



CASA DI CURA
SANTA CHIARA



CASA DI CURA
SANTA CHIARA

Carta dei Servizi Sanitari



Egregio Signore, sta leggendo la Carta dei Servizi, che le permetterà di conoscere meglio la Casa di Cura Santa Chiara.

Questa “Carta dei Servizi” è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti della Casa di Cura Santa Chiara e costituisce un importante strumento per il cittadino sulle modalità di utilizzo dei servizi offerti, sugli standard di qualità assicurati, sulla completezza dell’informazione.

Essa illustra, altresì, gli organismi interni alla Casa di Cura preposti alla tutela del malato e le procedure per la presentazione di reclami contro gli atti o i comportamenti che possono negare o limitare la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria da parte dei cittadini assicurando così, la trasparenza e l’efficacia delle attività connesse con la diagnosi e la cura.

Ai cittadini utenti chiediamo di collaborare, anche attraverso la compilazione dei questionari che vengono distribuiti dal personale medico, paramedico, ausiliario ed amministrativo che qui lavora, per consentirci di offrire una “medicina a misura d’uomo”, frutto di diversi e coordinati impegni sanitari ed amministrativi.

In sintesi, l’obiettivo che ci proponiamo con questo documento è quello di coinvolgere direttamente il cittadino utente nella gestione della propria salute attraverso la conoscenza, la scelta, la verifica.

Ing. Angelo Sapienza

Amministratore Unico

INDICE

1. PRESENTAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI	5
1.1 Presentazione.....	5
1.2 Mission	5
1.3 Organizzazione	6
2. DIRITTI DEL PAZIENTE	7
3. DOVERI DEL PAZIENTE	9
4. LA STRUTTURA DELLA CASA DI CURA	10
4.1 Descrizione degli ambienti.....	10
5. RICOVERO	12
5.1 Ordinario	12
5.1.1 Consigli per il soggiorno	12
5.2 Day Hospital (D.H.).....	13
5.3 Day Surgery (D.S.).....	13
5.4 Orario di visita ai degenti	13
5.5 Gestione delle emergenze cliniche	14
6. CENTRO UNIFICATO PRENOTAZIONI (CUP)	14
6.1 Modalità di prenotazione	14
6.2 Orari di prenotazione.....	14
6.3 Modalità di pagamento.....	15
7. LABORATORIO DI ANALISI	15
8. SERVIZI SPECIALISTICI AMBULATORIALI	16
8.1 Accettazione servizi ambulatoriali	17
8.2 Orario di accettazione per prestazioni ambulatoriali.....	17
8.3 Ritiro referti e tempi di consegna.....	17
9. OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITÀ	18
10. POLICY DELLA QUALITÀ	20
11. OBIETTIVI PER LA SICUREZZA DEL PAZIENTE	20
12. SERVIZI COMPLEMENTARI	21
13. PRIVACY E INFORMAZIONE	22



14.	ORGANISMI INTERNI DI CONTROLLO	23
14.1	Comitato Qualità	23
14.2	Comitato dei Medici	23
14.3	Gruppo Operativo per la lotta alle infezioni Ospedaliere	24
14.4	Gruppo Operativo per la lotta alle infezioni Ospedaliere	24
14.5	Comitato per la gestione del Rischio Clinico.....	25
14.6	Gruppo di Audit Interno	25
15.	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO (EX D. LGS. 231/2001)	26
16.	DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI	27
17.	INFORMAZIONI DI CONTATTO	28



1. PRESENTAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 Presentazione

Fondata nel 2024 a Partinico su approvazione della Regione Siciliana con D.D.G. n.184 del 8 marzo 2024, la Casa di Cura Santa Chiara, si insedia nel centro storico del Comune di Partinico si pone come un punto di riferimento per la salute e il benessere del territorio.

L'odierno assetto della casa di cura è il frutto di un'ampia e intensa attività di ristrutturazione e di adeguamento ai requisiti della legge 890/2002, volti a creare un ambiente dotato di maggiore comfort alberghiero e rispettoso delle normative in tema di privacy e sicurezza.

1.2 Mission

Il nostro obiettivo primario è quello di tutelare la salute del paziente, ritenendolo non soltanto oggetto di attenzioni e cure ma cliente, ovvero individuo con dignità e diritto di scelta.

Perseguendo tale fine ci occupiamo di offrire una serie di garanzie che potremmo così sintetizzare:

- il massimo della sicurezza sia nell'esecuzione dei trattamenti che nella vigilanza sui malati;
- un'elevata qualità delle cure determinata da un lato, dall'alto grado di competenza professionale, dall'altro da una particolare attenzione alle condizioni ambientali e al rapporto umano improntato alla correttezza, alla gentilezza e alla propensione all'ascolto e al dialogo;
- un'ampia disponibilità delle più moderne attrezzature necessarie a svolgere un iter diagnostico terapeutico quanto più completo possibile;
- una particolare attenzione al comfort alberghiero.

