CASA DI CURA

MATER DEI
DI G. NESI & C. S.r.l.

Viale Mario Rapisardi, 1
95124 Catania

Carta dei Servizi

Contenuti

La carta dei servizi sanitari: breve introduzione 5
Gestione covid-19..... 5
Cenni storici e servizi erogati dalla Casa di cura..... 6
Prestazioni erogate..... 6
La struttura organizzativa 7
DIREZIONE AZIENDALE E SERVIZI AMMINISTRATIVI..... 7
Principi ispiratori..... 9
Diritti e doveri dei pazienti (rif. allegato 7 al D.P.C.M. 19/5/95)..... 10
Presentazione della struttura 11
Come raggiungere la casa di cura 11
La struttura..... 11
Poliambulatorio 12
LA CASA DI CURA..... 13
Modalità di accesso ai servizi..... 13
Il ricovero ordinario 13
Il ricovero ordinario è caratterizzato da una degenza di due o più notti. 13
Il ricovero in day-surgery (o day hospital) 13
Il day service DSAO (day service ambulatoriale ospedaliero) 13
Il paziente viene generalmente dimesso poche ore dopo l'intervento chirurgico. 13
Indagini diagnostiche preoperatorie 13
Cosa portare in casa di cura per il ricovero (ordinario e day surgery/day hospital) 14
Cosa portare in casa di cura per il trattamento in day service 14
La visita dei medici 15
I pasti 15
Le visite ai pazienti 15
Dimissioni e richiesta copia della cartella clinica..... 15
Tariffe: prestazioni al di fuori dal regime di convenzione ed extra..... 16
RADIOLOGIA E DIAGNOSTICA PER IMMAGINI 17
Sistema qualità..... 18
Modello Organizzativo e Codice Etico (D. Lgs. 231/2001) 18
Gestione delle non conformità 18
Il fumo..... 18
Reclami 18
Soddisfazione del paziente 19
Consenso informato 19
Rispetto della privacy (Reg. UE 679/16))..... 19
Scheda per la valutazione della soddisfazione del paziente 19
Sicurezza del paziente..... 20
Lotta alle infezioni ospedaliere..... 20
Rischio clinico..... 20
Fattori, indicatori e standard di qualità..... 21
Analisi dei dati..... 21

La carta dei servizi sanitari: breve introduzione

La Carta dei servizi non vuole essere solamente un adempimento legislativo, ma vuole porsi innanzitutto come momento di accoglienza dell'utente, affinché lo stesso si senta partecipe di quanto viene fatto nei suoi confronti e, secondariamente, vuole offrire al cittadino utente un vero e proprio strumento di controllo della qualità erogata.

Di seguito sono indicati i contenuti principali della nostra carta dei servizi:

- ⇒ descrizione della struttura, dei servizi, delle tariffe e delle relative modalità di accesso;
- ⇒ individuazione delle persone di riferimento, cui potete rivolgervi per avere tutte le informazioni che desiderate o per avanzare eventuali reclami;
- ⇒ indicazione dei principi ispiratori, ovvero della politica gestionale che assicura il livello di qualità delle prestazioni erogate;
- ⇒ individuazione degli standard di qualità, ovvero dei livelli di qualità attesi, degli obiettivi, che ci impegniamo ad assicurare e che quindi costituiscono forme di garanzia all'utente sul tema del servizio.

La Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, sottoposto a verifica almeno una volta l'anno e revisionato ogni qual volta sia necessario.

La Carta dei Servizi è a disposizione dell'utenza presso la sede della Casa di cura Mater Dei, in V.le Mario Rapisardi, 1 a Catania e sul sito internet www.casadicuramaterdei.it.

Cenni storici e servizi erogati dalla Casa di cura

La Casa di cura Mater Dei è operante a Catania dal dicembre 1980: anno in cui è stata rilevata dal Prof. Nicola Nesi, specialista e libero docente in chirurgia generale.

La Casa di cura Mater Dei dispone di 56 posti letto ed eroga prestazioni chirurgiche nelle branche specialistiche di Chirurgia Generale, Oculistica, Ortopedia e Traumatologia, Otorinolaringoiatria e Urologia.

UNITÀ OPERATIVA	POSTI LETTO AUTORIZZATI E CONVENZIONATI COL S.S.N.	DAY HOSPITAL /DAY SURGERY
CHIRURGIA GENERALE	15	5
OCULISTICA	4	
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	10	
UROLOGIA	8	
MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE	14	

La Casa di cura Mater Dei dispone, inoltre, di un Laboratorio di Analisi Cliniche aperto al pubblico.

Sin dall'apertura sono state stipulate convenzioni con gli Enti mutualistici e, dopo la riforma sanitaria del 1978, con il Servizio Sanitario Nazionale. Oggi, dopo l'ultimo riordino della sanità, la casa di cura si trova in regime di accreditamento provvisorio con il S.S.N. e fa parte della rete ospedaliera regionale. Il ricovero presso la Casa di cura è quindi equiparato a quello effettuato presso gli ospedali pubblici ed il cittadino-utente ha diritto ad ogni cura senza alcun esborso di denaro. La casa di cura, comunque, mette a disposizione dell'utenza anche alcune camere a pagamento caratterizzate da un più elevato comfort alberghiero.

Analisi del contesto

L'alta Direzione della Casa di Cura ha condotto una analisi completa del contesto nel quale svolge la propria attività istituzionale, identificando i fattori interni ed esterni considerati determinanti per il conseguimento degli obiettivi attesi dalle parti interessate. Al momento non riteniamo che siano intervenuti cambiamenti tali sui fattori individuati e sulle aspettative delle parti interessate che richiedano una revisione del sistema di gestione e di controllo implementato. L'analisi del contesto generale si considera dunque ancora un valido strumento che tiene adeguatamente conto delle informazioni in esso contenute, in ogni processo aziendale.

Prestazioni erogate

- ⇒ Prestazioni chirurgiche in regime di ricovero ordinario, day hospital / day surgery (DH/DS), day service (DSAO) e ambulatoriale, nelle branche specialistiche di chirurgia generale, oculistica, ortopedia e traumatologia, urologia
- ⇒ Prestazioni riabilitative in regime di ricovero ordinario
- ⇒ analisi cliniche
- ⇒ radiodiagnostica e radiodiagnostica intraoperatoria
- ⇒ ecografia
- ⇒ diagnostica e chirurgia laparoscopica; chirurgia mini invasiva
- ⇒ anestesia e rianimazione
- ⇒ endoscopia articolare, digestiva, urologica
- ⇒ litotripsia extracorporea

La struttura organizzativa

DIREZIONE AZIENDALE E SERVIZI AMMINISTRATIVI	
PROPRIETÀ E GESTIONE	MATER DEI DI G. NESI & C. S.R.L.
RAPPRESENTANTE LEGALE	DOTT. LUIGI MARIA NESI
DIRETTORE SANITARIO	DOTT.SSA MARIA LUIGIA MORRONE
DIRETTORE AMMINISTRATIVO	DOTT.SSA DORA ANGELA MINISTERI
DIRETTORE DI GESTIONE E RESPONSABILE QUALITÀ	SIG. SALVO ZAPPALÀ

