

Casa di Cura Clinica Latina S.p.A.

Lungodegenza Medica Post Acuzie

Struttura Sanitaria Privata Accreditata S.S.R.
Con DCA U00034 del 12.02.2014



CARTA DEI SERVIZI

Rev 12 del 17.06.2025

Indice

PREFAZIONE

SEZIONE PRIMA- PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

- 1) LA NOSTRA STORIA**
- 2) PRESENTAZIONE DELLA CASA DI CURA**
- 3) DOVE SIAMO E MEZZI DI COLLEGAMENTO**
- 4) MISSIONE**
 - Funzione assistenziale
 - Funzione formativa
 - Funzione organizzativa – gestionale
 - Funzione miglioramento continuo della qualità
- 5) VALORI**
 - Centralità della persona
 - Affidabilità
 - Efficacia ed efficienza
 - Equità
 - Trasparenza e partecipazione

SEZIONE SECONDA – ORGANIZZAZIONE INTERNA

- 6) FUNZIONIGRAMMA**
- 7) ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI**
- 8) I NOSTRI UFFICI**

SEZIONE TERZA – DESCRIZIONE DEL NOSTRO PERCORSO ASSISTENZIALE: MEDICO E RIABILITATIVO

- 9) VALUTAZIONE INIZIALE DEL PAZIENTE**
- 10) EROGAZIONE DELLE CURE**
- 11) IL NOSTRO SERVIZIO DI RIABILITAZIONE**
- 12) ALTRI SERVIZI**
 - Servizio di pronta accoglienza
 - Servizio di guardaroba
 - Punto ristoro
 - Servizio pulizia locali
 - Raccolta-smaltimento rifiuti
 - Servizio pasti
 - Assistenza religiosa
 - Camera ardente

SEZIONE QUARTA – STANDARD DI QUALITA’

- 13) AUTOCONTROLLO DEI SERVIZI**
- 14) TUTELA DEL PAZIENTE E DEI FAMILIARI**
 - Brochure informativa
 - Reclami
 - Questionario di gradimento
 - Tribunale dei diritti del Malato

PREFAZIONE

Gentile Cittadino/Utente,

la Carta dei Servizi è uno strumento a tutela del diritto alla salute che consente di esercitare un controllo sul funzionamento e sulla qualità dei servizi erogati dalle strutture sanitarie. La stessa Regione Lazio ha elaborato la "Linee guida per l'Elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio" (DCA 311 del 06.10.2014), in base alla quale ci siamo orientati per l'aggiornamento del documento.

Questa Carta dei Servizi contiene informazioni che vogliono essere utili affinché Lei possa effettuare una libera scelta del luogo di cura, del medico e delle modalità assistenziali.

La Casa di Cura Clinica Latina SpA Le fornisce pertanto informazioni sulla struttura sanitaria, i servizi offerti, gli obiettivi che da raggiungere e gli strumenti di controllo attivati per garantire la migliore qualità assistenziale.

La Società da me rappresentata ha portato a termine il processo di adeguamento alle vigenti normative in fatto di autorizzazione definitiva ed accreditamento istituzionale; in data 12 02 2014 con DCA U00034 abbiamo ottenuto il Provvedimento di conferma del titolo autorizzativo e rilascio dell'Accreditamento istituzionale definitivo.

La Carta dei Servizi nasce dalla collaborazione di un gruppo di lavoro interno che ne ha curato la stesura e che voglio ringraziare, insieme a quanti ci hanno aiutato a formularla nel modo più comprensibile.

Per concludere questa prefazione, vogliamo ricordare la fondatrice Signora Elvezia De Blasis e il marito il nostro Direttore Sanitario Prof. Ascanio Spallone, che ci hanno lasciato qualche anno fa, ma dei quali è ancora vivo il ricordo della loro professionalità, umanità, l'instancabile abnegazione. A Loro vanno i nostri ringraziamenti e riconoscenza.

L' Amministratore Unico
Dott.ssa Luana Pompilio

CLINICA LATINA S.p.A.
L'Amministratore Unico
Luana Pompilio

SEZIONE PRIMA- PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

1. LA NOSTRA STORIA

La **Casa di Cura Clinica Latina S.p.A.** nasce nel 1952 grazie al profondo impegno dei suoi fondatori, il prof. Ascanio Spallone e la moglie Sig.ra Elvira de Blasis.

