

# **CARTA DEI SERVIZI**

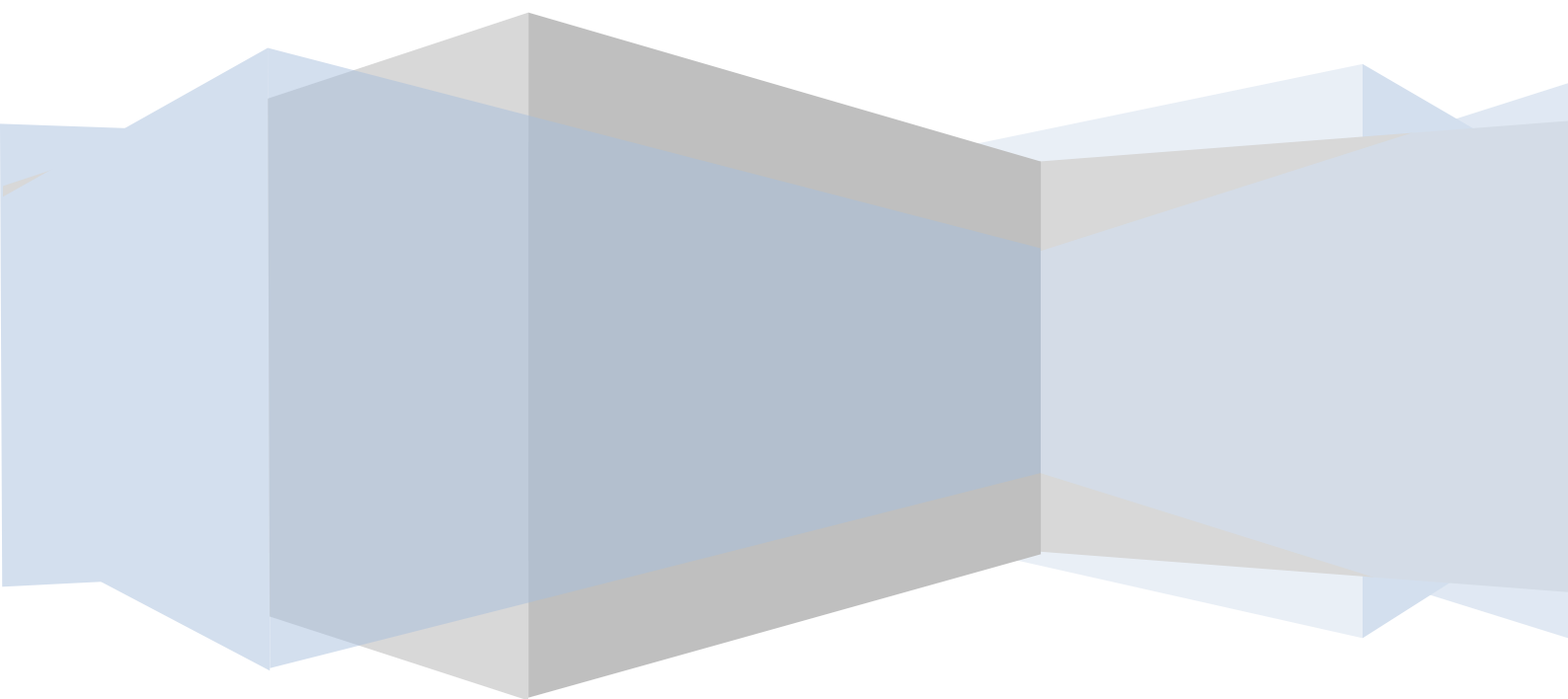
# **2014**

**CLINICA VILLA DEL SOLE S.p.A.**

**Via Nazionale Appia, 35 – 81100 Caserta**

**Tel. 0823-251111 Fax 0823-251209**

**Rev. 2014 del 14/01/2014**



## **PRESENTAZIONE**

### **Sezione Prima**

1. Presentazione della Clinica
2. Come raggiungerci
3. Come contattarci
4. Principi fondamentali

### **Sezione Seconda**

1. Responsabilità del personale
2. Accesso ai servizi sanitari
3. Metodologie operative
4. Servizi accessori e comfort

### **Sezione Terza**

1. Standard di qualità
2. Strumenti di verifica per il rispetto degli standard
3. Impegni e programmi per la qualità

### **Sezione Quarta**

1. Meccanismi di tutela e verifica
2. Indagine sulla soddisfazione dei clienti/assistiti

*Gent.le Signora/e,*

*La Carta dei Servizi della Clinica Villa del Sole S.p.A., vuole rappresentare trasparenza e qualità in favore del diritto alla salute portando a conoscenza i reparti ed i servizi offerti dalla Struttura e i "Percorsi" di qualità per assicurare il miglior benessere assistenziale.*

*Non è quindi un semplice libretto informativo, ma uno strumento attraverso il quale si vuole instaurare un colloquio costruttivo e sempre rivolto al miglioramento di quanto è ancora perfezionabile.*

*È stata elaborata con l'apporto di tutto il personale, ponendo grande attenzione ai suggerimenti dei clienti.*

*La Carta dei Servizi vuole in qualche modo far trasparire i principi ispiratori della gestione della Clinica Villa del Sole S.p.A.*

*Vi preghiamo ed invitiamo, al fine di mantenere sempre vivi i nostri principi/obiettivi, di compilare il questionario ed i moduli allegati per esprimerci le Vostre opinioni ed i Vostri suggerimenti.*

*Quanto è stato fatto è dovuto non solo alla volontà di operare in una prospettiva di qualità e di miglioramento continuo, ma anche di perseguire con maggiore impegno i valori deontologici ed etici che caratterizzano da sempre l'attività della struttura.*

*Il nostro primo obiettivo è l'accoglienza. La nostra volontà è di guarirvi. Il senso del nostro lavoro siete Voi.*

*Vi ringraziamo per aver preferito la Clinica Villa del Sole S.p.A. per le Vostre necessità diagnostiche e/o terapeutiche.*

*Il Presidente*

**Avv. Gianluca Maccauro**

## COS'È LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI

*La Carta dei Servizi è il documento che regola i rapporti fra le strutture che offrono servizi di pubblica utilità e i cittadini.*

*Tutte le strutture sanitarie, pubbliche e private, sono tenute a redigere la Carta dei Servizi così come dettato dal DPCM del 19 maggio 1995 e dalle linee guida regionali (Deliberazione n°369/2010).*

*Infatti tale strumento rappresenta un attestato, ed un documento al tempo stesso, con cui una struttura sanitaria come la nostra, nel pieno rispetto delle norme che disciplinano l'esercizio delle sue attività, deve fornire in modo trasparente ed accessibile tutte le informazioni relative alla Clinica e le modalità per accedere correttamente alle prestazioni erogate.*

*Adottando la Carta dei Servizi, la Clinica si assume, con un patto scritto, precisi impegni e doveri verso i propri Utenti, i quali saranno in grado di confrontare la loro esperienza del servizio con quanto dichiarato dalla stessa Clinica.*

*La Carta dei Servizi costituisce, quindi, uno strumento per controllare l'effettiva attuazione degli impegni assunti dalla Clinica ed i risultati conseguiti: è uno stimolo per il miglioramento della qualità del servizio offerto.*

*La Carta dei Servizi ha come finalità il miglioramento della qualità dei servizi forniti e il miglioramento del rapporto tra utente e fornitore dei servizi; per questo, attraverso la conoscenza approfondita della nostra struttura, permettiamo al paziente di fornire consigli utili per la nostra continua crescita nel raggiungimento dell'obiettivo primario: la salute.*

## LA TUTELA DEL MALATO

Nello svolgimento delle attività sanitarie, la Clinica Villa del Sole S.p.A. aderisce alla Carta dei diritti e dei doveri dell'utente malato (vedi G.U. 31/05/95) ed adotta i principi previsti dalla Direttiva del Consiglio de Ministri del 27/01/94 e 11/10/94 e della Delibera della Regione Campania n°369/10:

- **Uguaglianza:** la struttura si impegna ad erogare a tutti i cittadini uguali servizi a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche.
- **Imparzialità:** la struttura si impegna ad assicurare un comportamento obiettivo ed equanime da parte del personale che opera nella struttura.
- **Diritto di scelta:** ogni cittadino munito della richiesta del medico del Servizio Sanitario Nazionale può esercitare il diritto di libera scelta rivolgendosi direttamente alla struttura accreditata prescelta.
- **Partecipazione:** la struttura garantisce ai cittadini il diritto di collaborare con suggerimenti e osservazioni alla corretta erogazione delle prestazioni.
- **Continuità:** a tutti i cittadini è assicurata la continuità qualitativa e la regolarità dei servizi.
- **Efficienza ed efficacia:** la struttura ha come obiettivo il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi ponendo al centro della sua attenzione il cliente.
- **Privacy e trattamento dei dati sensibili:** i dati personali del cliente sono trattati e conservati nel rispetto della legge 196/03. Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative che regolamentano il diritto di privacy.
- **Informazione, Accoglienza, Cortesia:** la struttura garantisce la corretta informazione al cliente e la gentile accoglienza nel perseguimento di un alto livello di qualità del servizio erogato in un'ottica di miglioramento continuo. Gli eventuali reclami pervenuti da parte del cliente, sia in forma scritta che verbale, saranno registrati e trattati nel più breve tempo possibile; l'ufficio amministrativo e la direzione sono a disposizione per qualsiasi chiarimento e soluzione del problema.
- **Partecipazione:** la struttura garantisce la trasparenza delle proprie azioni mettendo a disposizione del pubblico ogni informazione relativa alla tipologia delle terapie fisiche e diagnostiche, come e dove vengono effettuate, le tariffe applicate ai soggetti privati e quelli che usufruiscono del S.S.N.

Inoltre, in osservanza dei seguenti documenti, elaborati alla luce di norme di diritto internazionale, è stato formulato il successivo Regolamento che sancisce i Diritti e i Doveri del paziente che offerisce alla Clinica:

- "Carta dei diritti del paziente", approvata nel 1973 dalla American Hospital Association;
- "Carta dei diritti del malato", adottata dalla CFE in Lussemburgo dal 6 al 9 maggio 1979;
- "Carta dei 33 diritti del cittadino", redatta nella prima sessione pubblica per i diritti del malato, in Roma il 29 giugno 1980;
- Art. 25 della "Dichiarazione universale dei diritti dell'Uomo"- Art. 11 e 13 della "Carta sociale europea 1961";
- Art. 12 della "Convenzione internazionale dell'ONU sui Diritti economici, sociali e culturali", 1966;
- Risoluzione n. 23 dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, 1970, che trova piena corrispondenza nei principi della Carta Costituzionale (artt. 2-3-32).

## I DIRITTI DEL PAZIENTE NELLA CLINICA VILLA DEL SOLE S.P.A.

*Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.*

*In particolare, durante la degenza ospedaliera ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché, secondo una prassi che non deve essere più tollerata, col numero e col nome della propria malattia.*

*Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.*

*Il paziente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.*

*In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.*

*Il paziente ha diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.*

*Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardano, rimangano segreti.*

*Il paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.*

## I DOVERI DEL PAZIENTE NELLA CLINICA VILLA DEL SOLE S.P.A.

*La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impiego personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità della prestazioni erogate da parte della struttura.*

*Il cittadino malato, quando accede ad una struttura operativa Sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.*

*L'accesso in Clinica o in un'altra struttura sanitaria esprime da parte del cittadino-paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un concetto programma terapeutico ed assistenziale.*

*È dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinuncia, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.*

*Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno delle strutture sanitarie, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri. Chiunque si trovi in una struttura sanitaria è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti.*

*Si ricorda inoltre che per motivi igienico-sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza ospedaliera è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto.*

*Per motivi di sicurezza e igienico-sanitari nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite dei minori di dodici anni. Situazioni eccezionali di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale medico del reparto.*

*In situazione di particolare necessità, le visite al degente al di fuori dell'orario prestabilito dovranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dal Primario o da persona da lui delegata. In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del reparto ed avere un atteggiamento consono all'ambiente ospedaliero, favorendo al contempo la massima collaborazione con gli operatori sanitari.*

*Nella considerazione di essere parte di una comunità, è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radioline con volume alto, ecc.).*

*È dovere rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti.*

*Nella Clinica è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura sanitaria.*

*Nella Clinica è vietato l'utilizzo di apparecchi di telefonia mobile sia per i pazienti che per i loro visitatori. La Clinica si raccomanda di spegnere gli apparecchi di telefonia mobile all'ingresso della Clinica.*

*E' garantita ai pazienti la possibilità di effettuare comunicazioni telefoniche dal letto di degenza: tutte le camere sono dotate di apparecchio telefonico.*

*L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.*

*L'orario delle visite dei familiari e dei conoscenti è esposto all'esterno del Reparto e deve essere rispettato per non intralciare l'attività di assistenza, per non recare disturbo agli altri degenti e per ridurre al minimo le possibilità di contagio all'interno ed all'esterno dell'ambiente ospedaliero.*

*Si richiede che per ogni degente vi sia di norma solo fino a due visitatori.*

*Durante le visite mediche e le prestazioni infermieristiche non è consentita la permanenza dei familiari nelle camere di degenza e nei corridoi dei Reparti. Se richiesto, possono sostare nelle salette di attesa.*

*Gli orari per le visite sono dalle ore 13.30 alle ore 14.30 e dalle ore 18.00 alle ore 19.30. Nei giorni festivi è possibile accedere ai reparti anche dalle 10.00 alle 11.00. L'accesso al III Piano è consentito per tutto il giorno fino alle ore 22.00.*

*È opportuno che i pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.*

*Il Degente non può allontanarsi dalla Clinica senza il permesso del Medico Responsabile del Reparto, che potrà essere concesso solo in casi di comprovata necessità. Il degente non deve allontanarsi dalla propria camera o comunque dal proprio Reparto durante l'attività medica e terapeutico- diagnostica.*

*In altri momenti della giornata e in caso di necessità, può allontanarsi dal Reparto solo previa autorizzazione dell'infermiere Professionale Responsabile.*

*Ogni paziente verrà informato delle diverse esigenze funzionali del Reparto nel quale è ricoverato. Nelle stanze di degenza e di attività terapeutica e diagnostica è opportuno mantenere un comportamento che non rechi disturbo ai degenti e agli operatori.*

*Dalle ore 21.30 alle ore 6.30 del mattino dopo, è necessario che ogni attività si interrompa per consentire il riposo notturno.*

*Il paziente in regime di ricovero deve attenersi scrupolosamente alle indicazioni dietetiche prescritte in quanto la dieta è parte integrante del programma terapeutico. Perciò è assolutamente interdetta l'assunzione di altri cibi e bevande, in particolare l'approvvigionamento da fonti esterne.*



*Il cuoco della Clinica è a disposizione di tutti i pazienti. Il paziente potrà effettuare l'ordinazione dei pasti- all'interno dei regimi dietetici indicati-segnalandoli all'infermiere o al caposala che quotidianamente raccoglierà le ordinazioni.*

**ORARIO PASTI**

*Colazione: ore 7.30*

*Pranzo: ore 12.00*

*Cena: ore 18.00*

*Il Bar della Clinica si trova al piano terra ed utenti e visitatori possono usufruirne dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00 ed il sabato e la domenica dalle ore 8.00 alle ore 14.00.*

*Il Servizio Religioso per i degenti di confessione cattolica è assicurato presso la Cappella interna alla struttura, un Sacerdote è disponibile a richiesta.*

*Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere del cittadino, malato.*

*Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.*

## PRESENTAZIONE DELLA CLINICA

### VILLA DEL SOLE S.P.A.

*La Clinica Villa del Sole S.p.A., con sede in Caserta alla Via Nazionale Appia n° 35, è una struttura che espleta la propria attività da oltre un trentennio nel campo dei servizi sanitari. Essa si colloca tra quelle individuate all'art. 4 comma 1 del DPR 14.01.97 erogando prestazioni in regime di ricovero ospedaliero a ciclo continuativo o diurno per acuti ed assistenza specialistica in regime ambulatoriale, ivi compresa quella riabilitativa, di diagnostica strumentale e di laboratorio.*