RESPONSABILE RAGGRUPPAMENTO CHIRURGICO: DR. LUIGI NESI

UNITÀ OPERATIVE AFFERENTI AL RAGGRUPPAMENTO CHIRURGICO			
UNITÀ' OPERATIVA	**RESPONSABILE (SPECIALIZZATO IN ….)**	**MEDICI**	**SPECIALIZZAZIONE**
CHIRURGIA GENERALE	DR. LUIGI NESI (CHIRURGIA GENERALE)	DR. GIOVANNI REGGIANI	CHIRURGIA GENERALE
		DR. KAMAL AYOUB	CHIRURGIA D'URGENZA E PRONTO SOCCORSO
		DR. LUCIANO ARDITA	CHIRURGIA GENERALE
		DR. ANNUNZIATA CAVALLARO	CHIRURGIA GENERALE
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	DR. ANTONINO NICEFORO (ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA)	DR. SEBASTIANO TIRRÒ	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA
		DR. ANTONINO NICEFORO	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA
		DR. GIULIANA NICEFORO	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA
		DR. MASSIMO ABATE	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA
UROLOGIA	DR. GIOVANNI BARTOLOTTA (UROLOGIA)	DR. EUGENIO DI GRAZIA	UROLOGIA
		DR. GIOVANNI BARTOLOTTA	UROLOGIA
OCULISTICA	DR. MARCO FALZONE (OCULISTICA)	DR. MASSIMO DI MAITA	OCULISTICA

UNITÀ OPERATIVA	RESPONSABILE (SPECIALIZZATO IN ….)	MEDICI E TECNICI DELLA RIABILITAZIONE	TITOLO E EVENTUALE SPECIALIZZAZIONE
MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE	DR. FRANCESCO CAVALLARO (MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE)	DOTT.SSA MARIA AZZARO	MEDICO
		DOTT.SSA RENATA PRATO	FISIOTERAPISTA
		DOTT. DIEGO CARPINO	FISIOTERAPISTA

SERVIZI OBBLIGATORI ED AGGIUNTIVI OPERANTI IN REGIME DI CONVENZIONE		
SERVIZI	**RESPONSABILE**	**SPECIALIZZAZIONE**
SERVIZIO DI GUARDIA MEDICA	DR. MARIA LUIGIA MORRONE	EMATOLOGIA GENERALE; MICROBIOLOGIA E VIROLOGIA
	DR. GIOVANNI REGGIANI	CHIRURGIA GENERALE
	DR. KAMAL AYOUB	CHIRURGIA D'URGENZA E PRONTO SOCCORSO
	DR.MAUGERI ALESSANDRA	
	DR.SSA BASILE VALERIA	
	DR. MARIA AZZARO	
ANALISI CLINICHE	DR. MARIA LUIGIA MORRONE	EMATOLOGIA GENERALE; MICROBIOLOGIA E VIROLOGIA
	DR. VELLA IOLANDA	BIOLOGO
	DR. MAIORANA MARIAGIOVANNA	BIOLOGO
	DR. DI BELLA GIUSEPPE	BIOLOGO
RADIODIAGNOSTICA TRADIZIONALE	DR. GUIDO ANGELO CIAVOLA	RADIOLOGIA MEDICA E DIAGNOSTICA PER IMMAGINI
RADIODIAGNOSTICA INTRAOPERATORIA	DR. GUIDO ANGELO CIAVOLA	RADIOLOGIA MEDICA E DIAGNOSTICA PER IMMAGINI
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI (TAC, RISONANZA MAGNETICA APERTA, ECOGRAFIA)	DR. GUIDO ANGELO CIAVOLA	RADIOLOGIA MEDICA E DIAGNOSTICA PER IMMAGINI
	BRUNO FLORIO ACCURSIA	TECNICO DI RADIOLOGIA
	ANILE GIOVANNI	TECNICO DI RADIOLOGIA
CARDIOLOGIA E MEDICINA INTERNA	DR. STRANO FRANCESCO DR. ANTONINO SCALISI DR. FEDERICO MAURINO	MALATTIE DELL'APPARATO CARDIOVASCOLARE
DIAGNOSTICA E CHIRURGIA LAPAROSCOPICA; CHIRURGIA MINI INVASIVA	DR. LUIGI NESI	CHIRURGIA GENERALE
ANESTESIA E RIANIMAZIONE CON ATTREZZATURE PER RIANIMAZIONE CON MONITORAGGIO	DR. ANTONINO CAMPISI DR. CONCETTA SPOTO	ANESTESIA E RIANIMAZIONE
ENDOSCOPIA ARTICOLARE	DR. ANTONINO NICEFORO	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA
ENDOSCOPIA DIGESTIVA	DR. LUCIANO ARDITA	GASTROENTEROLOGIA ED ENDOSCOPIA DIGESTIVA
ENDOSCOPIA UROLOGICA	DR. GIOVANNI BARTOLOTTA DR. EUGENIO DI GRAZIA	UROLOGIA
AMBULATORI ACCREDITATI AI SENSI DEL del D.D.G. 2200 del 08/11/11	DR. MARIA LUIGIA MORRONE	EMATOLOGIA GENERALE; MICROBIOLOGIA E VIROLOGIA

SERVIZI AMBULATORIALI NON CONVENZIONATI	
VISITE SPECIALISTICHE	• CHIRURGIA GENERALE • MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE • OCULISTICA • ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA • UROLOGIA
ALTRI SERVIZI	• LITOTRIPSIA UROLOGICA E OSSEA

E' a disposizione presso l'accettazione, il tariffario delle prestazioni non convenzionate.

Principi ispiratori

I criteri gestionali della casa di cura Mater Dei tengono fermamente conto dei seguenti inderogabili principi ispiratori:

Eguaglianza: i rapporti con gli utenti sono fondati su regole uguali per tutti: in nessun caso possono essere esercitate forma discriminatorie nei confronti degli utenti;

Imparzialità: gli operatori della casa di cura mantengono costantemente comportamenti ispirati a criteri di massima professionalità, di obiettività, di giustizia e di imparzialità tali da non indurre in stato di soggezione l'utente e sempre nel pieno rispetto dei principi della dignità umana, indipendentemente dalla classe sociale di appartenenza, dal sesso, dall'età e dalle disponibilità economiche; a tutti gli utenti vengono garantite le medesime condizioni per accedere e fruire dei servizi offerti dalla struttura secondo una regola di imparzialità ed obiettività.

