

CARTA DEI SERVIZI

Casa di Cura Clinica Latina S.p.A.

Lungodegenza Medica Post Acuzie

Carta dei Servizi

VI^ REVISIONE : 28 AGOSTO 2018

1) PREFERAZIONE

Riferimenti normativi

2) PRESENTAZIONE DELLA CASA DI CURA

Chi siamo

Dove siamo

3) MISSIONE

Funzione assistenziale

Funzione formativa

Funzione organizzativa – gestionale

Funzione miglioramento continuo della qualità

4) VALORI

Centralità della persona

Affidabilità

Efficacia ed efficienza

Equità

Trasparenza e partecipazione

5) ORGANIZZAZIONE INTERNA

Organigramma

6) L'INTERNO DELLA CASA DI CURA

Distribuzione posti letto

Distribuzione servizi interni

7) ORGANIZZAZIONE ED OFFERTA DEI SERVIZI

I nostri uffici

I nostri servizi

8) COME GARANTIAMO L'ASSISTENZA AL PAZIENTE

Direzione Sanitaria

Equipe multidisciplinare

9) AUTOCONTROLLO DEI SERVIZI

Controllo di gestione

Controllo di qualità

10) TUTELA DEL PAZIENTE E DEL FAMILIARE

Brochure informativa

Reclami

Questionario di gradimento

RINGRAZIAMENTI

1. PREFERAZIONE

Nella nostre prime revisioni abbiamo rivolto il nostro sguardo all' esser fragili ed alla necessità di implementare un sistema di controllo e verifica degli standard di qualità che ci siamo prefissati di raggiungere.

La Società da me rappresentata ha portato a termine il processo di adeguamento alle vigenti normative in fatto di autorizzazione definitiva ed accreditamento istituzionale .

Nell'anno 2009 la Società ha vinto il Premio Maestro del lavoro e dell'economia , concorso pubblico indetto dalla Camera Commercio di Roma . La selezione ha riguardato le aziende che operano su Roma e Provincia da almeno 30 anni . La Camera Commercio di Roma, per effettuare la scelta ha tenuto conto della 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.

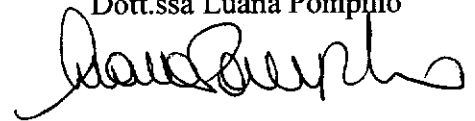
In data 09 04 2011 abbiamo ottenuto la certificazione la certificazione ISO 9001:2008 e, nell'anno 2018 , la Casa di Cura è stata certificata ISO 9001 : 2015.

In data 12 02 2014 con DCA U00034 abbiamo ottenuto il Provvedimento di conferma del titolo autorizzativo e rilascio dell' accreditamento istituzionale definitivo.

Nell'anno 2015 è mancata la fondatrice Signora Elvezia De Balsis e nell' anno 2016 ci ha lasciato il marito e nostro Direttore Sanitario Prof. Ascanio Spallone . A Loro vanno i nostri ringraziamenti per la professionalità , umanità e per instancabile abnegazione, a Loro va la nostra riconoscenza.

Ringraziamo il gruppo di lavoro interno che ha curato la stesura del nuovo testo e quanti ci hanno aiutato a formularlo nel modo più comprensibile.

L' Amministratore Unico
Dott.ssa Luana Pompilio



Riferimenti normativi :

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/01/1994
" Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici "
- D. Lgs. N. 81/08 e seguenti
" Testo Unico sulla salute e sicurezza sul lavoro "
- D. Lgs. N. 286 del 30/07/1999
" Qualità dei servizi pubblici e carta dei servizi "
- D. Lgs. N. 196 del 30/06/2006
Regolamento UE 2016-679
" Codice in materia di protezione dei dati personali "
- D.Lgs. N. 231 del 08/06/2011
" Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società...."
- Determina R.L. n. G01226 del 02/02/2018
" Linee guida di indirizzo regionali per la stesura del PARM "

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 sua sede 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. 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 nostro territorio Ex ASL Roma C oggi 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 la appropriatezza delle cure senza mai tralasciare la garanzia della "centralità della persona".

3. 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 macro aree 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 una riabilitazione estensiva. In questo caso la mission è l'ottenimento del recupero funzionale parzialmente compreso 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, al fine di conseguire le missioni indicate, 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 riorganizzazione dello stesso. Al momento dell'accettazione e nei giorni successivi il caregiver viene informato sulle valutazioni bio-psico-sociali e firma il piano individuale.

