

“Fondazione Pietro ed Eulalia Barbieri”
Ente Morale Riconosciuto con D.P.R. n° 804 del 18.08.1964



CASA DI CURA
“LA CITTADELLA SOCIALE”
Accreditata con S.S.N.

GUIDA PER GLI UTENTI
E PER I LORO VISITATORI

CARTA DEI SERVIZI

Maggio 2019



La Casa di Cura “La Cittadella Sociale” viene fondata nel 1954 a Pieve del Cairo (PV) da Mons. Pietro Barbieri anche grazie alla collaborazione della sorella Eulalia e di Don Carlo Biscaldi con la finalità di rispondere alle esigenze medico-chirurgiche della zona.

La struttura, dopo la riorganizzazione del 2017, è così strutturata:

UNITÀ OPERATIVA DAY SURGERY:

6 p.l. di day surgery polispecialistici

6 p.l. tecnici polispecialistici

Specialità accreditate:

Chirurgia Generale

Chirurgia Vascolare

Ortopedia e Traumatologia

Oculistica

Ginecologia

Urologia

DIPARTIMENTO RIABILITATIVO - MEDICO:

20 p.l. di degenza ordinaria di **Riabilitazione Specialistica**

10 p.l. di degenza ordinaria di **Medicina**

2 p.l. tecnici **MAC**

ATTIVITÀ DI CURE SUB-ACUTE

20 p.l. di degenza ordinaria

AMBULATORIO POLISPECIALISTICO

La Casa di Cura offre agli utenti una ampia gamma di visite mediche specialistiche oltre ad un servizio di medicina fisica, riabilitativa e diagnostica strumentale erogabili ambulatorialmente. La costante ricerca del miglioramento della qualità del servizio e gli alti standard lavorativi consentono di offrire al paziente la miglior prestazione con l’obiettivo di curarlo al meglio, con impegno e dedizione.

La Casa di Cura “La Cittadella Sociale” garantisce inoltre una stretta collaborazione con i Medici di Medicina Generale.



INDICE

SEZIONE PRIMA

Presentazione della Casa di Cura e principi fondamentali

1. Presentazione della Casa di Cura accreditata
 - 1.1 Mission della Casa di Cura
2. Principi fondamentali

SEZIONE SECONDA

Informazioni sulla struttura e servizi forniti

1. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE E MODALITÀ DI ACCESSO

- 1.1 Tipologie di ricovero
 - 1.1.1 Tariffe di ricovero in regime di solvenza
- 1.2 Ricovero ordinario ed a ciclo diurno
 - 1.2.1 Documentazione per il ricovero ed informazioni utili
 - 1.2.2 Visite mediche
 - 1.2.3 Informazioni mediche
 - 1.2.4 Indagini diagnostiche strumentali
 - 1.2.5 Cartella clinica
 - 1.2.6 Alimentazione
 - 1.2.7 Norme per i visitatori
 - 1.2.8 Questionario
 - 1.2.9 Dimissioni
 - 1.2.10 Dopo le dimissioni

2. ELENCO UNITÁ OPERATIVE E ATTIVITÁ

3. SERVIZI AMBULATORIALI E DI DIAGNOSTICA STRUMENTALE

3.1 Visite ambulatoriali

3.2 Diagnostica strumentale e terapie fisiche

4. SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

5. SERVIZI ACCESSORI

6. DIRITTI DEL MALATO

7. PRINCIPALI REGOLE DA OSSERVARE

8. NORME ANTINFORTUNISTICHE, ANTINCENDIO E SICUREZZA

SEZIONE TERZA

Standard di qualità, impegni e programmi

SEZIONE QUARTA

Meccanismi di tutela e di verifica

1. Reclami

2. Verifica della soddisfazione dei cittadini / utenti

PRESENTAZIONE DELLA CASA DI CURA E PRINCIPI FONDAMENTALI

1. PRESENTAZIONE DELLA CASA DI CURA ACCREDITATA

1.1 Mission della Casa di Cura

La Casa di Cura “La Cittadella Sociale” si prefigge quale fine di condurre il degente a riacquistare la salute aiutandolo non solo sul piano fisico, ma anche su quello psichico e relazionale, e tende a realizzarlo:

- a) offrendo ai propri assistiti la migliore ospitalità e il miglior servizio;

