



Carta dei servizi



Azienda Certificata con il Sistema Qualità Secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2015



Cod. **Cds**
Rev. **4** del 26-11-2024



MEDICAL

Health
Doctor
Hospital
Pharm
Nurse
Dentist
First Aid
Surgic
Emerg



Indice

MISSIONE - OBIETTIVI - VISION	pag. 5
VALORI DALL'ORGANIZZAZIONE - PRINCIPI FONDAMENTALI	pag. 7
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	pag. 9
INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA	pag. 10
ORGANIZZAZIONE DELLA CLINICA	pag. 12
ASSISTENZA	pag. 15
Direttore Sanitario	
Medico specialista in Riabilitazione Cardiocircolatoria	
Medico specialista in Chirurgia Generale	
Medico specialista in Ortopneumatologia e Riabilitazione Motoria	
Medico specialista in oculistica	
Medico Radiologo	
Biologo Laboratorio Analisi	
Uffici Amministrativi	
Accettazione	
PRENOTAZIONE/ACCETTAZIONE	pag. 16
INFORMAZIONI UTILI	pag. 21
Organizzazione della giornata	
Fumo	
Pulizia	
Antinfortunistica	
DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI	pag. 24
Diritti	
Doveri	
CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ	pag.27
GESTIONE DEI RECLAMI	pag.29
SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI	pag.30
INDICATORI DI QUALITÀ	
Allegati:Questionario Soddisfazione del Paziente	

La carta dei servizi è stata redatta ai sensi del Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri del 19-05-1995





Missione – Obiettivi - Vision

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.

La visione strategica della Direzione si realizza nell'ambito di un sistema capace di supportare obiettivi di appropriatezza, di efficacia, di adeguatezza e di qualità dei servizi offerti rispetto ai bisogni ed alle attese, un sistema orientato al miglioramento continuo della qualità e rivolto alla soddisfazione degli utenti e degli operatori, in un contesto di ottimizzazione nella gestione delle risorse disponibili.

L'azione programmatica della Direzione, portata avanti per la realizzazione della visione strategica nell'attuale periodo di crisi e di profonda riorganizzazione delle attività, si basa su diverse aree prioritarie di intervento, tra cui si riportano, a mero titolo descrittivo e non esaustivo:

- riorganizzazione dei servizi offerti, con l'obiettivo del rafforzamento del ruolo della struttura nel contesto locale e regionale, in particolare per quanto riguarda le eccellenze riconosciute
- mantenimento dei requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi previsti per l'accreditamento istituzionale;
- raggiungimento dell'equilibrio di bilancio.



villa del sole
CASA DI CURA



Valori dell'Organizzazione - 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 del Sole organizza tutte e 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 paziente/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.

Fiducia: l'Azienda risponde alle richieste del territorio e la fiducia è data dalla continuità delle prestazioni consentendo di raggiungere numeri annuali importanti direttamente evincibili dall'analisi dei risultati.

Il miglioramento continuo: l'Azienda per rispondere all'esigenze territoriali attua politiche di innovazione tecnologiche al fine di accrescere la propria competitività. Ulteriormente attua mediante il proprio staff medico percorsi di formazione anche sulla base di case study.

Innovazione: l'Azienda annualmente pianifica e mette a budget interventi d'innovazione tecnologica e infrastrutturale al fine di garantire prestazioni di elevata qualità all'interno di ambienti confortevoli.



La crescita dei collaboratori: l'Azienda promuovere lo sviluppo dei collaboratori mediante obiettivi nuovi da raggiungere, formazione su innovazione tecnologica, lo studio di casi pratici in condivisione, l'analisi dei dati prestazionali annuali e l'analisi degli eventi avversi.

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, Mammografia, Ecografia, DEXA, TAC ed RMN) e in regime di ricovero ordinario, day hospital e daysurgery e ambulatoriale - con annesso blocco operatorio - per le specialità di:

- Riabilitazione Cardiovascolare
- Riabilitazione Motoria
- Riabilitazione delle Sindromi dolorose
- Chirurgia Generale
- Ortopedia e Traumatologia
- Oculistica

A supporto dei pazienti, è attivo il servizio di consulenza psicologica e di assistenza sociale.

Cod. **Cds**

Rev. **4** del 26-11-2024

La Casa di Cura Villa del Sole è una società a responsabilità limitata, la cui governance aziendale è affidata ad un Consiglio di amministrazione, nell'ambito del quale sono presenti le figure del Presidente e del Consigliere Delegato. Il Consiglio di amministrazione definisce 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 management aziendale gestisce ed ottimizza le risorse al fine di garantire i mezzi necessari per assicurare ai pazienti nel più breve tempo possibile le migliori cure.

