



Carta dei servizi





Indice

MISSIONE ED OBIETTIVI

PRINCIPI FONDAMENTALI

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

ORGANIZZAZIONE DELLA CLINICA

ASSISTENZA

Direttore Sanitario

Medico specialistico in Riabilitazione Cardiocircolatoria e Lungodegenza

Medico specialistico in Chirurgia Generale

Medico specialistico in Ortopneumatologia e Riabilitazione Motoria

Medico specialistico in Oculistica

Medico Radiologo

Uffici Amministrativi

Accettazione

PRENOTAZIONE/ACCETTAZIONE

INFORMAZIONI UTILI

Organizzazione della giornata

Fumo

Pulizia

Antinfortunistica

DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI

Diritti

Doveri

CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

GESTIONE DEI RECLAMI

SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

INDICATORI DI QUALITÀ

ALLEGATI

Questionario Soddisfazione del Paziente

pag. 2

pag. 3

pag. 4

pag. 4

pag. 6

pag. 8

pag. 8

pag. 10

pag. 12

pag. 14

pag. 15

pag. 15

pag. 16

MEDICAL

Health Care
Doctor
Hospital
Pharmacist
Nurse
Dentist
First Aid
Surgeon
Emergency



Missione ed obiettivi

L'impegno della Casa di Cura è volto ad assicurare l'erogazione di servizi, programmi riabilitativi e prestazioni all'avanguardia dal punto di vista scientifico e tecnico, al fine di raggiungere un elevato livello di qualità e specificità all'interno del settore in cui opera.

Tale obiettivo viene perseguito investendo sull'innovazione strutturale, tecnologica, organizzativa e gestionale, concentrando le proprie attività sulla centralità e sulla sicurezza del paziente, sul miglioramento continuo dell'assistenza alla persona e sulla valorizzazione delle risorse umane.

Nell'esercizio della propria missione e nell'ambito della politica per la qualità, la Casa di Cura si impegna inoltre a svolgere attività sanitaria nel rispetto della dignità della persona, avendo come principi ispiratori la tutela della vita, la promozione della salute, il recupero delle risorse fisiche compromesse, la migliore assistenza al paziente ed il miglior comfort.

Aderendo a questi principi, il management di Villa del Sole si impegna:

- a sviluppare un'azione continua di miglioramento dei servizi e dei processi aziendali, mirata all'attenzione al paziente ed alla sua soddisfazione, alla sicurezza del personale e dell'ambiente di lavoro, alla competenza ed abilità degli operatori sanitari, amministrativi e tecnici;
- a fornire sicurezza nell'esercizio della medicina, nell'esecuzione dei trattamenti e nella vigilanza sui malati;
- ad assicurare le migliori prestazioni di diagnosi e cura, in termini di appropriatezza - tempestività - efficacia - sistematicità e continuità, richieste dallo stato del paziente;
- ad offrire ai medici la disponibilità delle risorse umane e tecnologiche necessarie;
- ad offrire la migliore ospitalità ed il miglior servizio ai pazienti;
- a garantire ai pazienti uguaglianza, imparzialità, continuità dell'assistenza, diritto di scelta e partecipazione;
- ad investire sul patrimonio professionale aziendale promuovendo l'aggiornamento scientifico e professionale di tutto il personale.





Principi fondamentali

Nell'erogazione di tutti i servizi, la Casa di Cura Villa del Sole si ispira innanzi tutto ai valori dell'accoglienza, della fraternità e della carità, e si richiama ai principi fondamentali di seguito elencati:

Centralità del cittadino paziente/cliente: la persona del cittadino-paziente/cliente e la soddisfazione dei suoi reali bisogni di salute ed assistenza sono il riferimento principale su cui la Direzione di Villa Serena organizza tutte le sue attività.

Efficacia e appropriatezza: l'insieme di risorse, strumenti, tempi ed azioni messi in atto da professionisti competenti, in grado di raggiungere gli obiettivi assistenziali ed organizzativi fissati dall'Azienda e garantire un servizio sanitario adeguato alle aspettative del cittadino-paziente/cliente.

Efficienza gestionale e organizzativa: capacità di adeguare rapidamente i comportamenti, l'offerta dei servizi, l'uso delle risorse ai mutamenti interni ed esterni all'azienda.