1.3 Organizzazione

Amministratore Unico	Ing. Angelo Sapienza
Direttore Generale	Dott. Giovanni Provenzano
Direttore Sanitario	Dott.ssa Francesca Gaia Provenzano
Responsabile Qualità	Dott. Giovanni Provenzano
RSPP	Ing. Emilio Candida
Responsabile URP	Sig.ra Aurora Sansone

La Casa di Cura Santa Chiara offre un'ampia gamma di servizi sanitari in regime di ricovero per la medicina Generale, day hospital, day Surgery autonomo e servizi ambulatoriale, all'avanguardia. L'indirizzo specifico della Casa di Cura è rivolto alla medicina ed in particolare alle cure Diabetologiche ed endocrino metaboliche.

Il **Direttore Sanitario** è la **Dr.ssa Francesca Gaia Provenzano** che sovrintende tutte le attività sanitarie ospedaliere ed è responsabile della buona organizzazione dei reparti e dei servizi, da lui dipendono tutti gli addetti di ruolo sanitario. Il personale medico è composto da medici strutturati e da medici consulenti. La carta dei servizi è redatta con l'apporto dei responsabili della struttura.

Il soggetto principale delle attenzioni è il paziente che sceglie la struttura in assoluta libertà e perfettamente a conoscenza dei servizi che la stessa può rendere sia in termini di quantità che di qualità. I servizi vengono erogati in regime privato, sia per il ricovero che per le prestazioni ambulatoriali.

2. DIRITTI DEL PAZIENTE

EGUAGLIANZA

Nel rapporto tra la Casa di Cura e l'utenza nessuna discriminazione sarà consentita per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socioeconomiche e religione.

IMPARZIALITÀ

Il personale sanitario, parasanitario e amministrativo della Casa di Cura ispirerà il proprio comportamento a criteri di giustizia e imparzialità nel pieno rispetto dei principi della dignità umana.

CONTINUITÀ

La Casa di Cura assicurerà i suoi servizi con continuità e regolarità nel rispetto delle leggi vigenti.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'efficienza dei servizi e l'efficacia delle scelte sono e saranno sempre i due principi ispiratori delle determinazioni aziendali.

GESTIONE DEL DOLORE

Al Paziente è assicurata un'adeguata valutazione e gestione del dolore.

PARTECIPAZIONE

La Casa di Cura assicura al cittadino, nelle forme previste dalla legge, la partecipazione all'attività assistenziale, garantendo la possibilità di accesso alle informazioni sanitarie riportate in cartella clinica riferite alla propria persona, delle quali si può richiedere copia in qualsiasi momento.

La struttura assicura inoltre, la facoltà di proposta da parte dei cittadini di soluzioni migliorative nell'erogazione dei servizi.



DIRITTO DI SCELTA

Garanzie massime nei confronti del cittadino rispetto alla scelta sia della struttura che, all'interno di questa, dei medici ivi operanti.

ASSOCIAZIONE DI TUTELA DEL MALATO

La casa di cura ha l'intenzione di coinvolgere alcune associazioni che si dichiarano disponibili a stipulare appositi protocolli di intesa, al fine di svolgere attività all'interno della Casa di Cura per l'assistenza e il supporto dei pazienti che afferiscono alla struttura e per la promozione della cultura della prevenzione, nello specifico:

- Attività di accoglienza;
- Informazioni e assistenza all'utenza sui percorsi assistenziali e sui servizi;
- Sensibilizzazione dei dipendenti e degli utenti sulle tematiche della prevenzione e corretti stili di vita;
- Supporto ad eventi di prevenzione e promozione della salute condotti dalla Casa di Cura;
- Supporto psico-fisico a soggetti risultati positivi ai test di Screening o affetti da patologie varie;
- Supporto nelle relazioni con la rete di associazioni del terzo settore operanti nell'ambito socio-sanitario.

IGIENE

Rispetto scrupoloso delle norme d'igiene più attuali con vasto e diffuso impiego di materiali monouso certificati da enti istituzionali. Sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati internazionalmente. Sanificazione della biancheria da letto delle camere con procedure e metodologie idonee alla tutela dell'igiene ai massimi livelli. Servizio di ristorazione effettuato applicando un piano di prevenzione per la sicurezza igienica degli alimenti. Tutti gli ambienti ed attività volte alla somministrazione sono a norma con la legge sull'HACCP aggiornata.

3. DOVERI DEL PAZIENTE

Il Paziente all'interno della Casa di Cura è tenuto ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti.