Come raggiungere la Casa di Cura:





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



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 e-mail: 1pianovilladelsole@mail.com
- 0961.720407 - II Piano e-mail: 2pianovilladelsole@mail.com
- 0961.701069 - III Piano e-mail: 3pianovilladelsole@mail.com
- 0961.706520 - IV Piano e-mail: chirurgiavilladelsole@mail.com
- 0961.741921 - Fax Ufficio Accettazione

E-mail Uffici Amministrativi: villadelsole@tiscali.it

E-mail Ufficio Accettazione e Prenotazioni: prenotazionivds@tiscali.it

E-mail Ufficio Accettazione Ricoveri: prenotazionivds@tiscali.it

E-mail Fisioterapia: fisioterapiavilladelsole@gmail.com

Sito: www.villadelsolecatanzaro.com

Cod. **Cds**

Rev. **4** del 26-11-2024



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.



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: **Palestra di Riabilitazione Motoria Multidisciplinare**

Piano Terra: **Palestra di Riabilitazione Cardiologica Multidisciplinare**

Primo Piano: **Laboratorio Analisi**

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

Cod. **Cds**

Rev. **4** del 26-11-2024



Edificio B su sei livelli così suddiviso:

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

Resp.le Accettazione Ricoveri: Sig. Giovanni Rotundo

Resp.le Accettazione Ambulatoriale e Ufficio Prenotazioni: Dott.ssa Stefano Liberato

Resp.le Diagnostica per immagini: Dott. Vincenzo Arcuri

Resp.le Ufficio tecnico: Sig. Edoardo Zerbo

Direttore Sanitario: Dott. Caterina De Filippo

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

Secondo 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. Umberto Talarico

Quarto Piano: **Unità funzionale di Chirurgia Generale** - Resp.le Dott. Sebastiano Iannini

Quarto Piano: **Unità funzionale di Oculistica** - Resp.le Dott. Giovanni Battista Scoria

Quinto Piano: **Diagnostica Endoscopica** - Resp.le Dott. Oscar Tommasini

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



La struttura dispone di 44 camere di degenza con non più di 4 posti letto ciascuna, per un totale di 120 posti letto accreditati dal SSN (di cui 60 di ricoveri per acuti e 60 per riabilitazione post acuzie).

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:

Cod. **Cds**

Rev. **4** del 26-11-2024

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.

Per la sicurezza e salute dei pazienti e degli operatori della struttura, al momento sono inibiti gli accessi dei visitatori alle aree di ricovero, fintanto che la situazione epidemiologica non migliori sensibilmente.

Relativamente ai pasti, la Clinica si avvale di servizi forniti da una ditta esterna. La distribuzione avviene alle ore 9:00 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 tre 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, previa effettuazione del tampone molecolare con esito negativo, 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.



Prenotazione/Acettazione

Liste d'attesa

La gestione delle prenotazioni dei ricoveri ordinari è compito dell'Ufficio Accettazione Ricoveri. 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 coloro 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, erogate 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 dei referti successivamente alla 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
- Mammografia
- RMN
- TAC
- Ecografia
- Imaging dell'Osteoporosi
- Ortopedia ambulatoriale
- Chirurgia ambulatoriale

Per la Diagnostica per Immagini è prevista prenotazione, anche telefonica, dalle ore 11,00 alle ore 14.00 al numero 0961.745821. Le prenotazioni avvengono in tempi rapidi senza lunghe liste di attesa ed il referto viene consegnato entro 4 giorni lavorativi dall'esecuzione dell'esame in metodica tradizionale e max 15 giorni lavorativi 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 i 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 sono applicati gli importi previsti dal tariffario in uso.

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



Prenotazione/Acettazione



Polizze assicurative

La Casa di Cura è convenzionata, per le prestazioni sanitarie erogate, con le principali assicurazioni:

UNISALUTE
ALLIANZ
GENERALI
PREVIMEDICA
POSTESICURA



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, proposta di ricovero, documento di identificazione, 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.

Per la sicurezza e salute dei pazienti e degli operatori della struttura, al momento sono inibiti gli assembramenti fintanto che la situazione epidemiologica non migliori sensibilmente.

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

- I dati personali degli Utenti sono trattati nel rispetto di quanto disposto dal Regolamento UE n. 2016/679.
- 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 espressamente 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.
- 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.
- Il paziente ha diritto di proporre suggerimenti, attraverso il questionario di soddisfazione, in merito al miglioramento delle prestazioni e dei servizi erogati e al miglioramento della documentazione ricevuta e/o consultata come la Carta dei Servizi.