- b) garantendo il massimo della sicurezza nell’esercizio della medicina, nell’esecuzione dei trattamenti e nell’assistenza ai degenti;

- c) assicurando le cure più appropriate richieste dallo stato del malato nelle migliori condizioni materiali possibili e in condizioni ambientali umane, ciò al fine di evitare qualsiasi depersonalizzazione dovuta al ricovero e al conseguente trattamento clinico;

- d) offrendo al medico che si assume la responsabilità della diagnosi e della terapia la disponibilità dei mezzi necessari.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Al paziente che si deve ricoverare in Casa di Cura si cerca in particolar modo di ridurre il divario tra il comfort e le abitudini di casa propria e l'ambiente ospedaliero; verrà pertanto messo nella condizione di poter scegliere liberamente e al di fuori di ogni costrizione materiale e morale, percependo la qualità del servizio a tutti i livelli.

I principi fondamentali ai quali la Casa di Cura “La Cittadella Sociale” si ispira sono quelli di:

- **eguaglianza**
- **imparzialità**
- **continuità**
- **diritto di scelta**
- **partecipazione**
- **efficienza ed efficacia**

Questi sei punti rappresentano la garanzia di porre il malato al centro dell'organizzazione del nostro lavoro assicurando al paziente il diritto alla libera scelta del medico e del luogo di cura e l'accesso, nel più breve tempo possibile, a cure di assoluta qualità qualunque sia la sua appartenenza sociale, ideologica, economica ed indipendentemente dall'età.

Sul degente, infatti, agiscono una serie di elementi fondamentali che caratterizzano la qualità del suo ricovero (breve o lungo che sia) in Casa di Cura:

- **la qualità del servizio**
- **la struttura**
- **l'assistenza medica ed infermieristica**
- **l'accoglienza alberghiera**
- **i tempi e gli orari**

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SERVIZI FORNITI

1. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE E MODALITA' DI ACCESSO

La Casa di Cura, è raggiungibile principalmente tramite mezzo privato; sono in funzione servizi di pullman di linea che collegano Milano, Pavia, Casale Monferrato, Valenza, Voghera, Mortara, Tortona, Mede con Pieve del Cairo arrivando nelle vicinanze della clinica stessa.

Pieve del Cairo non è collegata alla rete ferroviaria nazionale; le stazioni più vicine sono a Mede, Sannazzaro e Lomello.

I numeri telefonici di riferimento sono i seguenti:

Prenotazioni 0384 968017

Centralino 0384 831811

La voce guida permette all'utente di selezionare l'interno desiderato mettendolo in contatto con il servizio richiesto.

Referente Infermieristica Day Surgery Chirurgico	0384 831854
Referente Infermieristica U.O. Riabilitazione	0384 831853
Medico Day Surgery Chirurgico	0384 831856
Medico U.O. Riabilitazione - Sub Acute	0384 831855
Ufficio amministrativo	0384 831850
Ufficio contabilità	0384 831813
Fax	0384 831817

E-mail: casadicura@cittadellasociale.it

L'Ufficio prenotazione ed accettazione svolge la propria attività nei seguenti orari:

dal Lunedì al Venerdì: dalle 8:00 alle 18:30

al Sabato: dalle 8:00 alle 12:00

Al di fuori di tali orari le telefonate vengono evase dal personale medico ed infermieristico in servizio.

1.1 TIPOLOGIE DI RICOVERO

La procedura di ricovero ospedaliero può avvenire solo ed esclusivamente tramite prenotazione.

I ricoveri attuabili presso la casa di cura sono i seguenti:

- a.** Ricovero ordinario in accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) nelle U.O. di Riabilitazione Specialistica e Attività Sub Acuti: tale ricovero prevede l'assunzione da parte del S.S.N. di tutti gli oneri inerenti la degenza e le prestazioni effettuate in questa sede. L'Utente può scegliere di effettuare il ricovero con il SSN in "differenza alberghiera": in tal caso, gli oneri legati al miglior trattamento alberghiero sono a suo carico.
- b.** Ricovero ordinario in regime privato per U.O. Riabilitazione Specialistica e Attività Sub Acuti: tale ricovero prevede l'assunzione da parte dell'Utente di tutti gli oneri riguardanti la degenza e le prestazioni attuate in questa fase (eventualmente rimborsati secondo le modalità previste nel contratto stipulato con la Compagnia Assicuratrice dell'Utente).
- c.** Ricovero a ciclo diurno (day surgery polispecialistico) in accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale (S.S.N.): per le prestazioni che non richiedono ricoveri oltre le dodici ore. Tale ricovero prevede l'assunzione da parte del S.S.N. di tutti gli oneri inerenti la degenza e le prestazioni effettuate in questa sede.
- d.** Ricovero a ciclo diurno (day surgery polispecialistico) in regime privato: per le prestazioni che non richiedono ricoveri oltre le dodici ore. Gli oneri per questo tipo di ricovero sono a carico dell'Utente (eventualmente rimborsati secondo le modalità previste nel contratto stipulato con la Compagnia Assicuratrice dell'Utente).
- e.** Ricovero in posti letto tecnici (bassa intensità di cure - B.I.C.) accreditati con il Servizio Sanitario Nazionale (S.S.N.): per le prestazioni rientranti in questa categoria previste da Regione Lombardia è previsto il pagamento da parte del cittadino, se non esente, di una quota fissa.
- f.** Ricovero in posti letto tecnici (bassa intensità di cure - B.I.C.) in regime privato. Gli oneri per questo tipo di ricovero sono a carico dell'Utente (eventualmente rimborsati secondo le modalità previste nel contratto stipulato con la Compagnia Assicuratrice dell'Utente).

COMFORT ALBERGHIERO PER IL RICOVERO IN ACCREDITAMENTO CON IL S.S.N.

Camera ad uno - due - tre posti letto

Ambienti condizionati

Bagno con doccia

Orario di visita con limitazione a due fasce orarie

COMFORT ALBERGHIERO PER IL RICOVERO IN SOLVENZA

Camera singola - doppia

Possibilità per un parente di fermarsi la notte usufruendo del trattamento alberghiero

Ambienti condizionati

Acqua gasata o naturale

Bagno con doccia

Menù differenziato

Pasti serviti con vassoio personale

Orario visite parenti dalle ore 10:00 alle ore 20:00 tutti i giorni

Televisione

Biancheria da bagno

1.1.1 Tariffe di degenza in regime di solvenza in toto

Camera singola € 150,00 giornaliera

Camera a due letti € 120,00 giornaliera

1.1.2 Tariffe di degenza in regime di differenza alberghiera

Camera singola € 100,00 giornaliera

Camera a due letti € 70,00 giornaliera

1.2 RICOVERO ORDINARIO ED A CICLO DIURNO

1.2.1 Documentazione per il ricovero ed informazioni utili

Diritto al ricovero

Ogni cittadino assistito dal Servizio Sanitario Nazionale (S.S.N.) ha diritto ad essere ricoverato, in caso di necessità, in qualsiasi ospedale pubblico e in qualunque Casa di Cura accreditata. Gli utenti vengono inseriti, su indicazione dei medici di reparto, nelle liste di attesa ed informati circa il periodo in cui potrebbe essere attuato il ricovero.

Qualche giorno prima della data del ricovero sia ordinario che a ciclo diurno, l'utente viene contattato per la conferma del giorno di ingresso. Nel caso d'intervento chirurgico viene concordato il giorno per effettuare gli esami preoperatori.

L'utente è invitato, in caso di impedimento, a fornire tempestiva comunicazione di disdetta di ricovero al fine di fornire un servizio migliore agli altri Utenti in attesa.

L'orario di accettazione ricoveri:

dal Lunedì al Venerdì dalle 8:00 alle 12:00.

Documenti personali necessari per l'accesso in regime di ricovero

Per il ricovero sono necessari i seguenti documenti personali:

- a. impegnativa del medico di medicina generale recante la motivazione del ricovero (non necessaria se il ricovero è attuato in regime di solvenza)
- b. documento d'identità in corso di validità
- c. tessera sanitaria (carta S.I.S.S.) e codice fiscale
- d. è opportuno portare con sé documenti clinici di cui abbia disponibilità:
 - precedenti referti clinici ed esami di laboratorio
 - elettrocardiogramma, radiografie od altri esami strumentali importanti
 - cartelle cliniche di eventuali precedenti ricoveri
 - elenco dei medicinali in corso di assunzione al domicilio

Per i cittadini non residenti in Italia: se appartenenti all'Unione Europea è necessario presentare la Tessera Sanitaria Europea (TEAM); se non appartenenti all'UE è necessario che si rivolgano presso gli uffici dell'ATS competente.

