

# CARTA DEI SERVIZI

## INDICE

### PARTE 1<sup>a</sup> CASA DI CURA TORINA

1.1 Presentazione	pag. 2
1.2 Fini istituzionali	pag. 2
1.3 Principi fondamentali	pag. 3
1.4 Struttura	pag. 3
1.5 Informazioni sui servizi	pag. 6
1.5.1 Emergenza Covid 19	pag. 6
1.5.2 Logistica dei servizi	pag. 7
1.6 Servizi complementari	pag. 7
1.7 Ass.ni di tutela del malato e volontariato oncologico	pag. 8

### PARTE 2<sup>a</sup> - PRESTAZIONI E MODALITA' DI ACCESSO

2.1 Prestazioni ambulatoriali	pag. 9
2.2 Ricoveri	pag. 11
2.3 Recapito domiciliare	pag. 12
2.4 Day Hospital	pag. 12
2.5 Day Surgery	pag. 13
2.6 Day Service	pag. 14

### PARTE 3<sup>a</sup> - DIRITTI DEL MALATO E NORME DI COMPORTAMENTO PER I DEGENTI

3.1 Diritti del malato	pag. 14
3.2 Norme di comportamento per i degenti	pag. 15

### PARTE 4<sup>a</sup> - TUTELA DEGLI UTENTI E CONTROLLI DELLA QUALITÀ

4.1 Rilevazione della soddisfazione dei cittadini utenti	pag. 17
4.2 Organismi di controllo e verifica	pag. 18
4.3 Standard di Qualità	pag. 21

## PARTE 1<sup>a</sup> - CASA DI CURA TORINA

### 1.1 PRESENTAZIONE

La Casa di Cura Torina è una casa di cura ad indirizzo polispecialistico medico-chirurgico che svolge la propria attività a Palermo, città nella quale ha iniziato ad operare nell'anno 1952 come da autorizzazione concessa con Decreto del Medico Provinciale n. 95932 del 4.12.52.

L'attuale sede è in via Francesco Spallitta al civico 18, in una zona centrale di Palermo - il quartiere Zisa - precisamente tra la via Dante e la via Malaspina. Per raggiungerla bisogna tener conto che la via Spallitta è divisa in due tratti dalla villa Malfitano; la Casa di Cura è posta nel tratto nord, accessibile dalla via F. Parlatore (a senso unico da via Dante) e via Gian Giacomo Adria. È facilmente raggiungibile poiché si colloca al centro di un triangolo ideale tracciato tra Piazza Politeama, piazza Principe di Camporeale e piazza Ottavio Ziino (a breve distanza dalla stazione Notarbartolo), poco lontano dalla circonvallazione di Palermo all'altezza del Motel Agip. Utilizzando i mezzi pubblici si può raggiungere la via F. Parlatore con il bus n° 134 da piazzale Giotto (circonvallazione) o con i numeri 134 e 164 da piazza Politeama. La fermata del Tram più vicina è Respighi/Piazza Ziino.

Il numero telefonico è 091 6838111, il numero del fax è 091 6824130; il sito Internet e gli indirizzi e-mail sono:

[www.casadicuratorina.it](http://www.casadicuratorina.it)

[info@casadicuratorina.it](mailto:info@casadicuratorina.it)

[prenotazioni@casadicuratorina.it](mailto:prenotazioni@casadicuratorina.it)

La Casa di Cura Torina è accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale per le prestazioni e i servizi di diagnosi e cura in regime di ricovero; inoltre, molte delle prestazioni ambulatoriali che la Casa di Cura offre sono convenzionate con il Servizio Sanitario Nazionale.

### 1.2 FINI ISTITUZIONALI

Scopo istituzionale della Casa di Cura è quello di progettare, realizzare ed erogare servizi e prestazioni di diagnosi e cura sia in regime di ricovero che in regime ambulatoriale.

L'impegno della Casa di Cura è finalizzato a:

- ricercare ed attuare il massimo della sicurezza e dell'efficienza nell'esercizio della medicina e chirurgia, nell'esecuzione delle procedure diagnostiche e terapeutiche e nella assistenza dei pazienti

- garantire il più alto livello possibile di Qualità nell'effettuazione delle cure, tenendo conto dello stato di malattia del Paziente, offrendo una sistemazione confortevole ed assicurando una situazione relazionale quanto più prossima alle esigenze di umanizzazione e personalizzazione della pratica medica
- garantire la disponibilità di tutti i mezzi giudicati necessari per la diagnosi e la terapia da parte dell'équipe medica responsabile.

### 1.3 PRINCIPI FONDAMENTALI

Ogni cittadino utente ha il diritto di scegliere liberamente, al di fuori di ogni costrizione materiale e morale, il Medico ed il luogo di cura; nel rispetto di tali principi fondamentali la Casa di Cura Torina si è impegnata e si impegna costantemente per assicurare l'accesso alle cure nei tempi più brevi possibili, qualunque sia l'appartenenza sociale, razziale, ideologica, politica, economica e di età del cittadino utente in ossequio ai principi fondamentali garantiti dalla Carta Costituzionale.

### 1.4 STRUTTURA

L'erogazione dei servizi sanitari e complementari è assicurata da una struttura organizzativa costituita da:

- Direttore Sanitario
- Vicedirettore Sanitario
- Responsabili di Raggruppamento
- Medici di Reparto
- Psicologo
- Farmacista
- Tecnici
- Capi sala
- Infermieri
- Capo servizi di ospitalità
- Personale ausiliario
- Addetti alla manutenzione
- Addetti amministrativi

I Servizi specialistici sono di seguito riportati.