Il Prof. Ascanio Spallone, scomparso nel 2016, e la figlia Dott.ssa Gina Spallone, oggi Vice Direttore Sanitario, hanno impresso con il loro entusiasmo, la loro dedizione al lavoro ed il loro esempio, umano e professionale, un'impronta indelebile nella gestione della Casa di Cura che ha rappresentato, in un territorio complesso, un importante esempio di imprenditoria illuminata, capace di conciliare il rigore dell'amministrazione con il senso etico di una professione umana e scientifica realmente rivolta al servizio dell'individuo.

Nell'anno 2009 la Società ha vinto il **Premio Maestro del Lavoro e dell'Economia**, concorso pubblico indetto dalla Camera Commercio di Roma che sceglie in base alla trasparenza, lealtà e devozione al lavoro che gli imprenditori hanno conseguito in oltre 30 anni di attività costituendo una pagina indelebile nella storia dell'economia regionale.

Inoltre, poiché abbiamo sempre considerato importante implementare un sistema di controllo e verifica degli standard di qualità che ci siamo prefissati di raggiungere, in data 09 04 2011 abbiamo certificato il nostro **Sistema di Gestione secondo lo standard ISO 9001**, poi negli anni successivi, abbiamo mantenuto il Sistema certificato secondo lo standard ISO 9001:2015.

2. PRESENTAZIONE DELLA CASA DI CURA

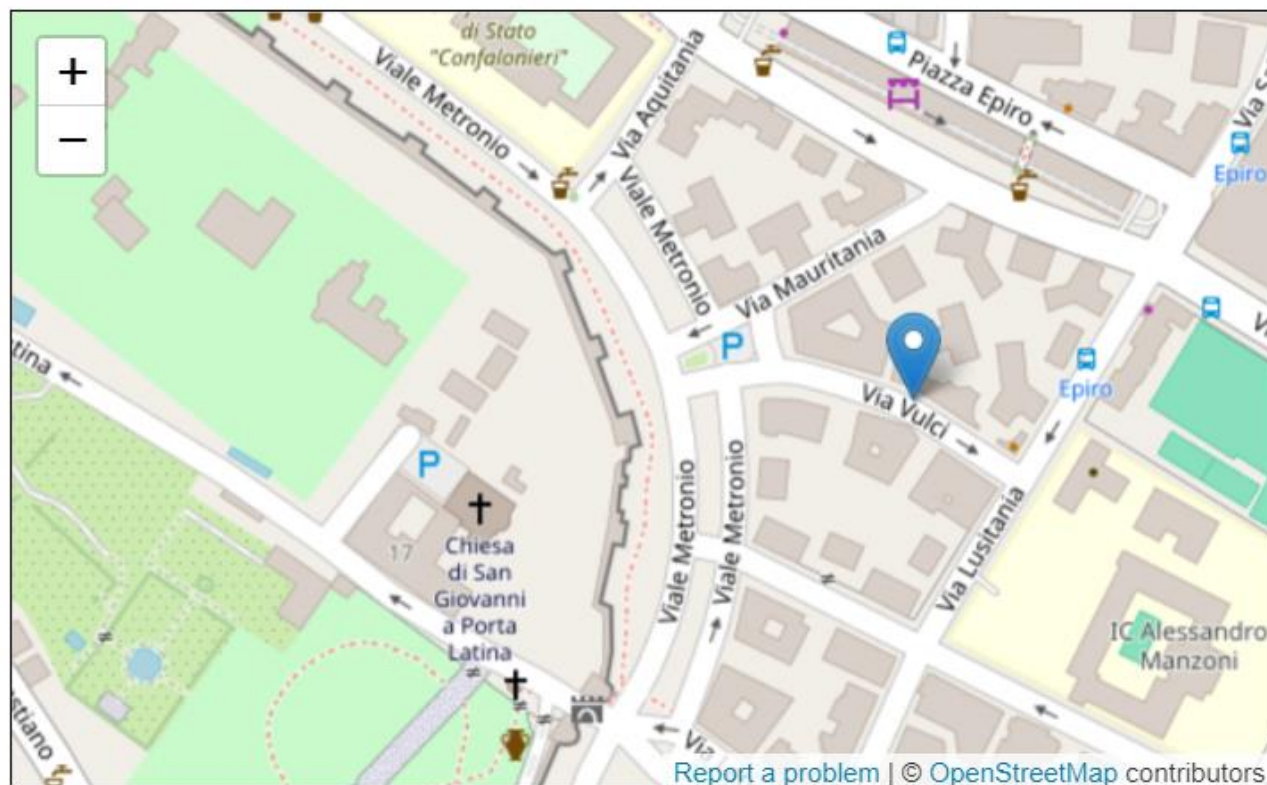
La **Casa di Cura Clinica Latina S.p.A.** è autorizzata e definitivamente accreditata per la Lungodegenza Medica post acuzie ai sensi della vigente normativa Regionale con DCA n. U00034 del 12.02.2014.

