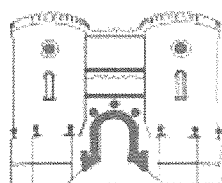


<p><i>Casa di Cura Villa Ortensia della Casa di Cura Medico Cales S.r.l.</i></p>	<p>CARTA DEI SERVIZI</p>
--	---------------------------------

CARTA DEI SERVIZI



Villa Ortensia

***Casa di Cura "Villa Ortensia"
del Centro Medico Cales S.r.l.***

Via Ponte Vecchio Romano – 81043, Capua (CE)

Telefono: 0823.961477 – 0823.961643

Sito Web: www.clinicavillaortensia.it

Carta dei servizi redatta ai sensi: del DPCM del 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari", del DGRC n° 369 del 23 marzo 2010 "Linee Guida per La Carta Dei Servizi Sanitari" e del DGRC n° 2100 del 31 dicembre 2008. La presente, ai sensi del Reg. Regionale n.1 del 22/06/07 e del DCA 51 del 07/04/19 è stata aggiornata e sottoposta alle categorie professionali e delle associazioni di tutela e di volontariato rappresentative del collettivo e dell'utenza.

<p><i>Verificata da Responsabile Qualità</i></p>	<p><i>Approvata da Direzione</i></p>
<p><i>[Firma]</i> Firma</p>	<p><i>[Firma]</i> Direttore Sanitario Dott. Giancarlo Lasorella Ce2546</p>

<i>Casa di Cura Villa Ortensia della Casa di Cura Medico Cales S.r.l.</i>	CARTA DEI SERVIZI
---	--------------------------

1. INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è uno strumento volto alla tutela dei diritti del cittadino, formulata ai sensi e sulla base dei principi del DPCM del 19 maggio 1995 e s.m.i., nel quale è enunciato lo schema generale di riferimento della “Carta dei servizi pubblici sanitari”. La Carta dei Servizi è inoltre redatta secondo le indicazioni della delibera n. 369 del 23 marzo 2010 – LINEE GUIDA PER LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI.

La carta dei servizi ha introdotto nella Pubblica Amministrazione il concetto di “standard di qualità”, che sono essenzialmente un punto di riferimento per orientare l’attività dei servizi pubblici verso la loro “missione”: fornire un servizio di buona qualità ai cittadini utenti, garantendo:

- imparzialità nell’erogazione delle prestazioni ed uguaglianza nel diritto all’accesso ai servizi.
- piena informazione sui servizi erogati e sulle modalità di erogazione degli stessi
- definizione degli standard e assunzione di impegni da parte dell’amministrazione rispetto alla promozione della qualità del servizio
- la tutela di tutti i diritti dei cittadini
- ascolto delle opinioni e dei giudizi espressi dai cittadini e dagli operatori della casa di cura.

Gli standard della carta dei servizi rappresentano la direzione di miglioramento verso il quale tutta la Casa di Cura è impegnata. Essi sono un punto di riferimento sia per i cittadini che per gli operatori: i cittadini hanno a disposizione una guida ai livelli di qualità del servizio e possono utilizzare gli standard per orientarsi nella scelta sanitaria a cui si rivolgono; gli operatori possono trovare un elemento di rafforzamento dell’identità della Casa di Cura, dato che tutto il personale contribuisce al rispetto degli impegni assunti con i cittadini utenti.

Gli standard della carta dei servizi sono obiettivi dichiarati dalla direzione della Casa di Cura costituiscono forme di garanzia all’utente sul tema del servizio. Possono essere espressi in diversi modi: quantitativamente, sulla base di indicatori misurabili; qualitativamente, sulla base di affermazioni di impegno verificabili.