- **DIREZIONE SANITARIA:** Dr. Mario Feo

- **VICE DIRETTORE:** Dr. Salvatore Sanfilippo

**A) RAGGRUPPAMENTO MEDICO** - Responsabile di Raggruppamento Dr. Francesca Mascari, Aiuto di Raggruppamento: Dr. Salvatore Sanfilippo

1A. U.F. DI MEDICINA INTERNA: Responsabile Dr. Francesca Mascari - posti letto n. 19 -

Dr. Salvatore Sanfilippo, Dr. Maria Rosa Sanfilippo

2A. U. F. DI CARDIOLOGIA: Responsabili Dr. Bernardo Picarella, Dr. Maria Catena Sardo - posti letto n. 14 - Dr. Giuseppe Picciotto

3A. U. F. DI ONCOLOGIA: Responsabile - Prof. Vittorio Gebbia -

posti letto n. 19 - Dr. Maria Lina Tirrito, Dr. Giuseppina Bonura, Dr. Nunzia Tutrone

**B) RAGGRUPPAMENTO CHIRURGICO** - Responsabile di Raggruppamento Dr. Rosalba Ceraolo, Aiuto di Raggruppamento Dr. Benedetto Di Trapani.

1B. U. F. DI CHIRURGIA GENERALE E LAPAROSCOPICA: Responsabile Dr. Rosalba Ceraolo - posti letto n. 15

Dr. Matteo Arcara, Dr. Antonio Ciulla, Dr. Giuseppe Cuccia, Dr. Benedetto Di Trapani, Dr. Bernardo Molinelli, Dr. Simone Tomasini, Dr. Antonino Liuzza, Dr. Domenica Lo Piccolo, Dr. Vincenzo Romano, Dr. Simone Ugo Urso, Prof. Giacomo Bajamonte, Dott. Giuseppe Di Miceli, Dr. Claudio Missaglia, Dr. Vincenzo Mandalà.

2B. U. F. DI ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA: Resp. Dr. Bernardo Tripo - posti letto n. 14

Dr. Vincenzo Scalici, Dr. Daniele Razete, Dr. Gesuele Romano

**C) DAY HOSPITAL/DAY SURGERY** posti letto n. 9

**D) SERVIZI SPECIALISTICI**

1D. ANESTESIA: Responsabili Dr. Rosario Palermo, Dr. Renato Conti, Dr. Grazia Alia, Dr. Giulio Sparacino

2D. DIAGNOSTICA PER IMMAGINI: Responsabile Dr. Mario Feo

3D. ENDOSCOPIA DIGESTIVA: Responsabile Dr. Teresa Li Vigni, Dott. Vincenzo Caravello.

4D. ENDOSCOPIA BRONCHIALE: Dr. Simona Soresi

5D. LABORATORIO ANALISI CLINICHE: Responsabile Dr. Licia Feo

6D. ENDOSCOPIA UROLOGICA: Dr. Giovan Battista Ingargiola

La struttura logistica della Casa di Cura è costituita da:

- Accettazione;
- Poliambulatorio con servizi diagnostici specialistici e di base;
- Complesso operatorio, costituito da 2 sale operatorie e pertinenze annesse;
- Posto letto di terapia sub-intensiva
- Reparti di degenza;

In ogni reparto opera un'équipe medica specialistica, Personale Infermieristico e ausiliario. I Medici del reparto eseguono le visite, richiedono gli esami necessari e impostano la terapia adeguata; il capo sala assicura l'organizzazione e il coordinamento dell'assistenza Infermieristica.

Nel rispetto della legislazione più recente per la sicurezza sul lavoro (Testo Unico 81/08 e successive modificazioni), la Casa di Cura ha apportato tutte le modifiche e ammodernamenti necessari; in particolare si è dotata di efficienti piani antincendio e ha adeguato tutti gli impianti elettrici.

Il Personale della Casa di Cura è stato istruito sulle norme di sicurezza mediante corsi di formazione e addestramento, tenuti da istruttori qualificati in ottemperanza alla normativa specifica.

La Casa di Cura si è molto impegnata e mantiene il proprio impegno per l'eliminazione delle barriere architettoniche nei confronti dei portatori di handicap, adeguando la struttura alle prescrizioni contenute nel Decreto del Ministero dei Lavori Pubblici n. 236 del 14 giugno 1989.

La Casa di Cura dispone di 30 camere di degenza, di cui 23 camere da 3 e 4 posti letto e 6 camere singole; è inoltre presente una camera adibita a Terapia intensiva post-operatoria; il totale dei posti letto è di 90: 55 per il Raggruppamento Medico e 35 per il Raggruppamento Chirurgico una parte dei quali è destinata all'attività di Day Hospital e Day Surgery.

La dimensione delle camere garantisce uno spazio superiore a mq. 7 per posto letto nelle camere multiple e di mq. 12 nelle camere singole, nelle quali è previsto il posto letto per l'accompagnatore; l'illuminazione naturale è garantita da finestre prospicienti l'esterno, equipaggiate con vetri fonoassorbenti ed atermici. Tutte le camere sono dotate di servizi igienici autonomi completi di doccia e sono arredate con un armadio, un comodino ed un portavaligie per

ciascun posto letto; ogni camera dispone inoltre di impianto di climatizzazione ed i letti sono forniti di testata con luci diurne e notturne, attacco per ossigenoterapia e dispositivo di chiamata collegato con la medicheria. Non è consentito l'uso di biancheria personale da letto ed è necessario avere asciugamani personali. In ogni camera sono presenti prese elettriche a norma CEI, di cui una specifica per l'utilizzazione di apparecchiature radiologiche per l'esecuzione di radiografie a letto del Paziente. Le camere singole sono, inoltre, dotate di telefono, apparecchio televisivo, aria condizionata, frigo bar e letto supplementare per eventuale accompagnatore. Per usufruire delle camere singole dovrà essere corrisposta una differenza, il cui importo è rilevabile sul tariffario consultabile all'ufficio accettazione che verrà corrisposta dal Paziente al momento della dimissione, per la quale verrà rilasciata regolare fattura.