Eguaglianza: i servizi erogati devono seguire regole e modalità di accesso uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, nazionalità ed opinioni politiche.

Imparzialità: i comportamenti messi in atto nei confronti del paziente-cliente da parte dell'Azienda sanitaria e degli Operatori sanitari e non sanitari, devono essere improntati a criteri di obiettività, imparzialità e giustizia.

Continuità: i servizi sono erogati in maniera continuativa ed integrata secondo le modalità definite da norme e regolamenti nazionali, regionali e aziendali
Sicurezza: insieme di regole, procedure, tecnologie e comportamenti diretti ad assicurare la massima tutela per i pazienti e gli operatori.

Trasparenza: libera circolazione delle informazioni, esplicitazione dei livelli di responsabilità ed autonomia dei professionisti, corretta informazione al paziente/cliente sulle condizioni di salute e sull'iter diagnostico-terapeutico, correttezza e chiarezza nei rapporti con soggetti pubblici e privati.

Partecipazione: il D.Lgs n. 502/92 garantisce al cittadino la possibilità di proporre osservazioni e suggerimenti e di tutelare i suoi diritti anche attraverso le Associazioni di Volontariato e di Tutela.

Umanizzazione e personalizzazione: nell'erogazione dei servizi la cura e l'assistenza devono tenere conto della specificità di ogni singolo cliente. Il rispetto della dignità della persona, la cortesia, la disponibilità sono fattori qualificanti ed irrinunciabili afferenti alla sfera del servizio fruito dal cittadino.

Responsabilizzazione sui risultati aziendali: l'Azienda adotta logiche e tecniche di gestione dirette a valorizzare le competenze professionali e gestionali di tutto il personale mediante la responsabilizzazione sui risultati.

Eccellenza: tra le sue priorità, l'Azienda pone il miglioramento continuo verso traguardi di eccellenza dei percorsi diagnostico/terapeutici e della qualità organizzativa e professionale.

Presentazione della struttura

La Casa di Cura, ad indirizzo polispecialistico, accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale Regionale Calabria, eroga prestazioni sanitarie in convenzione e privatamente in regime ambulatoriale e di ricovero ordinario, day hospital e day surgery.

È supportata dai servizi ambulatoriali di:

- Laboratorio di analisi
- Radiologia e Diagnostica per Immagini convenzionato (Radiologia Tradizionale, Ecografia, DEXA, TAC ed RMN) e in regime di ricovero ordinario, day hospital e day surgery e ambulatoriale - con annesso blocco operatorio - per le specialità di:
 - Riabilitazione Cardiovascolare
 - Riabilitazione Motoria
 - Riabilitazione delle Sindromi dolorose
 - Lungodegenza
 - Chirurgia Generale
 - Ortopedia Traumatologica
 - Oculistica



Informazioni sulla struttura

La Casa di Cura Villa del Sole è una società a responsabilità limitata, con a capo un presidente il quale definisce, insieme al consiglio di amministrazione, la politica aziendale e la mission da perseguire al fine di ottemperare i requisiti preposti.

Dal punto di vista sanitario e relativamente al coordinamento delle attività, la struttura si avvale del Direttore Sanitario, il quale in accordo con il Presidente gestisce le risorse affinché, abbiano i mezzi necessari per assicurare nel più breve tempo possibile le migliori cure.

Come raggiungere la Casa di Cura:

La Casa di Cura Villa del Sole è ubicata a Catanzaro nel quartiere Pontepiccolo, in Viale Pio X n° 202 ed è facilmente raggiungibile con i mezzi AMC: con la circolare S/D e con i bus num. 10 -11 - 12.

Parcheggio:

La Casa di Cura Villa del Sole è dotata di ampio parcheggio una parte del quale è destinata a zona verde.

Centralino e telefoni:

Le linee telefoniche di cui dispone la Casa di Cura, permettono di comunicare senza lunghe attese; il sistema di commutazione automatico inoltre, consente che si possa parlare con i vari reparti anche quando il centralino è disattivato.

