



SIA Casa di Cura S. Anna S.p.A.
Struttura ospedaliera privata accreditata
con il Servizio Sanitario Nazionale

CARTA DEI SERVIZI



Porta Aurea – Agrigento
Telefono 0922 409111 (pbx)
Fax 0922 409310

I N D I C E

PARTE 1 ^a	4
LA “SIA CASA DI CURA SANT' ANNA”	4
1.1 INFORMAZIONI SUI SERVIZI - NUMERI UTILI.....	4
1.2 PRESENTAZIONE DELLA CASA DI CURA	4
1.3 FINI ISTITUZIONALI	5
1.4 PRINCIPI FONDAMENTALI.....	6
1.5 STRUTTURA ORGANIZZATIVA E LOGISTICA	6
PARTE 2 ^a	9
PRESTAZIONI, MODALITÀ DI ACCESSO, STANDARD	9
2.1 PRESTAZIONI AMBULATORIALI DI DIAGNOSTICA	9
2.2 RICOVERI ORDINARI.....	11
2.2.1 Prenotazione ed accettazione.....	11
2.2.2 Degenza	11
2.2.3 Dimissione.....	12
2.2.4 Servizi complementari	12
2.2.5 Standard di qualità	13
2.2.6 Dati su ricoveri ordinari.....	14
2.3 DAY HOSPITAL	14
2.4 DAY SURGERY.....	15
2.5 DAY SERVICE	15
PARTE 3 ^a	17
DIRITTI DEL MALATO E NORME DI COMPORTAMENTO PER I DEGENTI	17
3.1 DIRITTI DEL MALATO.....	17
3.2 NORME DI COMPORTAMENTO PER I DEGENTI	17
PARTE 4 ^a	20
TUTELA DEGLI UTENTI E CONTROLLI QUALITÀ.....	20
4.1 RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI UTENTI.....	20
4.2 UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)	20
4.3 ORGANISMI DI CONTROLLO E VERIFICA.....	21
4.3.1 Comitato dei Medici.....	21
4.3.2 Comitato Qualità	21
4.3.3 Comitato aziendale per la gestione del rischio clinico	22
4.3.4 Gruppo operativo per la lotta alle infezioni ospedaliere	22
4.3.4 Team di Antimicrobial Stewardship (TAS).....	22
4.3.5 Gruppo di Verifica Ispettiva Interna	23



Tipo di documento: Allegato
Titolo del documento:
CARTA DEI SERVIZI

Codice documento:
All1 PR.RCO.08.02
Revisione: 23


Questa Carta dei Servizi, redatta anche con l'apporto delle associazioni di tutela e di volontariato rappresentative della collettività e dell'utenza, è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti della "SLA Casa di Cura Sant' ANNA" e costituisce un importante strumento di controllo da parte del cittadino sulle modalità per l'utilizzazione dei servizi offerti, sugli standard di qualità assicurati, sulla completezza dell'informazione.

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

Ai cittadini utenti chiediamo di collaborare, anche attraverso la compilazione dei questionari che vengono distribuiti, per consentirci di offrire una "medicina a misura d'uomo", frutto di diversi e coordinati impegni sanitari ed amministrativi.

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

L'Amministratore Unico
(Rag. Vincenzo Siracusa)

 SIA Casa di Cura S. Anna S.p.A.	Tipo di documento: Allegato Titolo del documento: CARTA DEI SERVIZI	Codice documento: All1 PR.RCO.08.02 Revisione: 23
---	--	---

PARTE 1^a
LA “SIA CASA DI CURA S. ANNA”

1.1 INFORMAZIONI SUI SERVIZI - NUMERI UTILI

Nella tabella seguente sono riportati gli uffici ai quali possono essere richieste informazioni sull'organizzazione dei servizi ed altre informazioni generali di interesse per il paziente o per i visitatori.

<i>UFFICIO</i>	<i>PIANO</i>	<i>CHE COSA CHIEDERE</i>	<i>ORARIO</i>	<i>TELEFONO</i>
Centralino	Rialzato	- Numeri telefonici degli interni - Numeri di camera dei ricoverati - Orari di visita dei reparti - Orari uffici vari - Orari ricevimento medici	7:00 19:00	0922 409111
		Email: segreteria@siacasadicurasantanna.it		
Amministrazione	Rialzato	- Informazioni sulle modalità del ricovero - Tempi per il ricovero - Certificazioni - Ricovero del paziente - Richiesta cartelle cliniche - Pagamento prestazioni - Fotocopia e ritiro cartella clinica	8:00 12:30 16:30 19:00 <u>sabato</u> 8:30 12:00	0922 409314 0922 409313
		Email: segreteria@siacasadicurasantanna.it		
Radiologia	Terra	- Prenotazione esami radiologici	8:00 14:00	0922 409324
		Email: radiologia@siacasadicurasantanna.it		

1.2 PRESENTAZIONE DELLA CASA DI CURA

La “SIA Casa di Cura S. ANNA” è una Casa di Cura ad indirizzo polispecialistico medico-chirurgico che svolge la propria attività ad Agrigento, città nella quale ha iniziato ad operare il 13 aprile 1971.

I reparti ed i servizi di diagnosi e cura, dislocati su cinque piani (un piano terra, il piano rialzato e tre piani sopraelevati), sono dotati di moderne attrezzature in grado di soddisfare ogni primaria necessità diagnostico-terapeutica.

È ubicata in una zona residenziale della città – PORTA AUREA – di fronte la Valle dei Templi, facilmente raggiungibile anche per chi proviene in auto da fuori città.

Il numero telefonico della reception è 0922 409111, il numero telefonico della segreteria amministrativa è 0922 409314 - 409313, il numero del fax è 0922 409310.