- L'accesso alla Casa di Cura esprime da parte del Paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario.
- È un dovere del Paziente informare tempestivamente il Personale sanitario circa la propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate al fine di evitare spiacevoli complicazioni.
- Il Paziente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera.
- Chiunque si trovi all'interno della Casa di Cura è tenuto al rispetto del Regolamento e delle norme interne.
- Per motivi di sicurezza igienico-sanitaria nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite nella Casa di Cura ai minori di anni dodici.
- È dovere rispettare il riposo diurno e notturno degli altri degenti.
- All'interno della struttura sanitaria è vietato fumare.
- È dovere dei pazienti e dei visitatori muoversi all'interno della Casa di Cura solo nell'ambito degli spazi ad essi dedicati.
- Chiunque si trovi in una struttura sanitaria è chiamato al rispetto degli orari delle visite, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti.
- Per motivi igienico-sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto.
- Al fine di garantire la tutela igienico-sanitaria dei bambini, è vietato l'accesso, alle corsie di degenza.
- È vietato introdurre animali, salvo eventuali deroghe individuali di particolare necessità, disposte ed autorizzate, con permesso scritto, dal Direttore Sanitario.
- È vietato effettuare riprese video e/o fotografie degli ambienti della casa di cura, se non preventivamente autorizzati.

4. LA STRUTTURA DELLA CASA DI CURA

4.1 Descrizione degli ambienti

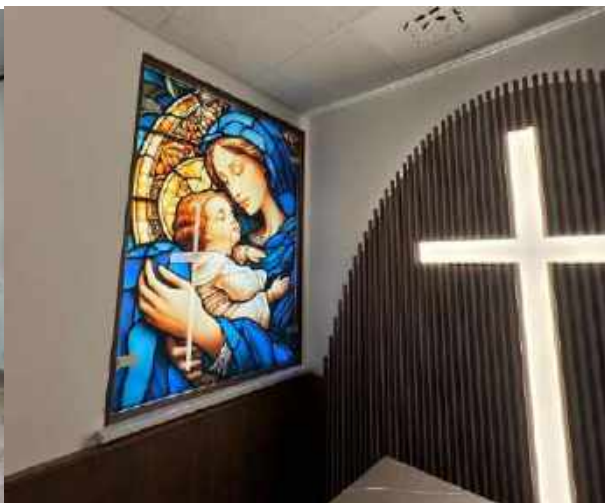
La Casa di Cura si insedia nel centro storico del Comune di Partinico. La struttura è orientata a Nord e la stessa costituisce quasi un isolato essendo delimitato da strade su 3 lati e da un altro immobile sull'ultimo lato. L'area esterna è interamente urbanizzata ed è priva di vegetazione. Sulla copertura del fabbricato è stata ricavata l'area a verde per il rispetto dell'indice previsto dall'allegato alla L.R. 39/1988 "schema dei requisiti comma 4 art.6 a cui concorre anche l'area verde posta al piano terra lungo il fronte principale. L'attività della Casa di cura e dei servizi ad essa connessi, con accesso principale della Via Maggiore Guida n.9, si svilupperà all'interno di un fabbricato di sei elevazioni fuori terra per una superficie coperta di circa 960 mq. La maglia strutturale esistente ha fortemente condizionato le dimensioni e la collocazione dei vari ambienti sanitari, distribuiti sotto l'aspetto logistico come riportato di seguito:

Piano Terra	Accettazione Diagnostica Punto Prelievo per il laboratorio di analisi Servizio morgue
Piano Primo	Ambulatori Servizi religiosi
Piano secondo	Stanze per degenza Laboratorio Analisi Sala Medici Day Surgery
Piano Terzo	Stanza per degenza Complessi operatori
Piano Quarto	Sala medici Casa di Cura Direzione Amministrativa Casa di Cura Direzione Sanitaria Day Surgery Direzione Sanitaria
Piano Quinto	Bar con Dispensa Sala Congressi con sala comandi e guarda medica

Tutta la struttura della Casa di Cura Santa Chiara è dotata di impianto di climatizzazione centralizzato e tutte le stanze di degenza offrono un elevato confort alberghiero.

La movimentazione da e per i piani per il pubblico avviene attraverso diversi ascensori.

Tutti i percorsi di piano sono orizzontali, privi di dislivelli o gradini, tali quindi da consentire la completa accessibilità anche ai portatori di handicap.





5. RICOVERO

5.1 Ordinario

Il Ricovero Ordinario è quel regime di ricovero caratterizzato da più giornate di degenza, continuativa con almeno 48 ore di permanenza presso la Casa di Cura.

Le prenotazioni per i ricoveri vengono di norma effettuate dal Medico di riferimento che provvede a stabilire l'effettiva necessità del ricovero in Medicina Generale e del colloquio con il paziente ed informa il richiedente sulla documentazione sanitaria ed amministrativa da presentare all'atto dell'accettazione. Gli esami pre-intervento vengono effettuati nel giorno stesso del ricovero.