Informazioni sulla struttura

Contatti

- **0961.741909** - Centralino (attivo dal lunedì al sabato, dalle 08:00 alle 20:00)
- 0961.745821 - Ufficio Prenotazioni Radiologia e Diagnostica per Immagini
- 0961.744011 - I° Piano
- 0961.720407 - II° Piano
- 0961.701069 - III° Piano
- 0961.741921 - Fax Ufficio Accettazione
- 0961.743454 - Fax Uffici Amministrativi

E-mail Uffici Amministrativi: villadelsole@tiscali.it

E-mail Ufficio Accettazione: prenotazioneivds@tiscali.it

Sito: www.villadelsolecatanzaro.com

Possono accedere alla Casa di Cura:

- Cittadini italiani e stranieri provenienti da Paesi della U.E. o da altri Paesi con i quali vigono accordi di reciprocità;
- Stranieri presenti in Italia non iscritti al S.S.N. dietro pagamento delle tariffe delle prestazioni;
- Stranieri presenti sul territorio nazionale, anche se non in regola con le norme relative all'ingresso e al soggiorno, secondo quanto disposto dalla legislazione italiana;

Il personale della Casa di Cura garantisce alta professionalità nella diagnosi e cura delle patologie del paziente e fa sì che l'ammalato sia costantemente vigilato e posto in un contesto ambientale ed umano soddisfacente.



Organizzazione della struttura

La Casa di Cura Villa del Sole dispone di infrastrutture conformi che garantiscono il corretto svolgimento delle attività, la cui funzionalità è subordinata all'efficienza delle apparecchiature, strumenti e degli impianti utilizzati durante lo svolgimento delle attività.

La Casa di Cura Villa del Sole è posizionata in un'area di circa 5000 mq coperti, suddivisa in due Strutture:

Edificio A su due livelli:

Seminterrato: **Riabilitazione Motoria**

Piano Terra: **Riabilitazione Cardiologica**

Primo Piano: **Laboratorio Analisi**

Secondo Piano: **Sala Operatoria Oculistica, Ambulatori Oculistica e Sala Laser ad Eccimeri**

Edificio B su sei livelli così suddiviso:

Piano Terra: **Centralino, Accettazione, Diagnostica per Immagini** (Radiologia tradizionale, RMN, TAC, DEXA, Ecografia, Ortopantomografo, Mammografo), **Cappella, Ambulatori medici multidisciplinari, Morgue, Sterilizzazione, Uffici tecnici.**

Resp.le Accettazione Ricoveri: Sig. Giovanni Rotundo

Resp.le Accettazione Ambulatoriale e Ufficio Prenotazioni: Dott.ssa Rita Doria

Resp.le Diagnostica per immagini: Dott. Vincenzo Arcuri

Resp.le Ufficio tecnico: Sig. Edoardo Zerbo

Primo Piano: **Unità funzionale di Riabilitazione delle Sindromi Dolorose** - Resp.le Dott. Gianfranco Rocca

Secondo Piano: **Unità funzionale di Ortopedia e Riabilitazione** - Resp.le Dott. Ermenegildo Giuzio

Terzo Piano: **Unità Funzionale di Riabilitazione Cardiologica** - Resp.le Dott. Nicola Samà

Terzo Piano: **Unità Funzionale di Lungodegenza** - Resp.le Dott. Ferdinando Tallerico

Quarto Piano: **Unità funzionale di Chirurgia Generale** - Resp.le Dott. Renato Rubino

Quarto Piano: **Unità funzionale di Oculistica** - Resp.le Dott. Rocco Benedetto

Quinto Piano: **Terapia sub-intensiva e Diagnostica Endoscopica** - Resp.le Dott. Andrea Giglio

Sesto piano: **Blocco operatorio** - Resp.le Dott. Gianfranco Rocca

Organizzazione della struttura

La struttura dispone di 44 camere di degenza con non più di 4 posti letto ciascuna, per un totale di 122 posti letto accreditati dal SSN.

Ciascuna camera è dotata di servizi igienici autonomi, ampie finestre e balconi. Ciascun letto è corredato di illuminazione propria, prese di corrente, pulsante di chiamata e, su ogni piano, è prevista una sala di attesa per il ricevimento degli esterni.

L'orario di accesso alla struttura per le visite è il seguente:

da Lunedì a Sabato, dalle ore 12:30 alle ore 13:30 e dalle ore 19:00 alle ore 20:00;

Domenica, dalle ore 12:30 alle ore 14:00 e dalle ore 18:00 alle ore 20:00.