*La struttura opera in un complesso edilizio interamente destinato a Clinica ove si effettuano prestazioni per le branche di medicina, cardiologia, ostetricia, ginecologia, oculistica, ortopedia, otorinolaringoiatria, chirurgia generale, chirurgia vascolare, urologia e, per la presenza di un laboratorio modernamente attrezzato, esami di routine e di istopatologia estemporanea intraoperatoria, oltre che al servizio di diagnostica per immagini comprensivo di TAC ed ecografia.*

*L'accesso carrai e pedonale avviene oltre che dalla predetta Via Appia, anche dall'adiacente Via Salvemini ed è dotata di aree di parcheggio chiuse, recintate e custodite di mq 1800 circa.*

*L'edificio, realizzato su un lotto di terreno di circa 5700 mq è composto da due corpi di fabbrica di cui uno prospiciente Via Nazionale Appia e l'altro ad esso retrostante, copre una superficie di 2000mq e si sviluppa altimetricamente il primo, ossia quello prospiciente Via Nazionale Appia, su sei livelli di cui quattro fuori terra e due entro terra ed il secondo su quattro livelli di cui due fuori terra e due entro terra.*

*Attualmente la Clinica Villa del Sole S.p.A. è una modernissima struttura all'avanguardia dotata dei migliori strumenti e delle migliori tecnologie in campo medico attualmente in circolazione, grazie alle quali il personale sanitario riesce ad offrire diagnosi più rapide e terapie mirate.*

*Il personale, umanamente e professionalmente qualificato, è impegnato a realizzare un modello di assistenza globale, sintesi di rigore scientifico e di umanizzazione delle terapie, ponendosi al servizio del malato.*

*La Clinica dispone attualmente di n. 150 posti letto, in regime di ricovero ospedaliero ordinario e diurno così distribuiti:*

➤ **RAGGRUPPAMENTO DI MEDICINA CON:**

- **Un' Unità Funzionale di Medicina Generale** di 20 posti letto, di cui 18 per degenze ordinarie e 2 per Day Hospital
- **Un' Unità funzionale di Cardiologia** di 10 posti letto, di cui 8 per degenze ordinarie e 2 per Day Hospital, dotata anche di servizio Emodinamica Cardiologica

- **RAGGRUPPAMENTO CHIRURGICO N. 1 CON:**
  - **Un'unità Funzionale di Chirurgia Generale** di 25 posti letto, di cui 21 per degenza ordinaria e 4 Day Surgery
  - **Un'unità Funzionale di Otorinolaringoiatria** di 15 posti letto, di cui 12 per degenze ordinarie e 3 Day Surgery
  - **Un' Unità Funzionale di Oculistica** di 15 posti letto, di cui 12 per degenze ordinarie e 3 Day Surgery
  
- **RAGGRUPPAMENTO CHIRURGICO N.2 E AREA MATERNO INFANTILE CON**
  - **Un'unità funzionale di Ortopedia e Traumatologia** di 15 posti letto, di cui 12 per degenze ordinarie e 3 per Day Surgery
  - **Un'unità funzionale di Ostetricia e Ginecologia** di 30 posti letto, di cui 27 per degenze ordinarie e 3 Day Surgery
  - **Un'unità funzionale di Ostetricia e Ginecologia** di 20 posti letto  
**Si effettua, a richiesta, la parto- analgesia.**
  
- **SERVIZI DIAGNOSTICI**
  - **Diagnostica per Immagini - Responsabile Dott.ssa Rosa Girardi;**
    - Radiologia con e senza contrasto
    - Ortopanoramica
    - Tomografia
    - Telecuore
    - Stratigrafia
    - Urografia
    - Cistouretrografia
    - Cistografia
    - Uretrografia
    - Clisma opaco con doppio contrasto
    - Istosalpingografia
    - Fistelografia
    - Diretta addome e renale
    - Stratigrafia ossea
    - Ecografia tradizionale
    - T.A.C. Multi strati (con e senza mezzo di contrasto)
    - Mammografie
  
  - **Servizio di Medicina di Laboratorio (laboratorio generale di base con settori specializzati limitatamente alle indagini immunoenzimatiche).**  
**Responsabile:** dott.ssa Anna Martino e dott.ssa Ester Matriona Cutillo
  
  - **Servizio di anatomia patologica, Citologia ed Istologia patologica in service**

- **ATTIVITÀ AMBULATORIALI DI CLASSE 2° INTRA ED EXTRA OSPEDALIERA DI:**
  - **Medicina di Laboratorio** (laboratorio generale di base con settori specializzati): A1 Chimica Clinica e Tossicologica A2 microbiologia e sieroimmunologia –per entrambi i settori specializzati limitatamente alle indagini immunoenzimatiche)
  - **Ricerche per allergopatia**
  - **Endoscopia Digestiva Completa** (esofago-gastro-duodeno-colon-rettoscopia)
  - **Dermatologia**
  - **Medicina Interna**
  - **Ostetricia e Ginecologia**
  - **Urologia con attrezzatura per Litotrissia in Service**
  - **Cardiologia**
  - **Neurologia**
  - **Oculistica con Laser ad Eccimeri**
  - **Otorinolaringoiatria**
  - **Endocrinologia**
  
- **RADIOTERAPIA**  
**Responsabile** Dott. Bartolo Egidi
  
- **DAY HOSPITAL RIABILITATIVO**  
**Responsabile** Prof. Giovanni D’Elia
  
- **NIDO**  
Per l’assistenza al neonato il Reparto si avvale della collaborazione di Medici Specialisti in Neonatologia che, assieme alle infermiere del nido attuano la promozione dell’allattamento al seno e la tutela della relazione madre-bambino attraverso la pratica del rooming -in.  
**Responsabile** Dott. Luca Sacco
  
- **Servizio di ANESTESIA E RIANIMAZIONE**  
**Responsabile** dott. Giuseppe Della Guardia
  
- **BLOCCO PARTO**
  - 2 sale parto, 1 sala operatoria**Responsabile Raggruppamento Chirurgico 2:** dott. Sabatino Foresta  
**Responsabile Area Materno Infantile:** dott. Nicolino Rosato
  
- **BLOCCO OPERATORIO**
  - n. 3 sale operatorie e servizio di anestesia.**Responsabile Raggruppamento Chirurgico 1:** dott. Roberto Pennisi

La Direzione Sanitaria della Clinica Villa del Sole S.p.A. è affidata al Dott. Nicolino Rosato.

## LA NOSTRA MISSION

*La Direzione della Clinica Villa del Sole S.p.A. riconoscendo la centralità della persona umana nella sua triplice dimensione biologica, psicologica e spirituale, è ben conscia della complessità della propria missione; per questo, oltre al pieno rispetto della normativa vigente, è costantemente impegnata a conseguire la soddisfazione delle attese dei Clienti/ Assistiti assicurando:*

- *La massima validità nell'esecuzione dei trattamenti e nell'assistenza ai Clienti/Assistiti in ogni circostanza nell'esercizio della Medicina;*
- *La massima sicurezza dei Clienti/Assistiti e degli Operatori;*
- *Il rispetto dell'ambiente;*
- *L'impiego di personale altamente qualificato in ogni settore;*
- *La promozione della formazione e del coinvolgimento permanente di tutti gli Operatori;*
- *L'ottimizzazione dell'impiego delle risorse professionali, umane, strumentali e finanziarie;*
- *L'utilizzo di mezzi di diagnosi e cura moderni, costantemente aggiornati e tecnologicamente all'avanguardia, nei limiti delle proprie capacità economiche;*
- *L'impegno costante al miglioramento, attraverso l'instaurazione, il rilevamento, l'analisi ( e la successiva implementazione di azioni e definizioni di piani) di specifici indicatori della Qualità del servizio erogato;*
- *L'attenzione al livello qualitativo di tutti i servizi o beni provenienti da Fornitori ed il loro coinvolgimento nei nostri programmi di miglioramento perché sono un anello della nostra catena.*