La mattina del ricovero, il paziente dovrà recarsi presso l'accettazione amministrativa, dove il personale accettante provvede a:

- controllare tutta la documentazione;
- aprire la cartella per il ricovero;
- applicare al polso il braccialetto identificativo ;
- consegnare il questionario di gradimento da compilare e consegnare all'atto della dimissione;

A tal fine è indispensabile presentare: un documento di identità valido, tessera sanitaria.

5.1.1 Consigli per il soggiorno

È raccomandato portare soltanto gli effetti personali strettamente necessari, in particolare:

- pigiama / camicia da notte,
- vestaglia / giacca da camera;
- calzature chiuse e comode, con suola di gomma e senza tacchi;
- asciugamani;
- sufficiente biancheria intima personale;
- l'occorrente per l'igiene personale: spazzolino da denti, sapone liquido, etc.

Inoltre, è opportuno portare con sé la documentazione clinica di cui si è già in possesso (radiografie, analisi, elettrocardiogrammi, cartelle cliniche relative a precedenti ricoveri, etc.) nonché comunicare ai medici notizie relative ai farmaci che si prendono abitualmente.

Si consiglia di non portare gioielli, oggetti di valore o grosse somme di denaro in quanto la struttura non risponde di eventuali furti e/o danneggiamenti.



Al paziente è fatto divieto di:

- uscire dalla struttura senza formale autorizzazione;
- utilizzare apparecchi elettrici personali (frigoriferi, ecc.);
- ricevere dall'esterno cibi, condimenti, bevande diversi da quelli serviti dalla struttura;
- introdurre bevande alcoliche di vario genere;
- accedere a camere di degenza diverse dalla propria.

5.2 Day Hospital (D.H.)

È un ricovero, anche a cicli, programmati, ciascuno di durata inferiore ad una giornata al massimo 12 ore, caratterizzato dall'erogazione di prestazioni multiprofessionali e polispecialistiche di particolare complessità ed impegno.

5.3 Day Surgery (D.S.)

È un tipo di ricovero programmato in più giornate (accessi) al fine di eseguire un intervento chirurgico o procedura invasive/mininvasive propedeutiche. Il primo giorno/accesso il paziente, dopo l'apertura della cartella clinica, esegue gli esami diagnostici pre-intervento e viene rinvio al domicilio. Il secondo giorno/accesso, rientra per eseguire l'intervento o la procedura, gli viene assegnato un letto per il decorso e dopo qualche ora viene dimesso.

Se il decorso richiede un'assistenza che si può prolungare fino all'indomani mattina si parla di One Day Surgery. Il terzo giorno/accesso rientra per la visita di controllo post-intervento e se il medico operatore lo ritiene opportuno, chiude il ricovero, altrimenti programma ulteriori accessi per medicazioni e quant'altro al fine di concludere l'episodio di ricovero.

5.4 Orario di visita ai degenti

Nel rispetto dei diritti del malato, l'accesso ai reparti è consentito ai parenti e visitatori limitatamente a una sola persona per posto letto, nei seguenti orari:

- Dalle ore 13,00 alle ore 13,45.

Sarà inoltre consentito ad un parente di prestare assistenza nel caso in cui la persona sia non autosufficiente. I bambini fino a 12 anni non è consentito l'accesso nei reparti di degenza, al fine



di garantirne la tutela igienico-sanitaria. I bambini fino a 12 anni potranno incontrare i degenti presso l'area bar sita al piano terra. Nel superiore interesse dei malati si richiede una stretta osservanza degli orari di visita. Nel caso in cui dovessero rendersi necessarie visite mediche o attività di tipo infermieristico, i visitatori sono pregati di allontanarsi dal reparto.

5.5 Gestione delle emergenze cliniche

Il Personale Sanitario è formato per gestire le emergenze cliniche attraverso specifici corsi di formazione per la Rianimazione cardio-polmonare. Qualora sia necessario viene chiamato il 112.

6. CENTRO UNIFICATO PRENOTAZIONI (CUP)

Per accedere alle prenotazioni occorre recarsi presso l'ufficio CUP, dove è possibile consultare i tempi di attesa e tariffario.

6.1 Modalità di prenotazione

- di persona presso gli sportelli dell'ufficio CUP negli orari sottoindicati
- Tel.091-5567870
- via e-mail all'indirizzo Info@casadicura.it

Sia inviando una richiesta via e-mail sia un messaggio su whatsapp verrete contattati nell'arco delle 24/48 ore lavorative.

6.2 Orari di prenotazione

- Da Lunedì a venerdì dalle ore 08:30 alle 19:00.

Il personale addetto alle prenotazioni comunica immediatamente la data e l'ora disponibile per le visite e/o esami diagnostici. Inoltre, verranno fornite informazioni relative ad esami per i quali è necessaria una preparazione, ai costi ed alle modalità di pagamento. In caso di variazioni e/o cancellazione di orario il personale contatta tempestivamente i pazienti interessati. Prima della visita/esame l'utente dovrà presentarsi presso l'ufficio accettazione, ritirare il numero d'ordine d'accesso ed espletare le pratiche burocratiche e di pagamento.