Con decreto del 30 aprile 2008, pubblicato sulla GURS n. 22 del 16 maggio 2008 la “*SLA Casa di Cura S. ANNA*” è stata definitivamente accreditata dalla Regione Siciliana come struttura di ricovero e cura a ciclo continuativo e/o diurno, e polidiagnostica ambulatoriale per le prestazioni in regime di ricovero ordinario, di day hospital, day surgery e ambulatoriali; con altro decreto di pari data pubblicato sulla medesima GURS sono state accreditate le attività ambulatoriali per pazienti esterni relativamente a Cardiologia, Endoscopia digestiva e bronchiale, Diagnostica per immagini e TAC, Chirurgia ambulatoriale. Nel corso del 2012 e del 2017 la Casa di Cura ha ricevuto e superato le verifiche di permanenza dei requisiti per l’accreditamento istituzionale previste dal D.A. 26/04/2011 e dai successivi pertinenti decreti.

La “*SLA Casa di Cura S. ANNA*” ha ottenuto il 19.06.2003 la certificazione del sistema di gestione della qualità aziendale secondo la norma UNI EN ISO 9001, rilasciato dall’istituto di certificazione della qualità “CERTIQUALITY” (Ente accreditato Accredia) certificato n. 6276/2. Dal 2003 in poi “*SLA Casa di Cura S. ANNA*” ha sempre superato brillantemente le verifiche per il mantenimento ed il rinnovo della certificazione. La Casa di Cura ha quindi adeguato il proprio sistema alla successiva edizione della norma UNI EN ISO 9001:2015 e perfezionato la transizione il 30/05/2018 con la verifica positiva da parte dell’Organismo di Certificazione. La Casa di Cura superato l’ultima verifica di mantenimento della certificazione in data 07/06/22.

1.3 FINI ISTITUZIONALI

Scopo istituzionale della “*SLA Casa di Cura S. ANNA*” è quello di erogare servizi e prestazioni di diagnosi e cura sia in regime di ricovero (ordinario, in day hospital, in day surgery, in day service) che in regime ambulatoriale.

L’impegno della Casa di Cura è finalizzato a:

- ✓ Facilitare l’accesso ai servizi da parte dei cittadini riducendo al minimo i tempi di attesa e semplificando le procedure.
- ✓ Ricercare ed attuare il massimo della sicurezza e dell’efficienza nell’esercizio delle pratiche medico-chirurgiche, nell’esecuzione delle procedure diagnostiche e terapeutiche e nell’assistenza dei pazienti.
- ✓ Garantire le cure del più alto livello possibile di qualità, tenendo conto dello stato di malattia del paziente, in condizioni materiali del massimo comfort ed assicurando una situazione relazionale quanto più prossima alle esigenze di umanizzazione e personalizzazione della pratica medica.
- ✓ Garantire la disponibilità di tutti i mezzi giudicati necessari per la diagnosi e la terapia da parte dell’équipe medica responsabile.
- ✓ Informare compiutamente e correttamente il cittadino sulle diagnosi eseguite e sulle terapie consigliate, mettendolo in condizioni di decidere consapevolmente in merito alla propria salute ed alla qualità della vita.

- ✓ Garantire ciò che l'Organizzazione Mondiale della Sanità definisce "salute", ovvero uno stato di completo benessere fisico, psichico e sociale e non semplice assenza di malattia.

1.4 PRINCIPI FONDAMENTALI

Ogni cittadino utente ha il diritto di scegliere liberamente, al di fuori di ogni costrizione materiale e morale, il medico ed il luogo di cura; nel rispetto di tali principi fondamentali la "SLA Casa di Cura S. ANNA" si è impegnata e si impegna costantemente per assicurare l'accesso alle cure nei tempi più brevi possibili, qualunque sia l'appartenenza sociale, razziale, ideologica, politica, economica e di età del cittadino utente in ossequio ai principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione.

1.5 STRUTTURA ORGANIZZATIVA E LOGISTICA

L'erogazione dei servizi sanitari e complementari è assicurata da una struttura organizzativa costituita da:

- ✓ Direttore Sanitario;
- ✓ Vice Direttore Sanitario;
- ✓ Responsabili di Raggruppamento;
- ✓ Medici Responsabili di Unità Funzionale;
- ✓ Medici di Reparto;
- ✓ Medici Responsabili dei Servizi specialistici;
- ✓ Psicologa;
- ✓ Tecnici specialisti;
- ✓ Capi sala;
- ✓ Infermieri professionali;
- ✓ Ostetrica;
- ✓ Capo servizi di ospitalità;
- ✓ Personale ausiliario;
- ✓ Addetti alla manutenzione;
- ✓ Addetti amministrativi.

La struttura è accreditata dalla Regione Siciliana per 85 posti letto di cui 9 posti letto per Day Hospital e Day Surgery; l'area di degenza è articolata in due Raggruppamenti e cinque Unità Funzionali.

DIRETTORE SANITARIO: Dr. Aldo Piscopo (D.A. n. 24310 del 30.12.1997)

VICE DIRETTORE SANITARIO: Dr. Alfonso Mossuto

A) RAGGRUPPAMENTO MEDICO – Responsabile Dr. Michelangelo Spoto

1. U.F. DI MEDICINA GENERALE: posti letto n. 23

Responsabile Dr. Michelangelo Spoto

Dr. Giovanni Sanfilippo, Dr. Salvatore Bottone, Dr. Salvatore Messina (chirurgia laparoscopica), Dott. Bacchi Ignazio, Dott.ssa Sammartino Alessandra.

