



Casa di Cura

**“Regina Pacis”**

Accreditata e convenzionata con il S.S.N. – A.S.P. 2 CL

# CARTA DEI SERVIZI

REV. 0

2014-2015

SKEMA Iniziative Sanitarie Srl  
Via Principe Lanza di Scalea,  
3/5 - 93017 San Cataldo (CL)

TEL 0934-515201



Seguici su  
**Facebook**

# GENTILE AMICO,

*Ho il piacere di presentarLe la nostra Carta dei Servizi.*

*La Carta è progettata per garantire la trasparenza, informando i cittadini sulla struttura, i servizi, le modalità di accesso, le attività e le apparecchiature di diagnosi e cura disponibili. La carta inoltre indica le modalità con le quali sono acquisite le informazioni di ritorno dagli utenti: soddisfazione del Paziente, suggerimenti e reclami. La voce del Paziente fornisce alla struttura indispensabili spunti per il miglioramento e garantisce il mantenimento di elevati standard di qualità nella nostra struttura.*

*I punti cardine della Carta dei Servizi sono i seguenti:*

- L'individuazione dei principi fondamentali che devono regolare tutti i servizi: eguaglianza ed imparzialità, efficienza ed efficacia, partecipazione e continuità nell'erogazione del servizio, diritto di scelta;*
- L'informazione ai cittadini sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e sulla struttura. Gli standard di qualità adottati;*
- L'impegno a valutare la qualità dei servizi con verifiche costanti utilizzando questionari per raccogliere direttamente dal paziente il giudizio sui servizi offerti;*
- L'applicazione di forme di tutela quali il reclamo per salvaguardare i diritti dei pazienti;*

*La Carta dei Servizi, parte integrante del nostro programma di miglioramento continuo della qualità, sarà regolarmente aggiornata sulla base della crescita professionale dei nostri operatori e lo sviluppo tecnologico delle nostre attrezzature.*

# SEZIONE I

La Casa di Cura "Regina Pacis", convenzionata con il SSN, eroga prestazioni di diagnosi e cura sia in regime di ricovero sia in regime ambulatoriale. Essa dispone di 45 posti letto, distribuiti nei reparti di **Chirurgia e Specialità Chirurgiche e Riabilitazione e Specialità Riabilitative**; nella struttura è presente, inoltre, il servizio di **Radiodiagnostica**. Si tratta di una moderna struttura nella quale vengono esercitati avanzati trattamenti avvalendosi di moderne tecnologie medicali e di competenze professionali plurispecialistiche. Essa infatti mette a disposizione dei cittadini l'esperienza del suo staff medico ed una struttura ad alto profilo tecnologico e qualitativo al fine di sostenere la tutela ed il miglioramento dello stato di salute del cittadino, ponendo al centro della sua attività il rapporto umano tra Paziente ed operatore, tenendo sempre presente che la qualità di questo è strettamente legata all'efficienza dei servizi erogati.

Il reparto di Chirurgia è diviso su due piani comprensivi di ambulatori, infermeria, sale medici, camere di degenza e blocco operatorio.

Il reparto di Riabilitazione è dotato di **ambulatori e palestre** dedicate alla riabilitazione cardiologica, respiratoria, neuromotoria o motoria. La riabilitazione si attua attraverso la presa in carico globale del Paziente da parte di un'**équipe multidisciplinare** (medici specialisti, fisioterapisti, nutrizionisti, logopedisti, psicologi) che predispone il progetto individuale, la durata e il programma riabilitativo.

La Casa di Cura "Regina Pacis" è fortemente coinvolta, altresì, nelle dinamiche sociali caratterizzanti il periodo di crisi socio-economica in cui lo Stato ed i cittadini sono costretti a vivere, offrendo così aiuto alle persone meno abbienti quali, ad esempio, i Pazienti che si trovino in notevole difficoltà economica o gli immigrati sia comunitari che extracomunitari, attraverso percorsi solidali a costo zero.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

Nel rispetto della Mission aziendale e considerando il benessere del cittadino come principale obiettivo del proprio lavoro, la Casa di Cura "Regina Pacis" s'impegna ad erogare servizi e prestazioni basate sui seguenti principi:

**Eguaglianza ed Imparzialità:** diritto di ogni cittadino di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinione politiche e condizioni socio economiche. I comportamenti degli operatori verso l'utente sono, infatti, improntati su criteri di obiettività, giustizia e neutralità.

**Continuità:** regolarità e continuità nel tempo delle cure.

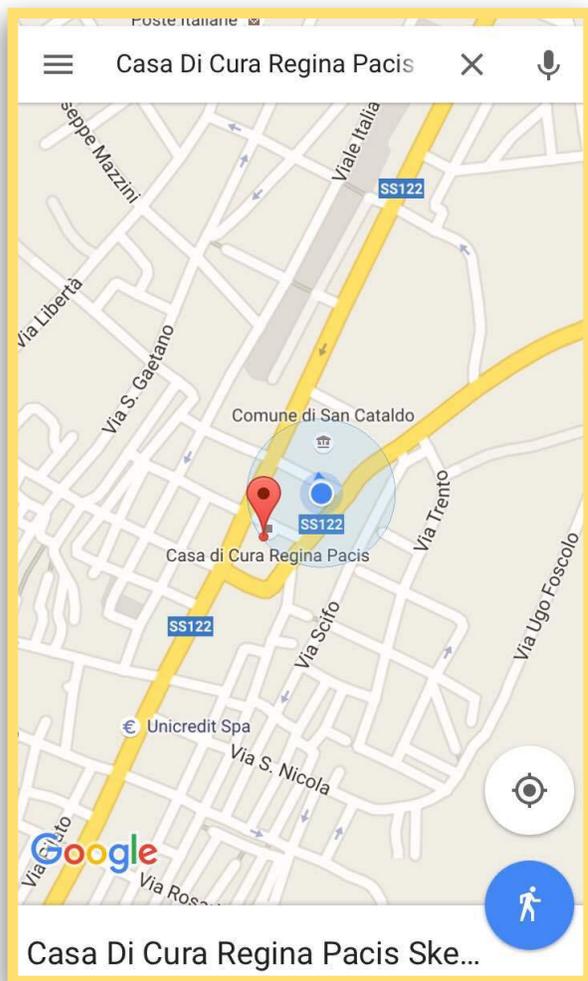
**Diritto di scelta:** diritto del Paziente di poter scegliere, tra i soggetti che erogano assistenza ospedaliera, quello che risponde al meglio alle proprie esigenze di cure.