## POLITICA PER LA QUALITÀ

*Coerentemente con le linee guida definite in materia di cure sanitarie, le diagnosi e le terapie della Clinica Villa del Sole S.p.A. sono condotte secondo un approccio multidisciplinare, privilegiando l'integrazione dei diversi interventi: dall'inquadramento diagnostico alla successiva individuazione del bisogno specifico fino alla definizione del percorso individuale secondo metodologie validate. In tale contesto, l'equipe della Clinica Villa del Sole S.p.A. si pone come obiettivo, oltre all'applicazione della buona pratica clinica, ottenere dal paziente (e dai suoi familiari) un coinvolgimento attivo nel recupero della propria salute e nella gestione ottimale della malattia, mediante momenti di educazione terapeutica, quale processo integrato nell'assistenza sanitaria.*

*Nell'espletamento delle sue attività, la Clinica Villa del Sole S.p.A. si è sempre impegnata al rispetto del cittadino come soggetto del diritto inalienabile alla salute ad ha considerato ogni persona che si rivolge alla Struttura nella triplice veste di:*

- paziente, in quanto portatore di un bisogno diagnostico/terapeutico.*
- utente, in quanto fruitore di un servizio pubblico.*
- cliente, in quanto ha riposto la sua fiducia nella Struttura.*

*Per perseguire tali obiettivi, la Clinica ha come punti di riferimento i seguenti principi:*

- salvaguardare i principi di uguaglianza del diritto all'accesso ai servizi e di imparzialità nell'erogazione delle prestazioni verso tutti i pazienti della Clinica;*
- assicurare la piena informazione dei cittadini utenti sui servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi;*
- definire gli Standard e gli impegni per la promozione della qualità del servizio e le modalità di costante valutazione della stessa;*
- assicurare attraverso procedure definite la tutela dei diritti del cittadino;*
- consentire il diritto di scelta tra i soggetti che erogano il servizio;*
- assicurare continuità nell'erogazione dei servizi, attraverso l'adozione di misure volte ad arrecare ai nostri assistiti il minor disagio possibile;*
- garantire trasparenza e semplicità dei percorsi amministrativi;*
- mantenere tecniche efficaci seguendo costantemente l'evoluzione delle scienze;*
- attivare una formazione continua ed una partecipazione di tutto il personale paramedico e medico, operante presso la Clinica per crescere insieme e migliorare ogni giorno le nostre offerte di servizi e prestazioni.*
- raggiungere efficienza organizzativa attraverso l'attenta rilevazione dei suggerimenti dei pazienti.*
- Efficienza e Efficacia, nell'espletamento delle prestazioni e nel raggiungimento degli obiettivi attraverso la messa in atto di metodologie di lavoro scientificamente valide ed aggiornate e l'applicazione di una buona pratica quotidiana in collaborazione sia con l'assistito che con la famiglia.*

*In particolare, l'Efficienza della struttura e l'Efficacia delle prestazioni offerte sono garantiti dall'applicazione di:*

- piani di miglioramento della qualità del servizio*
- iniziative terapeutiche necessarie a raggiungere l'esito desiderato con l'applicazione della buona pratica professionale quotidiana e la collaborazione sia del Cliente/assistito nell'osservare le prescrizioni assegnategli, sia della famiglia nell'integrare le raccomandazioni di assistenza post terapeutica.*

*La Clinica Villa del Sole S.p.A. aderisce all'A.I.O.P. – Associazione Italiana Ospedalità Privata. L'A.I.O.P. collabora con il Tribunale per i Diritti del Malato per assicurare ai cittadini una costante qualità delle prestazioni offerte dalle strutture sanitarie private appartenenti all'associazione.*

*Il Cliente/assistito ha diritto, inoltre, a presentare reclami e istanze riguardo a servizi erogati non in conformità ai principi enunciati. Il Cliente/assistito può produrre documenti, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio ed ha a disposizione come strumento per esprimere la propria opinione e giudizio sulla qualità dei servizi erogati "la scheda di valutazione del grado di soddisfazione cliente", periodicamente analizzata.*

## TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

*Il paziente è tutelato nel rispetto del trattamento dei dati personali, come previsto dal D.lgs 196/2003 Nuovo Codice della Privacy. La presente legge garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale; garantisce altresì i diritti delle persone giuridiche e di ogni altro ente o associazione.”*

*È per questo che al momento della accettazione del ricovero si richiede la firma di un prestampato che ci autorizzi all'uso dei dati personali del nostro utente in conformità e nel pieno rispetto della citata legge.*

*Inoltre si garantisce il segreto professionale relativo a tutti i dati privati e personali inerenti alle diagnosi ed alle terapie dei nostri utenti. In riferimento a ciò i medici possono fornire informazioni solo ed esclusivamente ai referenti autorizzati dall'utente stesso.*

*L'impegno della Clinica Villa del Sole S.p.A. è costante anche dopo il periodo di ricovero nella struttura, i suoi operatori sono sempre disponibili per ogni eventuale consiglio.*

## CONSENSO INFORMATO

*L'Utente ha il diritto di conoscere il trattamento terapeutico e diagnostico consigliato dalla Clinica ed ha la facoltà di accettare o rifiutare quanto proposto dai medici.*

*Inoltre il nostro Ospite ha diritto ad ogni eventuale chiarimento, se necessario, da parte di tutto il personale della struttura sanitaria, secondo le rispettive competenze.*



## RESPONSABILITÀ DEL PERSONALE

La struttura organizzativa è schematizzata nella tabella che segue, in cui vengono indicate le principali responsabilità del personale.

<b>Raggruppamento-Unità Funzionale-Servizio</b>	<b>RESPONSABILE</b>
➤ Raggruppamento di Chirurgia I	Dott. Roberto Pennisi
- Unità Funzionale di Chirurgia Generale	Dott. Roberto Pennisi
- Unità Funzionale di ORL	Dott. Giuseppe D'Anna
- Unità Funzionale di Oculistica	Dott. Domenico Marotta
➤ Raggruppamento di Chirurgia II	Dott. Sabatino Foresta
- Unità Funzionale di Ostetrica e Ginecologia II	Dott. Pietro Riello
- Unità Funzionale di Ortopedia	Prof. Giovanni D'Elia
➤ Raggruppamento Materno Infantile	Dott. Nicolino Rosato
- Unità Funzionale Ostetrica e Ginecologia I	Dott. Nicolino Rosato
- Assistenza Neonatale	Dott. Luca Sacco
➤ Raggruppamento di Medicina e Cardiologia	Dott. Emilio Melorio
- Unità Funzionale di Medicina Generale	Dott. Emilio Melorio
- Unità Funzionale di Cardiologia	Dott. Americo Porfidia
➤ DH1	Dott. Americo Porfidia
➤ DH2 di Cardiologia	Dott.ssa Concetta Romano
➤ Servizio di Anestesia e Rianimazione	Dott. Giuseppe Della Guardia
➤ Servizio di Radiologia e Diagnostica per Immagini	Dott.ssa Rosa Girardi
➤ Servizio di Laboratorio di Analisi	Dott.ssa Ester Matriona Cutillo Dott.ssa Martino Anna
➤ Servizio di Citologia e Istologia patologica	In service
➤ Servizio di Recupero e Rieducazione funzionale	Prof. Giovanni D'Elia
➤ Radioterapia	Dott. Bartolo Egidi

**Si eseguono, inoltre, consulenze di neurochirurgia, urologia, chirurgia vascolare, chirurgia oncologica, chirurgia plastica ed estetica**

## ATTIVITÀ

*La Clinica Villa del Sole S.p.A offre le seguenti prestazioni:*

- *Medicina generale*
- *Endoscopia digestive completa*
- *Dermatologia*
- *Medicina Interna*
- *Cardiologia*
- *Chirurgia generale*
- *Ostetricia e ginecologia*
- *Oculistica*
- *Ortopedia e Traumatologia*
- *Otorinolaringoiatria*
- *Urologia*
- *Chirurgia vascolare*
- *Chirurgia oncologica*
- *Chirurgia plastica ed estetica*
- *Radioterapia*
- *Diagnostica per immagini*
- *Medicina di laboratorio*
- *Prima Assistenza (servizio di emergenza 24h)*