La Casa di Cura non ha un bacino di utenza delimitato territorialmente ma eroga prestazioni accogliendo richieste dai principali Nosocomi della Regione. In ogni caso, la nostra attenzione è rivolta principalmente al territorio ASL ROMA 2. Operiamo all'interno del S.S.R. nel rispetto degli obiettivi posti dalla pianificazione sia nazionale che regionale, mirando al processo di integrazione con il territorio attraverso la collaborazione con la ASL.

Il processo di qualità già attivato ci aiuta ad operare un miglioramento continuo, elemento fondamentale per garantire la dinamicità e l'appropriatezza delle cure senza mai tralasciare la garanzia della **“centralità della persona”**.

3. DOVE SIAMO E MEZZI DI COLLEGAMENTO

La **Casa di Cura Clinica Latina SpA** è in Roma alla Via Vulci n. 16, di fronte alle Mura Aureliane ed è facilmente raggiungibile con le linee urbane 360/218 e dalla metropolitana “A” con fermata limitrofa.



4. MISSIONE

La **lungodegenza medica** è individuata dalla normativa vigente come un regime assistenziale destinato ad accogliere pazienti provenienti da degenze per acuti, mediche o chirurgiche, con quadri clinici instabili, che hanno ancora bisogno di trattamenti sanitari rilevanti, anche al fine di individuare i successivi percorsi più appropriati.

La nostra attività è destinata a tre macroaree assistenziali a cui è rivolta la nostra **Mission**:

- Pazienti con quadro clinico ancora instabile la cui assistenza non è compatibile con il rientro a domicilio. La struttura mira al raggiungimento della stabilità del paziente al fine di reintegrarlo nel nucleo familiare di provenienza.

- Pazienti con buon compenso clinico ma con limitazioni funzionali (riduzione dell'autosufficienza) recuperabili con un progetto riabilitativo mirato, considerando il quadro clinico di base. In questo caso la mission è l'ottenimento del recupero funzionale parzialmente complesso con conseguente recupero dell'autosufficienza.
- Pazienti con limitazione stabilizzata della capacità funzionale e dell'autosufficienza in attesa di assegnazione ad altre forme di assistenza extra ospedaliera. La struttura si propone di effettuare trattamenti riabilitativi finalizzati al mantenimento dei livelli di autonomia residui.

La Direzione, per conseguire la mission, ha definito lo svolgimento delle seguenti funzioni:

Funzione assistenziale

A seguito del DCA U00159/2016 la Casa di Cura ha adottato il **PRI (Progetto Riabilitativo Individuale)** al fine di garantire un approccio multidimensionale al Paziente. L'equipe compila in cartella clinica, ognuno per sua competenza, il PRI ed il piano individuale LDP (Lesione da Pressione) e provvede, qualora le condizioni cliniche mutino, alla rivalutazione ed alla rimodulazione dell'attività medico-riabilitativa. Al momento dell'accettazione e nei giorni successivi, il care giver viene informato sulle valutazioni bio-psico-sociali del piano individuale.

Funzione formativa

Allo scopo di rispondere agli obiettivi di educazione continua in medicina previsti dal Ministero della Salute e quelli propri, la struttura attraverso provider autorizzati, la piattaforma della Regione Lazio e l'utilizzo di fondi societari, garantisce sessioni formative per le figure professionali presenti in Casa di Cura.

Funzione organizzativa - gestionale

Le figure professionali possono, attraverso l'utilizzo delle informazioni che ci provengono dalla A.S.L., dalla Regione Lazio, dal Ministero della Salute e quelle reperibili attraverso il collegamento internet, promuovere lo sviluppo e l'implementazione locale di linee guida e percorsi terapeutici innovativi ispirati ai principi della medicina basata sull'evidenza.