2. DESCRIZIONE DELLA CASA DI CURA

La Casa di Cura “Villa Ortensia” della Casa di Cura Medico Cales S.r.l. è una struttura sanitaria autorizzata con 80 posti letto cod.60, con Autorizzazione n. 1/2011 rilasciata dal Comune di Capua ed aggiornata con ultima presa d’atto del 29/04/2021, di cui 55 accreditati con DCA 131 del 31.10.2014 per Lungodegenza post-acuzie con periodo di degenza fino a 60 giorni e possibilità di proroga, previa autorizzazione del distretto Asl di competenza.

<i>Casa di Cura Villa Ortensia della Casa di Cura Medico Calce S.r.l.</i>	CARTA DEI SERVIZI
---	--------------------------

La struttura nasce con lo scopo di erogare un complesso di cure solo dopo aver superato la fase di “acuzie” della malattia.

Si tratta di cure che si inseriscono in un preciso momento della storia della malattia, successiva alla fase acuta e precedente alla fase stabilizzata, e che quindi necessitano di ulteriore periodo di degenza per completare il ciclo di cure in ambiente protetto.

Per quanto riguarda l’attività assistenziale, l’organizzazione della Casa di Cura è improntata a conseguire obiettivi qualitativi stabiliti nella politica di gestione che mira, tra l’altro, ad eccellere in termini di completezza e qualità dei servizi, sterilizzazione, igiene e comfort degli ambienti, qualità del personale, puntualità ed ottimizzazione dei tempi per i pazienti, adeguata e documentata informazione a riguardo delle terapie proposte, completezza e qualità delle cure erogate con particolare attenzione nella prevenzione del dolore nel corso degli interventi e nel periodo post-intervento, il tutto focalizzato alla soddisfazione dell’utente.

La Casa di Cura ha provveduto all’eliminazione delle barriere architettoniche verso l’esterno, mediante l’impiego di rampe d’accesso, e verso l’interno per le persone con capacità motorie ridotte.

La Casa di Cura Villa Ortensia è consapevole che la qualità del servizio offerto dipende dall’aggiornamento professionale, dal rapporto personale con i pazienti, dall’igiene della struttura, dalla puntualità e dal rispetto dei preventivi, per cui la gestione della Casa di Cura è progettata in modo da soddisfare tali esigenze.

Villa Ortensia afferma con forza la volontà di lavorare per produrre sviluppo in campo assistenziale e creare le condizioni per favorire un grande rilancio della sanità nell’area Nord di Caserta.

A tal fine si propone di:

- Porre i bisogni dell’assistito sempre al centro di ogni decisione di tipo sanitario;
- Investire nel patrimonio di competenza professionale e nell’innovazione tecnologica e strutturale;
- Aprirsi all’esterno rendendosi capace di collegarsi ed interagire col contesto che la circonda.

Oggi Villa Ortensia risulta essere competitiva grazie soprattutto alla qualità dei servizi erogati, godendo in tal modo della preferenza e della fiducia di numerosi clienti afferenti da tutta la provincia di Caserta.

Dal 2024 la Casa di Cura Villa Ortensia è certificata secondo gli standard ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 dall’ente di certificazione Bureau Veritas Italia S.p.A. con il seguente scopo:

“Erogazione servizi di diagnosi e cura per lungodegenza e servizi di supporto quali laboratorio analisi, diagnostica per immagini.”

<i>Casa di Cura Villa Ortensia della Casa di Cura Medico Calés S.r.l.</i>	CARTA DEI SERVIZI
---	--------------------------

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Casa di Cura nell'espletamento delle sue attività si ispira ai criteri fondamentali espressi nel DPCMdel 27/01/94 enunciante i principi sull'erogazione dei servizi pubblici.

Detti principi sono:

Eguaglianza: nessuna distinzione viene compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Imparzialità: viene assicurata garanzia di parità di trattamento per le diverse categorie e fasce di utenti e adeguamento delle modalità di prestazione del servizio alle esigenze dei portatori di handicap. A tale riguardo il comportamento degli operatori è ispirato ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità: l'assistenza, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice del settore, sarà continua, regolare e senza interruzioni. Casi di funzionamenti irregolari o di interruzione di servizio sono espressamente regolati dalle leggi di settore. In ogni caso saranno adottate tutte le misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta: nei limiti consentiti dalla legislazione vigente, dai requisiti strutturali, tecnologici e di competenza professionale, sarà rispettato il diritto dell'assistito di scegliere, liberamente e al di fuori di ogni costrizione morale e materiale, di fruire delle prestazioni offerte dalla Casa di Cura.