*Si effettua, a richiesta, la parto- analgesia.*

## MODALITÀ DI ACCESSO

*La Clinica Villa del Sole S.p.A. si preoccupa di comprendere adeguatamente le esigenze espresse ed implicite del Cliente e di informarlo in merito alla tipologia e alle modalità di erogazione del servizio fornito, al fine di giungere alla conclusione di un contratto corretto, trasparente e rispondente al servizio richiesto.*

*Le richieste di ricovero programmato possono essere inoltrate dal lunedì al sabato all'Ufficio Accettazione dalle ore 8.00 alle ore 19.00, tel. 0823.251111.*

*Il Servizio Gestione Ricoveri, coordinato da un medico, valuta la congruità e gli eventuali bisogni specifici dei pazienti.*

*Il Servizio Gestione Ricoveri gestisce le liste di attesa adottando criteri clinici e seguendo un ordine cronologico. L'accesso alle liste è consentito solo agli operatori autorizzati e la gestione è improntata alla massima trasparenza.*

*I Clienti della Clinica appartengono a 3 tipologie:*

- *Paziente in regime di accreditamento con il S.S.N*
- *Paziente in regime di urgenza, esibendo la tessera sanitaria rilasciata dall'A.S.L. di appartenenza;*
- *Paziente con onere a Suo carico, esibendo il documento di riconoscimento e la tessera sanitaria.*

*In caso di ricovero con rimborso gli Utenti hanno diritto a tutte le prestazioni ed i servizi gratuitamente, con esclusione di quelli di maggior comfort alberghiero e di quelli espressamente indicati nella presente Carta dei Servizi. In particolare, qualora non si sia optato per prestazioni sanitarie rese da medico esterno all'organico della nostra struttura, tutte le prestazioni sanitarie e diagnostiche all'interno del ricovero sono gratuite e nulla è dovuto a qualunque titolo al personale sanitario e parasanitario.*

*Oltre alla Carta dei servizi, e al Regolamento interno, sono presenti in accettazione informativa sulla privacy e sul consenso informato.*

*Il personale della Clinica è munito di targhetta identificativa con nominativo e funzioni.*

*Il Paziente perviene all'accettazione:*

- 1. in regime di accreditamento con il S.S.N., presentando la proposta di ricovero rilasciata dal Medico di famiglia o Medico della Guardia Medica territoriale o Medico specialista ambulatoriale del S.S.N.;*
- 2. in regime di urgenza, esibendo la tessera sanitaria rilasciata dall'A.S.L. di appartenenza;*
- 3. con onere a Suo carico, esibendo il documento di riconoscimento e la tessera sanitaria.*

*All'arrivo del Paziente, un addetto all'Ufficio Ricevimento predispone l'"intestazione" delle Cartelle Cliniche ossia la registrazione dei dati anagrafici e della "Diagnosi di ingresso in Clinica".*

*Se il Paziente perviene in regime ordinario, la Diagnosi di ingresso in Clinica corrisponde alla diagnosi riportata nella proposta di ricovero.*

*All'atto del ricovero, il Paziente (o un Suo legale rappresentante) appone la Sua firma su:*

- 1. la dichiarazione relativa alla libera scelta del luogo di cura, inserita in Cartella Clinica;*
- 2. la dichiarazione di accesso ricovero, inserita in Cartella Clinica, se il Paziente perviene in regime di convenzione con il S.S.N., in cui effettua la scelta del medico (interno o esterno autorizzato alla Clinica; in quest'ultimo caso indica il nome del medico) e dichiara di essere informato di poter essere ricoverato in regime di accreditamento;*
- 3. il consenso al trattamento dei dati personali (D.Lgs 196/2003), inserito in Cartella Clinica;*
- 4. l'accettazione di un'eventuale diaria supplementare, inserita in Cartella Clinica, se richiede i miglioramenti alberghieri e questi sono disponibili. In tal caso, nella copertina della Cartella Clinica viene indicata l'A.S.L. di appartenenza in corrispondenza della dicitura "Ente".*
- 5. l'accettazione delle tariffe, nel caso di ricovero con onere a carico del Paziente. In tal caso, l'UR indica in Cartella Clinica l'importo da corrispondere per il ricovero e, nella copertina della Cartella Clinica, in corrispondenza della dicitura "Ente", appone una "D" per indicare "Diaria";*
- 6. la dichiarazione di "Rifiuto dell'assistenza del S.S.N." che viene allegata alla Cartella Clinica, se il Paziente sceglie il ricovero con onere a Suo carico per una delle branche accreditate.*

*Il Paziente ricoverato, inoltre, riceve dagli addetti all'UR il Regolamento Interno e la Carta dei Servizi della Clinica Villa del Sole S.p.A. in cui sono dettagliati tutti i servizi offerti dalla stessa e a cui è allegato il "Questionario per i degenti ospedalieri", utilizzato per la valutazione del grado di soddisfazione del Cliente della Clinica, da compilare e depositare volontariamente e in forma anonima nelle apposite "cassette" all'uopo predisposte.*

*Il Cliente al momento dell'accettazione è tenuto ad esibire i seguenti documenti:*

*Documenti necessari al ricovero*

- *Lettera di dimissione ospedaliera e/o impegnativa di ricovero del medico curante*
- *Tessera S.S.N.*
- *documento di identità valido*
- *codice fiscale*
- *eventuale documentazione diagnostica e clinica precedente*

*Ai pazienti è richiesto il "consenso informato".*

*Nessun trattamento può essere eseguito senza il consenso volontario, informato e cosciente dell'utente. Se egli si trova in stato di incoscienza, il medico richiede l'autorizzazione ai familiari o al giudice competente.*

*In caso di urgenza il medico può intervenire nell'esclusivo interesse del Paziente. Se l'utente non ha ancora raggiunto la maggior età, il consenso viene chiesto a chi esercita la patria potestà.*

*Al momento dell'accettazione al cliente sarà chiesto se vuole avvalersi della possibilità di usufruire dei comfort aggiuntivi.*

*L'ufficio Accettazione fornisce al cliente tutte le ulteriori informazioni al fine di erudire il paziente sulle norme che regolano il suo soggiorno presso la struttura.*

*Nel caso in cui il Paziente perviene di urgenza, viene sottoposto a visita medica, a seguito della quale il medico di turno decide in merito al ricovero.*

*La firma del medico sul modulo "Richiesta Ricovero" attesta l'esecuzione dell'analisi delle richieste provenienti dal Cliente e la verifica della capacità della Clinica di erogare una prestazione sanitaria coerente con la specifica patologia presentata.*

*Si procede, quindi, alle stesse registrazioni previste per il ricovero ordinario,*

*Se la Clinica non è in grado di erogare un trattamento adeguato alle necessità del Paziente, il MDG, dopo aver prestato la prima assistenza, provvede ad indirizzarlo presso strutture abilitate all'erogazione del servizio richiesto per la patologia di competenza. La Clinica provvede al trasferimento con mezzi e risorse di fornitori qualificati.*

## RITIRO REFERTI ESAMI DIAGNOSTICI

*I referti relativi agli esami diagnostici si ritirano presso il Servizio di Diagnostica per Immagini dal Lunedì al Sabato dalle ore 11:00 -13:00.*

*I tempi di attesa per l'erogazione del servizio variano dall'accesso immediato ad un massimo di 2 giorni a seconda della tipologia di esame.*

*La consegna dei referti avviene di norma le 24 ore successive, salvo diverse indicazione del Responsabile del Reparto per casi particolari.*

*Nel caso di paziente ricoverati, i referti medici vengono inseriti nella Cartella Clinica e quindi possono essere ritirati solo insieme alla Cartella Clinica a partire da 15 giorni dopo la dimissione dalla struttura.*

## PREZZI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

*Il costo della prestazione sanitaria, in regime di convenzione, è stabilito dal Listino Prezzi della Clinica in base a quanto definito nel BURC del 07/04/1998. Esso è a disposizione degli utenti, presso la Ragioneria, e possono prenderne visione richiedendolo agli addetti in sala accettazione.*

*Il pagamento dei servizi richiesti avviene alla registrazione dell'accettazione o al momento della dimissione del ricovero.*