2. U. F. DI CARDIOLOGIA: posti letto n. 18

Responsabile Dr. Alfonso Mossuto

Dr. Salvatore Sciortino

B) RAGGRUPPAMENTO CHIRURGICO –

1. U. F. DI CHIRURGIA GENERALE: posti letto n. 18

Responsabile Dr. Mauro Ettore Zanchi

Dr. Alfonso Scaletta, Dr. Pietro Luparello, Dr.ssa Giovanna Busuito, Dr. Michele Ricotta,

CHIRURGIA LAPAROSCOPICA E MININVASIVA:

Responsabile Dr. Salvatore Messina

Dr. Pietro Luparello

2. U. F. DI OSTETRICIA/GINECOLOGIA: posti letto n. 9

3. U. F. DI OCULISTICA: posti letto n. 8

Responsabile Dr. Filippo Gismondo

Dr. Francesco Casanova, Dr. Sorce Giovanni

C) DAY HOSPITAL / DAY SURGERY: posti letto n. 9

D) SERVIZI SPECIALISTICI

1. *ANESTESIA: Responsabile Dr. Aldo Piscopo*

Dr. Salvatore Maira

2. *DIAGNOSTICA PER IMMAGINI: Responsabile Dr. Angelo Bonanno*

Dr. Fabrizio Caruana

3. *ENDOSCOPIA DIGESTIVA: Responsabile Dr. Salvatore Messina*

Dr. Pietro Luparello

4. *LABORATORIO ANALISI CLINICHE: Resp. Dr.ssa Anna Maria Fiannaca*

Dr.ssa Bonfiglio Valeria.

6. *PSICOLOGIA: Responsabile Dr.ssa Anna Siracusa*

7. *FARMACIA: Dr.ssa Valeria Fazjo*

In ogni reparto opera un'équipe medica specialistica ed il personale infermieristico ed ausiliario. I medici del reparto effettuano le visite, richiedono gli esami necessari ed impostano la terapia adeguata; la Psicologa assicura un valido supporto psicologico a tutti i degenti che ne fanno richiesta. I capi sala assicurano l'organizzazione ed il coordinamento della assistenza infermieristica, rilevando i bisogni assistenziali dei pazienti ed assicurandone il soddisfacimento.

La struttura logistica della "SLA Casa di Cura S. ANNA" è costituita da:

- ✓ Accettazione Sanitaria;
- ✓ Accettazione amministrativa;
- ✓ Laboratori di analisi;
- ✓ Diagnostica per immagini;
- ✓ Complesso operatorio, costituito da 3 sale operatorie;
- ✓ Reparti di degenza;
- ✓ Uffici amministrativi;
- ✓ Cucina per la preparazione dei pasti;
- ✓ Lavanderia;
- ✓ Locali per impianti tecnologici.

Nel rispetto dei requisiti cogenti in materia di salute e sicurezza sul lavoro (D. Lgs. n. 81/08), la Casa di Cura ha apportato tutte le modifiche ed ammodernamenti necessari; in particolare si è dotata di efficienti piani antincendio ed ha adeguato tutti gli impianti elettrici. Il Personale della Casa di Cura è stato istruito sulle norme di sicurezza mediante corsi di formazione ed addestramento, tenuti da docenti qualificati in ottemperanza alla normativa.

La Casa di Cura si è molto impegnata e mantiene il proprio impegno per la eliminazione delle barriere architettoniche nei confronti dei portatori di handicap, adeguando la struttura alle prescrizioni contenute nel Decreto del Ministero dei Lavori Pubblici n. 236 del 14 giugno 1989 e assicurando la disponibilità ad assumersi l'onere di ulteriori miglioramenti qualora le disposizioni di legge o le esigenze dei portatori di handicap lo richiedessero.

Le camere di degenza sono in totale 43, di cui 3 a 4 posti letto, 2 a 3 posti letto, 31 a 2 posti letto e 5 con 1 posto letto; le camere a 2 posti letto possono essere utilizzate come camere singole con letto per l'accompagnatore.

La dimensione delle camere garantisce uno spazio conforme ai requisiti stabili dal DA 890/2002; l'illuminazione naturale è garantita da balconi o finestre prospicienti l'esterno.

Tutte le camere sono dotate di servizi igienici autonomi, aria condizionata tv e telefono; i letti sono forniti di testata con luci diurne e notturne, attacchi per ossigeno e vuoto e dispositivo di chiamata collegato con l'infermeria.

Per usufruire delle camere singole deve essere corrisposta una differenza, il cui importo è rilevabile sul tariffario consultabile all'ufficio accettazione.

La cucina interna è posta sotto la diretta responsabilità del Responsabile dei servizi di ospitalità che cura la predisposizione di diete secondo le prescrizioni mediche e controlla la qualità dei pasti, serviti in camera con vassoi confezionati dal personale addetto alla cucina.

PARTE 2^a
PRESTAZIONI, MODALITÀ DI ACCESSO, STANDARD

2.1 PRESTAZIONI AMBULATORIALI DI DIAGNOSTICA

La “SLA Casa di Cura Sant’ ANNA” fornisce prestazioni di diagnostica per pazienti non ricoverati in regime di convenzione con il SSN ed in regime libero professionale, come da autorizzazione sanitaria (Legge Regionale 5.11.2004).

A) prestazioni in regime di convenzione con il SSN:

- ✓ Ecografia internistica;
- ✓ Mammografia;
- ✓ Radiologia generale;
- ✓ Radiologia vascolare ed internistica;
- ✓ T.A.C. (Tomografia Assiale Computerizzata);
- ✓ Ecocolordoppler.

B) prestazioni in regime libero professionale

- ✓ Ecocardio;
- ✓ Holter ecografico e pressorio;
- ✓ Test ergometrico;
- ✓ Eco color doppler vascolare, arterioso e venoso;
- ✓ Diagnostica endoscopica, digestiva e bronchiale.

Per usufruire delle prestazioni è necessario effettuare la prenotazione presso l'accettazione telefonando ai numeri 0922 409314/313 il servizio è attivo dalle ore 10,00 alle 12,00 e dalle 16,00 alle 18,00 dal lunedì al venerdì, il sabato dalle ore 10,00 alle 12,00; per l'accettazione della diagnostica per immagini tramite email all'indirizzo radiologia@siacasadicurasantanna.it o telefonando al numero 0922 409324, il servizio è attivo dal lunedì al sabato dalle ore 8,00 alle 14,00. Per gli esami contrastografici è, in ogni caso, necessario informarsi presso l'accettazione per ricevere le istruzioni necessarie alla corretta preparazione all'esame.