Partecipazione: al fine di tutelare il diritto di ciascuno alla corretta fruizione del servizio viene garantita la partecipazione dell'utente.

A tale riguardo l'Utente:

1. ha diritto d'accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso della Casa di Cura;
2. può esporre verbalmente o per iscritto agli operatori responsabili le osservazioni ed i reclami che intende formulare. Gli operatori hanno l'obbligo di prendere in considerazione quanto riferito per gli eventuali conseguenti interventi.

La Casa di Cura si impegna a realizzare un sistema di raccolta di osservazioni, reclami e suggerimenti scritti, garantendo l'anonimato se necessario, dal quale acquisire elementi di valutazione circa la qualità del servizio.

Efficienza ed efficacia: il servizio erogato è ispirato a garantire efficienza ed efficacia in modo da raggiungere la maggiore funzionalità possibile in relazione alle esigenze degli utenti.

La Casa di Cura adotta le misure e gli strumenti idonei al raggiungimento di tali obiettivi.

<p style="text-align: center;"><i>Casa di Cura Villa Ortensia della Casa di Cura Medico Calos S.r.l.</i></p>	<p style="text-align: center;">CARTA DEI SERVIZI</p>
--	---

4. DIRITTI DEL MALATO

Le carte dei servizi delle strutture sanitarie grazie alla Deliberazione n. 369 del 23 marzo 2010 hanno recepito i diritti del malato enunciati nella carta europea:

1. prevenzione
2. accesso garantito per tutti
3. informazione
4. consenso informato
5. libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari
6. privacy e confidenzialità
7. rispetto del tempo del paziente
8. individuazione di standard di qualità
9. sicurezza dei trattamenti sanitari
10. innovazione e costante adeguamento
11. iniziative organizzative e procedurali volte ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari
12. personalizzazione del trattamento
13. sistema del reclamo
14. procedure di risarcimento adeguato ed in tempi ragionevolmente brevi

5. INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE

La struttura è localizzata in una zona centrale ed integrata nel contesto urbano del Comune di Capua, tuttavia in posizione salubre e tranquilla e dispone di un ampio parcheggio e di un giardino pertinenziali. Risulta ben collegata con importanti assi viari alla città di Caserta e Napoli.

Come raggiungerci:

- Via Autostrada: la città di Capua è raggiungibile tramite la A2 Napoli-Roma, con uscita al casello di Capua distante circa 8km dal centro della città. I collegamenti con le città di Caserta e di Napoli sono garantiti da un buon servizio di trasporto pubblico.
- Via Treno: la stazione ferroviaria è posta a circa 1km dal centro della città.



È attivo un servizio di prenotazioni che offre agli utenti la possibilità di accedere alle prestazioni ambulatoriali, nonché ai ricoveri programmati, che si possono effettuare presso la Casa di Cura garantendo il massimo di trasparenza, tempestività e privacy secondo la normativa vigente.

Esempi di diagnosi di ammissione a valenza prevalentemente internistica: per soddisfare il bisogno di stabilizzazione clinica, di gestione di eventuali complicanze e comorbidità, e di completamento dell'iter terapeutico come necessaria premessa alla preospedalizzazione.