Continuità: la casa di cura assicura l'erogazione dei propri servizi con costanza, continuità e regolarità nel rispetto dei principi sanciti dalla legge e fermo restando quanto previsto dai contratti collettivi nazionali di lavoro dei propri dipendenti. L'intera struttura è impegnata ad adottare tutte le misure necessarie per ridurre al minimo eventuali disagi che dovesse subire l'utente in situazioni di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio imputabili a cause di forza maggiore.

Diritto di scelta: l'utente viene sempre lasciato libero di scegliere se avvalersi o meno dei servizi della casa di cura dopo che gli sono stati accuratamente presentati in ogni aspetto.

Partecipazione: viene favorita la partecipazione attiva del paziente a tutti gli aspetti gestionali della struttura che lo riguardano: per questa ragione, sin dal suo primo contatto con la struttura, l'utente riceve le necessarie informazioni in merito ai suoi diritti ed alle modalità con cui inoltrare eventuali reclami; d'altronde, con questa stessa Carta dei Servizi la casa di cura non vuole valorizzare la propria immagine mettendo a disposizione dell'utente un documento formale contenente generiche garanzie riconducibili agli obblighi derivanti dalla legislazione vigente, ma intende offrire al fruitore dei propri servizi un vero e proprio strumento per il controllo della qualità erogata.

Efficienza ed efficacia: la casa di cura ha definito adeguati strumenti di pianificazione e controllo direzionale attraverso i quali segue la propria capacità di soddisfare le esigenze dell'utenza senza sprechi di risorse. L'efficacia dei trattamenti sanitari è strettamente correlata all'adeguatezza ed alla personalizzazione dell'intervento diagnostico, terapeutico e riabilitativo; l'efficienza delle attività sanitarie e di tutte le altre attività di supporto è il risultato di un'azione generale di razionalizzazione dell'impiego delle risorse, tesa al raggiungimento e consolidamento dell'efficacia dei trattamenti medici.

Garanzia della privacy: tutti i dati e le informazioni degli utenti sono gestiti in forma rigorosamente controllata nell'assoluto rispetto delle leggi vigenti e, soprattutto, della correttezza e della deontologia professionale degli operatori sanitari.

Soddisfazione del paziente: il paziente ricoverato in casa di cura viene sempre considerato come un individuo con dignità, capacità critica e diritto di scelta, il quale deve essere completamente soddisfatto per tutti i servizi che riceve; la qualità delle prestazioni erogate al paziente, quindi, non deve limitarsi solo all'efficacia della prestazione sanitaria, ma deve comprendere anche la funzionalità e l'affidabilità dei servizi di supporto.

Diritti e doveri dei pazienti (rif. allegato 7 al D.P.C.M. 19/5/95)

A) Ogni cittadino ha il diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni: d'altronde, condizione essenziale per sviluppare relazioni di fiducia tra il paziente ed i medici o gli altri operatori sanitari è che il malato sia protetto da qualsiasi pressione sulle proprie convinzioni morali, politiche, culturali e religiose. Il paziente che accede alla casa di cura manifesta già un rapporto di fiducia e di stima verso il personale sanitario che vi opera, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.

B) L'utente ha il diritto di ottenere dalla casa di cura informazioni relative alle caratteristiche della struttura sanitaria, alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. L'identificazione dei Sanitari interlocutori del paziente avviene tramite stampigliatura del nome e cognome sulla tasca del camice.

C) Il paziente ricoverato nella casa di cura ha diritto di essere trattato professionalmente da parte del personale che è tenuto a rivolgersi a lui in modo cortese e rispettoso, senza utilizzare appellativi confidenziali né individuarlo con la patologia dalla quale è affetto o il numero del letto ed interpellandolo con la particella pronominale "Lei".

D) Il paziente ricoverato nella casa di cura ha diritto alla riservatezza nell'esecuzione delle visite e dei trattamenti, nel pieno rispetto del pudore e dell'intimità personali; la discussione del caso clinico deve avvenire nel rispetto della sua sensibilità e della riservatezza; le soluzioni più efficaci per il recupero della sua salute debbono essergli comunicate dal medico cui è affidato. Tutti i dati e le informazioni sui pazienti devono rimanere segreti.

E) Il paziente ricoverato nella casa di cura ha diritto ad essere informato con parole semplici sul decorso della sua malattia, sulle tecniche diagnostiche e sulle terapie cui sarà sottoposto, sui farmaci che gli saranno prescritti e somministrati, affinché sia pienamente consapevole e partecipe delle cure. Infatti, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la vita, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Il paziente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

F) Il paziente ha diritto a vivere la giornata di degenza seguendo i normali ritmi biologici (compatibilmente con le esigenze medico-chirugiche), evitando inutili digiuni, lunghe attese, pre-anestesie e rinvii di interventi se non in casi eccezionali e ben motivati; all'interno della casa di cura, inoltre, devono essere sempre garantite le condizioni ambientali migliori (al di là degli aspetti connessi con l'igiene ed il confort alberghiero), al fine di evitare qualsiasi motivo di spersonalizzazione e d'isolamento del malato dovuto al ricovero.

G) Il malato ha diritto a veder presi in considerazione gli eventuali reclami su disservizi; ha diritto a conoscere entro un determinato periodo di tempo l'esito dell'eventuale reclamo presentato e ha diritto ad esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni, dei servizi, dell'assistenza ricevuta.

H) Il paziente ricoverato nella casa di cura è tenuto a mantenere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione sanitaria. Nella considerazione di essere parte di una comunità, il paziente ricoverato deve evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radioline con volume alto, ecc.). Anche l'abbigliamento deve essere consono all'ambiente: per questo il paziente deve evitare di muoversi all'interno della casa di cura in pigiama o camicia da notte, senza indossare una vestaglia.

I) Nell'eventualità in cui il paziente intendesse rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate, deve informare tempestivamente i sanitari affinché possano essere evitati sprechi di risorse e perdite di tempo, a discapito di altri pazienti.

J) Il paziente ricoverato nella casa di cura è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura.

K) Il paziente deve sempre comunicare ai medici tutte le informazioni relative a farmaci di cui fa abitualmente uso (anche se si tratta soltanto di farmaci da banco come lassativi, antidolorifici o sciroppi per la tosse).

Presentazione della struttura

Come raggiungere la casa di cura

La casa di cura è ubicata in una zona centrale di Catania, ben servita di bar, supermercato ed altri esercizi commerciali, lungo una delle principali arterie cittadine (viale Mario Rapisardi), nei pressi di p.zza Santa Maria di Gesù e della Villa Bellini.

E' raggiungibile dalla stazione centrale mediante trasporto urbano.



La struttura

La **Casa di cura** si sviluppa su tre fabbricati, uno destinato a degenze e due ad ambulatori e servizi. Gli uffici amministrativi (Direzione Amministrativa, ufficio contabilità e magazzino) si trovano in locali esterni. La Casa di cura dispone, inoltre, di una modernissima aula formazione, dotata di avanzati supporti multimediali.

L'immobile destinato alle degenze si sviluppa su sei elevazioni.