Fa eccezione il Servizio di Laboratorio di Analisi dove non è necessaria una prenotazione è sufficiente recarsi presso l'ambulatorio stesso, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.00.

6.3 Modalità di pagamento

È possibile eseguire il pagamento tramite contanti, bancomat, carta di credito/debito.

7. LABORATORIO DI ANALISI

Svolge l'attività sia per i pazienti ricoverati che per quelli ambulatoriali in regime privato

Per l'attività ambulatoriale gli orari per i prelievi sono:

➤ dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 12.00.

L'esecuzione dei prelievi non richiede la prenotazione; è sufficiente presentarsi la mattina del prelievo, a digiuno, presso il laboratorio. Il servizio di laboratorio consente di eseguire tutte le analisi di biochimica dinamica, diagnostica autoimmune, coagulazione, ematologia e immunoematologia, immunochimica, esami ormonali, microbiologia e virologia.

8. SERVIZI SPECIALISTICI AMBULATORIALI

La Casa di Cura Santa Chiara dispone di servizi ambulatoriali in regime privato.

Per accedere a tutti i servizi ambulatoriali occorre prenotare la prestazione presso l'ufficio CUP, dove è possibile consultare le tariffe.

ALLERGOLOGIA Lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.00	EMATOLOGIA Lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.00	CARDIOLOGIA Lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.00
NEFROLOGIA Lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.00	NEUROLOGIA Lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.00	ENDOSCOPIA DIGESTIVA Lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.00
CHIRURGIA Lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.00	SENOLOGIA Lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.00	UROLOGIA Lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.00
PEDIATRIA Lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.00	GASTROENTEROLOGIA Lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.00	ENDOSCOPIA DIGESTIVA Lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.00
DIABETOLOGIA Lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.00	ONCOLOGIA Lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.00	OSTETRICIA E GINECOLOGIA Lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.00
OCULISTICA Lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.00	OTORINOGARINGOITRIA Lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.00	ENDOCRINOLOGIA Lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.00
ORTOPEDIA Lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.00	PNEUMOLOGIA Lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.00	ANGIOLOGIA Lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.00
ECOGRAFIE Lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.00	PODOLOGIA Lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.00	TERAPIA DEL DOLRE Lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.00
RADIODIAGNOSTICA (Radiologia - TAC - Ecografia - Risonanza) Lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.00		



8.1 Accettazione servizi ambulatoriali

L'accesso alle prestazioni può essere effettuato tramite la presentazione all'ufficio accettazione insieme ad un valido documento di identità e tessera sanitaria.

8.2 Orario di accettazione per prestazioni ambulatoriali

I pazienti possono recarsi dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 19:00.

8.3 Ritiro referti e tempi di consegna

Ecografia Ecogr. Cardiaca	Risonanza	TAC	Radiografia	Visita card. ECG	Ecocolordoppler ECG Holter	Esame di Endoscopia
<i>A fine esame</i>	<i>3 gg.</i>	<i>2 gg.</i>	<i>1 gg.</i>	<i>A fine esame</i>	<i>3 gg</i>	<i>A fine esame</i>
Referto inviato via email						
			X			

I referti per le prestazioni ed esami, quando non diversamente specificato, possono essere ritirati dall'interessato o persona con delega scritta, presso la portineria, dal lunedì al venerdì, dalle ore 17:00 alle ore 19:00.

9. OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITÀ

La tabella seguente riporta gli standard di qualità che la casa di cura garantisce e che sono relativi ai principali aspetti connessi con l'erogazione dei servizi; il rispetto di tali standard è reso possibile dalla vigenza di un "Sistema Qualità" rispondente alle linee guida della norma ISO 9001, in base alle quali gli Enti accreditati rilasciano la "certificazione" valida in campo nazionale ed internazionale.

