imbucandolo nell'apposita cassetta sita in prossimità dello stesso ufficio.



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

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

La Casa di Cura Villa delle Magnolie garantisce la verifica dell'attuazione degli standard attraverso una relazione annuale sui risultati conseguiti, mettendo a disposizione la relativa documentazione presso l'Ufficio Qualità.

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

La Casa di Cura Villa delle Magnolie garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti, promuovendo la somministrazione di questionari, indagini campionarie e l'osservazione diretta tramite gruppi di monitoraggio misti. Disponibilità della relativa documentazione è presente presso l'Ufficio Qualità.