I tempi di attesa intercorrenti tra la prenotazione e l'effettuazione delle prestazioni sono riportati nella tabella seguente:

<i>Prestazioni in convenzione con il SSN:</i>	<i>Tempo medio</i>
✓ Ecografia internistica	7 gg.
✓ Mammografia	1 gg.
✓ Radiologia generale	7 gg.
✓ T.A.C. (Tomografia Assiale Computerizzata)	7 gg.
✓ Ecocolordoppler	7 gg.

<i>Prestazioni in regime libero professionale</i>	<i>Tempo medio</i>
✓ Ecocardio	2 gg.
✓ Holter ecografico e pressorio	2 gg.
✓ Test ergometrico	2 gg.
✓ Eco color doppler vascolare, arterioso e venoso	2 gg.
✓ Diagnostica endoscopica, digestiva e bronchiale	2 gg.
✓ Riabilitazione pavimento pelvico	2 gg.
✓ Diagnostica oculistica	2 gg.

All'atto dell'accettazione il cittadino utente dovrà consegnare la prescrizione del medico, esibire un documento di identità e corrispondere l'importo relativo al ticket previsto per le prestazioni a carico SSN o la tariffa prevista per quelle a suo carico.

Di seguito si riportano alcuni dati circa il numero di prestazioni di diagnostica erogate negli ultimi anni.

	Anno	2020	2021	2022	2023
Ecografia		108	47	35	30
Radiologia		965	1285	978	988
TAC		3030	4528	4658	4776

C) La TAC

La Casa di Cura ha installato una TAC di ultima generazione migliorando così notevolmente la qualità del servizio erogato.

Si tratta di una Siemens Somatom Force. Tale TAC ha una modalità di acquisizione chiamata Turbo Flash che permette di arrivare a coprire più di 70 cm/sec. Questo si traduce in esame del cuore in 0,1 sec in meno del battito cardiaco, esami del torace in 0,4 secondi e una scansione di tutto il corpo in 205 secondi. La velocità della TAC la rende particolarmente indicata per pazienti poco o per nulla collaboranti (es. pazienti anziani non collaboranti o pediatrici). Ciò peraltro consente di ridurre il ricorso alla sedazione. Anche dal punto di vista della dose di radiazioni la nuova TAC è estremamente performante consentendo dosi molto basse (comparabili con la radiologia tradizionale) e un minor ricorso a mezzi di contrasto.

D) Il Mammografo

Lo studio della ghiandola mammaria ha come principale obiettivo la diagnosi precoce del tumore al seno, grazie alla quale migliora la prognosi, cioè la possibilità di guarire. La mammografia si colloca al centro del percorso diagnostico senologico per l'elevata sensibilità che può consentire il riconoscimento di alterazioni iniziali di piccole dimensioni. I risultati sono fortemente influenzati dall'esecuzione tecnica e metodologica dell'esame e, soprattutto dal tipo di apparecchiatura. La

Casa di Cura, a tale riguardo si è dotata di un'apparecchiatura di ultima generazione che consente la Mammografia Digitale Diretta, che si differenzia rispetto alle apparecchiature di generazione precedente in quanto riduce significativamente la dose di radiazione alla paziente (fino al 30% in meno) ed allo stesso tempo migliora la risoluzione e la nitidezza delle immagini.

In ottemperanza a quanto disposto dal D. Lgs. 101/20 nei referti è presente l'indicazione della classe di dose (da I a IV) riconducibile all'esame.

2.2 RICOVERI ORDINARI

2.2.1 Prenotazione ed accettazione

Il ricovero avviene, su proposta del medico curante, in regime di convenzione con il SSN sulla base di liste distinte per Reparto predisposte dall'ufficio accettazione seguendo le prenotazioni ricevute; l'accettazione di un ricovero avviene di norma nelle ore del mattino, previa esibizione di tampone negativo effettuato non oltre le 48 ore prima del ricovero e presentazione della richiesta di ricovero, di un documento di identità e del codice fiscale; contestualmente l'utente viene informato sul trattamento dei dati personali, secondo il Regolamento Europeo (UE) 2016-679 e secondo il D.Lgs.196/2003 e s.m.i. sulla privacy, e sottoscrive il relativo documento di "consenso informato".

I tempi medi di attesa per i ricoveri sono riportati nella tabella seguente:

<i>Reparto</i>	<i>Tempo medio</i>
• Cardiologia	2 gg.
• Chirurgia Generale	2 gg.
• Ginecologia	2 gg.
• Medicina Generale	2 gg.
• Oculistica	2 gg.

2.2.2 Degenza

Prima del ricovero il paziente viene ricevuto dal medico dell'accettazione sanitaria che formula la diagnosi di ingresso. Dopo il suo ricovero in reparto viene visitato da un medico che, sulla base dell'anamnesi e dell'esame obiettivo, formula le prime prescrizioni diagnostiche e/o terapeutiche e le riporta sul diario clinico.

La presenza di un servizio di Psicologia garantisce l'accoglienza, l'ascolto ed il sostegno a tutti i degenti che ne facciano richiesta diretta o che siano indirizzati dal medico di reparto.

Il personale infermieristico in turno provvede alla rilevazione dei bisogni assistenziali ed alla definizione del piano di assistenza infermieristica. La presenza di personale infermieristico nei due turni diurni e nel turno notturno garantisce un tempo medio di assistenza per degente di oltre 100 minuti al giorno. Per il rispetto del tempo del cittadino utente, dei suoi ritmi e delle sue

abitudini di vita, il periodo di degenza è limitato a quello indispensabile per la diagnosi e la terapia.

L'informazione al cittadino utente sull'andamento del trattamento e sulle necessità di indagini diagnostiche è assicurata in termini di tempestività e completezza dal Personale Medico; la Casa di Cura adotta, infatti, il sistema del “*consenso informato*”, richiedendo la firma del paziente, o di suo familiare autorizzato, su un apposito modulo che viene inserito nella cartella clinica, per garantire che agli interessati siano pervenute tutte le necessarie informazioni sulle indagini diagnostiche e sui trattamenti necessari.