Relativamente ai pasti, la Clinica si avvale di servizi forniti da una ditta esterna. La distribuzione avviene alle ore 8:00 per la prima colazione, alle ore 12:00 per il pranzo e alle ore 17:30 per la cena. Il menù varia giornalmente senza apportare modifiche al valore calorico normoenergetico previsto, che è pari a 2.500 calorie al giorno, salvo specifica richiesta del medico.

La struttura, è dotata di tre ascensori che permettono di annullare le barriere architettoniche e inoltre, dispone di bagni per disabili in gran parte delle stanze di degenza.

La struttura è dotata inoltre, di sei camere singole (I classe), con letto aggiunto per l'accompagnatore, corredate di servizi igienici propri, frigorifero, televisore e climatizzatore.

La Casa di Cura Villa del Sole possiede degli ampi spazi interni comuni ed accessibili ai pazienti.





Assistenza

La Casa di Cura garantisce tutti gli aspetti relativi all'assistenza e all'ospitalità degli utenti tramite il proprio personale, individuabile attraverso il tesserino di riconoscimento.

Direttore Sanitario

È responsabile della conduzione dei servizi sanitari e del personale dedicato, svolge funzioni di coordinamento dei reparti e degli ambulatori. Sovrintende inoltre, all'organizzazione delle attività cliniche ed agli aspetti igienico-sanitari della Casa di Cura.



Prenotazione/Acettazione

L'area *accettazione* è a disposizione degli Utenti e dei loro familiari e/o accompagnatori.

È preposta alla ricezione dei pazienti e all'avvio delle procedure di accettazione. Provvede inoltre all'invio del paziente presso il reparto o ambulatorio. È preposta al riconoscimento del paziente, alla raccolta dei dati personali dello stesso, alla riscossione del ticket (nel caso in cui non sono previste esenzioni) e delle quote dovute ai trattamenti di tipo privato.

Riceve i *reclami* da parte degli Utenti ed è preposta a consegnare il questionario di soddisfazione pazienti relativamente ai servizi erogati.

La Casa di Cura Villa del Sole eroga in *regime di ricovero*, i servizi e le prestazioni di diagnosi, cura e riabilitazione di malattie acute, post-acute e croniche invalidanti suscettibili di trattamento riabilitativo intensivo.

La Clinica garantisce il ricovero, in elezione o programmato per tutte le patologie di competenza. I percorsi diagnostico-terapeutico-riabilitativi in cui vengono inseriti i pazienti prevedono interventi preordinati e coordinati tra competenze diverse strettamente interdipendenti che garantiscono il massimo livello di completezza ed efficienza dei programmi assistenziali.

Le peculiarità specifiche di ogni divisione giustificano alcune variazioni nella gestione delle modalità di accesso.

Vengono pertanto riportate le informazioni generali rimandando, per le informazioni specifiche, ai reparti ed ai protocolli diagnostico-terapeutico-riabilitativi delle divisioni, così suddivisi:

- ordinari
- programmabili

Quest'ultimi in relazione alla patologia e alle disposizioni del medico di reparto. L'*accesso al ricovero* avviene tramite richiesta del medico curante che il paziente presenta presso l'area di accettazione con un documento di riconoscimento.

Il ricovero avviene con rapidità e subito dopo aver espletato le formalità amministrative, che sono di breve durata.

Liste d'attesa

La gestione delle prenotazioni dei ricoveri ordinari è compito dell'Accettazione. Avviene secondo un criterio cronologico, tenendo conto della gravità e dell'urgenza della patologia verificata dal Medico Responsabile di Reparto.

Non vi è limitazione di *orario per l'accettazione* che inizia alle 8.00 e termina alle 18.00.

Durante il ricovero al paziente non è richiesta alcun tipo di pagamento, ad eccezione di colori i quali occupano le camere di I classe, dove è prevista una differenza per le prestazioni alberghiere. In merito alle modalità di accesso a *prestazioni ambulatoriali*, lerogate in regime di convenzione, il paziente dovrà presentarsi all'ufficio accettazione ambulatoriale munito di impegnativa regionale, documento d'identità, tessera sanitaria.

Nel caso di consegna referti successivamente la data d'esame, laddove l'interessato sia impossibilitato al ritiro, è possibile inviare con delega e copie di documenti identificati, un'altra persona.