Caratteristica del servizio	Indicatore	Standard
Tempi di attesa	<ul style="list-style-type: none"> ○ Tempo medio di attesa tra prenotazione e ricovero ○ Tempo medio tra ricovero ed intervento chirurgico ○ Tempo medio per la consegna di copia della cartella clinica 	1 giorno
Qualità dell'assistenza sanitaria	<ul style="list-style-type: none"> ○ Tempo medio di assistenza infermieristica per degente ○ Dotazione e qualifica del Personale medico ○ Tempo dedicato alla formazione e addestramento degli infermieri ○ Percentuale di utenti soddisfatti 	Minuti 120 per giorno Requisiti stabiliti dalle leggi regionali e nazionali 16 ore/anno > 70% (da questionario)
Igiene e microclima delle sale operatorie	<ul style="list-style-type: none"> ○ Valori della temperatura ed umidità ○ Flusso di ricambio aria ○ Monitoraggio gas anestetici 	Secondo i parametri stabiliti per legge
Igiene e comfort dei reparti di degenza	<ul style="list-style-type: none"> ○ Detergenza ○ Disinfezione ○ Cambi di biancheria ○ Clima 	Due volte al giorno Quotidiana Quotidiana Impianto di climatizzazione
Qualità delle attrezzature	<ul style="list-style-type: none"> ○ Test di sicurezza ○ Tarature ○ Prove di efficienza 	Secondo frequenze stabilite dalle disposizioni di legge
Qualità 'informazione	<ul style="list-style-type: none"> ○ Percentuale di utenti soddisfatti 	> 70% (da questionario)
Qualità dei pasti	<ul style="list-style-type: none"> ○ Controlli HACCP ○ Analisi microbiologiche e chimiche ○ Percentuale di utenti soddisfatti 	Quotidiani Mensili > 85% (da questionario)
Cortesia del Personale	<ul style="list-style-type: none"> ○ Percentuale di utenti soddisfatti 	> 85% (da questionario)

La tabella seguente riporta gli obiettivi di qualità che la Casa di cura si prefissa per il 2024.

INDICATORE	OBIETTIVO 2024
RICOVERI TOTALI DI MEDICINA GENERALE	>500
INDICE DI OCCUPAZIONE POSTI LETTO	>50%
TEMPI MEDI DI ATTESA PER IL RICOVERO	1
TEMPI MEDI DI DEGENZA	
Medicina Generale	7gg
TEMPO MEDIO ASSIST. INFERM. (min/giorno)	>79
TOTALE DH	>500
TOTALE D. S.	>1.000
TOTALE PRESTAZIONI AMBULATORIALI	>3.000
N.ro non conformità rilevate	<5
Numero reclami fondati presentati da utenti	0
Soddisfazione globale utenti	> 85%
% fornitori con valutazione > 70	> 75%
% soddisfazione globale dei dipendenti	>80%
N.ro ore di formazione erogate pro capite	16
N.ro fermi macchina Laboratorio Analisi	<u>≤ 2</u>
N.ro fermi macchina Diagnostica immagine	<u>≤ 2</u>
N.ro fermi macchina Complesso Operatorio	<u>≤ 2</u>
N.ro non conformità da facility tour	<2
N.ro di infortuni	<u>≤ 2</u>
% valutazioni eseguite nelle 24 ore	100%
Tempo medio di refertazione standard	2 gg

10. POLICY DELLA QUALITÀ

Fa parte della ragion d'essere dell'ospitalità privata fornire le migliori cure in un clima di umanizzazione, orientato alla soddisfazione delle attese manifeste ed implicite dei cittadini utenti, essendo l'ospitalità privata basata sull'alternativa e la libera scelta; l'efficacia e l'efficienza delle cure sono, pertanto, considerate un dovere deontologico e contrattuale dei Medici. La Casa di Cura Santa Chiara è impegnata a fornire ai cittadini utenti:

- una informazione obiettiva ed imparziale sulle prestazioni sanitarie disponibili e sul soggiorno per i ricoverati;
- una 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
- una 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 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.

11. OBIETTIVI PER LA SICUREZZA DEL PAZIENTE

➤ Corretta identificazione del paziente

A ciascun paziente al momento dell'ingresso in reparto viene posto un braccialetto di riconoscimento con i dati identificativi del paziente (Cognome, nome, SDO, cod. paziente, data di nascita paziente). Il braccialetto consente il corretto riconoscimento del paziente prima dell'esecuzione di esami strumentali, di procedure invasive, somministrazione di terapia.

➤ Migliorare la sicurezza dei farmaci ad alto rischio

La Casa di Cura Santa Chiara applica una corretta conservazione dei farmaci ad alto rischio, in particolare degli elettroliti concentrati, in modo da evitare che i farmaci potenzialmente pericolosi possano essere somministrati erroneamente.

➤ **Ridurre il rischio di infezioni ospedaliere**

La Casa di Cura ha adottato un protocollo che si basa sulla prevenzione delle infezioni e descrive le misure da realizzare nel caso in cui si verificassero.

Il Comitato Infezioni Ospedaliere (GO), che si riunisce trimestralmente, ha il compito di vigilare sulle situazioni di rischio.

➤ **Ridurre il rischio di danno paziente in seguito a caduta**

Al fine di ridurre i danni derivanti da caduta per quanto possibile, la valutazione infermieristica di ciascun degente prevede, al momento dell'ingresso in reparto, la valutazione del rischio di caduta mediante l'utilizzo di apposite modulistiche.

La Casa di Cura ha attivato un sistema di Incident Reporting che prevede la raccolta volontaria delle segnalazioni degli eventi avversi, incidenti o quasi incidenti – attraverso la compilazione di una specifica "Scheda di segnalazione".