Corredo

Il paziente, all'ingresso, deve essere fornito della biancheria intima, del vestiario e dell'occorrente all'igiene personale (spazzolino da denti, sapone liquido, ecc.).

Deposito abiti e valori

E' consigliabile che il paziente non si presenti con oggetti di valore o eccessive somme di denaro. La casa di cura non risponde di eventuali furti e/o danneggiamenti.

1.2.2 Visite mediche

Il giro visite inizia il mattino alle ore 9:00 ed il pomeriggio alle ore 16:00.

Per assicurare la riservatezza e l'igiene durante le visite mediche i visitatori presenti dovranno allontanarsi dalle camere di degenza.

I degenti sono invitati ad attendere la visita restando a letto.

1.2.3 Informazioni mediche

I medici sono a disposizione per fornire ai pazienti tutte le informazioni sullo stato di salute e sulle cure ed esami prescritti, nel rispetto dei dettami sanciti dal Regolamento a protezione della privacy a tutela dei dati personali.

Se si desidera un colloquio con i medici per avere maggiori chiarimenti, i Coordinatori Infermieristici potranno indicare gli orari di ricevimento.

La documentazione clinica riguardante gli accertamenti eseguiti, la diagnosi finale e la terapia domiciliare suggerita viene regolarmente rilasciata al paziente al momento della dimissione.

1.2.4 Indagini diagnostiche strumentali

Indagini diagnostiche strumentali vengono effettuate sia presso la casa di cura sia in centri specialistici esterni; il giorno e l'orario dell'eventuale prestazione sono comunicati dal personale infermieristico e/o medico.

1.2.5 Cartella Clinica

Il paziente può richiedere all'Ufficio Amministrativo copia della cartella clinica compilando l'apposito modulo, presentando un documento di identità e versando il corrispettivo richiesto.

La tempistica per il rilascio di copia della cartella conforme all'originale è quella prevista dalla normativa in vigore.

1.2.6 Alimentazione

L'alimentazione costituisce in molte situazioni una parte essenziale della cura medica, per questo motivo una dieta appropriata viene stabilita dal personale medico.

Per evitare di assumere alimenti e bevande non compatibili con la cura in corso si consiglia di evitare di consumare alimenti portati da esterni senza prima consultare il Medico o gli Infermieri.

Orario dei pasti

prima colazione	7:30
pranzo	12:00
cena	18:45
camomilla	20:00

Se per motivi personali, di religione o cultura alcuni cibi offerti dalla Casa di Cura non possono essere assunti è necessario concordare la loro sostituzione con il personale sanitario.

Il personale infermieristico si occupa della prenotazione dei pasti il giorno precedente. In previsione di esami diagnostici o di misure terapeutiche per i quali sia necessario osservare il digiuno, il Coordinatore Infermieristico o chi per lei darà le opportune indicazioni.

1.2.7 Norme per i visitatori

E' consentito l'accesso in Casa di Cura a non più di due visitatori per degente. Nel rispetto delle comuni norme igienico - profilattiche è sconsigliato l'accesso alle unità operative di degenza ai bambini di età inferiore ai 12 anni.

In tutti gli ambienti della Casa di Cura La Cittadella Sociale è tassativamente vietato fumare ed è vietato introdurre bevande alcoliche.

Prima di mobilitare dal letto o dalla carrozzina i ricoverati è necessario informarsi dagli Infermieri in servizio sulla opportunità o sulle eventuali cautele al fine di ridurre al minimo il rischio di cadute e traumi conseguenti.

Orario visite:

da Lunedì a Venerdì	dalle ore 11,00 alle ore 13,30 dalle ore 17,30 alle ore 19,30
Sabato e giorni festivi	dalle ore 10,00 alle ore 13,30 dalle ore 16,00 alle ore 19,30

VISITE FUORI ORARIO

Per accedere ai reparti fuori dagli orari di visita, è indispensabile richiedere uno speciale permesso che viene rilasciato dal Coordinatore Infermieristico.

Per i degenti operati, solo per il giorno dell'intervento, è consentita la presenza, anche al di fuori dell'orario di visita, di un solo familiare, senza che debba essere richiesto il permesso speciale; ogni eventuale avvicendamento di parenti deve comunque avvenire entro le ore 19:30.