## I CITTADINI EXTRACOMUNITARI

*I cittadini di paesi extracomunitari che si trovino in condizioni di indigenza possono accedere alle cure ospedaliere senza il pagamento delle tariffe.*

*L'assistenza ai cittadini stranieri è assicurata per legge, previo pagamento delle tariffe previste dal SSN. Fanno eccezione i cittadini stranieri in regola con SSN, i cittadini della comunità europea o appartenenti a paesi esteri con i quali siano vigenti convenzioni internazionali e quelli coperti da assicurazioni specifiche. Possono accedere altresì alle cure ospedaliere, senza il pagamento delle suddette tariffe, i cittadini di paesi extracomunitari che si trovino in condizioni di indigenza (cioè che non possiedono sufficienti mezzi di sostentamento). Costoro possono accedere gratuitamente ai servizi sanitari essenziali richiedendo il rilascio di una speciale documentazione, prescritta dalla normativa e contrassegnata da un codice STP (Straniero Temporaneamente Presente). Tale documentazione deve essere poi trasformata dall'interessato, presso l'ufficio stranieri delle ASL (Aziende Sanitarie Locali) del proprio domicilio, nel cosiddetto tesserino STP necessario per i successivi accessi al SSN. Tale tesserino ha validità semestrale ed è rinnovabile in caso di permanenza del cittadino straniero nel territorio nazionale.*

*Per il rilascio del tesserino è necessario:*

- *un attestato medico accettante che dichiari che il trattamento richiesto dal soggetto è essenziale per la sua salute;*
- *un'autocertificazione del soggetto richiedente che dichiari, sotto la propria responsabilità, la propria condizione di indigenza.*

*Per maggiori informazioni gli interessati possono rivolgersi presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, ubicato al piano terra.*

## LA DIMISSIONE DAL RICOVERO

*La dimissione dal ricovero può essere:*

**ORDINARIA:** *quando è disposta dal responsabile del reparto al termine del percorso clinico del paziente;*

**VOLONTARIA:** *su richiesta del paziente stesso per i suoi motivi personali; in tal caso è necessaria l'espressione di tale volontà sulla cartella clinica (per i minori, a parte di coloro che ne detengono la patria potestà)*

**D'UFFICIO:** *disposta dai sanitari quando il paziente risulta prolungatamente assente dal reparto o per gravi motivi disciplinari.*

*Al momento della dimissione il medico curante del reparto affida al paziente la lettera di dimissione da consegnare al proprio medico di base. Essa riassume gli elementi più significativi del ricovero, la diagnosi e le prescrizioni diagnostiche e terapeutiche raccomandate, ed è inoltre segnalato il riferimento al quale lo stesso medico di famiglia può, per ulteriori informazioni o in caso di emergenza, contattare i medici del reparto.*

*L'orario di dimissione, previsto di norma entro le 11.30, deve essere rispettato salvo diversa autorizzazione. Per i degenti che necessitano di trasporto in ambulanza sarà compilato un apposito modulo dal medico di Reparto che ne attesti la trasportabilità. Soltanto dopo 15 gg dalla dimissione il degente può chiedere la copia della cartella clinica all'Ufficio Accettazione che fornirà le informazioni sulle procedure di rilascio.*

## RICHIESTA E RITIRO DELLA CARTELLA CLINICA

*La Cartella Clinica può essere richiesta presso l'Ufficio di Accettazione della Clinica dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00, solo a partire da 15 giorni dopo la dimissione dalla struttura e può essere richiesta sia dal paziente che da un proprio incaricato. Il ritiro però può essere effettuato soltanto dal paziente o da un incaricato che possieda una delega con firma autenticata dal Comune o dal Medico Curante del paziente. La Cartella Clinica verrà consegnata circa due settimane dopo.*

*La Cartella Clinica non è provvista di radiografie, che possono essere richieste e ritirate dal paziente o da un suo incaricato presso l'Ufficio Accettazione dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00.*

## IL SOGGIORNO NELLA CLINICA

*Nell'intera struttura sono presenti percorsi specifici per favorire l'orientamento del paziente e di quanti accedono alla Clinica.*

*Al piano terra, nella sala d'attesa principale, è a disposizione dei pazienti e dei loro visitatori il bar della clinica che, a richiesta, sarà ben lieto di effettuare anche il servizio in camera.*

## **STRUTTURA**

### **PIANO SECONDO INTERRATO**

*Trova posto in esso il Reparto di Radioterapia dotata di 2 unità di terapia a fasci collimati.  
Occupi una superficie di 2000 mq per un volume di 6400 mc.*

### **PIANO PRIMO INTERRATO**

*Trovano posto in esso il laboratorio di analisi, radiologia, reparto TAC, ambulatori di Endoscopia digestiva completa, Dermatologia, Medicina Interna, Ostetrica e Ginecologia, Urologia, Cardiologia, Neurologia, Oculistica, Otorinolaringoiatria, Endocrinologia.  
Occupi una superficie di 2000 mq per un volume di 6400 mc.*

### **PIANO TERRA**

*Ospita la portineria, il centralino, accettazione ricoveri, cappella, bar, cucina e sala mensa, uffici amministrativi, primo soccorso ostetrico, reparti di degenza ordinaria di medicina e cardiologia e d.h.  
Sviluppa una superficie di 2000 mq per una cubatura di 6700 mc.*

### **PIANO PRIMO**

*In parte destinato a reparto operatorio ed in parte a degenza di oculistica, ortopedia, chirurgia.  
Occupi una superficie di 1800 mq per un volume di 6000 mc*

### **PIANO SECONDO**

*Come per quello sottostante e sulla stessa verticale, una parte è adibita a blocco parto dotato di sala operatoria, Nido; la restante parte è adibita a stanze di degenza per la branca di ostetricia e ginecologia. Occupi una superficie di 1300mq per un volume di 4200mc.*

### **PIANO TERZO**

*Tutto destinato alla degenza per pazienti che richiedono stanze da utilizzare in differenza classe.  
Occupi una superficie di 1040 mq per un volume di 3300 mc.*

### **PIANO QUARTO**

*E' l'ultimo piano dell'edificio ed è destinato in parte al sottotetto e locali di servizio ed in parte a sala convegni.  
Occupi una superficie di 170 m<sup>2</sup> per un volume di 500 m<sup>3</sup>*

La struttura offre ai propri ospiti la possibilità di soggiornare in camere provviste di ogni comfort. Tutte le stanze sono dotate di:

- bagno in camera;
- impianto di aria condizionata;
- pulsante di chiamata infermieristica notturna e diurna;
- sistema interfono per colloquiare con il personale dal proprio letto;
- luce schermate per illuminazione notturna.

La Clinica assicura un servizio confortevole e di alta efficienza anche per coloro che devono assistere i propri cari durante il soggiorno nella struttura. Le stanze prevedono la possibilità di pernottamento per un accompagnatore che potrà usufruire, su richiesta, della ristorazione e dei servizi messi a disposizione.

## **SERVIZI ACCESSORI**

La Clinica offre:

- Trasporto dei pazienti con l'autoambulanza;
- Pernottamento accompagnatore con eventuale ristorazione;
- Assistenza infermieristica dedicata 24h/24h;
- Menù personalizzati.

## **SERVIZIO TRASFUSIONALE**

In collaborazione con il Servizio Trasfusionale dell'Ospedale Civile di Caserta, la Clinica garantisce al Paziente, in caso di necessità, la somministrazione di sangue.

## **VISITE**

Gli orari per le visite sono dalle ore 13.30 alle ore 14.30 e dalle ore 18.00 alle ore 19.30. Nei giorni festivi è possibile accedere ai reparti anche dalle 10.00 alle 11.00. L'accesso al III Piano è consentito per tutto il giorno fino alle ore 22.00.

## **ACCETTAZIONE DEL PAZIENTE**

Generalmente i ricoveri vengono effettuati la mattina, salvo casi urgenti, su espressa richiesta del paziente e/o del suo medico. Al momento dell'accettazione al paziente viene consegnata la "Carta dei Servizi Sanitari", che ha lo scopo di fornire un'informazione preliminare sull'organizzazione della giornata in reparto, sull'equipe medica e sui servizi integrativi della Clinica.