Periodicamente il Comitato Rischio Clinico, attraverso l'analisi delle informazioni raccolte traccia i fattori che hanno permesso il verificarsi dell'evento avverso, al fine di attivare azioni di miglioramento volte a prevenire la recidiva.

12. SERVIZI COMPLEMENTARI

➤ **Servizio pasti**

La Casa di cura assicura la distribuzione di pasti caldi secondo menù predisposti che tengono conto anche delle particolari esigenze dietetiche dei pazienti ricoverati; la distribuzione dei pasti è assicurata dal contratto di fornitura con la ditta esterna qualificata. I pasti sono presi in consegna dal Personale alimentarista dedicato che provvede alla distribuzione nelle camere di degenza.

La qualità dei pasti è sorvegliata attraverso verifiche quotidiane effettuate dal personale della Casa di Cura e periodici esami microbiologici e chimico-fisici effettuati presso laboratori accreditati.

I pasti sono serviti:

- alle ore 8:30 la prima colazione;
- alle ore 12:30 il pranzo;
- alle ore 19:00 la cena.

➤ **Servizi religiosi**

La Casa di Cura Santa Chiara dispone di una cappella religiosa, situata al 1° piano, a cui è possibile accedere tutti i giorni.

➤ **Servizio Bar**

La Casa di Cura Santa Chiara dispone di un servizio bar, situato al 5° piano, aperto tutti i giorni.

➤ **Sala conferenze**

La sala conferenze è spaziosa, in grado di ospitare comodamente fino a 100 persone sedute.

Le pareti sono insonorizzate per garantire la privacy e ridurre il rumore esterno, creando un ambiente ideale per la concentrazione e la comunicazione efficace.

La sala è arredata con sedie ergonomiche disposte a file, tutte dotate di braccioli e imbottiture confortevoli per sessioni prolungate. La sala conferenze è climatizzata con un sistema di controllo della temperatura che garantisce un ambiente confortevole in ogni stagione. È accessibile anche a persone con disabilità, grazie alla presenza di ascensori spaziosi e rampe senza barriere.

➤ **Servizio di parcheggio**

La Casa di Cura Santa Chiara offre un servizio di parcheggio per i propri pazienti. Sono disponibili due ampi parcheggi, siti rispettivamente in Via Zito e Contrada Timpanella.

13. PRIVACY E INFORMAZIONE

La Casa di cura ha messo in pratica il nuovo Regolamento in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati). In tal modo, La Casa di Cura ha voluto predisporre fin da subito l'aggiornamento del proprio sistema di gestione dei dati e dei propri modelli organizzativi alle nuove regole, sostenendo così la finalità della nuova disciplina comunitaria di assicurare un'applicazione omogenea delle norme sulla protezione, il trattamento e la circolazione dei dati personali in tutta l'Unione Europea.



14. ORGANISMI INTERNI DI CONTROLLO

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 sia in quello tecnologico e di accoglienza dei cittadini utenti.

14.1 Comitato Qualità

È costituito da:

- Amministratore Unico
- Direttore Generale
- Direttore Sanitario
- Responsabile Unità Funzionale
- Responsabile Servizi Specialistici
- Direttore Amministrativo
- Responsabile Qualità

Ha il compito di assicurare il corretto funzionamento del sistema qualità della Casa di cura, analizzando le risultanze dei controlli effettuati dal Gruppo di verifica ispettiva interna, i reclami pervenuti, 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; nell'ambito di un anno il Comitato riesamina l'intera struttura del sistema qualità per assicurare la costante adeguatezza dei servizi alle aspettative dei cittadini utenti.

14.2 Comitato dei Medici

È costituito da:

- Direttore Sanitario
- Dirigenti di Unità Funzionali
- Rappresentante dei Servizi Specialistici



Ha i seguenti compiti:

- determinare e verificare gli indirizzi diagnostici e terapeutici della casa di cura attraverso la redazione e l'aggiornamento dei protocolli
- redigere il prontuario farmaceutico e curarne l'aggiornamento
- formulare indirizzi per l'aggiornamento professionale del personale medico e paramedico

14.3 Gruppo Operativo per la lotta alle infezioni Ospedaliere

È costituito da:

- Direttore Sanitario
- Responsabile Unità funzionale
- RSPP
- Resp. Coordinatore Infermieristico Area Medica
- Resp. Coordinatore Infermieristico Sala Operatoria
- Resp. Deposito Farmacia
- Resp. Servizi di Laboratorio Analisi
- Responsabile Sistema Qualità

Ha il compito di attivare protocolli assistenziali ed operativi per la sorveglianza delle infezioni e di verificarne la corretta attuazione.