Funzione miglioramento continuo della qualità

La permanenza del paziente presso la nostra struttura ha una durata massima di 60 giorni, di conseguenza le verifiche per il miglioramento continuo della qualità sono state rapportate alla durata della degenza. Annualmente si tiene la riunione di verifica generale della qualità, della sua congruenza rispetto agli

obiettivi, dei suoi programmi e delle eventuali revisioni di manuali e/o schede, con la finalità della risoluzione dei problemi della salute riferita alla nostra tipologia assistenziale con particolare riguardo all'efficienza ed all'efficacia delle prestazioni, ed al raggiungimento degli obiettivi di qualità.

5. VALORI

Sono l'insieme dei criteri che formano ed orientano gli scopi, le intenzioni e le azioni di tutti coloro che lavorano nella Casa di Cura e che, a qualsiasi titolo, contribuiscono alla sua missione.

Centralità della persona

L'impegno della Casa di Cura Clinica Latina S.p.A. è la soddisfazione del paziente e li otteniamo attraverso lo sviluppo del rapporto di fiducia e comprensione nonché dei vincoli esistenti. Rendiamo facilmente disponibili e accessibili le informazioni necessarie al Paziente per scegliere i servizi ed orientarsi sia nel luogo che nei confronti degli operatori.

Le nostre prestazioni vengono erogate nel rispetto della specificità biologica, psicologica e sociale dei singoli individui, nella consapevolezza che la salute è il bene primario del singolo, in modo da assicurare:

1. Il rispetto della dignità umana attraverso un processo di umanizzazione di tutti coloro che prendono in cura il paziente
2. L'equità dell'accesso ai servizi
3. La qualità clinico – assistenziale delle prestazioni
4. La lotta al consumismo farmacologico e sanitario

Affidabilità

La Casa di Cura agisce adeguando le azioni, i comportamenti ed il servizio prodotto alle necessità del paziente, alle priorità ed agli obiettivi fissati. Gli impegni sono rispettati da tutti gli operatori, ognuno per la singola competenza.

Efficacia ed efficienza

Il processo è basato sulle prove di evidenza, quindi, occorre adeguare continuamente tipo e modo di intervento in funzione dei risultati clinici raggiunti di volta in volta.

Equità

La Casa di Cura garantisce, a parità di bisogno e competenza, pari e tempestiva opportunità di accesso alle prestazioni assicurando al singolo condizioni di equità economicamente sostenibili. Allo stesso tempo assicura l'esclusione di qualsiasi discriminazione legata a razza, nazionalità, sesso, età, religione, convinzione politica, condizione sociale e culturale.

Trasparenza e partecipazione

La Struttura anche attraverso il proprio sito web “ www.clinicalatinaspa.it “ garantisce la libera circolazione delle idee e delle informazioni sulle procedure, sulle risorse e sui risultati, garantisce, inoltre, la visibilità e la comprensibilità del processo decisionale; garantisce la partecipazione dei cittadini in tutte le forme consentite sia per tutelare il diritto alla salute che per migliorare la qualità delle prestazioni rese.

Inoltre, la Casa di Cura si impegna a garantire la trasparenza e partecipazione di tutti i professionisti sia attraverso la realizzazione di un ambiente di lavoro che permetta a tutti di sentirsi protagonisti delle trasformazioni operative ed organizzative, sia tramite la promozione dello sviluppo continuo delle scelte e competenze.

SEZIONE SECONDA – ORGANIZZAZIONE INTERNA

6. FUNZIONIGRAMMA

Direttore Sanitario: E' responsabile della guida, direzione, supervisione e qualità per la pratica dei medici e personale sanitario. Inoltre, è responsabile della cartella clinica, sistema SIO, creazione dei protocolli per le terapie ed il loro aggiornamento, dei rifiuti speciali, del registro stupefacenti, della farmacia, frigoemoteca, sterilizzazione, derattizzazione, ecc. Assicura la presenza h 24 di tutto il personale addetto all'assistenza e pulizia.

Vice Direttore Sanitario: Sostituisce la direzione sanitaria in caso di sua assenza, svolge i compiti specifici affidatigli dalla Direzione Sanitaria.

Risk Manager: E' responsabile della gestione integrata dei rischi aziendali nello specifico ambito sanitario, ed agisce nell'ambito degli obiettivi strategici prefissati dalla Direzione.