Problemi Medici

- Polmonite o altro processo infettivo a lenta risoluzione;
- Scompenso cardiaco congestizio, dopo la fase di edema polmonare, complicato da infezione, piaghe da decubito, etc;
- Endocardite infettiva dopo la scomparsa di febbre, a basso rischio di embolizzazione o rotture valvolare;
- Malattie neoplastiche con complicanze della chemioterapia dopo trattamento acuto;
- Cirrosi ascitigena in fase di svuotamento a basso rischio di sanguinamento di varici esofagee;
- Nefropatia stabilizzata in fase di terapia di consolidamento;
- Paziente con varie patologie, stabilizzato, in fase di convalescenza;
- Recupero da malnutrizione, ictus nei casi non prevalga la componente assistenziali riabilitativa;
- Bronco pneumopatia ostruttiva cronica con importante insufficienza ventilatoria, superata la fase acuta percarnica.

Problemi Chirurgici

- Fase di recupero/convalescenza dopo interventi di chirurgia generale o specialistica;
- Complicanze mediche di interventi chirurgici superata la fase di acuzie.

Esempi di diagnosi di ammissione a valenza prevalentemente riabilitativa: per un bisogno di presa in carico riabilitativa estensiva con interventi individualizzati e non erogabili in regime alternativo al ricovero. Tale presa in carico può, ove necessario, includere anche la fase di stabilizzazione clinica.

Problemi Riabilitativi

- Riabilitazione post intervento protesico;
- Riabilitazione traumi vari;
- Riabilitazione pazienti con postumi di ictus cerebrale.

Orari di Visita ai Pazienti

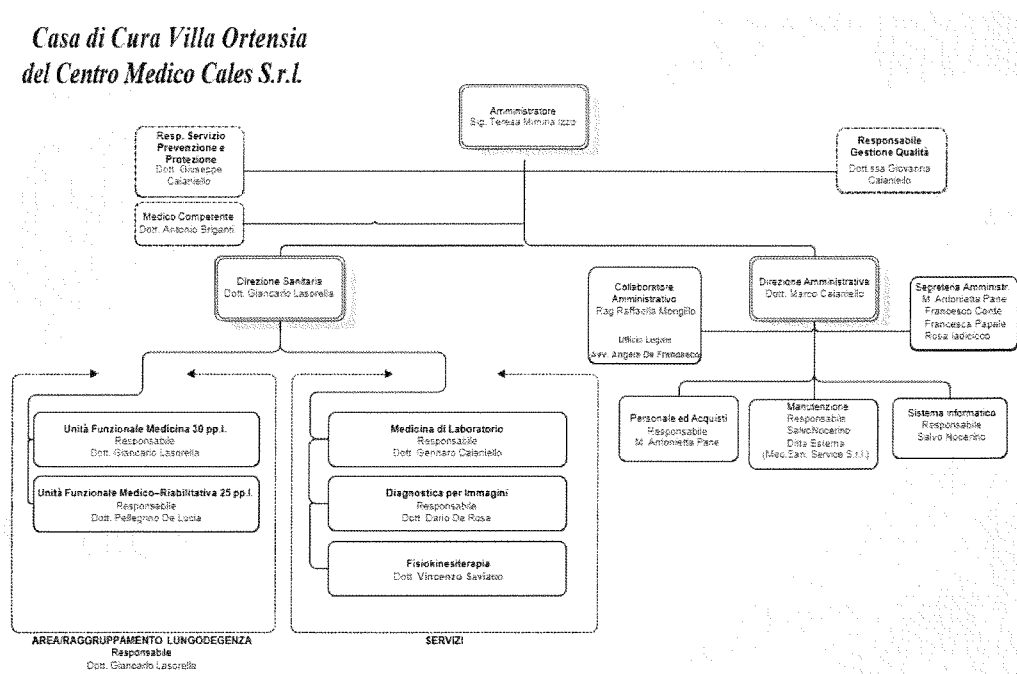
I parenti possono effettuare visita ai pazienti nei seguenti orari:

Lunedì – Domenica dalle 12:30 alle 13:30 e dalle 17:30 alle 18:30

È possibile prenotarsi o richiedere informazioni:

- direttamente allo sportello accettazione dal **Lunedì** al **Sabato** dalle ore **8.00** alle ore **19.30**;
- telefonicamente al 0823.961643 o 0823.961477 dal **Lunedì** al **Sabato** dalle ore **8.00** alle ore **19.30**.