Al piano stradale sono ubicati la cucina, il laboratorio analisi e la Direzione Sanitaria.

Al piano rialzato vi è la reception con annessi locali di attesa, l'accettazione medica e amministrativa, il soggiorno ricoverati, la cappella con camera mortuaria e le camere di degenza dalla n. 11 alla n. 14, supportate da locali per il personale e per i diversi servizi.

Il primo piano è interamente destinato al complesso operatorio, composto da tre sale operatorie dotate di apparecchiature e attrezzature di avanzata concezione tecnologica e scientifica. Una delle tre sale operatorie, inoltre, è dotata di supporti multimediali, adibiti alla condivisione delle riprese degli interventi chirurgici, a scopo didattico e divulgativo. Il complesso operatorio comprende anche i locali di preparazione e risveglio paziente e il locale sterilizzazione.

Il secondo ed al terzo piano sono dedicati alle camere di degenza, supportate da locali per il personale e per i diversi servizi. Al secondo piano è allocata, inoltre, la sala gessi e al terzo la stanza del medico di guardia.

Al quarto piano si trovano gli spogliatoi, la lavanderia e altri locali di servizio.

All'interno della casa di cura, nelle camere di degenza, vi sono telefoni a disposizione dell'utenza.

Nei locali di attesa si trovano distributori di caffè, thè, bevande (a moneta).

La struttura è dotata di due ascensori. La struttura è a norma ai sensi delle vigenti leggi in materia di sicurezza e accreditamento (rif. D.A. 890/2002 e successive modifiche e integrazioni), che prevedono, tra gli altri, requisiti ben precisi di dimensionamento, ventilazione, luminosità e igiene degli ambienti.

<u>Le camere di degenza</u>

Le camere di degenza sono singole, doppie, triple e quadruple, tutte dotate di servizio igienico autonomo con doccia e bidet.

Ciascuna camera è dotata di frigorifero, televisore, telefono e impianto di climatizzazione. Il paziente può ricevere telefonate dirette, poiché il centralino è fornito di selezione passante; coloro che soggiornano in stanze singole possono inoltre usufruire del servizio telefonico con addebito in conto.

I bagni delle camere singole hanno in dotazione gli asciugamani e il sapone per le mani.

Il soggiorno in camera singola (con l'eventuale impegno del secondo letto per un accompagnatore) è soggetto a tariffazione, come di seguito individuato, e deve essere comunicato all'atto della prenotazione del ricovero.

La superficie delle camere di degenza è abbondantemente superiore agli standard prescritti dalla normativa vigente, in particolare: le camere a un letto hanno una superficie media di 17 mq, quelle a due letti di 21 mq, quelle a tre letti di 23 mq e quelle a quattro letti di 30 mq.

L'immobile attiguo, collegato alla zona degenze tramite un tunnel sopraelevato, è destinato ai Servizi di seguito elencati, allocati al secondo piano dell'edificio:

- ✓ Radiodiagnostica, dotato di apparecchio telecomandato ribaltabile, apparecchio portatile, intensificatore di brillanza, ecografo. Detto servizio dispone, inoltre, di apparecchiatura per Tomografia Assiale Computerizzata (TAC) e Risonanza Magnetica Nucleare (RMN);
- ✓ Litotrissia extracorporea, con controllo radiografico ed ecografico.

Poliambulatorio

Al primo piano dello stesso immobile, con ingresso dal civico 3 del Viale Mario Rapisardi, è ubicato il **Poliambulatorio Mater Dei** - Struttura autonoma, autorizzata con D.D.G. N. 3212/DP del 13 marzo 2006 - che eroga prestazioni specialistiche di Chirurgia generale, Oculistica, Ortopedia e traumatologia, Urologia, Neurologia, Cardiologia, Endocrinologia, Ginecologia, Terapia fisica e riabilitazione.

Il piano terra è interamente dedicato al **Centro di terapia fisica e riabilitazione**, che effettua prestazioni di:

- ✓ Visita specialistica fisiatrica con valutazione funzionale;
- ✓ Terapia Fisica: ultrasuoniterapia, laserterapia, magneto terapia, elettroterapia, horizzontalterapia;
- ✓ Massoterapia;
- ✓ Rieducazione funzionale;
- ✓ Valutazione posturale;
- ✓ Riprogrammazione posturale globale;
- ✓ Idrochinesi terapia;
- ✓ Rieducazione neuromotoria;
- ✓ Manipolazioni (manu medica);
- ✓ Mesoterapia;
- ✓ Auricoloterapia.

Il Poliambulatorio (comprensivo del Centro di Riabilitazione) non è accreditato con il SSN, pertanto le prestazioni erogate sono a carico dei pazienti.

LA CASA DI CURA

Modalità di accesso ai servizi

La Casa di Cura dispone di ambulatori, accreditati ai sensi del D.D.G. 2200 del 08/11/2011, esclusivamente per la presa in carico e continuità assistenziale dei pazienti ricoverati.

La prenotazione delle visite ambulatoriali può essere effettuata telefonicamente, chiamando il centralino della Casa di cura al numero 095 7369111:

- dal lunedì al venerdì ore 8.00 – 19.30

- il sabato ore 8.00 - 13.00 e 16.00 - 19.30

- la domenica ore 9.00 – 12.00 e 16.00 - 19.00.

La prenotazione dei ricoveri e/o eventuali informazioni su ricoveri già programmati possono essere effettuate telefonicamente, chiamando l'ufficio accettazione della Casa di cura al numero 095 7369121 dal lunedì al venerdì (ore 9.00 - 12.30 e 16.00 - 18.30) e il sabato (ore 9.00 – 13.00) o presentandosi direttamente all'ufficio accettazione tutti i giorni feriali dalle ore 9.30 alle ore 13.00 e/o dalle 16.00 alle 18.30. In tale occasione verranno fornite tutte le informazioni necessarie in merito ad eventuali costi a carico del paziente che richiedesse servizi al di fuori del regime di convenzione col Servizio Sanitario Nazionale.

Liste d'attesa

All'atto della prenotazione il paziente è inserito in una lista d'attesa specifica per specialità (o per esame), il cui criterio di scorrimento è cronologico. Eventuali ricoveri urgenti saranno effettuati dietro prescrizione dei sanitari specialisti delle unità funzionali.

Il ricovero ordinario

Il ricovero ordinario è caratterizzato da una degenza di due o più notti.

Il ricovero in day-surgery (o day hospital)

É una tipologia di ricovero che permette di affrontare e risolvere il problema clinico al massimo in una giornata, generalmente la durata del ricovero non supera le dodici ore.