**Partecipazione:** garanzia di fornire al Paziente un'informazione corretta, chiara ed esaustiva circa la struttura ed i servizi erogati e la possibilità di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

**Efficacia ed Efficienza:** L'impegno della "Regina Pacis" è volto al raggiungimento del miglior stato di salute di ogni Paziente. La professionalità dei nostri operatori, sostenuta da regolari corsi di formazione, e le tecnologie d'avanguardia presenti nella struttura permettono di erogare un servizio di alta qualità. Questo risultato è raggiunto, ottimizzando ed impiegando nel miglior modo le risorse

**Privacy:** Garanzia e sicurezza della tutela nel trattamento dei dati personali.





## FINI ISTITUZIONALI

La Casa di Cura eroga, in regime di ricovero, i servizi e le prestazioni di diagnosi e cura previste dalla convenzione. Le prestazioni comprendono: visite mediche, assistenza infermieristica, ogni atto e procedura diagnostica e terapeutica volto a ristabilire lo stato di salute del Paziente, inteso come benessere complessivo della persona.

## DOVE SIAMO

La Casa di Cura "Regina Pacis" si trova in Via Principe di Scalea 3/5 a San Cataldo (CL), a circa 20m dal Municipio. La località di San Cataldo, sito a pochi Km da Caltanissetta, è facilmente raggiungibile da tutte le città siciliane.

**Da Caltanissetta --> Strada Statale 122 (circa 10 minuti )**

**Da Agrigento --> Strada Statale 640 (circa 45 minuti)**

**Da Catania --> Autostrada A19 (circa 70 minuti)**

**Da Palermo --> Autostrada A19 (circa 80 minuti)**



## LA STRUTTURA

**DIRETTORE SANITARIO:** *Dott. Franco Virzi*

**DIRETTORE AMMINISTRATIVO:** *Rag. Daniele La Monica*

**RESPONSABILE QUALITA':** *Dott. Paolo Di Franco*

### CHIRURGIA GENERALE E SPECIALITA' CHIRURGICHE

*Dott. Giuseppe Virzi*

- Day Surgery polispecialistico
- Ch. Generale
- Ch. urologica
- Ch. oculistica
- Ch. Plastica
- Ch. Otorinolaringoiatrica
- Ch. Ginecologica
- Ch. della mammella
- Endocrinochirurgica
- Ch. proctologica
- Ch. Vascolare

### RIABILITAZIONE

*Dott. Salvatore Virzi*

- CARDIOLOGICA
- ORTOPEDICA
- FUNZIONALE POST-CHIRURGICA
- NEUROLOGICA
- RESPIRATORIA

### DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

*Dott.ssa Valentina Virzi*

- Radiologia Tradizionale
- TAC
- MOC
- Ecografia
- Ortopantomografia
- RM
- Mammografia
- Tomosintesi
- Unità di radiologia interventistica

### LABORATORIO ANALISI E DI CITOLOGIA E ISTOLOGIA PATOLOGICA

- Analisi del sangue e delle urine
- Microbiologia
- Esami istologici e citologici
- Immuno istochimica
- Telepatologia statica
- Esami estemporanei intraoperatori

# MAPPA DELLA STRUTTURA

<p>4 Quarto Piano</p>	<p>Palestre Riabilitazione Cardio – Respiratoria Palestre Riabilitazione Neurologica e Motoria Terapia Individuale Ambulatori di</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Fisiatria</li><li>• Logopedia</li><li>• Dietologia</li></ul> <p>Attività Psico-diagnostiche Rieducazione Psico-motoria Terapia Strumentale Sala Riunioni e Formazione</p>
<p>3 Terzo Piano</p>	<p><b>Riabilitazione Funzionale</b> ◆ <b>Cardiologica</b> ◆ <b>Respiratoria</b> ◆ <b>Neuromotoria</b> ◆ <b>Motoria</b></p> <p>Accettazione Sanitaria – Ufficio Prenotazioni Sala Prove da sforzo Ambulatori di</p> <ul style="list-style-type: none"><li>◆ Cardiologia</li><li>◆ Neurologia</li><li>◆ Pneumologia</li><li>◆ Endocrinologia</li></ul> <p>Infermeria Medico di Guardia Reparto degenze → stanze dalla n. 301 alla n. 314</p>
<p>2 Secondo Piano</p>	<p><b>Unità di Chirurgia Generale e Specialità Chirurgiche</b></p> <p>Complesso Operatorio Sale operatorie</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ambulatorio di Anestesia</li><li>• Ambulatorio di Oculistica</li><li>• Ambulatorio di Otorinolaringoiatria</li><li>• Ambulatorio di Odontostomatologia e Chirurgia Maxillo-facciale</li></ul> <p>Cappella della "Regina della Pace"</p>

<p><b>1</b> Primo Piano</p>	<p><b>Unità di Chirurgia generale e Specialità chirurgiche</b></p> <p>Accettazione Amministrativa e registrazione Ricoveri</p> <p>Accettazione Sanitaria</p> <p>Caposala</p> <p>Sala prelievi</p> <p>Sala Medici</p> <p>Infermeria</p> <p>Sala medicazioni</p> <p>Direzione sanitaria</p> <p>Reparto degenze → stanze dalla n° 101 alla n° 109</p>
<p><b>0</b> Piano Terra</p>	<p><b>Ufficio Prenotazioni</b></p> <p><b>Accettazione amministrativa</b></p> <p><b>Uffici Amministrativi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direzione Generale</li> <li>- Direzione Amministrativa</li> <li>- Uffici amministrativi</li> <li>- Ufficio Resp. U.R.P. / Ufficio Resp. Qualità / Ufficio Resp. Privacy</li> <li>- Sportello Ricoveri Privati e Check-up</li> </ul> <p><b>Ambulatori medici</b></p> <p><b>Laboratorio di Citologia e Istologia Patologica</b></p> <p><b>Diagnostica per immagini:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Radiologia Tradizionale, Ecografia, Mammografia, Tomosintesi, Tomografia computerizzata (TC)</li> <li>- Radiologia Interventistica</li> </ul>
<p><b>-1</b> Seminterrato</p>	<p><b>Diagnostica per Immagini: Presidio di Risonanza Magnetica</b></p> <p><b>Laboratorio Analisi e Microbiologia</b></p>

# SEZIONE II

## PRESTAZIONI EROGATE

Assistenza ospedaliera - regime ordinario, day hospital e day surgery



Il tipo di assistenza è subordinato alla proposta redatta, sul ricettario del S.S.N., dal medico curante o dal medico specialista convenzionato. L'assistenza ospedaliera in regime ordinario è destinata a prestazioni multi-professionali e/o plurispecialistiche riguardanti procedure diagnostiche o terapeutiche invasive e semi invasive ed interventi chirurgici; il **regime ordinario** si applica laddove sia necessaria un'osservazione sanitaria protratta in ambiente ospedaliero con pernottamento (mediamente 3 giorni).