## 1.5 INFORMAZIONI SUI SERVIZI

### 1.5.1 Emergenza Covid 19

La Casa di Cura ha recepito i contenuti delle disposizioni nazionali e regionali *"per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 in ambito sanitario"* ed ha istituito un gruppo aziendale per l'emergenza Covid 19 il cui referente è il Direttore Sanitario Dr. Mario Feo.

All'interno della Casa di Cura sono state rafforzate le misure di prevenzione dotando il personale sanitario di dispositivi di sicurezza adeguati (mascherine, guanti, calzari, camici monouso, visiere e soluzioni igienizzante per le mani). Sono disposti dei percorsi adeguati per l'ingresso sia in Casa di Cura per i ricoveri che al poliambulatorio per le prestazioni ambulatoriali, sono regolamentati gli accessi e viene rilevata la temperatura all'ingresso.

Per i pazienti che accedono in Casa di Cura per il ricovero e per il Day Service oncologico, viene disposto l'effettuazione del tampone rino-faringeo come da disposizioni dell'Assessorato Regione Siciliana (circolare del 21 maggio 2020 n.23608).

E' stata realizzata una stanza con accesso diretto dall'esterno, senza percorsi in comune con la struttura interna, per l'effettuazione dei tamponi rapidi per l'utenza esterna.

Tutto il personale della Casa di Cura, al fine di garantire la sicurezza del paziente ricoverato, è stato sottoposto alla vaccinazione Covid.

## 1.5.2 Logistica dei servizi

Nella tabella seguente sono riportati gli uffici ai quali possono essere richieste informazioni sull'organizzazione dei servizi ed altre informazioni generali di interesse per il paziente o per i parenti visitatori.

<i>UFFICIO</i>	<i>PIANO</i>	<i>CHE COSA CHIEDERE</i>	<i>ORARIO</i>	<i>TELEFONO</i>
Reception	rialzato	<ul style="list-style-type: none"><li>- Numeri telefonici degli interni</li><li>- Numeri di reparto/camera dei ricoverati</li><li>- Orari di visita dei reparti</li><li>- Orari uffici vari</li><li>- Orari ricevimento medici</li><li>- Informazioni sulle modalità del ricovero</li><li>- Tempi per il ricovero</li><li>- Ricovero del paziente</li><li>- Richiesta cartelle cliniche</li><li>- Pagamento prestazioni</li><li>- Fotocopia e ritiro cartella clinica</li><li>- Preventivi ricovero (pagamenti in proprio)</li></ul>	7:30/ 20:30  ogni giorno	0916838111
Poliambulatorio	Terra	<ul style="list-style-type: none"><li>- Erogazione esami e visite ambulatoriali</li><li>- Ritiro referti</li> <li>- Civico 8 prenotazioni e ritiro referti</li></ul>	lun-ven 8.00-13.30 mar-mer-gio 15.00-18.30  Lun-ven 8.00 - 12.30	0916838280
Poliambulatorio	terra	<ul style="list-style-type: none"><li>- prenotazioni@casadicuratoria.it</li></ul>		

## 1.6 SERVIZI COMPLEMENTARI

### Servizio distribuzione pasti

La Casa di Cura si avvale di una ditta esterna provvista di autorizzazione sanitaria per il suo esercizio, che provvede alla preparazione dei pasti per i degenti; sono previste diete personalizzate in base alle esigenze sanitarie e dietologiche dei singoli ricoverati.

I pasti sono distribuiti:

- alle ore 8,00 la prima colazione
- alle ore 12,30 il pranzo
- alle ore 18,30 la cena

### Servizi religiosi

L'assistenza religiosa è curata dalla Parrocchia di Santa Teresa in via F. Parlatore, con regolari visite ai pazienti e celebrazione della Santa Messa; anche le situazioni urgenti godono della piena disponibilità dei Sacerdoti. Vi è, inoltre, una Cappella accessibile a pazienti e visitatori.

## **1.7 ASSOCIAZIONI DI TUTELA DEL MALATO E DI VOLONTARIATO ONCOLOGICO**

La presente Carta dei Servizi è stata condivisa con l'Associazione Italiana Malati di Cancro, parenti e amici (AIMaC), fondata nel 1997; un'Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (ONLUS) che offre informazioni sul cancro e sulle terapie ai malati, alle loro famiglie e amici; assicura sostegno psicologico ai malati e promuove iniziative per diffondere il più capillarmente possibile le informazioni sul cancro.

Per i malati di cancro l'informazione è la prima medicina e AIMaC assicura una "terapia informativa" personalizzata in tutto il percorso della malattia, avvalendosi:

- Del Servizio Nazionale di Helpline [www.aimac.it/aimac-per-te/help-line](http://www.aimac.it/aimac-per-te/help-line). Volontari di servizio civile, appositamente formati e coadiuvati da un oncologo clinico, uno psicoterapeuta e un avvocato, rispondono ai quesiti riguardanti la malattia, i trattamenti e i loro effetti collaterali, l'accesso ai benefici previsti dalle leggi in campo lavorativo, previdenziale e assistenziale. Tel 06 4825107; Fax 06 42011216; [info@aimac.it](mailto:info@aimac.it)
- Di 45 Punti di Accoglienza e di Informazione [www.aimac.it/aimac-per-te/punti-informativi](http://www.aimac.it/aimac-per-te/punti-informativi), in 31 città presso i maggiori centri di studio e cura dei tumori italiani nei quali prestano servizio volontari di servizio civile formati alla comunicazione in oncologia, i quali forniscono assistenza e sostegno ai malati oncologici e i loro familiari fornendo informazioni personalizzate.
- Una collana di libretti [www.aimac.it/libretti-tumore](http://www.aimac.it/libretti-tumore) realizzati in collaborazione con gli Istituti a carattere scientifico e universitari sui principali tipi di cancro e relativi trattamenti, sugli effetti collaterali di questi e sul modo migliore per curare e convivere con la malattia.
- Il sito [www.aimac.it](http://www.aimac.it), di pronta e facile lettura, fornisce informazioni sempre aggiornate su: tipi di cancro, trattamenti terapeutici, complicazioni e servizi di sostegno. La validità scientifica delle informazioni pubblicate sul sito è certificata anche dalla Health On the Net Foundation
- Il Forum [forumtumore.aimac.it](http://forumtumore.aimac.it) un luogo virtuale in cui chi affronta il cancro, come malato o come caregiver, può incontrarsi, condividere la propria esperienza, raccontarsi e confrontarsi.



## PARTE 2<sup>a</sup> PRESTAZIONI E MODALITA' DI ACCESSO

L'erogazione dei servizi sanitari e complementari è assicurata da una struttura organizzativa costituita da:

- Direzione Sanitaria
- Medici responsabili delle Unità Funzionali, Medici aiuti e Medici assistenti
- Medici responsabili dei servizi specialistici
- Psicologo
- Farmacista
- Terapisti
- Tecnici
- Capi sala
- Infermieri professionali
- Personale ausiliario socio sanitario
- Impiegati amministrativi

La Casa di Cura, sempre attenta alla Qualità dei servizi offerti è garantita dall'esistenza di un "Sistema Qualità" rispondente alle linee guida della norma ISO 9004 : 2000 ed alle prescrizioni della norma ISO 9001 : 2008, in base alle quali l'Ente di certificazione "DNV GL" ha rilasciato, in data 23/11/2001, la "certificazione" valida in campo nazionale ed internazionale.

### 2.1 PRESTAZIONI AMBULATORIALI

La Casa di Cura fornisce le seguenti prestazioni ambulatoriali:

#### A) Prestazioni convenzionate con il Servizio Sanitario Nazionale

- Laboratorio di analisi cliniche
- Radiologia diagnostica e interventistica
- Mammografia
- Ortopantomografia
- Ecografie internistiche, urologiche e trans rettali, muscolo-scheletriche
- TAC multislice: body, neuro e dentalscan
- Diagnostica cardiologica: visita cardiologica, elettrocardiogramma, ecocardiogramma color doppler, elettrocardiogramma dinamico secondo Holter, Holter pressorio, elettrocardiogramma da sforzo
- Ambulatorio di neurologia, elettroencefalografia, elettromiografia, potenziali evocati acustici e visivi, VCM, VCS
- Ecocolordoppler vascolare

### B) Prestazioni non convenzionate con il Servizio Sanitario Nazionale

- Ecocolordoppler vascolare
- Ambulatorio Dermatologia
- Ambulatorio di Urologia
- Ambulatorio di Medicina Interna
- Ambulatorio di Chirurgia Generale
- Ambulatorio di Proctologia
- Endoscopia digestiva
- Ambulatorio di Pneumologia e Broncoscopia
- Ambulatorio di Senologia
- Ambulatorio di Oncologia
- Ambulatorio di Angiologia e Chirurgia Vascolare
- Ambulatorio di Nutrizione

Per usufruire delle prestazioni ambulatoriali è necessario effettuare la prenotazione presentandosi all'ufficio accettazione del poliambulatorio sito in via Spallitta n. 8 dal lunedì al venerdì dalle ore 8<sup>00</sup> alle 13<sup>30</sup> ed il martedì, mercoledì e il giovedì dalle ore 15<sup>00</sup> alle 18<sup>30</sup>. Si può anche contattare la Casa di Cura utilizzando l'indirizzo e-mail [prenotazioni@casadicuratoria.it](mailto:prenotazioni@casadicuratoria.it).

Per gli esami contrastografici e per qualche altro esame specialistico è, tuttavia, necessario presentarsi presso l'accettazione per ricevere le istruzioni necessarie alla corretta preparazione dell'esame.

I tempi di attesa intercorrenti tra la prenotazione e l'effettuazione delle prestazioni sono i seguenti:

<i>Prestazioni convenzionate</i>	<i>Tempo medio</i> (giorni)	<i>Tempo max.</i> (giorni)
• Laboratorio di analisi cliniche	1	2
• Ortopantomografia	5	8
• Radiologia diagnostica	5	8
• Ecografia internistica	10	15
• Ecografia transrettale	3	5
• Mammografia	5	10
• Diagnostica cardiologica	7	20
• Ambulatorio neurologia, elettroencefalografia, elettromiografia, pot. evocati	10	20
• TAC multislice, neuro e dentalscan	3	7
• Ecocolordoppler vascolare	15	25

<i>Prestazioni non convenzionate</i>	<i>Tempo medio</i> (giorni)	<i>Tempo max.</i> (giorni)
• Ecografia muscoloscheletriche	7	10
• Ambulatorio di senologia	1	5
• Ambulatorio di medicina interna	1	2
• Ambulatorio di ematologia	1	2
• Ambulatorio di immunologia clinica	1	2
• Ambulatorio di angiologia e chirurgia vascolare – ecocolordoppler vascolare	4	10
• Endoscopia digestiva	2	5
• Ambulatorio di chirurgia generale	1	2
• Ambulatorio di Oncologia	1	2
• Ambulatorio di pneumologia e broncoscopia	1	3
• Visita Endocrinologica	7	10
• Ambulatorio di Urologia e cistoscopia	1	3
• Ambulatorio Dermatologia	7	10
• Ambulatorio di Otorinolaringoiatria	5	5
• Ambulatorio di Nutrizione	5	5

All'atto dell'accettazione il cittadino utente deve presentare la richiesta del Medico curante, esibire un documento di identità valido, la Tessera Sanitaria o la tessera del Codice Fiscale e corrispondere l'importo relativo all'eventuale ticket previsto dalla legge per i servizi convenzionati, oppure la tariffa prevista per i servizi non convenzionati. Nel caso in cui l'utente usufruisca di esenzione dal ticket per i servizi convenzionati, deve anche esibire un documento che ne attesti il diritto.