La selezione dei pazienti per un trattamento chirurgico in day surgery viene posta, oltre che in base alla patologia e alle condizioni fisiche generali del paziente, anche in base a criteri sociali. Il paziente e/o i suoi familiari devono essere in grado di comprendere e osservare le prescrizioni mediche, garantire condizioni igieniche domiciliari compatibili con le prescrizioni postoperatorie indicate, contare sulla disponibilità di un familiare capace e responsabile che lo accompagni e lo assista nelle 24 ore successive all'intervento, disporre di un telefono e poter effettuare il pernottamento in un luogo che non disti più di un'ora dalla Casa di Cura.

In day surgery, quindi, il consenso del malato si arricchisce di un particolare significato, poiché la dimissione, di norma, avviene il giorno stesso in cui è stato eseguito l'atto chirurgico. A tale proposito, non è sufficiente una semplice espressione di assenso all'intervento chirurgico, ma il paziente dovrà dimostrare di avere compreso esattamente le istruzioni relative al comportamento domiciliare e dare garanzia di disporre di una sufficiente organizzazione ed assistenza domiciliare. Il consenso deve assumere il significato di accettazione da parte del paziente dell'iter proposto e di assunzione di responsabilità per quanto compete l'osservanza delle regole igienico-sanitarie consigliate.

Il day service DSAO (day service ambulatoriale ospedaliero)

É un setting assistenziale di recente introduzione da parte del S.S.R., che prevede l'erogazione della prestazione in regime ambulatoriale, senza pertanto l'assegnazione del posto letto.

Il paziente viene generalmente dimesso poche ore dopo l'intervento chirurgico.

Indagini diagnostiche preoperatorie

La Casa di Cura, al fine di ridurre il disagio proveniente dalla ospedalizzazione, ha stabilito apposite procedure per l'esecuzione delle indagini pre-operatorie. Dette procedure, per le quali la Direzione Sanitaria ha fissato degli standard correlati ai diversi setting assistenziali e alle tipologie di intervento, prevedono l'esecuzione delle indagini secondo le modalità di seguito elencate:

- in regime di pre-ricovero, in caso di ricovero ordinario

- mediante apposito accesso, che prevede l'accensione della cartella clinica, in caso di ricovero in day surgery / day hospital

- mediante apposito accesso, che prevede l'accensione della cartella clinica, in caso di trattamento in day service (DSO).

Cosa portare in casa di cura per il ricovero (ordinario e day surgery/day hospital)

Al paziente che deve ricoverarsi in casa di cura si consiglia di portare soltanto gli effetti personali strettamente necessari: spazzolino da denti, dentifricio, biancheria personale, pigiama o camicia da notte, vestaglia, pantofole e asciugamani.

La Direzione non si assume alcuna responsabilità per denaro e/o oggetti di valore lasciati incustoditi.

Inoltre, il paziente che si ricovera deve portare un documento d'identità, la tessera sanitaria, le indicazioni sulla eventuale terapia farmacologia in atto o su patologie croniche (ad es. diabete, malattia celiaca, ipertensione, ecc.) e, al fine di godere del regime assistenziale, la documentazione autorizzativa prescritta dal Servizio Sanitario Nazionale (richiesta del medico curante accompagnata dalla scheda anamnestica).

La richiesta di ricovero compilata da parte del medico di base deve sempre riportare le seguenti indicazioni:

- cognome, nome, età, indirizzo e codice fiscale del paziente;
- ASP di appartenenza;
- diagnosi completa
- eventuale indicazione specifica nel caso di ricovero in day surgery.

Inoltre, la richiesta deve sempre riportare la firma del medico di base con il relativo timbro riportante il numero di codice regionale e deve avere data non antecedente 30 giorni quella del ricovero.

Cosa portare in casa di cura per il trattamento in day service

il paziente deve portare un documento d'identità, la tessera sanitaria, le indicazioni sulla eventuale terapia farmacologia in atto o su patologie croniche (ad es. diabete, malattia celiaca, ipertensione, ecc.) e, al fine di godere del regime assistenziale, la documentazione autorizzativa prescritta dal Servizio Sanitario Nazionale (richiesta del medico curante accompagnata dalla scheda anamnestica).

La richiesta di ricovero compilata da parte del medico di base deve sempre riportare le seguenti indicazioni:

- cognome, nome, età, indirizzo e codice fiscale del paziente;
- ASP di appartenenza;
- diagnosi completa;
- eventuale codice di esenzione ticket.

Inoltre, la richiesta deve sempre riportare la firma del medico di base con il relativo timbro riportante il numero di codice regionale e deve avere data non antecedente 30 giorni quella del ricovero.

Per prevenire il **rischio di caduta**, durante la degenza, si consiglia di seguire le seguenti regole generali:

- dotarsi di pantofole con la suola in gomma (o comunque antiscivolo) e della giusta misura,
- dotarsi di indumenti della giusta taglia (evitare pantaloni e gonne troppo lunghi o larghi, che potrebbero favorire la perdita di equilibrio),
- portare con sé eventuali ausili necessari per la deambulazione,
- tenere a portata di mano gli oggetti di utilizzo frequente e evitare di posizionare oggetti (es. fili per la ricarica di smartphone e tablet) in luoghi dove potrebbero essere di impaccio

In azienda vige la politica della tolleranza ZERO in merito a violenza verbale e/o fisica nei confronti degli operatori. In questi casi verrà subito chiamato il Servizio di Polizia di Stato. A tutela della propria e altrui incolumità, presso i locali della Casa di Cura è presente un sistema di video sorveglianza.

La visita dei medici

La visita dei medici, prevista nell'orario compreso tra le 08,00 e le 10,00 del mattino, è un momento diagnostico-terapeutico fondamentale; in tale occasione vi è l'eventuale prescrizione di terapia medica ed esami diagnostici e la valutazione delle possibili dimissioni, per le quali, dopo la visita, si provvede a redigere l'apposita modulistica (Lettera di dimissione e SDO) e a prescrivere la terapia domiciliare. La visita è effettuata nella stanza del paziente, nel rispetto della privacy, del pudore e dell'intimità personale.

I pasti

Al fine di determinare un corretto ritmo biologico, anche in funzione del riposo notturno, i pasti vengono serviti ai seguenti orari:

- ⇒ la colazione alle ore 7.30;
- ⇒ il pranzo alle ore 12.00;
- ⇒ la cena alle ore 18.30.

La preparazione e la distribuzione dei pasti viene effettuata da un fornitore qualificato che utilizza la cucina della Casa di Cura ed i menù giornalieri sono appositamente approntati da un'esperta dietista, con la collaborazione dei medici, sulla base delle esigenze dei singoli pazienti. Al fine di rendere i pasti il più possibile gradevoli, la Casa di cura, di concerto con il fornitore, punta sulla qualità e sulla varietà dei cibi tenendo comunque conto delle prescrizioni dietetiche per le singole patologie.

Allo scopo di poter costantemente assicurare la soddisfazione dei ricoverati anche per quanto attiene a questo aspetto del comfort alberghiero, la Casa di Cura provvede a verificare periodicamente le condizioni igieniche, la qualità e la quantità dei pasti forniti, nonché le condizioni igieniche della cucina, le modalità di conservazione dei cibi, il rispetto delle norme igieniche e del manuale di autocontrollo da parte del personale. Inoltre, la Casa di Cura richiede espressamente ai propri pazienti di esprimere un giudizio in merito alla qualità del servizio.