Le *prestazioni ambulatoriali in convezione* riguardano:

- RX Tradizionale
- Ecografia
- Chirurgia ambulatoriale
- RMN
- Imaging dell'Osteoporosi
- TAC
- Ortopedia ambulatoriale

Per la *Diagnostica per Immagini* è prevista prenotazione, anche telefonica, dalle ore 12.30 alle ore 14.00 al numero 0961.745821.

Le *prestazioni* avvengono in tempi rapidi senza lunghe liste di attesa ed il referto viene consegnato entro 4 giorni dall'esecuzione dell'esame in metodica tradizionale e max 15 giorni per gli esami di Rmn.

Il *laboratorio di analisi* è aperto tutti i giorni, ad eccezione della domenica, dalle ore 07:00 alle 13:00, e non è richiesta alcuna prenotazione; il referto viene consegnato entro le 24 ore.

Tutti *referti* possono essere ritirati dall'interessato o da un suo delegato, previa compilazione di apposito modello consegnato dall'ufficio accettazione.

Per le *prestazioni a pagamento* Casa di Cura Villa del Sole applica gli importi previsti dal tariffario nazionale disponibile presso l'Area Accettazione.



La giornata tipo del paziente ricoverato

La giornata del paziente ricoverato si articola nei seguenti momenti:

- 1) visite mediche e terapia
- 2) attività riabilitative
- 3) prestazioni di assistenza infermieristica
- 4) somministrazione dei pasti
- 5) richieste personali, servizio di lavanderia
- 6) visite di amici e familiari

Cosa portare in casa di cura

Al momento del ricovero ricordarsi di portare con sé:

- il necessario per l'igiene personale (saponetta, dentifricio, spazzolino da denti, biancheria di ricambio, pantofole, tuta da ginnastica).
- impegnativa regionale, documento di identificazione e tessera sanitaria.
- eventuale documentazione clinica precedente (lastre, referti, esami vari).

Si consiglia inoltre di non portare oggetti di valore o denaro.

La Casa di Cura non risponde in caso di furti.

Ulteriori informazioni possono essere fornite dagli Uffici Amministrativi attraverso il personale di reparto.

Fumo

Nella Casa di Cura è assolutamente vietato fumare in tutti i locali della struttura sia per disposizione di legge ma soprattutto per la salvaguardia della propria salute e degli altri pazienti.

Pulizia

Il paziente è tenuto ad osservare le più comuni norme igieniche, nei limiti consentiti dalle proprie condizioni cliniche.

Per facilitare e consentire un servizio più efficiente, è opportuno riporre la biancheria e gli oggetti personali nell'armadietto e comodino a disposizione.

Silenzio e tranquillità

Per non recare disturbo agli altri pazienti, si prega di parlare a voce bassa e di moderare il volume di radio e televisione.

Servizio religioso

La Casa di Cura Villa del Sole ha un proprio servizio di assistenza religiosa: al piano terra si trova la Cappella, restaurata ed ingrandita, dove ogni Sabato pomeriggio, alle ore 17:00, viene celebrata la Santa Messa.

I pazienti inoltre, hanno la possibilità di chiedere l'assistenza religiosa in qualsiasi momento.

Ancor di più, non esistono difficoltà per soddisfare esigenze d'altre professioni religiose.

Informazioni utili

La pulizia e l'ordine

La pulizia di armadietti, letti e comodini viene effettuata da apposito personale. I degenti sono pregati di tenere in ordine gli armadietti e la propria stanza. Per evitare disordine e facilitare le operazioni di pulizia si prega di non lasciare oggetti fuori dagli armadietti personali.

Antinfortunistica

Ai sensi del D.Lgs. 81/08, il personale della Casa di Cura è addestrato ad intervenire per controllare gli incendi e tutelare la sicurezza dei pazienti.

In caso di situazione a rischio (incendio, fumo, interruzione di energia elettrica, terremoti etc.):

- Evitare ogni condizione di panico
- Affidarsi e seguire scrupolosamente le direttive del personale in turno
- Non perdere tempo a recuperare oggetti personali.



Diritti e doveri dei pazienti

Diritti

• La Legge n.196/2003 e successive modifiche, conosciuta come legge sulla "privacy", ha dettato norme precise sull'uso di dati personali.