Si sottolinea che la limitazione degli orari di visita è principalmente a salvaguardia delle esigenze del degente e determinata dalla necessità di provvedere alle attività mediche, infermieristiche ed igieniche del reparto. Si rammenta che l'accesso fuori orario può comportare attese anche prolungate, qualora siano in corso le attività sopra descritte.

1.2.8 Questionario

Tutti i pazienti e gli utenti sono invitati a collaborare per il continuo miglioramento della Casa di Cura compilando il questionario di gradimento dei servizi.

1.2.9 Dimissioni

Il giorno della dimissione l'Utente del Dipartimento Riabilitativo-Medico e di cure Sub Acute deve lasciare la camera entro le ore 10:30 per consentire l'esecuzione della procedura di pulizia, disinfezione e preparazione della camera.

Per i pazienti afferenti alla Unità Operativa di Day Surgery e Bic polispecialistica l'indicazione alla dimissibilità viene data dal chirurgo operatore e/o dall'anestesista.

1.2.10 Dopo le dimissioni

Si consiglia al paziente, dopo le dimissioni dalla Casa di Cura, di:

1. presentarsi al medico curante per comunicargli tutti i dati relativi al ricovero;
2. seguire le terapie prescritte;
3. presentarsi regolarmente ai controlli periodici indicati all'atto delle dimissioni dalla Casa di Cura;
4. seguire la dieta prescritta ed altri indirizzi terapeutici o fisioterapici;
5. evitare di ricadere nelle situazioni che hanno portato al precedente ricovero ospedaliero;
6. conservare tutti i documenti consegnati all'atto della dimissione.

Questi documenti devono essere riportati nel caso di controlli periodici o di successivi ricoveri.

2. ELENCO UNITÁ OPERATIVE E ATTIVITÁ

U.O. di Day Surgery Chirurgico e BIC

Chirurgia Generale

Dott. Ruggero Invernizzi

Dott. Alberto Gallarini

Dott. Maria Caminati

Prof. Carlo Schenardi

Dott. Eddy Zepponi

Dott. Gabriella Di Cello

Dott. Ludovico Filosa

Dott. Alessandro Costanzo

Dott. Fabrizio Schenardi

Dott. Lanfranco Castagnoli

Ortopedia

Dott. Giovanni Vailati

Dott. Bruno Raschellà

Dott. Franco Moretti

Dott. John Eudes Manupassa

Dott. Vincenzo Langerame

Dott. Loretta Giorgi

Dott. Giulio Pezzella

Prof. Domenico Graziano

Dott. Flavio Polliano

Dott. Marco Pasqualini

Oculistica

Dott. Ida Voglini

Dott. Francesco Sandolo

Ginecologia

Dott. Giampiero Ricciardo

Urologia

Dott. Erasmo Castagnoli

Dipartimento Riabilitativo – Medico

U.O. Riabilitazione specialistica

Medici: Dott. Paolo Forni – *responsabile U.O.*

Dott. Giuseppe Arcuri

Dott. Michela Manfredi

Dott. Marco Vallieri

U.O. Medicina

U.O. di Cure Sub Acute

Medici: Dott. Eleonora Bucciarelli – *referente Attività*

Dott. Francesco Chiofalo

3. SERVIZI AMBULATORIALI E DI DIAGNOSTICA STRUMENTALE

I servizi ambulatoriali e di diagnostica strumentale erogati dalla casa di cura sono:

- a. Attività ambulatoriale convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale
- b. Attività diagnostico-strumentale convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale
- c. Attività ambulatoriale privata
- d. Attività diagnostico-strumentale privata

Modalità di prenotazione:

La prenotazione delle prestazioni ambulatoriali necessita, nel caso di attività convenzionata con il SSN, della prescrizione del Medico di Medicina Generale (MMG) o di un Medico Specialista e può essere effettuata con le seguenti modalità:

- telefonicamente contattando il n° 0384/831811, nei seguenti orari: dalle ore 08.00 alle ore 18:30 dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:00 alle ore 12:00 il sabato

- di persona presso lo sportello della struttura nei seguenti orari: dalle ore 08.00 alle ore alle ore 18:30 dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:00 alle ore 12:00 il sabato

Fa eccezione il Servizio di Analisi Ematochimiche per il quale non è necessaria la prenotazione; il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 07:00 alle ore 08:00.