Il Direttore Sanitario è a disposizione per incontri con i ricoverati o con i loro familiari per ogni eventuale ulteriore chiarimento.

Le visite ai degenti, salvo eventuali restrizioni che dovessero rendersi ulteriormente necessarie per un'eventuale recrudescenza dell'emergenza covid-19, sono ammesse per un solo visitatore per paziente e per un tempo di 30 minuti nella fascia oraria 14.00 – 15.00 previa esibizione di tampone rapido negativo effettuato nelle ultime 48 ore. Eventuali permessi speciali devono essere richiesti alla Direzione Sanitaria.

2.2.3 Dimissione

Alla dimissione il paziente riceve una relazione da consegnare al proprio medico curante, nella quale sono indicate la diagnosi definitiva, le cure eseguite e le prescrizioni consigliate; nel caso in cui sia necessario attendere l'esito di accertamenti particolari (ad es. esame istologico) viene rilasciata una relazione di dimissione provvisoria.

Se il paziente lo desidera, può presentare richiesta della fotocopia della cartella clinica, la quale sarà resa disponibile entro sette giorni dalla presentazione della richiesta. Le eventuali integrazioni sono fornite, in ogni caso, entro il termine massimo di trenta giorni. La richiesta deve essere presentata personalmente dal paziente o da persona incaricata che deve essere fornita di delega autenticata. Al momento della richiesta il paziente o la persona incaricata dovranno corrispondere l'importo previsto dal tariffario in vigore, per il quale riceverà regolare fattura.

2.2.4 Servizi complementari

❖ Servizio pasti

La Casa di Cura dispone di una cucina interna per la preparazione e distribuzione di pasti secondo diete predisposte dai medici che tengono conto delle particolari esigenze dietetiche dei pazienti ricoverati; il personale di cucina è alle dirette dipendenze della Casa di Cura.

L'igiene degli alimenti è garantita dal rispetto delle prescrizioni stabilite con il Decreto legislativo n. 155 del 26.05.97, della circolare dell'Assessorato Sanità della Regione Siciliana n. 866 del 17.4.1996 e della circolare del Ministero della Sanità n. 1 del 26.1.98, in relazione alle quali la Casa

di Cura si è dotata di un “*Manuale per l'autocontrollo dell'igiene degli alimenti?*” basato sull'applicazione della metodologia HACCP (Hazard analysis and critical control points).

La qualità dei pasti è sorvegliata attraverso ispezioni interne e periodici esami microbiologici e chimico-fisici effettuati presso laboratori accreditati, le cui certificazioni sono verificate ed archiviate presso l'Amministrazione della Casa di Cura.

I pasti sono serviti:

- dalle ore 07,30 alle 08,00 la prima colazione;
- dalle ore 12,00 alle 13,00 il pranzo;
- dalle ore 18,30 alle 19,00 la cena.


❖ Servizi religiosi

La Casa di Cura dispone, inoltre, di una Cappella accessibile a pazienti e visitatori. L'assistenza religiosa è curata dal Parroco con celebrazione della Santa Messa ogni domenica.

2.2.5 Standard di qualità

I tempi di attesa tra prenotazione e ricovero sono riportati nella tabella a pagina 11. La tabella seguente riporta altri standard di qualità che la Casa di Cura garantisce e che sono relativi ai principali aspetti connessi con l'erogazione dei servizi; il conseguimento di tali standard è reso possibile dalla esistenza del “*Sistema Qualità?*” certificato ISO 9001:2008.

CARATTERISTICA DEL SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
Tempi di attesa	- Tempo medio di attesa allo sportello accettazione - Tempo medio tra ricovero ed intervento chirurgico - Tempo massimo consegna copia della cartella clinica - Tempo massimo di consegna eventuale documentazione integrativa	5 minuti Dipende dalla patologia e dalle condizioni di salute 7 giorni 30 giorni
Qualità dell'assistenza sanitaria	- Tempo medio di assistenza infermieristica per degente - Dotazione e qualifica del Personale medico - Tempo dedicato alla formazione e addestramento del personale sanitario - Percentuale di utenti soddisfatti della qualità dell'assistenza (da sondaggi)	>180 minuti/giorno requisiti stabiliti da leggi regionali e nazionali 50 ore all'anno 97,3%
Qualità delle attrezzature	- Controlli di funzionalità - Frequenza dei test di sicurezza e delle tarature	Giornalieri Semestrale o annuale

 SLA Casa di Cura S. Anna S.p.A.	Tipo di documento: Allegato Titolo del documento: CARTA DEI SERVIZI	Codice documento: All1 PR.RCO.08.02 Revisione: 23
---	--	---

CARATTERISTICA DEL SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
Qualità della informazione	- Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario)	91,1%
Qualità dei pasti	- Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario)	93,6%
Igiene e comfort degli ambienti	- Frequenza delle operazioni di detergenza e disinfezione - Frequenza dei cambi di biancheria	Almeno due volte al giorno Quotidiana
Cortesìa del Personale	- Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario)	97,9%

2.2.6 Dati su ricoveri ordinari

Nella tabella seguente è riportato il numero di ricoveri ordinari registrati nel corso degli ultimi anni.

Anno	2020	2021	2022	2023
Cardiologia	449	473	415	343
Chirurgia Generale	424	325	177	182
Ginecologia Ostetricia	32	32	14	0
Medicina Generale	581	775	812	786
Oculistica	41	39	31	49
Totale	1527	1644	1449	1360

2.3 DAY HOSPITAL

Il day hospital è un ricovero programmato della durata di 12 ore che consente l'erogazione di prestazioni plurispecialistiche di carattere diagnostico e/o terapeutico senza che il paziente sia obbligato ad una permanenza nella Casa di Cura all'infuori delle ore necessarie per la loro effettuazione.