A tale proposito l'utente firma un modulo che autorizza la Casa di Cura al trattamento dei dati personali esclusivamente per fini istituzionali (rapporti con il Ministero della Sanità, AUSL, Aziende Ospedaliere, strutture sanitarie Inail, Ricerca Scientifica) nel rispetto di quanto stabilito dalla Legge.

I dati personali degli Utenti, quindi, non potranno avere altro utilizzo al di fuori di quanto sopra riportato.

- Il paziente ha diritto ad ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative a prestazioni dalla stessa erogate alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
- Il paziente ha il diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia alla terapia proposta ed alla relativa prognosi. Possono essere fornite informazioni sullo stato di salute a soggetti diversi dall'interessato solo se espresse mani autorizzati mediante sottoscrizione dell'apposito modulo
- Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
- Il paziente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.
- In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso 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 diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.



Diritti e doveri dei pazienti

Doveri

- Il cittadino malato quando accede nella struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.
- L'accesso nella struttura sanitaria esprime da parte del paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.
- È un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.
- Il paziente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
- Il paziente 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. Si ricorda inoltre che per motivi igienico sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza ospedaliera è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto.
- Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radioline con volume alto, ecc.).
- Nella struttura è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura ospedaliera.
- Il personale sanitario, per quanto di competenza è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere del cittadino malato.





Certificazione di qualità

La crescente consapevolezza che, anche nel nostro settore di attività, l'effettiva capacità di erogare servizi "di qualità", dipende essenzialmente da una buona organizzazione aziendale, ci ha indotto a richiedere la certificazione e successivamente a mantenere attivo un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2008

La Certificazione Qualità ISO 9000 della struttura e dei servizi contribuisce a garantire elevati standard di qualità: questo significa che tutte le risorse umane, economiche e tecnico organizzative sono impegnate nel mantenimento di un rapporto con gli utenti basato su garanzie di qualità dei servizi erogati.

Obiettivi per la qualità

Ai fini del miglioramento dei propri Servizi, Villa del Sole si impegna a:

- Perseguire l'ottimizzazione dei tempi di attesa delle prenotazioni sia in regime di ricovero che ambulatoriale
- Garantire la riservatezza dei dati personali così come previsto dalla Legge 196/2003 sulla tutela della privacy
- Raccogliere e valutare sistematicamente le risposte dei pazienti al Questionario, per rilevarne il grado di soddisfazione, identificare eventuali problemi e programmare gli interventi risolutivi, secondo un ordine di priorità dettato dall'importanza e dalla significatività delle segnalazioni pervenute
- Porre particolare attenzione alla valutazione della qualità e della adeguatezza della dotazione tecnologica disponibile presso la Struttura, aggiornare e rinnovare la stessa in rapporto alle specialità esercitate ed alle nuove metodologie evidenziate dalla ricerca scientifica
- Garantire la sicurezza tecnologica a livello di impiantistica e di attrezzature
- Garantire il costante aggiornamento professionale del personale
- Aggiornare costantemente le procedure applicate per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9000
- Garantire ai pazienti ed ai loro familiari l'informazione sistematica, obiettiva ed imparziale sulle prestazioni erogate
- Informare adeguatamente il paziente ricoverato sull'evoluzione della sua malattia, sulle terapie in atto e sulle eventuali terapie alternative, allo scopo di conseguire un razionale consenso informato



Gestione dei reclami

La Casa di Cura riconosce come suo impegno prioritario la costante verifica della adeguatezza delle prestazioni offerte ed il miglioramento degli standard qualitativi delle stesse, a questo fine si avvale anche della collaborazione degli Utenti ai suoi servizi.

Può essere presentato reclamo scritto (a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o segnalare eventuali suggerimenti, proposte e consigli finalizzati al miglioramento delle stesse) presso l'accettazione compilando l'apposito modulo predisposto.

Il reclamo può essere presentato anche:

- Con esposto scritto a mezzo posta o fax;
- Colloquio diretto con gli operatori dell'accettazione e sottoscrizione del reclamo.

La Direzione dell'azienda riceve le osservazioni e i reclami presentati, verifica le cause, esamina le motivazioni e stabilisce, se ritenute necessarie, le azioni opportune per la risoluzione del problema.