Il personale addetto alle prenotazioni comunica immediatamente la data e l'ora disponibile per le visite e/o esami diagnostici. Vengono, inoltre, fornite informazioni relative ad esami per i quali è necessaria una preparazione, ai costi ed alle modalità di pagamento

Documenti necessari per accedere alle prestazioni ambulatoriali in regime di accreditamento sono:

- **Impegnativa del MMG o di un Medico Specialista**
- **Tessera Sanitaria (carta SISS)**
- **Eventuale documentazione diagnostica e clinica precedente**
- **L'eventuale documentazione attestante il diritto all'esenzione dal pagamento del ticket**

L'orario dei singoli ambulatori è esposto all'ingresso della Casa di Cura. Per informazioni aggiornate su orari, ubicazione, modalità di prenotazione ci si può rivolgere all'Ufficio accettazione posto all'ingresso o telefonando allo 0384 831811.

L'utente è invitato, in caso di impedimento, a fornire tempestiva comunicazione di disdetta di ricovero al fine di fornire un servizio migliore agli altri Utenti in attesa

3.1 VISITE AMBULATORIALI

Chirurgia Vascolare - Angiologia

Visite ambulatoriali	Dott. Ruggero Invernizzi
	Dott. Gabriella Di Cello
	Dott. Alberto Gallarini

Chirurgia Generale

Visite ambulatoriali	Dott. Ludovico Filosa
	Dott. Alessandro Costanzo

Cardiologia

Visite ambulatoriali	Dott. Francesco Chiofalo
	Dott. Carla Bertucci
	Dott. Giuseppe Celano

Fisiatria

Visite ambulatoriali	Dott. Paolo Forni
	Dott. Carla Tartara
	Dott. Marco Vallieri

Anestesia

Visite ambulatoriali	Dott. Athanasios Charalampous
----------------------	-------------------------------

Neurologia

Visite ambulatoriali	Dott. Teodoro Altavilla
----------------------	-------------------------

Otorinolaringoiatria

Visite ambulatoriali	Dott. Federico Bortolotti
----------------------	---------------------------

Ortopedia

Visite ambulatoriali

Dott. Giovanni Vailati

Dott. Loretta Giorgi

Dott. Bruno Raschellà

Dott. Giulio Pezzella

Dott. Franco Moretti

Dermosifilopatia

Visite ambulatoriali

Dott. Daniele Perini

Oculistica

Visite ambulatoriali

Dott. Ida Voglini

Dott. Francesco Sandolo

Endocrinologia

Visite ambulatoriali

Ginecologia

Visite ambulatoriali

Dott. Giampiero Ricciardo

Urologia

Visite ambulatoriali

Dott. Erasmo Castagnoli

Medicina generale

Visite ambulatoriali

Dott. Francesco Chiofalo

Reumatologia

Visite ambulatoriali

Allergologia

Visite ambulatoriali

3.2 DIAGNOSTICA STRUMENTALE E TERAPIE FISICHE

Servizio di Medicina di Laboratorio

Dott. Eleonora Bucciarelli
Dott. Paolo Balduzzi
Dott. Spartaco Mascherpa

Diagnostica per immagini

Esami radiografici

Dott. Orazio Tomarchio

Esami ecografici

Dott. Carlo Scaccheri
Dott. Rosario Gulizia

RMN osteoarticolare

Dott. Dante Broglia

Diagnostica cardiologica

Ecocardiografia

Dott. Francesco Chiofalo
Dott. Carla Bertucci
Dott. Giuseppe Celano

Elettrocardiogramma

Dott. Francesco Chiofalo
Dott. Carla Bertucci
Dott. Giuseppe Celano

Diagnostica Vascolare

Ecocolordoppler

Dott. Alberto Gallarini

Oculistica esami strumentali

Dott. Ida Voglini
Dott. Francesco Sandolo

Elettromiografia

Dott. Teodoro Altavilla

Fisioterapia

Terapie fisiche manuali e strumentali

Rieducazione motoria individuale

Esercizi posturali

Massoterapia

Ionoforesi

Diatermia microonde

Laserterapia antalgica

Terapia ad onda d'urto

Tecar terapia

Training del passo

Tens

Ultrasuonoterapia

Magnetoterapia

Radarterapia

Osteopatia



4. SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

Il cappellano o suo delegato fa visita alle persone ricoverate periodicamente; in caso di necessità il Coordinatore Infermieristico o chi per Lei provvederà a reperirlo.