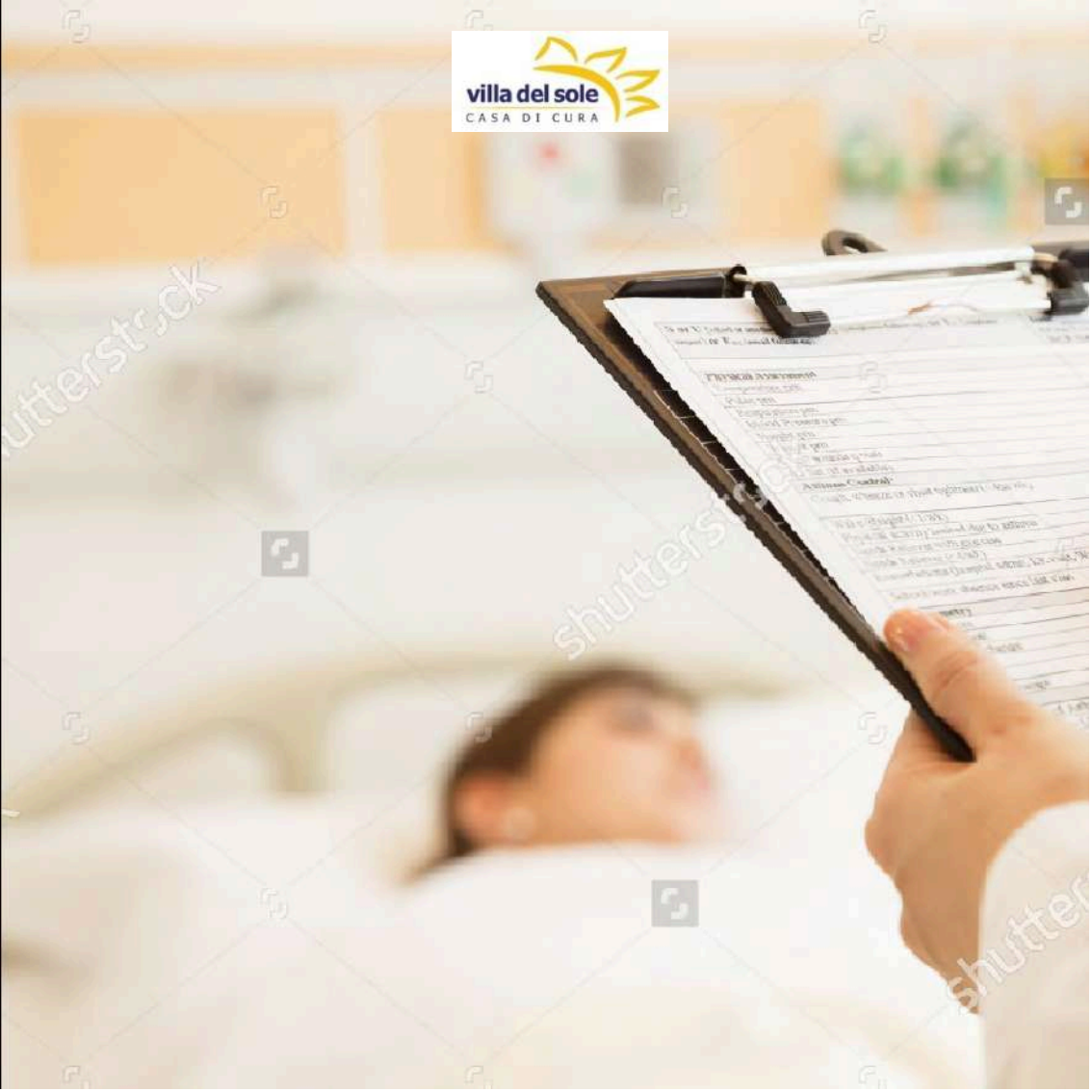
Diritti e doveri dei pazienti

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, ha indotto Villa del Sole a richiedere la certificazione e successivamente a mantenere attivo un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015. La Certificazione Qualità ISO 9001 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 normativa sulla privacy (Regolamento UE n. 2016/679).
- 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



Certificazione di qualità

- 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 9001
- 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 60 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, **anche per ciò che attiene la facile consultazione della Carta dei Servizi.**

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.



Tempi Attesa

Accesso al ricovero
Accettazione amministrativa paziente
Prelievo del Sangue
Referto lab. Analisi
Prenotazione diagnostica tradizionale
Referto diagnostica tradizionale
Prenotazione Ecografia

Referto Ecografia
Visite Specialistiche
Prenotazione TAC
Prenotazione TAC

Consegna referti TAC

Standard

5 giorni
5 minuti
10 minuti
1 giorno (salvo esami particolari)
come da disponibilità CUP Regionale
4 giorni
7 giorni (regime privato)
come da disponibilità CUP Regionale (regime di convenzione)
1/3 giorni
5 giorni
2/5 giorni (regime privato)
come da disponibilità CUP Regionale (regime di convenzione)
10 giorni

Cod. **Cds**

Rev. **4** del 26-11-2024



Prenotazione RMN	2/5 giorni (regime privato)
Prenotazione RMN	come da disponibilità CUP Regionale (regime di convenzione)
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:

Cod. **Cds**

Rev. **4** del 26-11-2024

- 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;
 - 7) **Miglioramento periodica della Carta dei Servizi a seguito di input provenienti dagli utenti.**



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 le idonee procedure in uso.



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

Modalità di diffusione e distribuzione

La presente Carta dei Servizi è pubblicata sul sito ufficiale della struttura alla pagina web www.villadelsolocatanzaro.com oltre ad essere reperibile nei vari punti di accesso.





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

Cod. **Cds**

Rev. **4** del 26-11-2024