L'assistenza ospedaliera in regime **day hospital** è destinata a prestazioni multi-professionali e/o plurispecialistiche riguardanti procedure diagnostiche o terapeutiche invasive e semi invasive senza pernottamento. Può effettuarsi in una singola giornata o protrarsi per diverse giornate (cicli di ricovero) anche non continuative.

L'assistenza ospedaliera in regime **day surgery** è destinata a prestazioni multiprofessionali e/o plurispecialistiche riguardanti procedure diagnostiche o terapeutiche invasive e semi invasive ed interventi chirurgici; tale regime è appropriato laddove sia necessaria un'osservazione sanitaria protratta in ambiente ospedaliero fino alle ore 09.00 del giorno successivo all'intervento. Il day surgery può effettuarsi in una singola giornata o protrarsi per diverse giornate (cicli di ricovero) anche non continuative. L'assistenza ospedaliera in regime di day surgery comprende:

- Esami
- Visite Preoperatorie
- Intervento chirurgico
- Procedure diagnostiche o terapeutiche
- Controlli post operatori

## REPARTI CONVENZIONATI

### 1. CHIRURGIA E SPECIALITÀ CHIRURGICHE

Presso la Struttura sono eseguiti interventi di chirurgia:

- addominale: tratto digerente superiore e inferiore, fegato, pancreas e vie biliari, della parete addominale;
- endocrina: tiroide, paratiroide, surrene;
- mammaria;
- dermatologica;
- plastica e ricostruttiva;
- ginecologica;
- urologica;
- vascolare;
- otorinolaringoiatrica;
- oculistica.

#### Attività clinica in regime di Degenza ordinaria:

- chirurgia del tratto digerente superiore e inferiore. L'approccio di scelta, quando possibile, è quello laparoscopico;
- chirurgia epatobiliopancreatica: l'approccio di scelta, quando possibile, è quello laparoscopico, eventualmente in collaborazione con il Servizio di Endoscopia Digestiva;
- chirurgia proctologica: prolassectomia;
- chirurgia endocrina: patologie benigne e maligne della tiroide, paratiroidi, ghiandole surrenaliche;
- chirurgia della mammella: patologia maligna della mammella;
- chirurgia plastica ricostruttiva: malformazioni mammarie, ricostruzione post-mastectomia per patologia maligna, ricostruzioni successive ad intervento chirurgico, trattamento dell'osteomielite;
- chirurgia ginecologica: patologia benigna e maligna di utero ed annessi. L'approccio di scelta, quando possibile, è quello laparoscopico;
- chirurgia urologica: patologia benigna e maligna dell'apparato genito-urinario. L'approccio di scelta, quando possibile, è quello mininvasivo;
- chirurgia otorinolaringoiatrica maggiore: tumori benigni e maligni delle ghiandole salivari e della cavità orale.



#### Attività clinica in regime di Day Surgery/Day Service:

- chirurgia dermatologica;
- trattamento di ernie e di patologia di parete;
- trattamento della patologia proctologica minore: emorroidectomia, sfinterotomia, fistulectomia;
- trattamento di patologia minore della mammella;
- chirurgia plastica ricostruttiva: ricostruzione successiva a asportazione di lesioni maligne;
- trattamento di patologia flebologica: safenectomia, flebectomia, creazione di fistola artero-venosa per dialisi renale;
- trattamento della patologia otorinolaringoiatrica minore: turbinectomia, settoplastica;
- chirurgia oculistica: trattamento della cataratta, della retinopatia, dello strabismo, della ptosi palpebrale;
- day service diagnostico.

## 2. SPECIALITA' RIABILITATIVE

- Riabilitazione cardiologica
- Riabilitazione fisiatica
- Riabilitazione neurologica
- Riabilitazione respiratoria

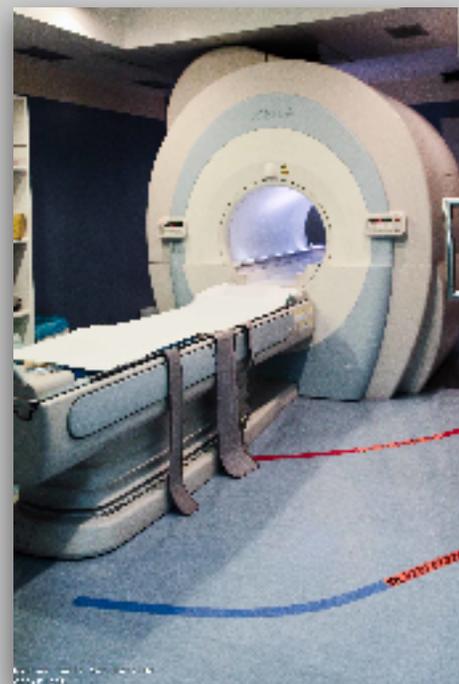
## 3. ENDOSCOPIA

- Digestiva: Esofagogastroduodenoscopia (EGDS), Rettoscopia, Colonscopia
- Ginecologica: Isteroscopia Diagnostica
- Urologica
- Respiratoria



## 4. DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

- Radiologia tradizionale
- Ortopantomografia
- Mammografia
- Tomosintesi Mammaria
- Ecografia
- Tomografia computerizzata (TC)
- Colonscopia virtuale
- Dentascan
- Mineralometria ossea computerizzata (MOC)
- Risonanza magnetica (RM)





#### **4. SERVIZIO DI LABORATORIO**

##### **LABORATORIO ANALISI E MICROBIOLOGIA**

Il Laboratorio Analisi si occupa di misurare i parametri di campioni di materiale ematico, biologico ed urine di Pazienti Interni ed Esterni.