In regime di day hospital possono essere erogate:

- a) *Prestazioni diagnostiche;*
- b) *Prestazioni terapeutiche.*

Il ricovero in day hospital può limitarsi ad una sola giornata o protrarsi per diverse giornate (cicli di ricovero) anche non continuative. Le modalità di prenotazione, gli standard del servizio, la documentazione prodotta e consegnata al cittadino utente sono uguali a quelle previste per i ricoveri ordinari programmati.

2.4 DAY SURGERY

Il day surgery è la possibilità clinica, organizzativa ed amministrativa di effettuare interventi chirurgici e procedure diagnostiche e/o terapeutiche, invasive e seminvasive, su pazienti che vengono dimessi in giornata con propri mezzi. Ciò è reso possibile dalla semplificazione delle tecniche chirurgiche e dall'affinamento delle procedure anestesilogiche.

Il day surgery è finalizzato al ricovero di cittadini utenti che necessitano di prestazioni di carattere diagnostico, terapeutico o riabilitativo che, per la loro complessità, non possono essere eseguite in regime ambulatoriale in quanto richiedono una osservazione medica ed infermieristica protratta nell'arco della giornata.

Nel caso di prestazioni chirurgiche per le quali è necessario un periodo di sorveglianza post operatoria il paziente potrà pernottare in Casa di Cura e sarà dimesso entro le ore 9,00 del giorno successivo (one day surgery).

L'assistenza in regime di day surgery comprende gli esami e le visite pre operatorie, l'intervento chirurgico ed i controlli post operatori.

Le patologie ammesse al trattamento in day surgery sono indicate in una classificazione proposta dal Servizio Sanitario Nazionale. Tuttavia, tale classificazione è solo indicativa perché la scelta del regime di ricovero deve essere effettuata dall'équipe medica caso per caso in rapporto alle condizioni psico-fisiche del paziente.

Per le prestazioni in regime di day hospital ed in day surgery sono riservati posti letto all'interno delle stesse Unità Funzionali nelle quali si articolano i Raggruppamenti Medico e Chirurgico; le sale operatorie utilizzate ed il personale sanitario impiegato sono gli stessi dei ricoveri ordinari.

Nella tabella seguente è riportato il numero di ricoveri in Day Hospital/Day Surgery registrati nel corso degli ultimi anni.

	2020	2021	2022	2023
Cardiologia	1	0	0	0
Chirurgia Generale	173	161	88	143
Ginecologia Ostetricia	88	96	58	0
Medicina Generale	1	8	0	1
Oculistica	6	6	4	2
Totale	269	271	150	146

2.5 DAY SERVICE

Con il decreto dell'Assessore Regionale alla Sanità dell'11 maggio 2009 pubblicato sulla GURS n. 30 del 3 luglio 2009, è stato introdotto nel Sistema Sanitario Regionale il modello organizzativo di "Day Service Ambulatoriale Ospedaliero" (DSAO) che, da un punto di vista organizzativo, si colloca tra il day hospital e il livello ambulatoriale ed è finalizzato ad affrontare in maniera codificata alcune specifiche patologie, sia sotto il profilo diagnostico, sia assicurando trattamenti terapeutici nel rispetto di percorsi assistenziali ben precisi e predefiniti.



SIA Casa di Cura S. Anna S.p.A.

Tipo di documento: Allegato

Titolo del documento:

CARTA DEI SERVIZI

Codice documento:

All1 PR.RCO.08.02

Revisione: 23

Nella tabella seguente è riportato il numero di prestazioni in Day Service registrati nel corso degli ultimi anni.

	2020	2021	2022	2023
Cardiologia	69	119	95	86
Chirurgia Generale	379	474	292	460
Ginecologia Ostetricia	14	8	6	0
Medicina Generale	112	144	285	935
Oculistica	1132	1573	1409	2101
Totale	1706	2318	2087	3582

PARTE 3^a

DIRITTI DEL MALATO E NORME DI COMPORTAMENTO PER I DEGENTI

3.1 DIRITTI DEL MALATO

1. Il malato ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni etiche e religiose.
2. In particolare, durante la degenza, ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome e ad essere interpellato con la particella pronominale “Lei”.
3. Il malato ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria le informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Il malato ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
4. Il malato ha il diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta ed alla relativa prognosi.
5. In particolare, salvo i casi di conclamata urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per il malato, questi ha il diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi; dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.
6. Il malato ha, altresì, il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il malato non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite a persona dotata di potestà tutoria secondo le leggi in vigore.
7. Il malato ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.
8. Il malato ha il diritto di esporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

3.2 NORME DI COMPORTAMENTO PER I DEGENTI

Il cittadino utente che accede ad una struttura sanitaria è tenuto 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 struttura sanitaria nella quale si trova.

L'accesso in una Casa di Cura esprime da parte del cittadino utente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.

Tutto il personale sanitario è impegnato, in funzione delle rispettive competenze, a fare rispettare le norme comportamentali per il buon andamento della struttura sanitaria e per il miglior benessere del malato.

1 - Ambienti ed attrezzature:

- I degenti sono tenuti al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della Casa di Cura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti i cittadini utenti.

2 – Effetti personali:

- Non è consentito l'uso di biancheria personale da letto.
- A disposizione di ogni degente è un armadietto in cui riporre gli effetti personali.
- La Casa di Cura declina ogni responsabilità per gli oggetti di valore o monete.

3 – Fumo:

- Il fumo costituisce un danno per la salute sia di chi fuma che di chi si trova negli stessi ambienti, per cui nella Casa di Cura, non è consentito fumare. Di seguito sono riportati i Responsabili preposti al controllo del rispetto del DIVIETO:

PIANO TERRA	Dott. Aldo Piscopo
PRIMO PIANO	Il Medico di guardia
SECONDO PIANO	Il Medico di guardia
REPARTO DI RADIOLOGIA	Dott. Angelo Bonanno
LABORATORIO DI ANALISI	Dott.ssa Anna Maria Fiannaca

4 – Permessi di assistenza al degente:

- Solo in casi particolari ed esclusivamente previa autorizzazione del medico di reparto è possibile ottenere un permesso di assistenza solo per una persona esterna.