Amministratore Unico: Ha la responsabilità civile e penale della Società dinnanzi alla Regione Lazio, A.S.L. territorialmente competente, sicurezza sul lavoro, privacy, autorità giudiziarie ecc. nonché della gestione amministrativa ordinaria e straordinaria. Ha il compito di redigere il bilancio, di attuare i programmi gestionali amministrativi per gli impegni di spesa che si rendano necessari per la gestione dell'assistenza, degli acquisti, adeguamenti di ogni genere e natura.

Data Protection Office (DPO): Ha la responsabilità della protezione dei dati sensibili nel rispetto delle normative privacy europee e nazionali.

Medico Dirigente: Collabora con la Direzione Sanitaria nella gestione dell'area assistenziale – organizzativa. Verifica l'attività svolta dalle figure sanitarie e riferisce alla Direzione Sanitaria. Collabora alla redazione dei P.R.I. e verifica il percorso assistenziale del singolo paziente.

Medico Assistente: Collabora con tutta l'equipe dei medici, infermieri, fisioterapisti, psicologo ed assistente sociale.

Coordinatore infermieristico: Controlla e regola l'attività del personale infermieristico, verifica l'attuazione dei protocolli in uso nella Casa di Cura. Ha la responsabilità insieme alla Direzione Sanitaria della verifica della formazione del personale.

7. ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI INTERNI

La distribuzione dei posti letto è la seguente:

- a) piano terra 9 posti letto distribuiti in tre camere di degenza due con 4 posti dotate di proprio bagno ed una con 1 posto letto anch'essa dotata di proprio bagno;
- b) primo piano 3 posti letto distribuiti in tre camere di degenza dotate di proprio bagno destinate al regime solventi;
- c) secondo piano 7 posti letto distribuiti in due camere di degenza di cui una a 4 posti letto ed una a tre dotate di proprio bagno;
- d) terzo piano 7 posti letto distribuiti in due camere di degenza di cui una a 4 posti letto ed una a tre dotate di proprio bagno;
- e) quarto piano 7 posti letto distribuiti in due camere di degenza di cui una a 4 posti letto ed una a tre dotate di proprio bagno.

Tutte le camere di degenza sono dotate di climatizzatori e televisori. L'utente ha la possibilità di scegliere, una volta ricoverato, la tipologia della stanza di degenza e può scegliere l'attivazione dei confort. Ogni piano è dotato di stanza lavoro infermieri e/o mediche. Ad ogni piano vi è un locale per la distribuzione del vitto, un locale per la biancheria pulita ed un locale per lo smistamento della biancheria sporca e ROT, un salottino riservato al paziente / parente. Al piano terra è situata la camera mortuaria con l'attesa dolenti, il luogo di culto per garantire il rispetto delle diverse religioni ed un salottino con servizio bar. Al V piano sono situate le due stanze di visita specialistica.

8. I NOSTRI UFFICI

Per ottenere informazioni per eventuali domande di ricovero o di fruizione dei servizi accessori offerti, è possibile telefonare al centralino al n. **06 77206340** negli orari di ufficio. La Casa di Cura è raggiungibile anche via fax al n. **06 70492581** o tramite e – mail agli indirizzi : latinac@tiscali.it e info@clinicalatinaspa.it

Inoltre l'Utente può reperire le informazioni anche direttamente dal sito web www.clinicalatinaspa.it.

Gli uffici che possono esservi utili sono i seguenti:

- DIREZIONE SANITARIA: riceve solo previo appuntamento concordato telefonicamente con l'ufficio amministrativo.
- AMMINISTRAZIONE: situata al piano terra, è raggiungibile telefonicamente nei seguenti orari:

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
MATTINA	11,00	11,00	11,00	11,00	11,00
	13,00	13,00	13,00	13,00	13,00

All' Amministrazione ci si rivolge per le seguenti informazioni:

- servizi e orari di ricevimento
- documentazione necessari per il ricovero
- rilascio certificazioni
- emissione e consegna fatture
- programmazione della dimissione

L'amministrazione si occupa anche del **rilascio della copia cartella clinica**, previa richiesta, da parte degli interessati aventi diritto, formulata compilando il modulo "*Richiesta copia di documentazione clinica*", scaricabile dal nostro sito o ritirabile presso l'Ufficio amministrativo.