##### **LABORATORIO DI CITOLOGIA E ISTOLOGIA PATOLOGICA**

Si tratta del laboratorio di anatomia patologica, branca specialistica della medicina che studia le malattie umane mediante esame macroscopico degli organi e microscopico dei tessuti e delle cellule. In ambito clinico l'anatomia patologica svolge un ruolo fondamentale per la pianificazione di eventuali terapie mediche o chirurgiche fornendo diagnosi su tessuti o cellule prelevate da pazienti in cui si sospetta una malattia. L'indagine anatomopatologica permette di distinguere tra tessuti normali, infiammazione, tumori benigni e maligni ed altre condizioni patologiche. In questo ambito, il nostro laboratorio garantisce prestazioni efficaci, tempestive ed attendibili, eseguendo esami specifici con tecnologia di avanguardia. Esso offre i seguenti servizi:

- Esami istologici
- Esami citologici
- Esami estemporanei intraoperatori
- Pap-test
- Immunoistochimica
- Consulenze diagnostiche (cosiddette "Second Opinion")
- Telepatologia statica

#### **5. AMBULATORI**

- Ambulatorio di chirurgia generale
- Ambulatorio di senologia
- Ambulatorio di gastroenterologia ed epatologia
- Ambulatorio flebologico
- Ambulatorio follow up oncologico
- Ambulatorio proctologico
- Ambulatorio di chirurgia plastica ricostruttiva
- Ambulatorio di odontostomatologia e chirurgia maxillo facciale
- Ambulatorio di anestesia
- Ambulatorio di urologia
- Ambulatorio vascolare
- Ambulatorio di oculistica
- Ambulatorio di ortopedia e traumatologia
- Ambulatorio di otorinolaringoiatria
- Ambulatorio di dermatologia
- Ambulatorio di cardiologia
- Ambulatorio di fisiatria
- Ambulatorio di neurologia
- Ambulatorio di endocrinologia e diabetologia
- Ambulatorio di pneumologia



# SEZIONE III

## QUALITA'

### Miglioramenti organizzativi

Al fine di rendere concreti i contenuti della Mission e della Politica per la Qualità, la Direzione della "Regina Pacis" definisce ed attua con cadenza triennale un piano di miglioramento aziendale finalizzato al miglioramento delle prestazioni sanitarie, alla sicurezza di pazienti e dipendenti, all'ottimizzazione del comfort alberghiero. Gli obiettivi contenuti nel piano sono allineati agli indirizzi ed alle priorità indicate dalla legislazione vigente, dalla programmazione e dalle direttive nazionali e regionali e sono periodicamente riesaminati per verificare il rispetto dei tempi e degli esiti previsti.

Per quanto riguarda

la governance e l'organizzazione aziendale, la struttura ha adottato ed attuato un sistema di gestione conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008. Il sistema è integrato con tutte le prescrizioni derivanti dal Decreto Assessoriale 890/02 e da tutta la legislazione cogente e le raccomandazioni emesse dalle strutture sanitarie sovra ordinate.

L'utilizzo di un tale sistema di gestione testimonia l'attenzione dedicata ai pazienti e la centralità di questi nella definizione dei percorsi diagnostico-terapeutici. La costante applicazione del miglioramento continuo garantisce un'elevata qualità dei servizi erogati proiettati verso l'eccellenza.

L'efficace applicazione del sistema qualità è garantita dalla certificazione di parte terza rilasciata dall'ente "Bureau

Veritas" accreditato da "ACCREDIA". Le procedure interne, standardizzate e allineate a linee guida e protocolli internazionali, come Joint Commission International, assicurano risultati di processo ed esito adeguati alle aspettative delle parti interessate (Pazienti, strutture sovra ordinate, collettività). La documentazione del sistema risulta completamente informatizzata ed immediatamente disponibile su tutte le postazioni di lavoro così come anche la documentazione clinica si avvale di procedure informatizzate.

Tutte le attività sono sottoposte regolarmente ad Audit interni per la verifica della conformità e l'individuazione di aree critiche ove attuare azioni di miglioramento.

Particolare attenzione viene dedicata alla crescita professionale del personale interno: l'analisi dei bisogni

effettuata periodicamente orienta le azioni di crescita delle competenze su tematiche sanitarie, di efficacia delle prestazioni, di sicurezza del paziente e dei dipendenti.

### Valutazione dell'attività sanitaria

L'attività sanitaria è sottoposta a valutazione ad intervalli regolari. Questa ha lo scopo di verificare i risultati conseguiti in ciascuna delle aree di intervento ed individuare le azioni di sistema necessarie al loro perfezionamento. Ricevono particolare attenzione le aree di gestione del rischio clinico, lotta alle infezioni ospedaliere, utilizzo razionale dei farmaci, miglioramento della qualità e della documentazione clinica, nonché la verifica periodica dei requisiti strutturali ed organizzativi previsti dal DA 890/02 e s.m.i. e dalla legislazione cogente.



Organization Accredited  
by Joint Commission International



## Ampliamenti impiantistici e tecnologici

Negli ultimi anni sono stati realizzati investimenti tecnologici finalizzati ad incrementare sia le prestazioni dei servizi erogati che la sicurezza dei Pazienti e dei dipendenti.

Tali interventi riguardano:

- Attrezzature ed apparecchiature per l'area chirurgica;
- Attrezzature ed apparecchiature mediche per i nuovi ambulatori;
- Apparecchiature per l'area senologica;
- Ampliamenti dei servizi in area Riabilitativa;
- Tomosintesi Mammaria;
- Settore di Citologia ed Istologia Patologica;
- Hardware e software per il potenziamento dell'informatizzazione;
- Implementazione di sistemi informatici per l'automatizzazione dei processi di lavoro.

## URP

L'U.R.P. e l'ufficio istituito dalla Casa di Cura "Regina Pacis" con lo scopo di ascoltare e dialogare con l'Utenza. Dalla compilazione della presente carta dei servizi alla diffusione di materiale informativo (brochure, locandine) fino al costante aggiornamento del sito e dei social network, l'U.R.P. cura tutte quelle attività volte ad informare i cittadini sulla struttura, le prestazioni erogate e le modalità di accesso ai servizi sanitari. L'U.R.P., inoltre, vuole essere un punto d'incontro con l'utenza, accogliendone suggerimenti e reclami, monitorandone il grado di soddisfazione ed informando la direzione in merito.

L'attività di suddetto ufficio, in particolare:

- Informa i cittadini sulla struttura, i servizi, le modalità di accesso, le strumentazioni e le attività, mantenendo sempre aggiornati gli strumenti utili a comunicare con l'utenza;
- Garantisce il monitoraggio periodico del grado di soddisfazione degli utenti grazie all'utilizzo dei questionari di Customer Satisfaction;
- Accoglie osservazioni e reclami.