E' vietata la consumazione di alimenti di ogni genere provenienti dall'esterno: ciò sia per assicurare il mantenimento di un corretto equilibrio alimentare, sia per motivi igienici; solo i medici del reparto possono autorizzare deroghe in tal senso, nei casi in cui lo ritengano opportuno.

I pazienti che devono essere sottoposti ad un intervento chirurgico necessitano di un periodo di digiuno che, in generale, viene attuato a partire dalla sera precedente.

Le visite ai pazienti

Chiunque si trovi all'interno della casa di cura è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti.

Le visite sono consentite nei seguenti orari:

Lunedì - Venerdì:	16,30 – 17,30	
Sabato, Domenica e festivi:	11,00 – 12,00	16,30 – 17,30.

Il cartello con l'indicazione degli orari di visita è esposto nei locali di attesa della Casa di cura.

Il familiare, eventualmente ed eccezionalmente autorizzato dalla Direzione Sanitaria ad effettuare la visita al degente fuori dal suddetto orario, deve uniformarsi alle regole della Casa di cura per non intralciarne l'organizzazione.

Per motivi igienico-sanitari, per il rispetto degli altri degenti presenti nelle stanze e nelle corsie, nonché per non ostacolare le attività mediche occorre evitare l'affollamento intorno al letto dei pazienti ricoverati: per questo si consente la presenza contemporanea di non più di due visitatori per volta per ciascun paziente.

Per motivi di sicurezza igienico-sanitaria nei confronti dei bambini, è vietato l'ingresso ai minori di dodici anni.

Dimissioni e richiesta copia della cartella clinica

Al momento della dimissione verrà consegnata al paziente la relazione sanitaria per il medico curante.

Il paziente che ne fa richiesta può ritirare la copia della propria cartella clinica: per effettuare la richiesta è necessario compilare l'apposito modulo presso l'ufficio accettazione. È possibile delegare altra persona al ritiro del documento in parola o darne disposizione d'invio al proprio domicilio, a mezzo raccomandata. La consegna o l'invio della documentazione avviene entro 7 giorni per la documentazione esistente in struttura e entro altri 30 giorni lavorativi per eventuali integrazioni (rif. DDL Gelli 28/01/2017). I costi del servizio sono di seguito individuati.

Tariffe: prestazioni al di fuori dal regime di convenzione ed extra

Le prestazioni ed i servizi erogati dalla casa di cura nel rispetto degli accreditamenti e delle professionalità presenti al suo interno, ma al di fuori del regime di convenzione col Servizio Sanitario Nazionale, sono a completo carico del paziente.

Le prestazioni ambulatoriali erogate in regime di accreditamento al SSN ai sensi del D.D.G. 2200 del 08/11/2011 vengono tariffate secondo la normativa vigente per la specialistica ambulatoriale. I pazienti che usufruiscono dei servizi de qua si faranno autonomamente carico del pagamento del ticket qualora non ne siano esenti.

Inoltre, il paziente in regime di convenzione può usufruire di alcuni servizi a pagamento: il costo di tali prestazioni è documentato in listini a disposizione del pubblico presso gli uffici amministrativi della casa di cura.

Di seguito sono documentate le tariffe dei servizi a pagamento erogati più frequentemente.

Degenza in camera singola fuori convenzione	€ **300,00** al giorno;
Differenza di classe in ricovero in convenzione (I classe[1])	€ **250,00** al giorno;
Indennità di sala gessi	€ **110,00**;
Fotocopia di cartella clinica	€ **30,00**;
Duplicazione dischetti diagnostica per immagini	€ **12,00**;
Controlli clinici ambulatoriali	€ **25,00**;
Ricovero in corsia presso la U.O. di Medicina Fisica e riabilitazione, in regime di pagamento in proprio da parte del paziente (tariffa omnicomprensiva)	€ **237,00** al giorno

[1] Camera a due letti interamente a disposizione del paziente, con servizio igienico autonomo e trattamento alberghiero completo anche per eventuale accompagnatore (con menu riservato all'accompagnatore)

RADIOLOGIA E DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Con provvedimento n.ro 40620/Dp del 14/04/2011, la Casa di Cura è stata autorizzata a svolgere attività ambulatoriali di radiologia e diagnostica per immagini.

Dette attività vengono effettuate, previa prenotazione e dietro presentazione di richiesta medica.

Le prenotazioni possono essere effettuate di persona o telefonicamente, chiamando il centralino della Casa di cura al numero 095 7369111:

- dal lunedì al venerdì ore 8.00 – 19.30

- il sabato ore 8.00 - 13.00 e 16.00 - 19.30

- la domenica ore 9.00 – 12.00 e 16.00 - 19.00.

Le attività sono erogate, secondo il seguente calendario.

Le attività di diagnostica tradizionale e TAC, saranno svolte in tutte le mattine dei giorni feriali, dalle ore 08,30 alle ore 11,00.

Le attività di diagnostica con Risonanza magnetica saranno svolte nei seguenti orari:

lunedi’	15,00 – 19,00;
martedi’	09,00 – 13,00;
mercoledi’	15,00 – 19,00;
giovedi’	15,00 – 19,00;
venerdi’	15,00 – 19,00;
sabato	09,00 – 13,00.

La consegna dei referti è prevista entro le 48 ore.

Sistema qualità

La casa di cura Mater Dei adotta un sistema qualità, certificato UNI EN ISO 9001:2015 per le prestazioni erogate nelle branche di Chirurgia Generale, Oculistica, Ortopedia e Traumatologia, Urologia e Medicina Fisica e Riabilitazione e Gestione del Laboratorio Analisi (avendo ottenuto la prima certificazione del sistema nel mese di giugno del 2002).

La Casa di Cura è impegnata in un percorso di miglioramento continuo finalizzato al conseguimento di obiettivi di qualità di livello sempre più elevato.