Le eventuali integrazioni saranno fornite entro il termine massimo di trenta giorni dalla richiesta. (Legge n. 24/2017)

- ACCETTAZIONE: situata al piano terra, gestisce l'ingresso del paziente in Casa di Cura.

SEZIONE TERZA – DESCRIZIONE DEL NOSTRO PERCORSO ASSISTENZIALE: MEDICO E RIABILITATIVO

È il paziente fragile, ovvero quell'individuo che in uno stato dinamico sperimenta perdite funzionali di tipo fisico, psichico e sociale che nella maggior parte dei casi si rivolge alle nostre cure.

Partendo da questo presupposto è **l'umanizzazione delle cure** il principio fondamentale sul quale si basa il processo terapeutico.

La valutazione del livello di complessità di questi pazienti richiede un **approccio multidisciplinare** che richiede la **coesione** ed il **lavoro di squadra** di professionisti ognuno pronto a svolgere il suo importante ruolo a beneficio del Paziente ed è in quest'ottica che la Direzione Sanitaria e l'equipe organizza l'assistenza al degente.

I medici accolgono il paziente al termine dell'evento acuto e su indirizzo della dimissione ospedaliera provvedono ad instaurare le opportune terapie.

9. VALUTAZIONE INIZIALE DEL PAZIENTE

L'accettazione del paziente per la sua valutazione iniziale prevede una accurata visita dell'equipe multidisciplinare che, attraverso l'utilizzo di quanto di seguito indicato, delinea il percorso clinico assistenziale più idoneo e gli obiettivi clinici eventualmente perseguibili:

- 1) Anamnesi attraverso un colloquio con il paziente e il familiare
- 2) Compilazione diaria clinica: registrazione dei parametri vitali, indicazione della dieta in base alla patologia di base ed alla condizione clinica, segnalazione di presenza di pacemaker e valutazione del dolore.
- 3) Esame obiettivo: Valutazione delle condizioni generali, dello stato mentale e di coscienza, della deambulazione, della mobilità e dell'incontinenza. Segue l'accurato esame obiettivo per i diversi distretti

La valutazione continua con lo stato nutrizionale che comprende peso, altezza e BMI (Body mass index: peso/altezza al quadrato).

10. EROGAZIONE DELLE CURE

Particolare attenzione, ponendo sempre la persona al centro del nostro interesse, viene destinata alla scelta dell'opportuna terapia medica e riabilitativa per cercare, ove possibile, il recupero funzionale del paziente aiutandolo a migliorare la propria qualità di vita. Nei casi più complessi la nostra attività sarà volta alla stabilizzazione clinica.

Nel vivo delle attività quotidiane la Direzione Sanitaria con i medici, i fisioterapisti, la psicologa e l'assistente sociale delinea l'opportuno **Progetto Riabilitativo Individuale** che con l'ausilio del coordinatore infermieristico e di tutti gli infermieri viene, così, attuato.

Obiettivo finale del nostro lavoro è, ove possibile, il reinserimento del paziente nel proprio ambiente familiare e, qualora questo sia impedito, l'inserimento in una rete assistenziale territoriale.

11. II PERCORSO DI RECUPERO FUNZIONALE

Lo scopo del servizio è **favorire il benessere quotidiano** del paziente in collaborazione con tutto il personale della struttura. L'equipe riabilitativa è composta dai **Fisioterapisti** che si occupano di migliorare e/o mantenere il grado di autonomia motoria per i pazienti svolgendo prestazioni riabilitative personalizzate; il tutto in collaborazione con la Direzione Sanitaria ed il Medico di turno.

Ogni giorno i pazienti seguono le attività programmate, eseguendo gli esercizi previsti: esercizi di fisiokinesiterapia individuale e di gruppo al fine di ottenere anche un miglioramento psicologico, fondamentale per il processo di stabilizzazione e/o guarigione.

12. ALTRI SERVIZI

SERVIZIO DI PRONTA ACCOGLIENZA: COME POSSIAMO AIUTARVI

Allo scopo di fornire risposte diversificate rispetto al bisogno dei singoli utenti abbiamo attivato il **Servizio di Pronta Accoglienza**. All'atto del ricovero, ove possibile, altrimenti nei giorni immediatamente successivi, l'Ufficio Amministrativo con il supporto del Coordinatore infermieristico fornirà al ricoverato e/o ai parenti dello stesso tutte le indicazioni necessarie ai fini del prosieguo dell'assistenza e della continuità assistenziale dando le risposte alle problematiche che, di volta in volta, dovessero presentarsi.