5 – Presenza del degente:

- E' assolutamente vietato allontanarsi dal proprio posto letto durante le ore di visita medica e di terapia; è, altresì, vietato entrare nelle infermerie e nelle zone di degenza non proprie o recarsi nella hall.
- E' assolutamente vietato uscire al di fuori della struttura sanitaria.


6 – Riposo:

- E' un dovere di tutti i degenti rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti.
- E', inoltre, vietato qualsiasi comportamento che possa arrecare disturbo o disagio ad altri degenti (rumori, luci accese, radio o TV ad alto volume, ecc.).

7 – Servizi igienici:

- L'ordine del bagno, in ogni stanza, dipende anche dal comportamento responsabile e civile di chi ne usufruisce. Si ricorda che non è consentito l'uso di profumi che possano disturbare gli altri. E' buona norma igienica porre negli appositi contenitori qualsiasi materiale di rifiuto.

8 – Visite ai degenti:

 <i>SIA Casa di Cura S. Anna S.p.A.</i>	Tipo di documento: Allegato Titolo del documento: CARTA DEI SERVIZI	Codice documento: All1 PR.RCO.08.02 Revisione: 23
---	--	---

Le visite ai degenti a seguito dell'emergenza covid-19 ad oggi sono sospese a data da destinarsi; è comunque garantita la presenza di un assistente nei casi di effettiva necessità, accertata dal nostro medico di reparto previo tampone molecolare.

9 – Vitto:

- Per motivi sanitari il vitto per i degenti deve essere esclusivamente quello fornito dalla Casa di Cura.
- È proibito portare ai degenti cibi o bevande varie poiché ciò può interferire con le prescrizioni dei sanitari e può alterare i risultati di laboratorio ed altre indagini particolari.

PARTE 4^a

TUTELA DEGLI UTENTI E CONTROLLI QUALITÀ

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

La "SLA Casa di Cura Sant' ANNA" è impegnata a fornire ai cittadini utenti:

- Un'informazione obiettiva ed imparziale sulle prestazioni sanitarie disponibili e sul soggiorno per i ricoverati;
- Un'informazione adeguata, chiara e comprensibile sulla diagnosi, la prognosi e gli atti medici sintetizzati sulla cartella clinica, nel rigoroso rispetto della riservatezza nei confronti dei terzi;
- Un'informazione che consenta al cittadino utente di esprimere un consenso realmente informato, prima di essere sottoposto a terapie e/o a interventi chirurgici, riferito anche ai possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Quando il paziente è di minore età o incapace di determinarsi il consenso informato viene richiesto a chi esercita la potestà tutoria.

La Casa di Cura mette a disposizione del personale operante nei Reparti e nei Servizi tutti i mezzi necessari per la migliore accoglienza ed ospitalità.

4.1 RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI UTENTI

La Casa di Cura rileva periodicamente il grado di soddisfazione ed i motivi della eventuale insoddisfazione dei cittadini utenti che hanno utilizzato i suoi servizi mediante la distribuzione di un questionario; i risultati della rilevazione sono sintetizzati a cura del Responsabile del Servizio di Psicologia in un report trimestrale che viene inviato al Comitato Qualità.

Le risultanze dei questionari costituiscono un importante punto di riferimento per il miglioramento continuo dei servizi sanitari e complementari.

4.2 UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

È costituito alle dirette dipendenze del Presidente con il compito di assicurare l'informazione, l'accoglienza e la tutela dei cittadini utenti, con particolare riguardo agli aspetti della personalizzazione ed umanizzazione del rapporto.

Il Responsabile dell'URP, Dott.ssa Anna Siracusa, è a disposizione del Pubblico tutti i giorni dalle ore 09:30 alle 12:30.

I cittadini utenti possono presentare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico eventuali reclami per disservizi subiti prima, durante e dopo il ricovero; il reclamo può essere inoltrato con le seguenti modalità:

- Per iscritto, utilizzando il modulo predisposto disponibile presso i Capi sala, l'ufficio accettazione amministrativa, l'ufficio relazioni con il pubblico;

- Per iscritto su carta semplice o a mezzo fax a “SIA Casa di Cura S. ANNA” - *Ufficio Relazioni con il Pubblico*;
- Verbalmente rivolgendosi ai medici o alle Capo sala in servizio presso i reparti e gli uffici amministrativi.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico fornirà una risposta a tutti i reclami entro il termine massimo di 8 giorni.

4.3 ORGANISMI DI CONTROLLO E VERIFICA

La Casa di Cura ha costituito organismi collegiali che hanno il compito di garantire la supervisione ed il controllo di tutte le attività svolte al proprio interno, sia nell'ambito strettamente sanitario sia in quello tecnologico e di accoglienza dei cittadini utenti.

4.3.1 Comitato dei Medici

È costituito da:

- Direttore e Vice direttore Sanitario;
- Responsabili di Unità Funzionali;
- Responsabili di Servizi Specialisti;
- Responsabile Qualità.

ed ha i seguenti compiti:

- Determinare e verificare gli indirizzi diagnostici e terapeutici della Casa di Cura attraverso la redazione e l'aggiornamento dei protocolli medici, chirurgici e di laboratorio;
- Redigere il prontuario farmaceutico e curarne l'aggiornamento;
- Approvare protocolli e procedure necessarie per evitare l'insorgere di infezioni ospedaliere e verificarne l'efficacia;
- Curare l'aggiornamento professionale del personale medico e paramedico.

4.3.2 Comitato Qualità

È costituito da:

- Amministratore Unico;
- Direttore Sanitario;
- Responsabile Qualità.

ed ha il compito di assicurare il corretto funzionamento del sistema qualità della Casa di Cura, analizzando le risultanze dei controlli effettuati dal Gruppo di verifica ispettiva interna, i reclami pervenuti alla Direzione sanitaria o a quella amministrativa, i dati dei questionari di soddisfazione compilati dai cittadini utenti.