## **PERSONALE DI RIFERIMENTO**

Durante la degenza, il paziente è seguito da un'equipe costituita da diverse figure professionali:

- Medico/Specialista: è responsabile della pianificazione e supervisione del trattamento terapeutico prescritto, dell'aggiornamento sull'andamento generale durante il periodo di ricovero, fornisce informazioni sia al paziente che ai familiari;
- Caposala: è a disposizione dei pazienti e dei familiari per qualsiasi problematica di tipo assistenziale e per qualsiasi informazione sull'organizzazione delle attività di reparto;
- Infermieri/e: svolgono attività di assistenza nello svolgimento delle attività quotidiane all'interno del reparto e di terapia.
- OSS (Operatore Socio Assistenziale): aiuta il paziente nei trasferimenti e collabora con i diversi operatori per l'assistenza nelle necessità quotidiane.



**UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP) E SERVIZIO DI ACCETTAZIONE**

*Nell'ottica di assicurare la massima libertà di espressione, il personale della Clinica è stato sensibilizzato ad accogliere le richieste del paziente.*

*All'interno della Clinica, situato al Piano Terra, è attivo l'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico), il cui compito è quello di vagliare e risolvere, con la collaborazione della Direzione Sanitaria, eventuali problematiche rilevate dai pazienti o dai loro familiari, nell'erogazione dei servizi. Inoltre periodicamente gli addetti dell'URP sono incaricati di svolgere interviste a campione sui pazienti ricoverati e ambulatoriali. Tali interviste sono utili alla Direzione per valutare con precisione il livello di percezione dell'assistenza sanitaria e dei servizi offerti dalla Clinica. L'Ufficio è attivo dalle ore 8.00 alle ore 18.00, dal lunedì al venerdì. Tel. 0823-251111.*

**DICHIARAZIONE DI NASCITA**

*Le dichiarazioni di nascita dei bambini nati presso la nostra struttura possono essere effettuate anche presso l'Ufficio Accettazione. La dichiarazione, in tal caso, deve avvenire non oltre il terzo giorno dalla nascita del neonato*

**COSA PORTARE CON SÉ**

*I documenti necessari al ricovero e l'eventuale documentazione clinica già posseduta dal paziente. È indispensabile la biancheria personale, pigiama o camicia da notte, pantofole e necessario completo per la toilette personale.*

*Si consiglia di non portare oggetti di valore o grosse somme di denaro: la Direzione non si assume alcuna responsabilità circa gli oggetti smarriti.*

**STANZE DI DEGENZA**

*Tutte le stanza di degenza sono complete di due o più letti, con annesso il bagno fornito di doccia.*

*All'interno della doccia si trova un campanello di allarme, utilizzabile in caso di emergenza.*

*Tutte le stanza sono fornite di un climatizzatore, un comodino e un armadio per ogni paziente.*

**LA STANZA DI DEGENZA A PAGAMENTO**

*La stanza di degenza a pagamento sono considerate stanze di prima classe e sono complete di un letto a cui può essere aggiunto un lettino per i familiari. Hanno annesso il bagno fornito di doccia.*

*All'interno della doccia si trova un campanello di allarme, utilizzabile in caso di emergenza. Tutte le stanze sono fornite di un climatizzatore, un comodino, un armadio e un telefono per ogni paziente. I degenti possono ricevere telefonate al numero diretto della propria stanza.*

**EMERGENZA**

*Il personale della struttura è organizzato in modo da assicurare la presenza di una squadra appositamente formata per le attività di emergenza 24h.*

*In caso di emergenza è necessario cercare di mantenere la calma, non agitarsi e rivolgersi al personale del reparto, seguendone le indicazioni.*

*In caso di abbandono dell'edificio è vietato utilizzare gli ascensori e bisogna seguire le istruzioni che verranno impartite dalla squadra per l'emergenza.*

**DIETA E PASTI**

*Il paziente in regime di ricovero deve attenersi scrupolosamente alle indicazioni dietetiche prescritte in quanto la dieta è parte integrante del programma terapeutico. Perciò è assolutamente interdetta l'assunzione di altri cibi e bevande, in particolare l'approvvigionamento da fonti esterne.*

*Il cuoco della Clinica è a disposizione di tutti i pazienti. Il paziente potrà effettuare l'ordinazione dei pasti- all'interno dei regimi dietetici indicati-segnalandoli all'infermiere o al caposala che quotidianamente raccoglierà le ordinazioni.*

*Il paziente in regime di Day Hospital, qualora le attività siano prolungate oltre le 6 ore, ha diritto al pasto. Il paziente posto in dimissione prima delle ore 12.00 non ha diritto al pranzo.*

**PASTI EXTRA**

*Su richiesta familiari e conoscenti del paziente possono ordinare il pranzo o la cena; in questo caso ogni singolo pasto ha un costo di € 13,75.*

**SERVIZIO DI RISTORAZIONE**

*La giornata alimentare del paziente è organizzata nel seguente modo:*

	<b>Inizio</b>
<b>Colazione</b>	Ore 07,30
<b>Pranzo</b>	Ore 12,00
<b>Cena</b>	Ore 18,00

*Il menu giornaliero viene modificato con rotazione mensile e prevede personalizzazioni a seconda delle diverse esigenze del paziente e dell'accompagnatore.*

*L'elaborazione dei menu, tiene conto anche della cultura culinaria e gastronomica locale, prevedendo un menu stagionale a rotazione, secondo una grammatura degli ingredienti correlata alle linee guida di un corretta alimentazione.*

*Il Servizio si impegna ad integrare in maniera armonica le valenze nutrizionali con quelle igienistiche.*

*Le procedure del Servizio prevedono che:*

- la somministrazione giornaliera di prodotti di vitto deve essere tale da soddisfare le esigenze dell'utenza, sia dal punto di vista delle quantità che delle preferenze individuabili, nell'ambito del menu giornaliero; le richieste di porzioni da inoltrare al servizio di cucina devono essere precise, proporzionate al numero di ospiti accolti e rispettose del programma dietetico personalizzato; le pietanze da somministrare agli ospiti devono essere servite e*

*presentate con cura, rispettando le norme igienico sanitarie vigenti e utilizzando le apposite stoviglie e contenitori*

### **SERVIZI ACCESSORI**

*La Clinica offre:*

- *Trasporto dei pazienti con l'autoambulanza;*
- *Pernottamento accompagnatore con eventuale ristorazione;*
- *Assistenza infermieristica dedicata 24h/24h;*
- *Menù personalizzati.*

### **BAR**

*Il Bar della Clinica si trova al piano terra ed utenti e visitatori possono usufruirne dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00 ed il sabato e la domenica dalle ore 8.00 alle ore 14.00.*

### **SERVIZIO RELIGIOSO**

*Il Servizio Religioso per i degenti di confessione cattolica è assicurato presso la Cappella interna alla struttura, un Sacerdote è disponibile a richiesta.*

### **SERVIZI H 24**

*Sono presenti nella struttura i seguenti medici h24: un medico di guardia ostetrica, un medico di guardia medico-chirurgica, un medico di guardia anestesiologicala e un medico di guardia pediatrica*

### **SERVIZI H12 integrata da pronta disponibilità nelle restanti ore**

*Servizio di laboratorio di analisi, Servizio di diagnostica per immagini comprendente Radiologia, TAC e Ecografia.*

## **SUGGERIMENTI E RECLAMI**

*I reclami e i suggerimenti possono essere trasmessi dagli Utenti della Clinica Villa del Sole S.p.A. per iscritto oppure verbalmente. Presso l'Ufficio Accettazione è disponibile il modulo "Questionario Gradimento Ospiti", predisposto per inoltrare reclami e suggerimenti; tale modulo, distribuito presso l'Ufficio Accettazione ed allegato alla presente Carta dei Servizi, va imbucato nella cassetta che si trova di fronte le Direzione Sanitaria o anche inviato via fax o per posta.*

*L'utilizzo di tale modulo non è vincolante: lo spirito con cui è stato realizzato è di agevolare i nostri utenti.*