5. SERVIZI ACCESSORI

La casa di cura dispone di telefoni pubblici funzionanti a moneta e con carte telefoniche.

E' possibile acquistare, da una persona incaricata dalla casa di cura, quotidiani e riviste.

Può essere richiesto il servizio di barbiere e parrucchiere; il personale della casa di cura provvederà a contattare telefonicamente tali figure e concordando l'accesso in struttura.

Bevande e servizio bar

Al piano primo sono disponibili distributori di bevande calde e fredde e di snack che funzionano con le comuni monete; i pazienti sono invitati a consultare il personale in servizio sull'opportunità di assumere tali prodotti.

6. DIRITTI DEL MALATO

Informazione

Tra i diritti essenziali del malato vi è quello di essere puntualmente informato sullo stato di salute, sulle cure necessarie, sui tempi degli accertamenti diagnostici, sulle prospettive di guarigione, sui motivi di prolungamento della degenza oltre le previsioni.

Riservatezza

Gli addetti al servizio sanitario sono tenuti al segreto professionale su tutto ciò che riguarda la situazione clinica e la sfera della vita privata dei pazienti.

Inoltre è diritto del paziente chiedere che nessuna informazione venga data sul Suo stato di salute o sulla Sua presenza in Casa di Cura.

Il personale non darà, per telefono, alcuna informazione sui pazienti ricoverati.

Dignità personale

La dignità personale del degente deve essere costantemente rispettata da tutti, sotto l'aspetto fisico, morale e spirituale.

La massima cortesia nei confronti degli utenti viene richiesta a tutti coloro che operano nell'ambito della Casa di Cura.

Eventuali segnalazioni in merito devono essere fatte presenti al Coordinatore Infermieristico, al responsabile di reparto, alla direzione e sul questionario di gradimento dei servizi.

Il personale ospedaliero deve rispettare le opinioni e le convinzioni religiose di ogni degente che ha diritto di chiedere la visita di ministri del culto ed essere messo in condizioni di esercitare le pratiche religiose.

Responsabilità personale

Gli ammalati possono non accettare il trattamento, gli interventi, o le cure che vengono loro proposte. Naturalmente, se un paziente rifiuta un certo tipo di intervento o di cura, dovrà anche assumersene pienamente le responsabilità e motivare esplicitamente il rifiuto con attestazione scritta controfirmata. I degenti possono lasciare la Casa di Cura anche contro il parere dei medici curanti. Anche in questo caso dovranno assumersene la responsabilità per iscritto.

7. PRINCIPALI REGOLE DA OSSERVARE

La serenità dell'ambiente e la piena efficienza operativa dipendono in larga misura dal rispetto di alcune elementari regole di comportamento da parte di tutti i ricoverati.

Ognuno deve tenere costantemente presenti le esigenze degli altri, nell'uso delle strutture comuni, nell'impiego di apparecchi radiotelevisivi, ecc.

In particolare si raccomanda di:

- contribuire a tenere in ordine la camera, evitando che oggetti ed effetti personali siano lasciati sui letti o fuori dai previsti armadi e comodini personali;
- lasciare in ordine la “toilette” dopo l'uso;
- non gettare oggetti dalle finestre (alimenti, carte), e non collocare alcunché sui davanzali (bottiglie, vasi, sacchetti od indumenti personali);
- non fumare
- evitare di farsi portare da casa cibi, bevande e medicinali tranne nei casi di specifica indicazione da parte dei medici curanti, si ricorda che medicinali e presidi sanitari vengono forniti dall'Ente;
- non allontanarsi dal reparto senza preventivamente informare il Coordinatore Infermieristico.

Si ricorda infine di non lasciare incustoditi oggetti di valore e denaro; la Casa di Cura non risponde di eventuali furti.

Ricordiamo che l'esito della Sua degenza dipende anche dall'accuratezza con cui Lei seguirà le disposizioni e le indicazioni che Le verranno fornite dal personale Medico ed Infermieristico.