Di tale risoluzione sarà data comunicazione mediante posta/fax/mail a chi ha presentato il reclamo entro 15 gg.



Soddisfazione dei pazienti

La partecipazione dei cittadini-utenti all'evoluzione della qualità è stimolata e facilitata dalla predisposizione di un questionario sulla soddisfazione, che consente di esprimere il livello di gradimento e di segnalare i possibili miglioramenti.

Il questionario viene consegnato al cliente durante la permanenza nella Struttura e depositato nell'apposito contenitore al momento della dimissione. Per verificare il grado di soddisfazione dei cittadini-utenti che usufruiscono delle prestazioni sanitarie, sono stati messi a punto specifici questionari, distribuiti nei diversi reparti/servizi e predisposti appositi raccoglitori.

Indicatori di qualità

Tempi Attesa

Accesso al ricovero	5 giorni
Accettazione amministrativa paziente	5 minuti
Prelievo del Sangue	10 minuti
Referto lab. Analisi	1 giorno (salvo esami particolari)
Prenotazione diagnostica tradizionale	4 giorni
Referto diagnostica tradizionale	3 giorni
Prenotazione Ecografia	7 giorni (regime privato); 25 giorni (regime di convenzione)
Referto Ecografia	1 giorno
Visite Specialistiche	5 giorni
Prenotazione TAC	8 giorni
Consegna referti TAC	5 giorni
Prenotazione RMN	15 giorni
Referto RMN	15 giorni

La Direzione Sanitaria e l'Ufficio Qualità di Villa del Sole hanno definito una serie di indicatori clinici di processo e di esito attestanti l'efficacia delle prestazioni sanitarie erogate.

Presso la Casa di Cura, previa richiesta alla Direzione Sanitaria dalle ore 10.00 alle ore 12.00, è possibile visionare i dati ottenuti attraverso il monitoraggio degli indicatori suddivisi per anno.

Impegni e programmi

Gli impegni e programmi a breve e medio termine per il miglioramento della qualità del servizio si basano essenzialmente sui seguenti obiettivi:

- 1) Miglioramento della qualità clinica, assistenziale, relazionale, organizzativa e del comfort alberghiero verso livelli di eccellenza mediante:
 - monitoraggio delle attività dei vari servizi;
 - rilevazione dell'indice di customer satisfaction;
 - individuazione degli obiettivi di miglioramento e predisposizione delle azioni correttive;

2) Qualificazione delle prestazioni assistenziali:

- riduzione durata degenza nel rispetto degli standard di efficacia;
- potenziamento del day hospital e day surgery;
- potenziamento del servizio radiologico/ diagnostico;

3) Valorizzazione delle professionalità presenti in Villa del Sole.

4) Definizione di un piano formativo finalizzato allo sviluppo delle competenze specialistiche e trasversali del personale.

5) Miglioramento della sicurezza della salute del degente con l'introduzione di tecniche di Risk management.

6) Completamento del processo d'informatizzazione dei reparti di degenza e dei servizi.

8) Accreditemento Regionale

Strumenti di Verifica

Per ogni fattore di qualità sono stati individuati i relativi indicatori. Il rispetto degli standard e il livello di qualità percepita dal paziente/cliente sono rilevati sistematicamente attraverso i seguenti strumenti:

- Monitoraggi periodici.
- Elaborazione dei questionari di gradimento compilati dai pazienti.
- Numero e analisi dei reclami e segnalazioni.
- Numero e analisi delle schede di segnalazione di eventi o possibili eventi rischiosi.
- Schede registrazione dati clinici
- Rilevazione annuale del livello di soddisfazione del paziente/cliente.
- Miglioramento della sicurezza della salute del degente con l'introduzione di tecniche di Risk management validate dal Ministero della Salute e Organismi internazionali.
- Completamento del processo d'informatizzazione dei reparti di degenza e dei servizi.
- Accreditemento Regionale

I risultati delle analisi e dei dati elaborati vengono trasmessi alla Direzione Generale e Sanitaria per gli interventi correttivi da apportare.



Casa di Cura VILLA DEL SOLE | Viale Pio X, 202 - 88100 Catanzaro
Tel. 0961.741909 | Fax 0961.743454 | Prenotazioni | Tel. 0961.745821
Email: prenotazionivds@tiscali.it | www.villadelsolecatanzaro.com