## 2.2 RICOVERI

Generalmente il ricovero avviene in regime ordinario, di norma nelle ore pomeridiane, su proposta del Medico curante. La data di ricovero viene tempestivamente comunicata al Paziente sulla base delle liste d'attesa distinte per reparto predisposte sia sulla base delle prenotazioni ricevute che in funzione della gravità della situazione clinica del Paziente. Al momento dell'accettazione, previa presentazione della proposta di ricovero, di un documento di identità e del codice fiscale l'utente viene informato sul trattamento dei dati personali, secondo il D. Lgs. 196/03 sulla privacy, e sottoscrive il relativo documento di "consenso informato".

Al momento del ricovero il Paziente viene visitato da un Medico di reparto o dal Medico di guardia che, riconosciuta la necessità del ricovero e la

competenza della struttura formula le prime prescrizioni diagnostiche e/o terapeutiche e le riporta sulla cartella clinica. In caso contrario rinvia il Paziente al proprio domicilio o ne consiglia il ricovero presso una struttura adeguata al trattamento della patologia del Paziente.

I tempi intercorrenti tra l'ingresso del cittadino utente ai reparti di degenza e l'esecuzione dell'intervento chirurgico dipendono dalla complessità della patologia ed allo svolgimento di tutti gli esami diagnostici necessari per lo studio del Paziente; al singolo Paziente viene in ogni caso garantita la puntuale informazione sui tempi necessari e sui motivi della loro durata.

Il servizio trasfusionale è assicurato da una convenzione con l'Azienda "Villa Sofia - CTO", struttura trasfusionale pubblica territorialmente competente. L'Azienda fornisce sangue intero ed emoderivati, dietro richiesta del Medico di reparto che ha in cura il ricoverato.

La presenza di Personale Infermieristico nei due turni diurni e nel turno notturno garantisce un tempo medio di assistenza per degente superiore al tempo minimo previsto dalla legge 39/1988 della Regione Siciliana.

Negli orari e nei giorni definiti dai singoli reparti, i Medici ricevono ed informano i familiari sullo stato di salute del congiunto e sui trattamenti da effettuare.

L'informazione del cittadino utente sull'andamento del trattamento e sulle necessità di indagini diagnostiche e di interventi chirurgici è assicurata in termini di tempestività e completezza dal Personale Medico; la Casa di Cura adotta, infatti, il sistema del "*consenso informato*", richiedendo la firma del Paziente o di un suo familiare autorizzato sulla cartella clinica per garantire che agli interessati siano pervenute tutte le necessarie informazioni sulle indagini diagnostiche, sui trattamenti necessari e sulle eventuali loro complicità.

Alla dimissione, la cui data viene comunicata con anticipo e che avviene nelle ore antimeridiane, il cittadino utente riceve una relazione, da consegnare al proprio Medico curante, nella quale sono indicate la diagnosi definitiva, le cure eseguite, le terapie ed i trattamenti consigliati.

Se il ricoverato lo desidera, può presentare richiesta per il rilascio di copia della cartella clinica che potrà ritirare dopo sette giorni lavorativi. Le eventuali integrazioni (referti sospesi per tempi tecnici esami specialistici) vanno consegnate entro 30 gg. (Legge Gelli - Bianco 24/17).

La richiesta deve essere presentata personalmente dal ricoverato e la persona eventualmente incaricata deve essere fornita di delega autenticata. Al momento della richiesta il ricoverato o la persona incaricata dovranno corrispondere l'importo previsto dal tariffario in vigore per il quale riceverà regolare fattura.

### **2.3 RECAPITO DOMICILIARE**

La Casa di Cura offre la possibilità al cittadino utente di ricevere, direttamente al proprio domicilio, i referti delle prestazioni specialistiche e la copia della cartella clinica. Al momento della richiesta si dovrà corrispondere l'importo relativo alle spese di spedizione.

### **2.4 DAY HOSPITAL**

Il day hospital è un ricovero programmato della durata di 6/12 ore che consente l'erogazione di prestazioni plurispecialistiche di carattere diagnostico e/o terapeutico senza che il paziente sia obbligato ad una permanenza nella casa di cura all'infuori delle ore necessarie per la loro effettuazione. In regime di day hospital possono essere erogate:

- a) prestazioni diagnostiche
- b) prestazioni terapeutiche

Il ricovero in day hospital può limitarsi ad una sola giornata o protrarsi per diverse giornate (cicli di ricovero) anche non continuative. Le modalità di prenotazione, gli standard del servizio, la documentazione prodotta e consegnata al cittadino utente sono uguali a quelle previste per i ricoveri ordinari programmati.

### **2.5 DAY SURGERY**

Il day surgery è la possibilità clinica, organizzativa ed amministrativa di effettuare interventi chirurgici e procedure diagnostiche e/o terapeutiche, invasive e seminvasive, su pazienti che vengono dimessi in giornata con propri mezzi. Ciò è reso possibile dalla semplificazione delle tecniche chirurgiche e dall'affinamento delle procedure anestesologiche.