Ricevuto il reclamo l'URP avrà il compito di attivare il servizio o il reparto interessato e, consultata la direzione Sanitaria, fornire gli opportuni chiarimenti entro 10 giorni.



*Ufficio Relazioni  
con il Pubblico*

La modalità di presentazione dei reclami sono le seguenti:

Modulo prestampato: sarà fornito su richiesta da parte del responsabile U.R.P.

Posta ordinaria, lettere o annotazioni trasmesse al seguente indirizzo:

*Casa di Cura "Regina Pacis"  
Via Principe di Scalea, 3/5  
93017 - San Cataldo (Cl)*

Posta elettronica all'indirizzo:  
[urp@casadicura-reginapacis.it](mailto:urp@casadicura-reginapacis.it)

Tramite sito internet alla sezione  
"AREA SUGGERIMENTI"



## SICUREZZA

In merito ai Sistemi di Gestione della Sicurezza e Salute dei lavoratori, oltre al rispetto alle norme cogenti, la Casa di Cura "Regina Pacis" si avvale della certificazione BS OHSAS 18007:2008 che attesta l'applicazione volontaria di un sistema che permette di garantire un adeguato controllo sulla sicurezza.

La Regina Pacis è in grado di sostenere lo sviluppo di un sistema di gestione che misura e bilancia i rischi, difende e protegge la forza lavoro, la reputazione e la professionalità.

Lo standard OHSAS 18001 di cui si avvale la Casa di Cura Regina Pacis consente infatti di:

- Identificare i rischi e avviare controlli per la relativa gestione
- Realizzare le migliori condizioni di lavoro nella tua organizzazione
- Diminuire gli incidenti e le malattie sul lavoro con conseguente diminuzione dei relativi costi e dell'inattività dei dipendenti
- Coinvolgere e motivare il personale grazie a condizioni di lavoro migliori e più sicure
- Dimostrare a clienti e fornitori la conformità a standard internazionali.



OHSAS 18001:2007



## CUSTOMER SATISFACTION

Come ogni anno la Casa di Cura "Regina Pacis" effettua indagini sulla soddisfazione dei Pazienti. Tali informazioni costituiscono un prezioso input per la verifica della "qualità percepita" e forniscono spunti per il miglioramento del servizio.

La Customer Satisfaction (da qui in avanti denominata "CS") svolge il fondamentale compito di rilevamento del grado di soddisfazione dei clienti/utenti/Pazienti per attivare dei meccanismi che consentano di migliorare i processi assistenziali. Essa viene gestita dall'URP, in più fasi che partono dalla distribuzione del questionario al paziente fino alla elaborazione dei dati. Il questionario, appositamente stilato e relativo alla degenza ordinaria, è generalmente compilato direttamente dagli utenti. Si precisa qui che l'ufficio di competenza sta provvedendo a formulare nuove tecniche di approccio all'utente mediante interviste degli operatori e relative al grado di soddisfazione. Una volta riempiti i campi richiesti, l'ufficio di competenza provvede al ritiro del questionario dalle apposite cassette con una cadenza di 30 giorni circa. Il questionario utilizzato per la degenza in ricovero ordinario e per i ricoveri di DH/DS è stato suddiviso in diversi ambiti di indagine focalizzati principalmente sulla valutazione della qualità di servizi quali, nello specifico:

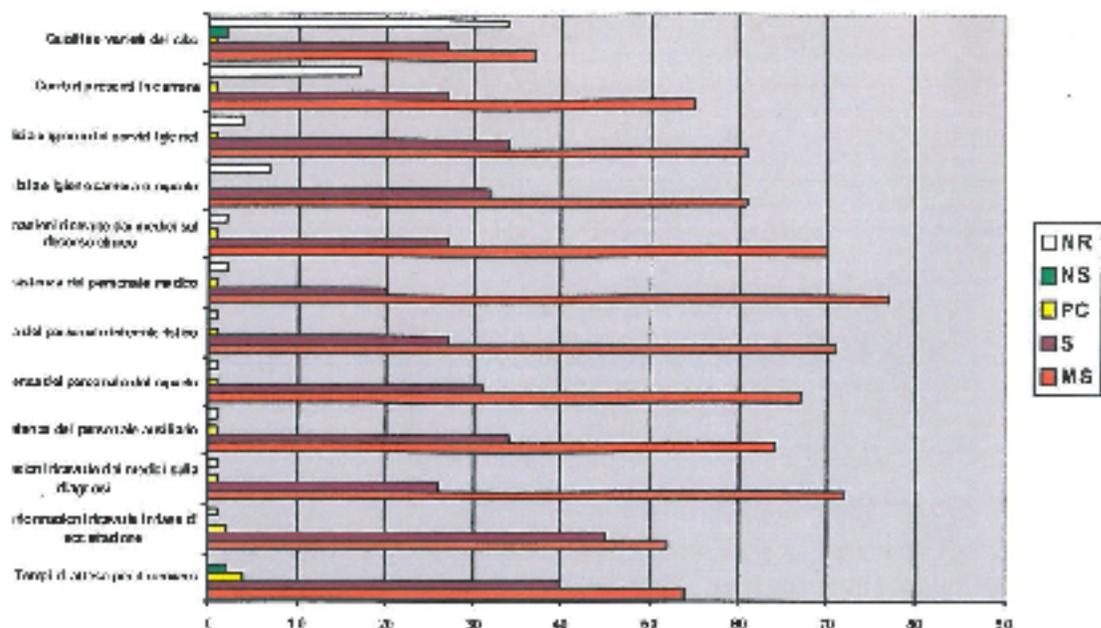
- tempi di attesa;
- informazioni ricevute;
- assistenza del personale;
- pulizia, igiene e comfort;
- qualità e varietà del cibo.

Le valutazioni di gradimento vengono individuate dall'utente su una scala da 1 a 4 (molto soddisfatto – soddisfatto – poco soddisfatto – non soddisfatto); è riservato inoltre uno spazio libero al termine del formulario nel quale viene chiesto all'utente di indicare eventuali suggerimenti circa la propria esperienza del ricovero presso questa Casa Di Cura.