SERVIZIO DI GUARDAROBA

Particolare cura viene riservata al guardaroba del degente al fine di garantire un idoneo abbigliamento.

Al suo ingresso il paziente deve disporre di un corredo personale sufficiente a garantire una decorosa permanenza nella struttura, nonché di tutti gli accessori necessari per la sua igiene personale. A tale scopo viene consegnata a lui o ai parenti una lista da usare come promemoria. Rimane a cura dei familiari l'asporto della biancheria personale sporca ed il relativo lavaggio.

PUNTO RISTORO

Al piano terra sono stati installati due distributori automatici di bevande e merende. La manutenzione ed il rifornimento degli stessi è affidato ad una Ditta esterna che vi provvede settimanalmente.

SERVIZIO PULIZIA LOCALI

Il servizio pulizia viene garantito quotidianamente in sintonia con le attività svolte nei vari locali. Vengono effettuati anche interventi straordinari programmati.

RACCOLTA – SMALTIMENTO RIFIUTI

La Casa di Cura adempie agli obblighi di Legge in fatto di raccolta e smaltimento dei rifiuti speciali. Essi vengono stoccati nel deposito sporco posto al piano seminterrato ed affidati bisettimanalmente ad una Ditta esterna autorizzata.

IL SERVIZIO PASTI

Per la distribuzione dei pasti la casa di Cura fa riferimento ad una Ditta esterna, la quale provvede a fornire il pranzo e la cena sulla base degli ordini che giornalmente vengono inviati, rispettando i regimi dietetici clinici e i dettami del culto professato.

Gli ordini, oltre a seguire l'andamento delle stagioni, cercano di rispettare anche i gusti personali dei ricoverati nel rispetto delle diete alimentari di ciascun degente.

La colazione, invece, viene preparata direttamente dai nostri operatori.

Gli orari di somministrazione dei pasti sono i seguenti

Ore 07,00 colazione

Ore 12,30 pranzo

Ore 17,30 cena

ASSISTENZA RELIGIOSA

Viene garantita dal Sacerdote della vicina parrocchia. In occasione delle festività religiose viene celebrata la Santa Messa. Nel caso di presenza di pazienti che non professano le fede cristiana ci si adopera affinché essi possano avere l'assistenza religiosa richiesta.

CAMERA ARDENTE

La Casa di Cura è dotata di una camera mortuaria sita al piano terra con un ingresso autonomo. I familiari vi possono accedere negli orari di apertura ore 08:00 – 20:00.

SEZIONE QUARTA – STANDARD DI QUALITA'E MECCANISMI DI TUTELA

13. AUTOCONTROLLO DEI SERVIZI

Per garantire l'efficienza e l'efficacia dei servizi erogati occorre controllarli. La Casa di Cura utilizza sistemi di controllo dei propri servizi che partono da un programma di tutti gli interventi e di tutti i processi, dell'utilizzo di personale qualificato. Lo scopo è quello di indirizzare al meglio le risorse e proporre risposte personalizzate. Tra gli strumenti adottati dalla Casa di Cura importanti sono il sistema "CONTROLLO DI GESTIONE" ed il sistema "CONTROLLO DELLA QUALITA' ". Il primo consente di migliorare il nostro lavoro misurandone l'efficacia ed i costi, il secondo consente di monitorare il livello di qualità dell'Organizzazione.

Un altro importante strumento di lavoro che usiamo è il PRI. Esso è il progetto personalizzato di ospedalizzazione per ciascun degente. Viene definito con il contributo di tutte le figure professionali operanti in struttura ovvero, in base ai bisogni rilevati, vengono definite le tipologie di intervento, le modalità da seguire e le professionalità coinvolte al fine di fornire una risposta specifica a misura del singolo paziente. A cadenze regolari viene verificata la validità degli interventi e le risposte del ricoverato per una conferma o per ridefinire il progetto individuale. Il Progetto Riabilitativo Individuale ed il controllo della gestione e di qualità sono strettamente legati e rappresentano l'indice necessario ed indispensabile per il miglioramento delle performance clinico organizzative.

Questo legame è garantito dai responsabili che lavorano per l'attuazione e la coerenza tra finalità generali e quanto viene svolto quotidianamente.