Per poter raggiungere gli obiettivi, la Casa di cura Mater Dei s'impegna a:

- Informare il paziente sulle caratteristiche della struttura sanitaria, sulle prestazioni dalla stessa erogate, sulle modalità di accesso e sulle relative competenze, in modo da consentirgli di scegliere liberamente la struttura, avendo ricevuto informazioni chiare e corrette. Le informazioni sono date attraverso:
  - comunicazione verbale, semplice ed immediata;
  - Carta dei servizi della Casa di cura, disponibile sul sito internet, nei locali d'attesa e su richiesta.
- Mettere in primo piano la dimensione umana del paziente, porre particolare attenzione ai risvolti psicologici connessi con la sua condizione di salute e la sua permanenza nella Casa di Cura, pertanto:
  - il personale della casa di cura, competente e professionale, è anche dotato di spiccate doti comunicative e sa mettere il paziente a proprio agio;
  - il personale spiega, con parole semplici, al paziente la sua patologia e le cure a lui prestate e fornisce le risposte alle sue domande.
- Aggiornare continuamente il proprio modo di soddisfare le esigenze dell'utenza, attraverso lo studio degli indicatori di processo, dei reclami e dei questionari di soddisfazione;
- Garantire che il percorso diagnostico terapeutico per il paziente comporti il minor rischio possibile, assicurando l'erogazione delle prestazioni in ambienti adeguati, confortevoli e sicuri e promuovendo
  - la formazione continua del personale,
  - l'utilizzo di protocolli terapeutici validati,
  - l'utilizzo di strumenti ed attrezzature all'avanguardia e sottoposti ai controlli di sicurezza necessari.
- Rivolgersi a fornitori qualificati e monitorarne le prestazioni attraverso opportuni controlli per garantire un livello di qualità sempre adeguato.
- Operare nel rispetto di tutte le norme di legge.

Modello Organizzativo e Codice Etico (D. Lgs. 231/2001)

A partire dal 2011, la Casa di Cura si è dotata di un modello organizzativo e codice etico, conformi ai requisiti del D. Lgs. 231/2001. Il codice etico è disponibile sul sito www.casadicuramaterdei.it.

Gestione delle non conformità

Il personale ha il compito di rilevare qualunque situazione "non conforme", ovvero non corrispondente a quanto previsto dalle procedure di gestione e/o dalle leggi cogenti. Le non conformità sono immediatamente corrette e quindi studiate per individuarne le cause e prevenirne il ripetersi. Le non conformità sono sottoposte ad analisi statistica per individuare opportunità di miglioramento.

Il fumo

All'interno di tutti i locali della casa di cura è vietato fumare; per comunicazioni inerenti il non rispetto del divieto, rivolgersi

- al sig. Gaetano Bisicchia per i locali della casa di cura
- al sig. Maria Luigia Morrone per i locali del laboratorio analisi.

Reclami

La Casa di cura ha istituito un ufficio relazioni con il pubblico, che è l'interfaccia dell'utenza per eventuali reclami.

Chiunque intenda presentare un reclamo per un disservizio riscontrato all'interno della casa di cura o per un inadeguato comportamento del personale può farlo presso l'accettazione, utilizzando la modulistica appositamente predisposta: la casa di cura si impegna a dare immediato riscontro al reclamo svolgendo le dovute verifiche e comunicando l'esito al reclamante (se lo stesso lo richiede) entro e non oltre 5 giorni dalla sua segnalazione.

In particolare, il paziente può rivolgersi direttamente al seguente personale:

- Francesco Vittorio, addetto accettazione della Casa di cura
- Tiziana Mignacca, addetta accettazione del laboratorio analisi

Il reclamo può essere effettuato anche inviando una e-mail a **infourp@materdeicatania.it** o una lettera per posta ordinaria all'indirizzo indicato in ultima pagina.

Soddisfazione del paziente

La casa di cura Mater Dei aderisce all'A.I.O.P. (Associazione Italiana dell'Ospedalità Privata) e recepisce le direttive nazionali e regionali sui controlli e verifiche di qualità; dedica inoltre particolare attenzione alla domanda di qualità sempre più frequente nella popolazione, raccogliendo le impressioni e le segnalazioni di pazienti e familiari, monitorando costantemente i propri standard con l'obiettivo di migliorarli nel tempo.

Consenso informato

Il personale sanitario interviene sul paziente solamente dopo che quest'ultimo ha rilasciato il proprio consenso informato (a meno di situazioni di urgenza con rischio per la vita). Pertanto, prima di procedere all'esecuzione di atti medici quali interventi chirurgici e relative anestesie, procedure diagnostiche invasive, somministrazione di farmaci particolari, trasfusioni di sangue ed emoderivati, il personale medico della Casa di cura illustra in modo chiaro ed esauriente le modalità di esecuzione e i rischi connessi a tali procedure. A tale proposito sono predisposti appositi moduli di consenso informato che il paziente sottoscrive a conferma dell'accettazione del trattamento medico. Il paziente è libero di rifiutare la prestazione, deve sottoscrivere il proprio diniego qualora il medico ritenga che tale diniego possa comportare rischi per la salute del paziente stesso.

Rispetto della privacy (D. Lgs. 196/2003 e del Regolamento UE 2016/679)

La Casa di cura garantisce la riservatezza dei dati personali di ogni paziente attraverso l'adozione di una serie di comportamenti e di atti riferiti al D. Lgs. 196/2003 e al Regolamento UE 2016/679, integrazioni e disposizioni attuative, riguardante la tutela delle persone ed il rispetto di dati personali.

All'atto della prenotazione o dell'esame di laboratorio, il paziente viene informato circa le modalità di trattamento dei dati personali e sensibili effettuati in casa di cura e circa i propri diritti ("Informativa" allegata al modulo M27) e gli viene chiesto l'esplicito consenso al trattamento dei dati, specificando che la negazione del consenso causerebbe l'immediata interruzione del rapporto. In questa sede, gli viene anche chiesto di individuare una o più persone cui è possibile divulgare informazioni circa la sua salute ed il suo stato di ricovero.

Per il rispetto della legge sulla privacy, inoltre sono state adottate le seguenti procedure:

- ⇒ i dati personali idonei a rilevare lo stato di salute del paziente ricoverato nella Casa di cura possono essere resi noti all'interessato esclusivamente da parte del medico che lo ha in cura;
- ⇒ le visite ed i colloqui con i medici avvengono nel rispetto del pudore, dell'intimità e della privacy del paziente;
- ⇒ all'atto della prenotazione del ricovero o di una visita, i pazienti sono invitati a non sostare in prossimità dell'accettazione se il personale addetto è impegnato con altro paziente;
- ⇒ all'atto della prenotazione della visita specialistica o dell'esame di laboratorio, i pazienti sono identificati da un codice progressivo e saranno individuati con tale codice e non con il nome e cognome.

Scheda per la valutazione della soddisfazione del paziente

Al paziente / cliente della Casa di cura, a conclusione della prestazione, è richiesto di esprimere un giudizio su diversi aspetti chiave della gestione della casa di cura e del laboratorio analisi; tali aspetti possono essere raggruppati in macroaree:

- ⇒ aspetti inerenti il prericovero/prenotazione dell'esame
- ⇒ aspetti inerenti il personale
- ⇒ aspetti organizzativi (comunicazione)
- ⇒ aspetti inerenti il confort della struttura (organizzazione degli spazi, condizioni delle camere e dei servizi igienici)
- ⇒ aspetti inerenti il servizio pasti (non applicabile chiaramente al servizio di laboratorio analisi)

Per facilitare la compilazione dei questionari da parte degli intervistati e la successiva rielaborazione dei dati, sono richiesti giudizi di tipo chiuso (comprensivi cioè delle possibili alternative di scelta). Per ciascuna risposta è attribuito un punteggio, variabile da 0=pessimo servizio a 3=ottimo servizio.