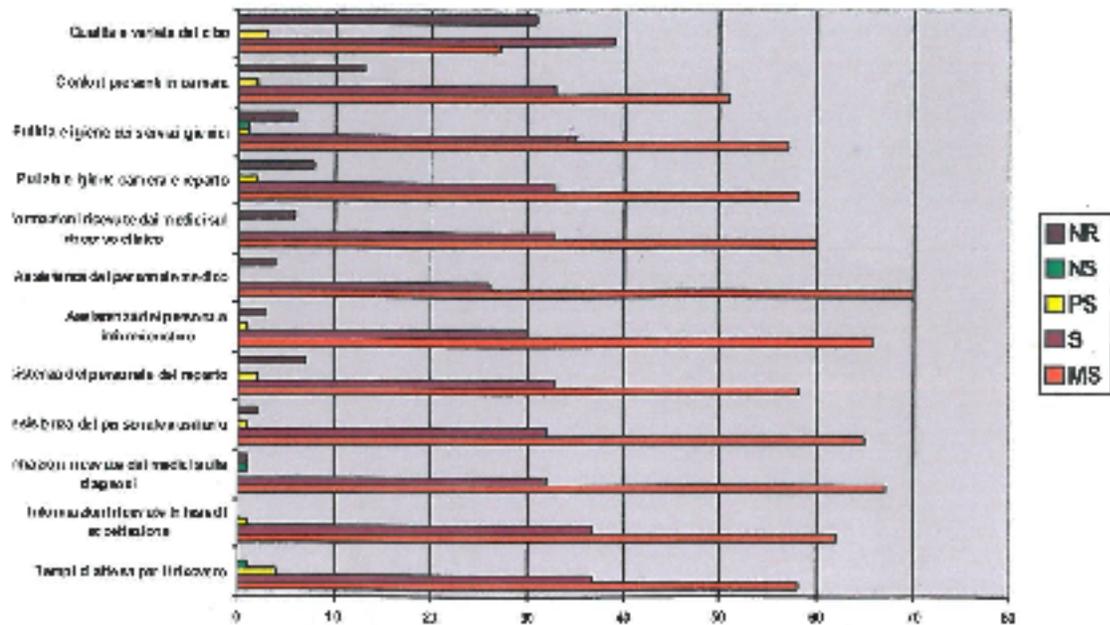
Nella presente Carta dei Servizi, sono stati riportati, al fine del mantenimento di una continuità, i dati di CS dell'ultimo anno compreso tra l'ultimo semestre 2014 (Luglio-Dicembre) ed il primo del c.a. (Gennaio-Giugno 2015).

Dalle tabelle che seguono si potrà notare che i dati emersi non hanno confermato nessun rilevante trend di crescita o calo del grado di soddisfazione degli utenti di questa Casa di Cura, le quali percentuali sono rimaste per lo più invariate. Infatti il trend di crescita si mantiene positivo e tuttavia costante e senza variazioni di percentuale considerevoli. Leggermente migliorato, rispetto ai dati dell'anno precedente, risulta essere il grado di soddisfazione per la pulizia e l'igiene dei servizi igienici e di camere e reparti nonché per i confort presenti in camera. A tal proposito si sottolinea che quest'anno la struttura ha subito miglioramenti estetici in termini di ristrutturazione, rinnovamento ed efficienza/organizzazione degli spazi.

### 2° semestre 2014 (luglio-dicembre)



### 1° semestre 2010 (gennaio-giugno)



# SEZIONE IV

## GUIDA AI SERVIZI

### Prenotazioni

Pazienti possono prenotare il ricovero o altre prestazioni sanitarie la mattina recandosi all'ufficio prenotazioni o telefonando al centralino della Casa di Cura: 0934.515201. E' inoltre possibile la richiesta di **PRENOTAZIONE ON-LINE** su sito.

Per effettuare la registrazione, il Paziente deve presentarsi allo sportello accettazione ubicato al piano terra con tutta la documentazione utile per la registrazione:

- impegnativa del medico curante;
- documento d'identità;
- codice fiscale o tesserino sanitario.

All'utente verrà consegnato un questionario per la valutazione della qualità de servizi, la compilazione di quest'ultimo è facoltativa ed anonima. Ad ogni piano sono disponibili le sale d'attesa e dopo aver effettuato l'accettazione o il pagamento del ticket, i pazienti vengono dislocati presso i reparti o gli ambulatori di pertinenza. La dimissione viene comunicata tempestivamente per permettere di organizzare il rientro a casa.

Per ulteriori informazioni rivolgersi al personale di reparto che sarà a completa disposizione; tutti gli operatori sono identificabili con cartellino di riconoscimento recante nome, cognome e qualifica. Il personale Medico, Infermieristico, Ausiliario, Tecnico ed Amministrativo s'impegna per rendere confortevole la permanenza presso la "Regina Pacis".

#### **Il servizio di prenotazione telefonica è attivo:**

dal lunedì al venerdì dalle 10.30 alle 12.30

dalle 15.30 alle 18.00

sabato dalle 10.30 alle 12.30

#### **Il servizio di accettazione è attivo:**

dal lunedì al venerdì

dalle 07.00 alle 13.00

dalle 15.30 alle 18.00

## ACCESSO AL RICOVERO

E' possibile accedere al ricovero chirurgico oppure riabilitativo presso la Casa di Cura "Regina Pacis" secondo le seguenti modalità:

- Ricovero convenzionato col Sistema Sanitario Nazionale (S.S.N.) per i Pazienti residenti in Sicilia;
- Ricovero convenzionato col S.S.N. per i Pazienti residenti fuori Sicilia;
- Ricovero completamente privato (con solvenza a totale carico del Paziente);
- Ricovero privato tramite Assicurazione o Convenzione.

La chiamata del Paziente è sempre in funzione delle relative liste di attesa. Si prega di informare il Personale della tipologia di ricovero scelta durante la prima visita specialistica.

### **Per il ricovero in convenzione al S.S.N.**

Sono obbligatori i seguenti documenti:

Carta d'identità valida con Codice fiscale o Tesserino Sanitario;

Richiesta del Medico di base con allegata scheda di accesso. La richiesta vale trenta giorni dalla data di emissione e deve essere correttamente compilata in tutte le sue parti;

Copia della richiesta di ricovero da parte dello Specialista.

### **Per il ricovero privato (con solvenza a totale carico del Paziente) oppure attraverso Assicurazioni private / Convenzioni**

Il Paziente può prenotare il suo ricovero accordandosi direttamente con gli Specialisti della Casa di Cura "Regina Pacis" oppure tramite l'Ufficio Ricoveri Privati chiamando al numero 0934.515215.

Per informazioni più specifiche in merito ai ricoveri, i Pazienti possono contattare anche telefonicamente il personale dell'Ufficio Accettazione.