Funzione formativa

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

Funzione organizzativa - gestionale

Le figure professionali possono, attraverso l'utilizzo delle informazioni che ci pervengono dalla A.S.L., dalla Regione Lazio, dal Ministero della Sanità 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.

4. VALORI

E' 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 della trasformazioni operative ed organizzative, sia tramite la promozione dello sviluppo continuo delle scelte e competenze.

5. ORGANIZZAZIONE INTERNA

L'organigramma della Casa di Cura Clinica Latina S.p.A. è così composto :

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 , radiologia, 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, allo stesso la direzione sanitaria può affidare compiti specifici .

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 .

6. L' INTERNO DELLA CASA DI CURA

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 climatizzatore , televisori e telefono. 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 ed 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 .

7. ORGANIZZAZIONE ED OFFERTA DEI SERVIZI

I nostri Uffici

La Casa di Cura ha messo a disposizione dell'utente, secondo le normative vigenti, il sito web www.clinicalatinaspa.it.

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 all'indirizzo latinac@tiscali.it

Gli uffici che possono esservi utili sono i seguenti :

- DIREZIONE SANITARIA :

La Direzione Sanitaria riceve solo previo appuntamento concordato con l'ufficio amministrativo.

- AMMINISTRAZIONE . E' situata al piano terra , è aperta al pubblico nei seguenti orari :

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
MATTINA	09,00	09,00	09,00	09,00	09,00	10,30
	14,00	14,00	14,00	14,00	14,00	14,00

All'Amministrazione ci si rivolge per le seguenti informazioni :

- servizi e orari di ricevimento
- documentazione necessari per il ricovero
- rilascio copia cartella clinica
- rilascio certificazioni
- emissione e consegna fatture

- ACCETTAZIONE . E' situata al piano terra e gestisce l'ingresso del paziente in casa di cura.

I nostri Servizi

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 che , di volta in volta, verranno poste.

Servizio di guardaroba

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

Al loro 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 intima. A tale scopo viene loro o ai parenti consegnata una lista . Rimane a cura dei familiari l'asporto della biancheria personale sporca ed il relativo lavaggio.

Il servizio di lavanderia e stireria è affidato ad una Ditta esterna la quale ritira due volte a settimana la biancheria sporca sostituendola con quella pulita.

Servizio bar

Al piano terra sono stati installati tre distributori automatici di bevande e merende. La manutenzione ed il rifornimento degli stessi è affidato ad una Ditta esterna che , una volta a settimana , provvede alla loro manutenzione e fornitura.

Servizio pulizia locali

Il servizio pulizia viene garantito quotidianamente in sintonia con le attività svolte nei vari locali. Vengono effettuati anche interventi straordinari programmati con cadenza mensili e/o trimestrale.

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 carico/scarico dei rifiuti viene effettuato sia sul registro vidimato che attraverso il Sistema SISTRI.

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.

Gli ordini , oltre a seguire l'andamento dello 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 sono i seguenti

Ore 07,00 colazione

Ore 12,30 pranzo

Ore 17,30 cena

Per i Pazienti che hanno operato la scelta del Menù giornaliero, il Coordinatore Infermieristico ogni giorno sottoporrà le scelte del vitto .

Assistenza Religiosa

Viene garantita dal Sacerdote della vicina parrocchia il quale, tutti i sabati, comunica i ricoverati. 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.

8. COME GARANTIAMO L' ASSISTENZA AL PAZIENTE

E' 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; è in quest' ottica che la Direzione Sanitaria e la equipe organizza l'assistenza al degente.

I medici e gli infermieri accolgono il paziente al termine dell' evento acuto ed è per questo che su indirizzo della dimissione ospedaliera provvedono ad instaurare le opportune terapie.

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.

Ogni giorno i pazienti candidati al progetto riabilitativo eseguono fisiokinesiterapia individuale e di gruppo al fine di ottenere anche un miglioramento psicologico, fondamentale per il processo di stabilizzazione e/o guarigione.

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.

9. 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.

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.

10. TUTELA DEL PAZIENTE E DEL FAMILIARE

La Carta dei Servizi è uno strumento a tutela degli utenti. 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

All'accettazione del paziente l'amministrazione fornisce all'utente una brochure che indica :

- “ 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 reclami 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 deve rispondere , sempre in forma scritta, entro trenta giorni dal ricevimento del reclamo.

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 !!