I questionari sono raccolti dal personale dell'accettazione e consegnati, mensilmente, al Responsabile Qualità della struttura.

I dati relativi alla soddisfazione del cliente sono analizzati allo scopo di mettere in luce punti deboli e punti di forza del servizio, così da poter agire per migliorarlo. La Casa di cura si impegna ad offrire un livello di servizio tale da ottenere un punteggio complessivo mai inferiore a 2,5. La Casa di cura si impegna, nel caso in cui si rilevi un valore al di sotto della soglia stabilita, a studiare il problema e a definire opportune azioni correttive.

Il nostro ufficio qualità ha avviato le indagini sulla soddisfazione del paziente della Casa di cura ormai da tre anni e si è potuto riscontrare un livello di soddisfazione complessivamente molto elevato e risultati stabili nel tempo.

Sicurezza del paziente

Al fine di garantire il minor rischio possibile per il paziente nel suo percorso diagnostico terapeutico, la Casa di Cura assicura l'erogazione delle prestazioni in ambienti adeguati, confortevoli e sicuri e promuove:

- ✓ la formazione del personale in materia di rischio clinico e lotta alle infezioni ospedaliere;
- ✓ l'utilizzo di protocolli terapeutici validati;
- ✓ l'utilizzo di strumenti ed attrezzature all'avanguardia e sottoposti ai controlli di sicurezza necessari;
- ✓ l'implementazione di audit specifici volti a garantire il minor rischio clinico possibile per il paziente (D.A. 6361 del 5/10/2005).

Inoltre, per garantire la sicurezza del paziente, presso questa Casa di cura si adottano le seguenti procedure:

- ✓ Gestione informatizzata della cartella clinica e del registro operatorio con evidenza nella schermata madre del gruppo sanguigno;
- ✓ Gestione informatizzata della cartella infermieristica, con obbligo di validazione delle somministrazioni terapeutiche;
- ✓ Collegamento diretto delle apparecchiature di Laboratorio Analisi con il sistema informatico al fine di evitare errori di trascrizione dei risultati;
- ✓ Collegamento delle attrezzature di diagnostica radiologica con il sistema informatico (PACS – RIS);
- ✓ Gestione in qualità, sicurezza e affidabilità di tutte le apparecchiature e strumentazioni biomediche (verifiche periodiche di funzionalità, taratura, sicurezza, efficienza e regolare manutenzione ordinaria);
- ✓ Acquisizione di un sistema informatico di tracciabilità della sterilizzazione;
- ✓ Attuazione dei prescritti controlli di qualità sulla sterilizzazione (Bowie DicK, Fisico e Batteriologico);
- ✓ Uso, quasi esclusivo, di presidi monouso;
- ✓ Monitoraggio ambientale e microbiologico delle sale operatorie con cadenza trimestrale;
- ✓ Monitoraggio degli alogenati nelle sale operatorie con cadenza semestrale;
- ✓ Monitoraggio centralizzato dei parametri di sala operatoria (temperatura e umidità);
- ✓ Monitoraggio microbiologico dell'acqua per la ricerca di Legionella;
- ✓ Verifiche periodiche dell'impianto elettrico;
- ✓ Prove funzionali delle apparecchiature vitali nonché dei gruppi di continuità ed elettrogeno;
- ✓ Utilizzo di specifiche procedure di disinfezione e verifiche microbiologiche delle attrezzature endoscopiche.

Lotta alle infezioni ospedaliere

Come disciplinato dalla circolare n. 1034 del 2000, la Casa di Cura ha definito un progetto per il controllo delle infezioni ospedaliere. Tale progetto prevede l'attività di un Comitato, appositamente istituito, presieduto dal Direttore Sanitario Dott.ssa Maria Luigia Morrone.

Le infezioni ospedaliere sono tenute sotto rigoroso controllo, anche tramite il monitoraggio di opportuni indicatori e, qualora si manifestino, ne sono analizzate le cause allo scopo di redigere linee guida, via via sempre più efficaci, con il fine di prevenire l'insorgenza di tali eventi.

Rischio clinico

Ai sensi del Decreto Assessoriale n. 6331 del 2005 e s.m.i., è stato istituito un comitato per la gestione del rischio clinico, presieduto dal Direttore Sanitario Dott.ssa Maria Luigia Morrone.

Tale Comitato ha il compito di garantire la formazione del personale e monitorare l'insorgenza di eventi indesiderati e, qualora si manifestino, di analizzarne le cause allo scopo redigere linee guida, via via sempre più efficaci, con il fine di prevenire l'insorgenza di tali eventi.

Fattori, indicatori e standard di qualità

Premessa

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere aspetti oggettivi (qualitativi o quantitativi), o soggettivi, rilevabili cioè solo attraverso la raccolta della percezione dell'utenza.

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto "indicativo" di un fattore di qualità.

Uno standard di qualità è un valore atteso per un certo indicatore; nel caso di standard basati su indicatori quantitativi, gli standard sono espressi o da soglie massime (o minime o da valori medi di riferimento). Gli standard sono dunque livelli attesi di qualità del servizio all'utenza, su cui la Casa di Cura si impegna per assicurarne il rispetto. Gli standard della Carta dei servizi sono obiettivi dichiarati e costituiscono forme di garanzia all'utente sul tema del servizio.

Tabella di riferimento

Area	*Indicatori qualità 2025*
RICOVERI ORDINARI	**Numero ricoveri** : n. 1090 **Tempo medio di attesa per il ricovero** : da un minimo di 1.2 per riabilitazione, di 13 giorni per chirurgia generale, 14 per urologia e 40 giorni per Ortopedia. **Tempo media di degenza** : 5 giorni per chirurgia generale, 4.26 per Ortopedia, 20 per riabilitazione e 4.9 per urologia
RICOVERI DIURNI (DH-DSER-DSUR)	**Numero prestazioni :** n. 1.147
INTERVENTI CHIRURGICI	**Numero interventi:** n. 2179
PRESTAZIONI AMBULATORIALI	**Numero prestazioni :** n. 124.124
SODDISFAZIONE UTENTI	l'indice di qualità percepita dai pazienti (customer satisfaction), rilevato attraverso questionari anonimi, si mantiene su valori elevati (93,8%).

Analisi dei dati

Come previsto dal Sistema Qualità, la Casa di Cura effettua un monitoraggio almeno annuale dei dati aziendali significativi e li utilizza per individuare opportunità di miglioramento.

Come mettersi in contatto con noi

CENTRALINO
0957369111

UFFICIO RICOVERI
0957369121

LABORATORIO ANALISI
095/7369109

E-MAIL infourp@materdeicatania.it

SITO WEB www.casadicuramaterdei.it

FAX 095/9707089