Le convenzioni con fondi assicurativi privati possono essere di tipo diretto per il ricovero, che significa che il Paziente non deve pagare la

sua degenza perché è a totale carico di queste assicurazioni a condizione che la Casa di Cura abbia aderito a tali convenzioni (salvo eventuali supplementi a carico del Paziente da concordare di volta in volta con l'assicurazione); oppure di tipo indiretto dove il Paziente dovrà saldare personalmente il conto chiedendone poi il rimborso al fondo.

Al momento del ricovero è necessario presentare: Carta d'identità valida con Codice fiscale o Tesserino Sanitario; Modulo di prenotazione correttamente compilato.

### **Richieste di prestazione sanitaria del paziente straniero (valido solo per i ricoveri chirurgici)**

Per i cittadini comunitari, le richieste di prestazioni specialistiche ambulatoriali, ospedaliere e farmaceutiche sono redatte sul ricettario dell'SSN, contrassegnando la tipologia della ricetta con UE (assistito in possesso della Tessera Europea di Assicurazione e Malattia, TEAM).

Nell'ipotesi di cittadino europeo non in regola, le richieste di prestazioni specialistiche ambulatoriali, ospedaliere e farmaceutiche sono redatte sul ricettario dell'SSN, riportando al posto del codice fiscale il codice ENI (Europeo Non Iscritto) e contrassegnando la tipologia della ricetta con UE.

Se la persona risulta indigente va apposto il codice di esenzione X01, che vale esclusivamente per la prestazione trattata.



#### **Norme per gli stranieri richiedenti asilo:**

Per gli stranieri richiedenti asilo, l'iscrizione obbligatoria copre anche il periodo dell'eventuale ricorso contro il diniego del rilascio del permesso di soggiorno, documentato mediante l'esibizione della ricevuta di presentazione dell'istanza all'autorità di polizia. In tal caso, l'iscrizione è rinnovata di volta in volta per un periodo massimo di 30 giorni.

#### **Norme per gli stranieri temporaneamente presenti (STP)**

Le richieste di prestazioni sanitarie sono redatte sul ricettario del Servizio Sanitario Nazionale (SSN) riportando, in luogo del codice fiscale, il codice STP e in luogo del codice di esenzione, il codice X01, contrassegnando la tipologia della ricetta con ST (straniero STP).

Le prestazioni sono assoggettate alle regole di compartecipazione alla spesa sanitaria tranne i casi previsti per l'esenzione.

I cittadini degli Stati, con i quali l'Italia ha stipulato Accordi internazionali, hanno diritto all'assistenza sanitaria nell'ambito dell'SSN qualora in possesso dei moduli di autorizzazione rilasciati dal Paese di origine.

Le richieste di prestazioni ambulatoriali, ospedaliere e farmaceutiche sono redatte sul ricettario dell'SSN. È necessario indicare il codice di esenzione E02 e contrassegnare la tipologia della ricetta con EE. Tali cittadini partecipano alla spesa sanitaria e hanno diritto alle stesse forme di esenzione, per invalidità, patologia e reddito dei cittadini italiani iscritti all'SSN.

#### **Tessera sanitaria (TS) e Tessera Europea di Assicurazione Malattia (TEAM):**

È un tesserino plastificato la cui validità è fissata in 5 anni, contenente oltre ai dati anagrafici anche quelli riservati alle strutture sanitarie di appartenenza. La parte anteriore (TS) è utilizzabile sul territorio nazionale.

La parte posteriore (TEAM) è utilizzabile nei Paesi dell'UE, nella Svizzera, in forza di un apposito accordo con l'UE, e negli altri Paesi appartenenti allo Spazio Economico Europeo (SEE) quali Islanda, Norvegia e Liechtenstein. La TEAM contiene una banda magnetica con le informazioni anagrafiche dell'assistito (1). È presente, altresì, un codice a barre dal quale si ricava il codice fiscale (2). A destra del codice fiscale si trova la sigla di identificazione dello Stato che rilascia la Tessera (3); per

### Permesso di soggiorno:

Il permesso di soggiorno è un tesserino simile alla Tessera sanitaria, con un microchip e una banda a memoria ottica che contengono i dati anagrafici, la fotografia e le impronte del titolare in formato digitale. Costituisce un'autorizzazione amministrativa a permanere sul territorio nazionale.

### INFORMAZIONI SU DIAGNOSI E CURA

Il personale medico garantisce ogni tipo d'informazione sulla diagnosi e la cura. I Pazienti della clinica hanno il diritto di essere informati sugli atti terapeutici, inclusi i trattamenti chirurgici e strumentali; i medici di reparto sono a disposizione per fornire ogni chiarimento necessario.

Per l'attuazione dell'intervento chirurgico, dell'anestesia e di eventuali emotrasfusioni viene richiesto la sottoscrizione del **consenso informato**. Il consenso informato è un atto con il quale l'operatore sanitario informa il paziente, in modo trasparente e completo sul tipo e le modalità d'intervento, le finalità, le possibilità di successo, rischi e le alternative terapeutiche.

La copia della **cartella clinica** può essere richiesta dall'interessato presso l'ufficio accettazione (PIANO 0).

### INFORMATIVA AL PAZIENTE:

#### LA PREPARAZIONE ALL'INTERVENTO CHIRURGICO

- la sera precedente l'intervento si assicuri di avere tutta la documentazione clinica necessaria (un documento di identità valido, la tessera sanitaria, cartella clinica, consenso informato, referti di diagnostica di laboratorio e per immagini, ECG, lista dei farmaci utilizzati, richiesta di ricovero con la diagnosi e gli tutti esami di accertamento che ha effettuato prima del ricovero);
- esegua la doccia la sera prima dell'intervento chirurgico, preferibilmente completa di shampoo;
- effettui la depilazione dell'area cutanea che le è stata indicata seguendo i consigli che le sono stati dati prima dell'intervento chirurgico purché sia utilizzata una tecnica poco traumatizzante per la cute (ad esempio il rasoio elettrico o la crema depilatoria). **ATTENZIONE: E' vietato l'uso del rasoio a lama;**
- la mattina dell'operazione effettui un'accurata pulizia della regione che sarà sottoposta all'intervento;
- ricordi di portare un cambio di biancheria;
- ricordi di togliere trucco, smalti e qualsiasi gioiello o accessorio prima di entrare in sala operatoria;

#### Per quanto riguarda l'ALIMENTAZIONE:

- la sera prima dell'intervento si consiglia una dieta leggera preferibilmente a base di minestrina, semolino o tè;
- indipendentemente dal tipo di anestesia, sospendere la somministrazione di ogni alimento 8 ore prima dell'orario previsto per l'intervento (digiuno completo) e segnalare all'anestesista ogni interruzione del digiuno, qualora ve ne fossero; **ü** se soffre di diabete la preghiamo di attenersi scrupolosamente alle indicazioni del diabetologo e/o dell'anestesista;
- durante il periodo di digiuno possono essere somministrati i farmaci prescritti, sia per via parenterale che per via orale.



## SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

Al terzo piano della Casa di Cura "Regina Pacis" è ubicata la Cappella; qui ogni giovedì pomeriggio viene celebrata la Santa Messa. Facendone richiesta, ogni paziente può ricevere l'assistenza spirituale in reparto da parte del sacerdote incaricato dalla Casa di Cura.

## SERVIZI ALBERGHIERI

**Camere:** Le camere di degenza sono ad uno, due o tre posti letto e dotate di servizi igienici e dispositivo di chiamata del personale. Tutta la struttura è dotata di condizionamento d'aria.

### Orari delle visite presso le camere di degenza:

**GIORNI FERALI:** 13,00-14,00 / 19,00-21,00

**GIORNI FESTIVI:** 10,00-12,00 / 19,00-21,00

I visitatori sono pregati di rispettare gli orari sopra elencati. Durante le visite sanitarie, gli ospiti devono uscire dalle stanze di degenza per non ostacolare le attività terapeutiche. I visitatori sono pregati di non superare il numero di due per visita al fine di garantire il riposo e la tranquillità dei ricoverati. E' vietato ai visitatori di far uso dei servizi igienici delle stanze di degenza, in ogni reparto sono a disposizione per i visitatori appositi servizi igienici al piano. E' vietato portare ai degenti cibi e bevande per non arrecare danno al regime dietetico previsto. E' consigliato non portare per le visite i bambini d'età inferiore ai 12 anni.



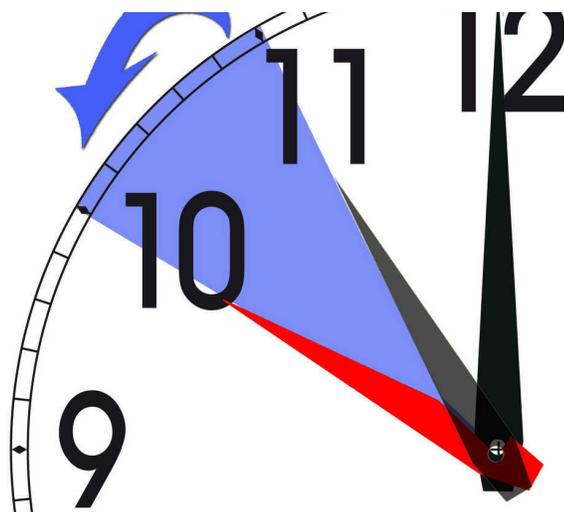
**Pasti:** La casa di Cura Regina Pacis è dotata di un servizio di ristorazione interna che si occupa esclusivamente dei pasti dei degenti, dall'acquisto alla preparazione dei cibi.

I pasti nelle stanze di degenza vengono forniti ai seguenti orari:

-colazione	dalle 8,00	alle 9,00
-pranzo	dalle 12,00	alle 13,00
-cenadalle	18,00	alle 19,00

**Telefono:** Per accedere al servizio telefonico in camera e parlare con le stanze di degenza, è sufficiente chiamare il centralino della casa cura digitare il tasto 5 e selezionare l'interno della stanza desiderata.

Gli orari per accedere a questo servizio sono i seguenti:  
mattina dalle 9,00 alle 13,00



# DIRITTI E DOVERI

## Il Paziente ha diritto:

- di essere assistito e curato con premura, attenzione e cortesia da parte di operatori sanitari qualificati e competenti, senza discriminazioni di alcun genere;
- di essere individuato con il proprio nome e cognome ed essere interpellato con la particella pronominale «Lei»;
- di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura, anche a mezzo di apposite targhette di riconoscimento poste sulla divisa e riportati nome e qualifica dell'operatore;
- ad ottenere informazioni complete e chiare in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi; le informazioni devono essere fornite al Paziente prendendo atto del Suo livello culturale, emotività e capacità di comprensione;
- a ricevere, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, le notizie che gli permettano di esprimere un consenso informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi. Queste informazioni devono riguardare anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Nel caso in cui il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di informazione diretta del Paziente, la stessa dovrà essere fornita ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria, salvo espresso diniego del paziente;
- ad essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Nel caso in cui il Paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria;
- di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano riservati;
- di mantenere con tempi e spazi sufficienti, i rapporti sociali;
- alla buona qualità dei pasti e varietà dei pasti, nel rispetto delle restrizioni rese necessarie dalla patologia in atto e dalle convinzioni religiose;
- di non restare a letto senza giustificato motivo;
- di essere ospitato in stanze di degenza dignitose e pulite, con sufficiente areazione ed illuminazione naturale, locali igienici adeguati per numero, accessori dotazione e pulizie periodiche, posti letto confortevoli con rifacimento quotidiano e dotazioni di arredo sufficienti;
- di avere strutture edilizie consone alle esigenze delle prestazioni sanitarie, prive di barriere architettoniche, porte di misura adeguate ed ascensori funzionanti; ed assenza di rumori e attività moleste in prossimità di presidi ospedalieri;
- di proporre reclami, che devono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.



## Il Paziente ha il dovere:

- di tenere 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 del reparto o ambulatorio in cui si trova;
- di mantenere un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario (medico, infermieristico, tecnico), presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico-assistenziale;
- di informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate;
- di rispettare ambienti, attrezzature e arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri;
- di rispettare gli orari di vita stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale e terapeutica al fine di favorire la quiete ed il riposo di altri Pazienti;
- di evitare affollamenti nelle stanze di degenza per evidenti motivi igienico- sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza ospedaliera;
- di informarsi, nei tempi e nelle sedi opportune sull'organizzazione, i tempi di attesa e gli orari dei vari presidi sanitari.





## **Casa di Cura "Regina Pacis"**

**Via Principe Lanza di Scalea 3/5 - 93017  
San Cataldo (CL)**

**P.IVA 00195960851**

**Tel: 0934.515201**

**Fax: 0934.572434**

**E-mail: [urp@casadicura-reginapacis.it](mailto:urp@casadicura-reginapacis.it)**

**[www.casadicura-reginapacis.it](http://www.casadicura-reginapacis.it)**