Per assicurare che quanto promesso sia effettivamente mantenuto la Casa di Cura ha deciso di organizzare ed inquadrare tutte le figure operanti al proprio interno in modo che chiunque sappia quali sono i propri compiti e le proprie responsabilità (come da Organigramma seguente).



5. PRESTAZIONI EROGABILI

Le prestazioni erogabili comprendono:

1. Assistenza medica;
2. Assistenza infermieristica;

<i>Casa di Cura Villa Ortensia della Casa di Cura Medico Calce S.r.l.</i>	CARTA DEI SERVIZI
---	--------------------------

3. Ogni intervento e procedura diagnostica, terapeutica e riabilitativa necessaria per risolvere i problemi di salute del paziente-utente, compatibilmente con il livello di dotazione strutturale e tecnologica presente;
4. Interventi a supporto psicologico e sociale, per i pazienti ed i loro familiari;
5. Assistenza all'igiene intima e cura della persona;
6. Assistenza alberghiera;
7. Collegamento con Enti e Strutture esterne, per assicurare la continuità dei trattamenti terapeutici, facendosi anche carico dell'accompagnamento dei pazienti con mezzi idonei e personale specializzato;
8. Interventi a tutela dei pazienti con particolari problematiche sociali o con patologie invalidanti croniche;
9. Attività di formazione continua diretta all'aggiornamento professionale del personale medico e non;
10. Prestazioni specialistiche.

All'utenza è garantita la possibilità di richiedere consulenze specialistiche a seconda delle necessità.

Orario Ricevimento Medici Responsabili

I medici di reparto garantiscono la loro presenza coordinata all'interno della struttura con le modalità previste dall'Accordo Integrativo Regionale.

Tutti i giorni è possibile richiedere informazioni ai medici responsabili dalle ore 12:30 alle 13:30.

Per favorire la partecipazione della persona e/o dei familiari alla programmazione del percorso clinico assistenziale sono individuati il referente medico, il luogo e i tempi per i colloqui informativi.

6. SERVIZI OFFERTI

In regime di ricovero in Lungodegenza:

- Assistenza tutelare e sanitaria diurna e notturna;
- Assistenza alberghiera;
- Assistenza socio-sanitaria continuativa;
- Attività di prevenzione, riabilitazione e assistenza psicologica;
- Attività ricreative e culturali (giardinaggio, pittura, ceramica, musicoterapia, animazione e palestra);

In regime Ambulatoriale:

- Visite mediche specialistiche;
- Riabilitazione e fisioterapia.

All'interno della Casa di Cura Villa Ortensia è inoltre disponibile un servizio di Assistenza Religiosa assicurata dai sacerdoti della Parrocchia di San Giuseppe, sita in Via Porta Roma in Capua, che provvedono oltre che a curare l'attività religiosa esistente in struttura anche a fornire i Sacramenti ai pazienti degenti.

I sacerdoti possono essere chiamati dal personale della Casa di Cura.

<i>Casa di Cura Villa Ortensia della Casa di Cura Medico Gates S.r.l.</i>	CARTA DEI SERVIZI
---	--------------------------

È comunque garantita l'assistenza spirituale e religiosa secondo la confessione del paziente tramite lo sportello accettazione che a seconda delle necessità si metterà in contatto con i ministri del credo di appartenenza del paziente.

Sono presenti servizi accessori a richiesta quali:

- Edicola dei giornali e piccolo shop;
- Telefoni pubblici della hall (fisso) e per ogni piano di degenza (mobili);
- Servizio di telefonia mediante centralino;
- Servizio postale;
- Servizio di lavanderia.

7. ATTIVITÀ SVOLTE

È garantita la possibilità di socializzazione e di attività ricreative per l'utenza attraverso le varie fasi della giornata che si articolano secondo una successione di scadenze temporali finalizzate ad assecondare e rispettare i limiti e i tempi quotidiani dei residenti.