E' possibile, quindi, valutare la coerenza tra prestazioni previste e pianificate rispetto alle risorse disponibili in termini di personale e di tempi di assistenza.

14. TUTELA DEL PAZIENTE E DEL FAMILIARE

Oltre alla Carta dei Servizi, riteniamo utile indicare una serie di strumenti specifici che la nostra Casa di Cura adotta per **tutelare i diritti dei pazienti e dei loro familiari**.

Brochure informativa consegnata a mano o inviata tramite mail

All'accettazione del paziente l'Amministrazione fornisce all'utente una brochure che illustra brevemente:

- "chi siamo "
- "come raggiungerci "
- gli orari di visita, gli orari dei colloqui con i medici e quelli degli uffici amministrativi

- documenti ed effetti personali necessari al ricovero

Il materiale informativo è disponibile anche in lingua inglese.

Reclami

I pazienti ed i loro familiari possono sporgere reclamo sui disservizi subiti. Queste segnalazioni servono a garantire l'utente sul rispetto dei suoi diritti ed alla Casa di Cura per conoscere e comprendere meglio i problemi esistenti e per poter prevedere possibili miglioramenti del servizio erogato.

Qualora l'utente e/o il familiare intenda presentare un reclamo:

- 1) compilerà il modulo "segnalazione reclami" fornito all'atto del ricovero e disponibile anche in lingua inglese
- 2) lo imbucherà nella apposita cassetta posta al piano terra vicino agli ascensori

La chiave di detta cassetta è in dotazione della Direzione Sanitaria, la quale provvederà a prelevare gli eventuali reclami, ad effettuare la relativa istruttoria ed a rimuovere le eventuali cause che hanno motivato il reclamo. In ogni caso la Direzione risponderà entro trenta giorni dal ricevimento del reclamo, in forma scritta e se non anonimo.

Tribunale per i diritti del malato: Cittadinanzattiva

I pazienti e/o i loro familiari possono rivolgersi, al fine di ricercare soluzioni finalizzate per rimuovere situazioni di sofferenza inutile e di ingiustizia, al Tribunale per i diritti del malato conseguendo, così, nel più breve tempo possibile i cambiamenti materiali della realtà che permettano il soddisfacimento dei diritti violati. L'attività è attuata senza fini di lucro.

Fanno parte integrante dell'attività del Tribunale del Diritto del Malato la promozione e la realizzazione di politiche orientate a far valere il punto di vista dei cittadini.

Il Tribunale Del Diritto del Malato, nel quadro del suo obiettivo generale di contribuire al miglioramento, alla qualità e alla umanizzazione dei servizi sanitari, considera propri compiti fondamentali:

- garantire che ovunque un cittadino abbia necessità di assistenza, consulenza, aiuto per far valere legittime aspettative, esso possa trovare strumenti e opportunità per ottenere la tutela e la protezione dei suoi diritti;
- promuovere la partecipazione civica, affinché i cittadini stessi siano protagonisti delle azioni di tutela in ambito sanitario, sia mediante l'accoglienza nelle attività del Tribunale stesso, sia mediante l'apertura di spazi di attivismo civico nell'organizzazione sanitaria.

Nella tabella sono riportati i contatti del Tribunale dei Diritti del Malato, sede regionale

T.D.M.	Contatti	Giorni e orari di apertura
SEDE REGIONALE	via Ariosto 3, 00183 Roma TEL 06 86797475 Per i casi pitroma.ca@gmail.com Per contatti istituzionali cittadinanzattiva.lazio@gmail.com	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 Si riceve solo su appuntamento Per le segnalazioni/richieste di informazione www.segnalazionilazio.cittadinanzattiva.it

Sul sito <https://lazio.cittadinanzattiva.it/dove-siamo.html>, è possibile reperire tutte le sedi e i contatti.

Questionario di gradimento

I ricoverati e/o i loro familiari, compilando il questionario di gradimento consegnato al momento della dimissione possono fornire, attraverso la sua compilazione, i suggerimenti atti a migliorare e/o correggere l'attività della Casa di Cura. La raccolta, conservazione ed eventuali provvedimenti è demandata alla Direzione Sanitaria ed è oggetto di una valutazione annuale al fine di intraprendere le opportune azioni correttive.

La “ Sua “Casa di Cura ringrazia l’ anima, la guida ed il Medico che per più di 60 anni l’ ha indirizzata e sostenuta.

Grazie Prof. Ascanio !!