Il day surgery è finalizzato al ricovero, di norma della durata di 12 ore, di cittadini utenti che necessitano di prestazioni di carattere diagnostico/terapeutico che, per la loro complessità, non possono essere eseguite in regime ambulatoriale in quanto richiedono una osservazione medica ed infermieristica protratta nell'arco della giornata.

L'assistenza in regime di day surgery comprende gli esami e le visite pre operatorie, l'intervento chirurgico ed i controlli post operatori. Le tipologie di assistenza in day surgery sono:

a) Day surgery ad indirizzo prevalentemente diagnostico: è finalizzato alla effettuazione di accertamenti diagnostici multispecialistici e/o di particolare complessità che richiedono particolari cautele per il paziente ed una osservazione sanitaria in ambiente ospedaliero protratta per alcune ore.

b) Day surgery:

E' destinato al ricovero di pazienti che necessitano di un intervento chirurgico. Le patologie ammesse al trattamento in day surgery sono indicate in una classificazione proposta dal Servizio Sanitario Nazionale. Tuttavia, tale classificazione è solo indicativa perché la scelta del regime di ricovero deve essere effettuata dall'équipe medica caso per caso in rapporto alle condizioni psico-fisiche del paziente.

In alcuni casi questa tipologia di day surgery richiede un pernottamento del paziente nella struttura ospedaliera (one day surgery); in tali casi il paziente verrà dimesso entro le ore 9,00 del giorno successivo. Il pernottamento è previsto anche, a prescindere dalla natura e dalle modalità dell'intervento, per tutti quei pazienti il cui luogo di residenza è distante dalla sede della Casa di cura. Per le prestazioni in regime di day hospital ed in day surgery sono riservati posti letto all'interno delle stesse Unità Funzionali nelle quali si articolano i Raggruppamenti Medico e Chirurgico; le sale operatorie utilizzate ed il personale sanitario impiegato sono gli stessi dei ricoveri ordinari.

## **2.6 DAY SERVICE**

Con il decreto dell'Assessore Regionale alla Sanità dell'11 maggio 2009 pubblicato sulla GURS n. 30 del 3 luglio 2009, è stato introdotto nel Sistema Sanitario Regionale il modello organizzativo di "Day Service Ambulatoriale Ospedaliero" (DSAO) che, da un punto di vista organizzativo, si colloca tra il day hospital e il livello ambulatoriale ed è finalizzato ad affrontare in maniera codificata alcune specifiche patologie, sia sotto il profilo diagnostico, sia assicurando trattamenti terapeutici nel rispetto di percorsi assistenziali ben precisi e predefiniti.

## **PARTE 3<sup>a</sup> - DIRITTI DEL MALATO E NORME DI COMPORTAMENTO PER I DEGENTI**

### **3.1 DIRITTI DEL MALATO**

1. Il malato ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni etiche e religiose.
2. In particolare, durante la degenza, ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome e ad essere interpellato con la particella pronominale "Lei".
3. Il malato ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria le informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Il malato ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
4. Il malato 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.
5. In particolare, salvo i casi di conclamata urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per il malato, questi ha il diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi; dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.
6. Il malato ha, altresì, il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il malato non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite a persona dotata di potestà tutoria secondo le leggi in vigore.
7. Il malato ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangano segreti.
8. Il malato ha il diritto di esporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

### **3.2 NORME DI COMPORTAMENTO PER I DEGENTI**

Il cittadino utente che accede ad una struttura sanitaria è tenuto 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 struttura sanitaria nella quale si trova.

L'accesso in una casa di cura esprime da parte del cittadino utente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.

Tutto il personale sanitario è impegnato, in funzione delle rispettive competenze, a fare rispettare le norme comportamentali per il buon andamento della struttura sanitaria e per il miglior benessere del malato.

**1 - Ambienti ed attrezzature:** I degenti sono tenuti al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della casa di cura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti i cittadini utenti.

**2 - Effetti personali:**

- Non è consentito l'uso di biancheria personale da letto.
- E' a disposizione di ogni degente un armadietto in cui riporre gli effetti personali. le valigie non possono essere tenute in reparto ma devono essere portate via dai familiari.
- La casa di cura declina ogni responsabilità per gli oggetti di valore o monete.

**3 - Fumo:** Il fumo costituisce un danno per la salute sia di chi fuma che di chi si trova negli stessi ambienti, per cui nella casa di cura, ad eccezione che negli spazi esterni, non è consentito fumare. Il Responsabile preposto al controllo del DIVIETO è il Direttore Sanitario.

**4 - Permessi di assistenza al degente:** Solo in casi particolari ed esclusivamente previa autorizzazione della Direzione Sanitaria, è possibile ottenere un permesso di assistenza solo per una persona esterna e dello stesso sesso del degente.

**5 - Presenza del degente:**

- E' assolutamente vietato allontanarsi dal proprio posto letto durante le ore di visita medica e di terapia; è, altresì, vietato entrare nelle infermerie e nelle zone di degenza non proprie o recarsi nella hall.
- E' vietato uscire al di fuori della struttura sanitaria.

**6 - Riposo:**

- E' un dovere di tutti i degenti rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti.



- E', inoltre, vietato qualsiasi comportamento che possa arrecare disturbo o disagio ad altri degenti (rumori, luci accese, radio o TV ad alto volume, ecc.).
- 7 - **Servizi igienici:** L'ordine del bagno, in ogni stanza, dipende anche dal comportamento responsabile e civile di chi ne usufruisce. Si ricorda che non è consentito l'uso di profumi che possano disturbare gli altri. E' buona norma igienica porre negli appositi contenitori qualsiasi materiale di rifiuto.