Pertanto sono previste fasce orarie legate alle attività principali che si svolgono durante la giornata, che tuttavia non rappresentano uno schema rigido di impostazione ma hanno valore indicativo, presupponendo al loro interno flessibilità e personalizzazioni nell'ottica della massima autonomia degli ospiti compatibilmente con una vita di comunità:

- 7:30 / 8:30 – Risveglio, alzata, toilette;
- 8:30 / 9:30 – Colazione;
- 9:30 / 12:30 – Programmi sanitari e riabilitativi, attività sociali e occupazionali, attività libere;
- 12:30 / 13:30 – Pranzo;
- 13:30 / 15:30 – Attività libere, riposo;
- 15:30 / 17:30 – Programmi sanitari e riabilitativi, attività sociali e occupazionali, attività libere;
- 17:30 / 18:30 – Cena;
- 18:30 / 7:00 – Attività libere, terapia ed assistenza per la notte, riposo.

Per anziani non autosufficienti, sono previste attività di rieducazione funzionale e terapie di riattivazione in modo codificato e continuativo.

All'occorrenza è garantita l'attività di podologia.

La dieta è stata individuata, previa consulenza e controllo dietologico, da specialisti nel settore in base ad età, sesso, patologie, intolleranze, all'attività svolta ed alle condizioni cliniche di ciascun ospite.

I pasti sono serviti a giusta temperatura ed è possibile scegliere in anticipo tra diversi menù.

8. PROCEDURE DI ACCOGLIENZA

Il paziente che giunge presso la struttura è accolto nella zona accettazione ed è accompagnato nel suo percorso dal personale, preparato ad una accorta e rapida gestione dei pazienti, per un corretto utilizzo dei servizi.

Sono state predisposte, per un ambiente ospitale, sale d'attesa confortevoli e sia la struttura che il personale sono uniformati al massimo rispetto della privacy e della dignità del paziente.

<i>Casa di Cura Villa Ortensia della Casa di Cura Medico Tales S.r.l.</i>	CARTA DEI SERVIZI
---	--------------------------

Superata la zona accettazione, dov'è prevista l'apertura della cartella clinica personale, l'ospite viene inviato dal medico responsabile. Il responsabile per la presa in carico di ciascun ospite è il Direttore Sanitario.

Accertata dalla documentazione e se pervenuta l'incapacità alla continenza ed in generale all'indipendenza nell'andare alla toilette, la struttura predispone un programma individuale di addestramento all'incontinenza urinaria e fecale e di accompagnamento alla toilette ed effettua programmi di incoraggiamento alla cura di sé, appropriata alle condizioni dei pazienti.

Per un corretto inserimento dell'utente, la Casa di Cura, utilizza scale di valutazioni adeguate alla tipologia di menomazioni e disabilità presenti dei pazienti e si avvale dei seguenti strumenti operativi:

- Cartella personale, che consente agli operatori di annotare cure e trattamenti, inclusi eventuali problemi comunicativi e/o sensoriali dell'ospite. Nella cartella clinica vengono inoltre registrate informazioni sui problemi sociali dell'ospite e della famiglia;
- Registro degli ospiti;
- Registro delle consegne;
- Regolamento interno.

Nello specifico, la funzione di accoglienza, informazione, tutela e partecipazione, in ottemperanza al DPCM del '95 è assicurata dall'URP interno alla struttura.

Nelle ammissioni devono essere osservati, a parità di gravità ed urgenza e tenendo conto della libera scelta dell'utente e delle migliori possibilità di salvaguardare le sue relazioni sociali, i criteri di riferimento stabiliti al punto 2.3 della DGRC 2006 del 05/11/2004.

Tempi di risposta a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte

Tempo massimo di risposta a reclami o richieste di informazioni scritte:

- 15 gg lavorativi dalla data del ricevimento.