Il Comitato promuove l'attuazione delle azioni correttive e preventive necessarie al superamento delle criticità riscontrate; nell'ambito di un anno il Comitato riesamina l'intera struttura del

sistema qualità per assicurare la costante adeguatezza dei servizi alle aspettative dei cittadini utenti.

4.3.3 Comitato aziendale per la gestione del rischio clinico

Costituito ai sensi del D.A. del 5 ottobre 2005 è composto da:

- Dr. Aldo Piscopo – Direttore Sanitario
- Dr. Alfonso Mossuto – Referente per il rischio clinico, Vicedirettore Sanitario e RUF Cardiologia
- Dr. Michelangelo Spoto – Responsabile Raggruppamento Medico e RUF Medicina Generale
- Dott.ssa Anna Siracusa – Responsabile Qualità
- D.ssa Anna Fiannaca – Responsabile Laboratorio di Analisi
- Dr. Angelo Bonanno – Responsabile Servizi Diagnostica per immagini
- Ing. Benito Macchiarola – Responsabile Prevenzione e Protezione
- Sig.ra Girolama Rizzo - Infermiera coordinatrice
- Sig.ra Rossana De Logu – Infermiera coordinatrice

ed ha il compito di aggiornare annualmente il piano aziendale per la gestione del rischio clinico, di effettuare audit clinici, di formare il personale sulla prevenzione dei rischi clinici e sulla gestione degli avvenimenti.

4.3.4 Gruppo operativo per la lotta alle infezioni ospedaliere

Costituito secondo quanto previsto dalle Circolari dell'Assessorato Regionale Sanità n.1034 del 9 novembre 2000 e n.1047 del 27 marzo 2001 sulla lotta alle infezioni ospedaliere, è composto da:

- ◆ Direttore Sanitario;
- ◆ Responsabile Laboratorio di analisi;
- ◆ Capo Sala di Reparto;
- ◆ Infermiera professionale Sala Operatoria;
- ◆ Infermiera professionale di reparto;
- ◆ Tecnico di Laboratorio.

Il Gruppo operativo per la lotta alle infezioni ospedaliere ha il compito di attivare protocolli assistenziali ed operativi per la sorveglianza delle infezioni e di verificarne la corretta attuazione.

4.3.4 Team di Antimicrobial Stewardship (TAS)

Costituito secondo quanto previsto dal Decreto Assessoriale del 4 agosto 2020 - Documento di indirizzo regionale per l'organizzazione dei programmi aziendali di antimicrobial stewardship, ha il compito di:

- definire ed aggiornare periodicamente un programma di Antimicrobial Stewardship coerente con le linee guida nazionali e regionali;
- definire la lista dei farmaci antibiotici ad alta attenzione per i quali prevedere una politica di restrizione prescrittiva;
- definire e diffondere procedure ed istruzioni operative per l'attuazione del programma;
- effettuare audit interni sulla appropriatezza della prescrizione;
- assicurare la formazione del personale sull'uso degli antibiotici;
- redigere un report annuale sullo stato di attuazione del programma e sulle attività svolte.

Il TAS è composto da:

- Dott. Spoto Michelangelo – Responsabile Raggruppamento di Medicina
- Dott.ssa Fazio Valeria –Farmacista
- Dott.ssa Fiannaca Anna Maria – Responsabile Laboratorio di analisi
- Dott. Bottone Salvatore – Medico specialista in malattie infettive
- Rizzo Girolama – Caposala

4.3.5 Gruppo di Lavoro per la Medicina di Genere


In ottemperanza al D.A. n. 166 del 3 marzo 2020 - Recepimento Piano Nazionale Medicina di Genere, alla Nota Dasoe prot. 35080 del 12/10/2020 avente ad oggetto "Legge 3/2018, art. 3 comma 1 — Piano per l'applicazione e la diffusione della Medicina di Genere adempimenti delle strutture sanitarie provinciali pubbliche e private in materia di "Realizzazione di un sistema di rete per la promozione e lo sviluppo della salute e medicina di genere su tutto il territorio regionale" ed alla successiva Nota Dasoe prot. 1440 del 13/01/2021 è stato costituito il Gruppo di Lavoro Medicina di Genere della Casa di Cura Sant'Anna così composto:

- Il Risk Manager dott. Alfonso Mossuto per l'attivazione di percorsi clinici di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione genere-specifici;
- La Farmacista dott.ssa Valeria Fazio per le attività di promozione e sostegno della ricerca biomedica, farmacologica e psico-sociale basata sulle differenze di genere;
- La dott.ssa Anna Siracusa per le attività connesse alla Formazione e Aggiornamento di tutto il personale medico e sanitario in tema di Medicina di Genere e per la Comunicazione a sostegno dell'informazione pubblica della salute in un'ottica di differenze di genere.

4.3.6 Gruppo di Verifica Ispettiva Interna

Con il coordinamento del Responsabile Qualità effettua i controlli sulla corretta attuazione delle procedure e delle istruzioni di lavoro relative alla realizzazione ed erogazione dei servizi, ai processi amministrativi, alla struttura organizzativa ed alla gestione, formazione e responsabilizzazione del Personale.

I componenti del Gruppo di verifica ispettiva interna sono designati di volta in volta dal Responsabile Qualità in modo da garantire la loro indipendenza dall'attività ispezionata; i controlli vengono effettuati utilizzando l'apposita modulistica e le risultanze sono formalizzate in

 <i>SIA Casa di Cura S. Anna S.p.A.</i>	Tipo di documento: Allegato Titolo del documento: CARTA DEI SERVIZI	Codice documento: All1 PR.RCO.08.02 Revisione: 23
---	--	---

verbali che vengono trasmessi al Comitato Qualità per l'esame e l'adozione dei provvedimenti necessari.

L'Amministratore Unico