8. NORME ANTINFORTUNISTICHE, ANTINCENDIO E SICUREZZA

A norma del D.lgs. 81/08 e successive modifiche ed integrazioni il personale della Casa di Cura è addestrato ad intervenire per controllare eventuali incendi e tutelare la sicurezza dei degenti.

Nei corridoi sono presenti le planimetrie con evidenziate le vie di fuga e le uscite di emergenza da utilizzare in caso di pericolo.

STANDARD DI QUALITÀ IMPEGNI E PROGRAMMI

La realtà Ospedaliera è un luogo completamente separato dal contesto sociale urbano che lo circonda. Per chi viene ricoverato significa trasformarsi da persona in malato.

Fa parte pertanto dell'essenza stessa dell'ospedalizzazione fornire ai degenti le migliori cure in un clima di umanizzazione orientato alla soddisfazione degli stessi considerando come dovere deontologico e contrattuale di tutto il personale di assistenza Medico ed Infermieristico quello di assicurare uno standard qualitativo delle cure efficiente ed efficace.

La Casa di Cura si pone come obiettivo primario quello di garantire sempre e comunque al degente:

- 1.** la comunicazione da parte del medico referente e la partecipazione informata dell'utente al percorso diagnostico terapeutico cui verrà sottoposto;
- 2.** il rispetto della privacy, garantito dalle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali per i quali gli utenti rilasciano il consenso informato
- 3.** la riconoscibilità di tutto il personale attraverso badge identificativo ed uniformi di colore differenziato
- 4.** la possibilità di effettuare segnalazioni tramite questionario o modulo distribuito nei Dipartimenti e direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)
- 5.** il controllo periodico ed a norma di legge delle apparecchiature biomedicali e dell'impiantistica
- 6.** la presenza di personale medico specializzato, aggiornato secondo quanto previsto dalla normativa vigente ed adeguato agli standard richiesti.

7. personale infermieristico e tecnico aggiornato secondo quanto previsto dalla normativa vigente ed adeguato agli standard richiesti.
8. implementazione del PRIMO - Piano di miglioramento integrato dell'organizzazione - della Regione Lombardia.



MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

1. RECLAMI

Al fine di garantire la tutela degli utenti che accedono alla Casa di Cura rispetto verso eventuali disservizi, L'Amministrazione della Casa di cura stessa ha istituito un apposito Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) presso la Direzione nei giorni di Lunedì e Giovedì dalle 15:00 alle 18:00 per le diverse esigenze.

A tale Servizio ogni paziente può rivolgersi personalmente o far pervenire segnalazioni scritte.

Il servizio ha il compito di valutare di volta in volta le diverse segnalazioni sia verbali sia scritte preoccupandosi di fornire immediate risposte esaustive nonché attivandosi affinché le problematiche segnalate possano essere risolte nel più breve tempo possibile.

2. VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI / UTENTI

Periodicamente il Rappresentante della Direzione per la Qualità analizza i questionari compilati dai degenti presentandoli successivamente alla Direzione Generale ed alla Direzione Sanitaria che provvederanno ad intervenire con tempismo ed efficacia per la risoluzione di eventuali problemi che di volta in volta potranno emergere.

Dall'elaborazione dei questionari è inoltre possibile verificare e misurare il gradimento espresso dagli utenti nei confronti dei servizi forniti dalla Casa di Cura.

Il Servizio offerto dalla Casa di Cura intende mettere la persona al centro dell'organizzazione e del lavoro di coloro che a tale organizzazione appartengono.

Questo significa avere presente in ogni momento che il senso del lavoro è impegnarsi per soddisfare il cliente e quindi adattare, per quanto possibile, l'organizzazione alle sue esigenze e non viceversa. Mettere al centro l'utente significa rispettarlo come persona e non considerarlo un numero e/o una cartella clinica.

Chi ha imparato a farlo ottiene grandi successi: aumenta la soddisfazione degli utenti e migliora il clima interno, diventa inoltre più gradevole l'ambiente di lavoro.

La Cittadella Sociale è impegnata ad attuare e seguire questo programma.

La coscienza della malattia pone la persona in una posizione di inferiorità sia oggettiva che psicologica e frequentemente di dipendenza dal personale medico e sanitario in genere. Dobbiamo pertanto offrire un servizio attento e premuroso, evitando modelli di comportamento rigidi o stereotipati.