Presso l'area accettazione è presente un format da compilare in modo anonimo per esprimere eventuali reclami.

9. MODALITÀ DI PAGAMENTO

La Casa di Cura Villa Ortensia eroga prestazioni in regime convenzionale con la Regione Campania.

Per quelle ad uso esclusivamente privatistico esiste la possibilità di corrispondere l'importo attraverso diverse strategie di pagamento:

- Per prestazioni ordinarie che si concludono in una sola seduta il saldo deve avvenire al termine della cura in contanti o tramite pagamento elettronico;
- Per prestazioni complesse è possibile programmare formule personalizzate di pagamento. Le modalità e la forma di pagamento (contanti, bonifici, pagamenti elettronici, etc.) saranno illustrati dalla segreteria.

In caso di omesso pagamento oltre il termine di attuazione del servizio sanitario verrà applicato un importo per penalità pari al costo delle spese legali per il recupero di quanto dovuto.

10. STANDARD DI QUALITÀ

Gli standard di qualità si configurano nella Carta dei Servizi come gli impegni dichiarati formalmente allo scopo di fornire una garanzia al cittadino sui servizi erogati dalla Casa di Cura, e costituiscono un punto di riferimento sia per i cittadini che per gli operatori. Gli impegni si traducono in azioni, processi

<i>Casa di Cura Villa Ortensia della Casa di Cura Medico Calce S.r.l.</i>	CARTA DEI SERVIZI
---	--------------------------

e comportamenti Villa Ortensia ha adottato o adotterà nel breve periodo, al fine di garantire alcuni fattori di qualità o il loro miglioramento.

Iniziative legate all'accesso alla struttura:

- Ottimizzazione dell'organizzazione per cercare di ridurre i tempi di attesa delle prestazioni.
- Adeguamento della segnaletica esterna per facilitare l'accesso agli ambienti e semplificazione della segnaletica interna (orari, collocazione dei servizi, nomi dei responsabili, ecc.).
- Le richieste urgenti vengono accolte e soddisfatte nel più breve tempo possibile
- Iniziative legate alla qualità del servizio erogato
- Corsi di aggiornamento professionale per il personale su tecniche di riabilitazione innovative e nuove metodiche.
- Al fine di valutare il risultato del percorso terapeutico seguito, al paziente viene offerta la possibilità di effettuare una visita specialistica di controllo.
- Rinnovo ciclico delle attrezzature e costanti investimenti per il miglioramento o l'incremento delle stesse.
- Continuo controllo e revisione delle apparecchiature.
- Scambio continuo di informazioni fra medici specialisti sulla risposta alle terapie da parte di ogni paziente.

PROGRAMMI

La Direzione procede a monitorare:

- la customer satisfaction
- gli indicatori della qualità (suddivisi tra indicatori di customer satisfaction e indicatori di processo).

Gli indicatori e gli standard di qualità sono fissati su :

- accoglienza e orientamento
- comprensibilità e completezza delle informazioni
- accessibilità alle prestazioni e alle strutture
- regolarità , puntualità, tempestività
- tutela dei diritti
- umanizzazione e valorizzazione delle relazioni sociali e umane
- personalizzazione e riservatezza
- partecipazione
- confort

Dall'analisi ed elaborazione dei dati così ricavati si estrapolano delle informazioni utili al fine di poter assumere decisioni e/o azioni relative:

- a) al miglioramento del sistema di gestione della qualità e dei suoi processi;
- b) al miglioramento del servizio erogato in relazione ai requisiti del cliente
- c) ai bisogni di risorse

<i>Casa di Cura Villa Ortensia della Casa di Cura Medico Calce S.r.l.</i>	CARTA DEI SERVIZI
---	--------------------------

Il monitoraggio e la misurazione della soddisfazione dell'utente si basano sul riesame delle informazioni relative al cliente. La raccolta di tali informazioni è di tipo attivo (questionari ed indagini, studi di settore) e/o passivo (reclami).