#### 8 - Visite ai degenti:

- Tutti i giorni feriali dalle ore 12:30 alle ore 14:30 e dalle 18:30 alle 20:30 e i giorni festivi dalle 9.00 alle 20.30. In situazioni di particolare necessità le visite al di fuori dell'orario prestabilito dovranno essere autorizzate dal Direttore Sanitario.
- Per motivi igienico sanitari non è consentita la visita ai bambini minori di 12 anni. Situazioni di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazione dal Medico di reparto e richiesti alla Direzione Sanitaria.
- Alla fine dell'orario di visita i signori parenti o visitatori dovranno lasciare la casa di cura.
- L'uso dell'ascensore, al di fuori degli orari permessi ai visitatori, è ad uso esclusivo del Personale di Assistenza.

### PARTE 4<sup>a</sup> - TUTELA DEGLI UTENTI E CONTROLLI DELLA QUALITÀ

Fa parte dell'essenza stessa dell'ospitalità privata mirare a fornire le migliori cure in un clima di umanizzazione orientato alla soddisfazione dei cittadini utenti. L'efficacia e l'efficienza delle cure sono, pertanto, considerate un dovere deontologico e contrattuale dei Medici.

La Casa di Cura è impegnata a fornire ai cittadini utenti:

- un'informazione obiettiva ed imparziale sulle prestazioni sanitarie disponibili e sul soggiorno per i ricoverati
- un'informazione adeguata, chiara e comprensibile sulla diagnosi, la prognosi e gli atti medici sintetizzati sulla cartella clinica, nel rigoroso rispetto della riservatezza nei confronti dei terzi
- un'informazione che consenta al cittadino utente di esprimere un consenso realmente informato, prima di essere sottoposto a terapie e/o a interventi chirurgici, riferito anche ai possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Quando il Paziente è di minore età o incapace di determinarsi il consenso informato, questo viene richiesto a chi esercita la potestà tutoria.

La Casa di Cura mette a disposizione del Personale operante nei Reparti e nei Servizi tutti i mezzi necessari per la migliore accoglienza ed ospitalità.

#### **4.1 RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI UTENTI**

La Casa di Cura rileva periodicamente il grado di soddisfazione ed i motivi di eventuali insoddisfazioni dei cittadini utenti che hanno utilizzato i suoi servizi mediante un questionario distribuito a tutti gli utenti; i risultati della rilevazione sono sintetizzati in un report trimestrale che costituisce un importante punto di riferimento per il miglioramento continuo dei servizi sanitari e complementari.

#### **4.2 ORGANISMI DI CONTROLLO E VERIFICA**

La Casa di Cura ha costituito organismi collegiali che hanno il compito di garantire la supervisione ed il controllo di tutte le attività svolte al proprio interno, sia nell'ambito strettamente sanitario che in quello tecnologico e di accoglienza dei cittadini utenti.

##### **4.2.1 Ufficio Organizzazione e Qualità**

E' un organo collegiale istituito per il monitoraggio ed il miglioramento continuo di tutti i servizi erogati dalla Casa di Cura. Ha inoltre il compito di ottimizzare i processi organizzativi secondo le logiche di efficacia ed efficienza avendo come obiettivo primario la Qualità delle prestazioni e la soddisfazione del cittadino utente.

##### **4.2.2 Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)**

Ha il compito di assicurare l'informazione, l'accoglienza e la tutela dei cittadini utenti, con particolare riguardo agli aspetti della personalizzazione ed umanizzazione del rapporto. E' coordinato dal Responsabile Qualità il quale assicura il supporto necessario al conseguimento degli obiettivi di Qualità della Casa di Cura. Il Responsabile URP è a disposizione del Pubblico.

##### **4.2.3 Comitato dei Medici**

E' costituito da:

- Direzione Sanitaria
- Responsabile di Raggruppamento
- Responsabili di Unità Funzionali
- Responsabile Assicurazione Qualità

ed ha il compito di determinare, verificare ed aggiornare gli indirizzi diagnostici e terapeutici.

##### **4.2.4 Comitato Qualità**

E' costituito da:

- Presidente del Consiglio di Amministrazione

- Direttore Amministrativo
- Direttore Sanitario
- Organizzazione e Qualità (AQ)

ed ha il compito di assicurare il corretto funzionamento del sistema Qualità della Casa di Cura, analizzando le risultanze dei controlli effettuati dall'Ufficio Organizzazione e Qualità, che si avvale del Gruppo di verifica ispettiva interna, i reclami pervenuti alla Direzione sanitaria o a quella amministrativa ed i dati dei questionari di soddisfazione compilati dai cittadini utenti. Il Comitato promuove l'attuazione delle azioni correttive e preventive necessarie al superamento delle criticità riscontrate; periodicamente il Comitato riesamina l'intera struttura del sistema Qualità per assicurare la costante adeguatezza dei servizi alle aspettative dei cittadini utenti.

#### **4.2.5 Gruppo di Verifica Ispettiva Interna**

Con il coordinamento del Responsabile Assicurazione Qualità effettua i controlli sulla corretta attuazione delle procedure e delle istruzioni di lavoro relative alla realizzazione ed erogazione dei servizi, ai processi amministrativi, alla struttura organizzativa ed alla gestione, formazione e responsabilizzazione del Personale. I componenti del Gruppo di verifica ispettiva interna sono designati dal Responsabile Assicurazione Qualità in modo da garantire la loro indipendenza dall'attività ispezionata; i controlli vengono effettuati utilizzando l'apposita modulistica e le risultanze sono formalizzate in verbali che vengono trasmessi al Comitato Qualità per l'esame e l'adozione dei provvedimenti necessari.