*Sia per i Suggerimenti che per i Reclami se l'Utente si identifica, la Clinica si impegna, entro 30 giorni dal ricevimento, ad informarlo sul risultato degli accertamenti compiuti.*

*Ma Reclami e Suggerimenti possono essere anche anonimi, laddove l'Utente voglia segnalare un fatto accaduto all'interno della struttura senza essere riconosciuto.*

*In particolare sai ricorda che tutte le prestazioni sanitarie e diagnostiche all'interno del ricovero sono gratuite e nulla è dovuto a qualunque titolo al personale sanitario e parasanitario; escluso il caso in cui venga richiesta una prestazione professionale erogata libera professione soltanto*

*l'Accettazione può riconoscere denaro nelle misure previste dalla presente Carta dei Servizi. In caso contrario l'Amministrazione invita a segnalare l'incidente.*

*Per garantire un'attività di verifica e riscontro dei fatti contestati, si invita a segnalare all'azienda ogni particolare utile per identificare con precisione termini e circostanze dell'eventuale accaduto.*

*I Reclami e i Suggerimenti possono essere inoltrati:*

*Via Telefono:*

*URP- Ufficio Rapporti con il Pubblico – Tel. 0823-251111*

*Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00.*

*Via Fax:*

*Clinica Villa del Sole S.p.A. – Ufficio Rapporti con il Pubblico –*

*Fax n. 0823-251209.*

*Via Posta:*

*Clinica Villa del Sole S.p.A. – Ufficio Rapporti con il Pubblico*

*Via Nazionale Appia, 35 – Caserta*

*Di Persona:*

*Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00 presso l'Ufficio Rapporti con il Pubblico al piano terra della Clinica Villa del Sole S.p.A. oppure imbucaando l'apposito Modulo nella cassetta presente di fronte la Direzione Sanitaria al piano terra.*

## STANDARD DI QUALITÀ

La struttura ha individuato i seguenti indicatori di qualità:

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
<b>TEMPESTIVITÀ, PUNTUALITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO</b>		
TEMPI DI ACCETTAZIONE ED EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE RICHIESTA	Tempo medio di attesa per l'accettazione delle prestazioni da erogare	N° 10 min
	Tempo di attesa medio fra l'accettazione e la prestazione	N° 30 min
	Tempo di attesa medio per le liste di attesa	N° 7 giorni
<b>SEMPLICITÀ DELLE PROCEDURE</b>		
PRESENTAZIONE DEI RECLAMI	Disponibilità dei moduli reclami e di soddisfazione Clienti	I moduli sono disponibili nel 100% dei casi
	Disponibilità del personale addetto a ricevere i reclami dei Clienti	Il personale di accettazione è sempre disponibile nell'orario di apertura dello sportello
EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI	Disponibilità del personale addetto all'accettazione	Il personale di accettazione è sempre disponibile nell'orario di apertura dello sportello
<b>ORIENTAMENTO ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE SUI SERVIZI</b>		
SERVIZI OFFERTI E INDAGINI DI SODDISFAZIONE	Disponibilità presso l'accettazione di materiali informativi comprensivi di scheda soddisfazione cliente, prestazioni erogate dalla struttura e modalità di accesso ai vari servizi.	Sono sempre disponibili i materiali informativi oltre ai questionari per verificare il grado di soddisfazione
RELAZIONI CON IL PERSONALE	Visibilità del tesserino di riconoscimento	Tutte le risorse indossano il tesserino identificativo
SEGNALETICA	Disponibilità di Cartelli e degli indicatori di percorsi da seguire	L'intera struttura dispone di indicatori segnaletici
<b>COMPLETEZZA E CHIAREZZA DELL'INFORMAZIONE SANITARIA</b>		
INFORMAZIONI SUI SERVIZI SANITARI EROGATI	Esistenza di personale medico preposto all'erogazione di informazioni per una corretta interpretazione della documentazione sanitaria	È sempre presente personale medico in grado di svolgere tali attività
	Esistenza di modalità di comunicazione del personale medico per illustrare gli scopi terapeutici	Il personale medico osserva sempre le modalità di comunicazione previste
<b>COMFORT, PULIZIA E CONDIZIONI DI ATTESA</b>		
COMFORT DELLA SALA DI ATTESA	Esistenza di una sala di attesa con servizi	Posti a sedere in numero adeguato, Televisore, Servizi igienici adiacenti e dotati dei comfort e del grado di pulizia necessari e privi di barriere architettoniche, punto di ristoro
<b>PERSONALIZZAZIONE ED UMANIZZAZIONE</b>		
UMANIZZAZIONE DELLE PRESTAZIONI E TUTELA DEI DIRITTI	Esistenza di zone predisposte al rispetto della privacy e riservatezza dei dati sensibili	La struttura dispone di aree ed ambulatori specifici e adotta modalità atte ad assicurare la riservatezza delle informazioni sanitarie
	Esistenza di risorse disponibili per l'assistenza alle persone ed ai parenti	Sono sempre disponibili tali risorse
	Assenza di Barriere Architettoniche	IL 100% della struttura non presenta barriere architettoniche

## STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD

Gli standard sopra elencati vengono verificati e quindi aggiornati attraverso l'utilizzo delle Schede valutazione del grado soddisfazione cliente. La Direzione Sanitaria, analizza le Schede compilate, al fine di individuare eventuali scostamenti rispetto agli standard prefissati.

## IMPEGNI E PROGRAMMI PER LA QUALITÀ

La Clinica garantisce a tutti i cittadini che usufruiscono delle prestazioni erogate:

- Completezza dell'informazione sul trattamento dei dati attraverso la relativa informativa e dichiarazione di consenso;
- Riservatezza e rispetto del Cliente nei trattamenti e nelle altre prestazioni sanitarie;
- Personalizzazione dell'assistenza per tutti i trattamenti.

La Clinica si impegna a migliorare il servizio relativo all'accuratezza dei trattamenti e all'accoglienza mediante le seguenti azioni:

- Stabilire procedure il più possibile vicino alle esigenze della clientela relative alla gestione dell'accettazione
- Aggiornare la formazione del personale non solo relativamente alla buona prassi professionale ma anche al miglioramento relazionale con i Clienti
- Raccogliere ed analizzare le Schede di valutazione al fine di orientare l'organizzazione in funzione dei bisogni dei Clienti-assistiti.

## MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

In caso di limitazione e/o esclusione dalla fruizione di prestazioni erogate e in generale per la segnalazione di disservizi il Cliente può utilizzare il modulo Reclamo messo a disposizione in Accettazione.

Questo, compilato in ogni sua parte, deve essere consegnato al responsabile accettazione.

La Direzione della Clinica mensilmente analizza i reclami; in quanto responsabile della gestione di questi ultimi.

La Direzione insieme con la Direzione Sanitaria hanno stabilito in 30 giorni (dalla prestazione del reclamo) il tempo massimo per l'eliminazione del disservizio.

Nel caso in cui tale scadenza non dovesse essere rispettata sarà compito del responsabile accettazione informare il Cliente, che ha sollevato il reclamo, dei motivi che hanno portato alla non risoluzione del problema entro i tempi prima indicati.

## INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI/ASSISTITI

Le Schede Soddisfazione Cliente vengono raccolte analizzate attraverso l'uso di tecniche statistiche. Con la collaborazione dei Responsabili delle aree, vengono pianificate le azioni da intraprendere per garantire il miglioramento continuo ed il raggiungimento degli obiettivi definiti. In sede di Riesame da parte della Direzione, come stabilito nella Politica della Qualità, verranno stabilite le Azioni Correttive e/o Preventive necessarie all'eliminazione di eventuali disservizi.

## RISARCIMENTO DANNI

In caso di richiesta di risarcimento danni da parte dei clienti/utenti, una volta accertata la legittimità della richiesta, la Direzione della Clinica si impegna a compulsare l'Assicurazione al fine di liquidare il danno procurato in tempi brevi.

## AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi viene riesaminata periodicamente dalla Direzione Sanitaria al fine di tenere aggiornato il documento alle condizioni attuali in cui opera la Clinica e in linea con le strategie aziendali, i mutamenti legislativi e organizzativi.