14.4 Gruppo Operativo per la lotta alle infezioni Ospedaliere

- Direttore Sanitario e Risk Manager
- Responsabile Unità Funzionale
- Resp. Coordinatore Infermieristico Area Medica
- Resp. Coordinatore Infermieristico Sala Operatoria
- Resp. Farmacia
- Resp. Servizi di Laboratorio Analisi
- Responsabile Sistema Qualità



14.5 Comitato per la gestione del Rischio Clinico

- Direttore Sanitario e Risk Manager
- Responsabile Unità Funzionale
- Resp. Coordinatore Infermieristico Area Medica
- Resp. Coordinatore Infermieristico Sala Operatoria
- Resp. Farmacia
- Resp. Servizi di Laboratorio Analisi
- Responsabile Sistema Qualità

14.6 Gruppo di Audit Interno

Con il coordinamento del Responsabile 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 di volta in volta dal Responsabile 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.



15. MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO (EX D. LGS. 231/2001)

La Casa di Cura Santa Chiara si è dotata di un Modello di Organizzazione e Controllo e di un Organismo di Vigilanza ex D.lgs. 231/2001. Quest'ultimo ufficio è stato affidato all' Avvocato Fabrizio Costanzo. Nello svolgimento delle sue funzioni l'Organismo è chiamato ad assolvere i seguenti compiti:

- identificare e monitorare adeguatamente le aree a rischio di commissione dei reati di cui al D. Lgs 231/2001, analizzando i reali processi aziendali e procedendo al costante aggiornamento dell'attività mantenere aggiornato il Modello conformemente all'evoluzione Normativa, nonché in conseguenza delle modifiche dell'organizzazione interna e dell'attività aziendale;
- verificare l'adeguatezza del Modello, ossia la sua efficacia nel prevenire i comportamenti illeciti;
- accedere a tutte le attività svolte dalla Società e alla relativa documentazione;
- promuovere iniziative atte a diffondere la conoscenza - tra gli organi, i dipendenti ed i collaboratori interni ed esterni della Società - del Modello, fornendo le istruzioni ed i chiarimenti necessari, nonché istituendo specifici corsi di formazione/informazione;
- effettuare periodicamente verifiche mirate su specifiche operazioni poste in essere nell'ambito delle possibili attività a rischio;
- disporre verifiche straordinarie e/o indagini mirate laddove si evidenzino disfunzioni del Modello o si sia verificata la commissione di reati oggetto delle attività di prevenzione;
- vigilare sul rispetto e l'applicazione del Modello;
- attivare attraverso le funzioni aziendali preposte gli eventuali provvedimenti sanzionatori ai sensi di legge e di contratto sul rapporto di lavoro.

Al fine di garantirne indipendenza e autonomia operative, anche di natura finanziaria, all'Organismo è attribuito un budget di spesa, su base annua, esclusivamente per l'esercizio delle funzioni di vigilanza attribuite, in ragione ed in proporzione alle necessità riscontrate.

16. DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI

La Casa di Cura Santa Chiara si trova a Partinico in via Maggiore Guida n.9.



➤ In auto:

Autostrada Palermo – Partinico

Autostrada Trapani - Partinico

➤ Aeroporto:

l'aeroporto Falcone – Borsellino di Palermo, scalo di voli nazionali e internazionali dista circa 30 minuti ; aeroporto Trapani – Birgi dista circa 1 ora in auto.



17. INFORMAZIONI DI CONTATTO

CENTRALINO AUTOMATIZZATO

La nostra struttura è dotata di un sistema che è in grado di gestire in totale autonomia il corretto instradamento che la chiamata dovrà eseguire, consentendo agli utenti che chiamano di mettersi in contatto direttamente con la persona o il reparto interessato.

CUP (UFF. PRENOTAZIONI)

Tel. 091 -5567870

Email: prenotazioni@casadicurasantachiara.it

DIREZIONE

Email: direzione@casadicurasantachiara.it

DIREZIONE SANITARIA

Email: direzionesanitaria@casadicurasantachiara.it

AMMINISTRAZIONE

Email: amministrazione@casadicurasantachiara.it

UFFICIO PRENOTAZIONI

Email: prenotazioni@casadicurasantachiara.it

URP

Email: info@casadicurasantachiara.it

ORGANISMO DI VIGILANZA

Email: 231@casadicurasantachiara.it

DPO

Email: dpo@casadicurasantachiara.it

Informazioni sulla società

Casa di Cura Santa Chiara S.r.l.

Viale Maggiore Guida, 8

90047 Partinico (PA)

Tel. 091 556 67 870

PEC: casadicurasantachiarasrl@pec.it

C.F. e P.IVA: 07007030823

Sito WEB: www.casadicurasantachiara.it

Il sito è regolarmente aggiornato nei suoi contenuti ed è possibile evincere le descrizioni dei servizi, gli orari di ricevimento e le informazioni sul personale medico.

Inoltre un'area download permette di scaricare documenti e carta dei servizi.