#### **4.2.6 Gruppo operativo per la lotta alle infezioni ospedaliere**

Costituito secondo quanto previsto dalle Circolari dell'Assessorato Regionale Sanità n.1034 del 9 novembre 2000 e n.1047 del 27 marzo 2001 sulla lotta alle infezioni ospedaliere, è composto da:

- ◆ Direttore Sanitario
- ◆ Responsabile Laboratorio di analisi
- ◆ Capo Sala di Reparto
- ◆ Infermiera professionale Sala Operatoria
- ◆ Infermiera professionale di reparto
- ◆ Tecnico di Laboratorio

Il Gruppo operativo per la lotta alle infezioni ospedaliere ha il compito di attivare protocolli assistenziali ed operativi per la sorveglianza delle infezioni e di verificarne la corretta attuazione.

#### **4.2.7 Comitato per la gestione del rischio clinico**

Costituito ai sensi del D.A. del 5 ottobre 2005 è composto da:

- ◆ Direttore Sanitario
- ◆ Responsabili di Raggruppamento

- ◆ Responsabile Anestesia
- ◆ Responsabile Qualità
- ◆ Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione
- ◆ Capo Sala
- ◆ Responsabile Amministrativo

ed ha il compito di aggiornare annualmente il piano aziendale per la gestione del rischio clinico, di effettuare audit clinici, di formare il personale sulla prevenzione dei rischi clinici e sulla gestione degli avvenimenti.

#### **4.2.8 Comitato per la gestione dolore**

Costituito ai sensi della **LEGGE 15 MARZO 2010 N. 38** è composto da:

1. Dr. Mario Feo – Direttore Sanitario e Coordinatore del Comitato
2. Dr. Antonio Agnello - Responsabile Servizio Anestesia
3. D.ssa Francesca Mascari – Responsabile Raggruppamento Medico
4. Dr.ssa Rosalba Ceraolo – Responsabile Raggruppamento Chirurgico

#### **4.2.9 Nuclei Operativi di Controllo (NOC)**

Costituito ai sensi del **D.A. del 13/03/2013** è composto da:

1. Dr. Mario Feo
2. D.ssa Francesca Mascari
3. D.ssa Maria Lina Tirrito
4. Dr. Benedetto Di Trapani
5. Dr. Vincenzo Scalici
6. Dr. Domenico Di Franco
7. Sig.ra Francesca Paola Orlando

#### **4.2.10 Gruppo Oncologico Multidisciplinare GOM**

Al momento della visita alla paziente viene comunicata la proposta terapeutica emersa dal gruppo multidisciplinare oncologico G.O.M., composto da tutte le figure professionali concorrenti al percorso complessivo.

- Medico Oncologo
- Chirurgo
- Radioterapista
- Psiconcologa
- Radiologo
- Chirurgo plastico
- Nutrizionista
- Anestesista
- Altra figura professionale necessaria alla gestione del PDTA

#### **4.2.11 Team Nutrizionale Oncologico TNO**

Lo staff coinvolto all'interno del processo si assicura di seguire in maniera attenta il processo descritto, al fine di garantire una corretta gestione dei fabbisogni nutrizionali del paziente all'interno della struttura.

Il Team Nutrizionale Ospedaliero (TNO) comprende le seguenti figure professionali:

- medico esperto in nutrizione clinica;
- medico area oncologia medica;
- medico area chirurgia oncologica;

- infermiere;
- farmacista;
- psicologo.

#### 4.3 STANDARD DI QUALITA'

Come già detto la Casa di Cura Torina ha conseguito la certificazione del sistema Qualità ISO 9001: 2008 nell'anno 2001. La tabella seguente riporta gli standard di qualità che la Casa di Cura garantisce e che sono relativi ai principali aspetti connessi all'erogazione dei servizi.

CARATTERISTICA DEL SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
<i>Tempi di attesa</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Tempo medio di attesa allo sportello accettazione</li> <li>❖ Tempo medio tra ricovero ed intervento chirurgico</li> <li>❖ Tempo medio per la consegna di copia della cartella clinica</li> </ul>	Minuti 30  Dipende dalla patologia e dalle condizioni di salute del Paziente.  4 giorni
<i>Qualità dell'assistenza sanitaria</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Tempo medio di assistenza infermieristica per degente</li> <li>❖ Dotazione e qualifica del Personale Medico</li> <li>❖ Tempo dedicato alla formazione e addestramento degli Infermieri</li> <li>❖ Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario)</li> </ul>	Minuti 100 per giorno  Requisiti stabiliti dalle leggi regionali e nazionali  12 ore/anno  > 90%
<i>Igiene e microclima delle sale operatorie</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Valori della temperatura ed umidità</li> <li>❖ Flusso di ricambio aria</li> <li>❖ Monitoraggio gas anestetici</li> </ul>	Secondo i parametri stabiliti per legge
<i>Igiene e comfort dei reparti di degenza</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Detergenza</li> <li>❖ Disinfezione</li> <li>❖ Cambi di biancheria</li> <li>❖ Clima</li> </ul>	due volte al giorno quotidiana quotidiana impianto di climatizzazione
<i>Qualità delle attrezzature</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Test di sicurezza</li> <li>❖ Tarature</li> <li>❖ Prove di efficienza</li> </ul>	Secondo frequenze stabilite dalle disposizioni di legge
<i>Qualità dell'informazione</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario)</li> </ul>	> 90%
<i>Qualità dei pasti</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Controlli HACCP</li> <li>❖ Analisi microbiologiche e chimiche</li> <li>❖ Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario)</li> </ul>	Quotidiani Frequenza semestrale  > 90%
<i>Cortesia del Personale</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario)</li> </ul>	> 90%

IL DIRETTORE SANITARIO

Dr. Mario Feo

IL PRESIDENTE

Dr. Giuseppe Torina