Il monitoraggio della soddisfazione del cliente viene effettuato, quindi, attraverso l'ausilio di dati interni ed esterni.

- a) Dati interni
 - Reclami del cliente
- b) Dati esterni
 - Questionari e/o indagini
 - Studi di settore

La somministrazione di questionari di customer satisfaction è effettuata dal personale di front office prima delle dimissioni del paziente.

10.1 Privacy — trattamento dei dati sensibili

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, anche tramite cartelli affissi, ai sensi del Regolamento Europeo 679/2016 e del D. Lgs.196/03 e ss.mm.ii., al degente è garantita la partecipazione informata alle cure, previamente descritte in maniera comprensibile, mediante sottoscrizione di consenso informato.

Circa il trattamento dei dati sensibili viene garantita la massima riservatezza dei dati personali del paziente o di chi ne fa le veci in base alla predetta normativa vigente. I dati sensibili del paziente vengono riportati nel sistema informatico del front office e non vengono divulgati.

L'accesso a tale archivio è consentito al Direttore Sanitario.

Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente alle disposizioni legislative sulla privacy e fornisce dettagliata informazione riguardo alla struttura, ai servizi erogati e al personale;

La sede del Referente Privacy è ubicata presso gli Uffici Amministrativi. L'Ufficio è aperto tutti i giorni, dalle ore 08:30 alle 13:30, ad esclusione del Sabato, della Domenica e dei festivi

Nel rispetto degli standard di qualità il Referente Privacy:

- Garantisce l'osservanza della privacy ai sensi di legge;
- Fornisce chiarimenti ed indicazioni sugli atti e le procedure inerenti alla normativa e regolamentazione sul trattamento dei dati personali e sensibili;
- Formula linee-guida dirette alla salvaguardia e alla sicurezza dei dati personali oggetto di trattamento;

10.2 La struttura

La struttura è articolata su più piani, dispone di sistemi di sicurezza ed antinfortunistici tra i più avanzati.

Strutturata su quattro livelli per una superficie complessiva di oltre 1500 mq, la Casa di Cura consta di due piani fuori terra ed uno seminterrato.

<i>Casa di Cura Villa Ortensia della Casa di Cura Medico Bates S.r.l.</i>	CARTA DEI SERVIZI
---	--------------------------

Presso l'ingresso si trova la sala d'attesa / hall per l'accettazione dei ricoveri in diretta comunicazione con la reception / ufficio informazioni ed accettazione amministrativa.

Da tale zona i pazienti sono indirizzati al Percorso degenze.

Dalla zona di destra (rispetto al cancello d'ingresso) è stato studiato un percorso per l'accettazione delle branche a visita e per gli ambulatori con accettazione separata.

L'organizzazione dei nuclei di degenza consente una sostanziale autonomia funzionale e una maggiore privacy delle aree abitative.

Le stanze di degenza accolgono 1, 2, 3 o 4 letti sono fornite di guardaroba personale, scrittoio con sedia, dispositivo di chiamata d'emergenza, luce notturna, telefono e televisione (per le camere con differenze di classe).

La struttura dispone di custodia valori e beni personali. Le camere sono tutte dotate di servizi igienici completi e ciascun nucleo dispone di locale infermeria nonché di bagno attrezzato.

Per una ottimale vivibilità della struttura, il piano dedicato alle attività comuni ed alle relazioni sociali è anch'esso costituito di vari ambienti: sala di incontri collettivi e di divertimento, barbiere e parrucchiere (garantito almeno una volta a settimana o su richiesta), spazi per attività occupazionali, sala culto.

In posizione baricentrica tra i nuclei di degenza ed la Casa di Cura servizi è localizzato il soggiorno, luogo deputato agli incontri con i parenti.

Presso il piano seminterrato si trovano tutti i servizi di deposito, camera mortuaria, luogo del culto, sale radiologiche e fisioterapiche.

10.3 Sanificazione ed igiene

Nella struttura sono garantiti gli standard di igiene più rigorosi. I macchinari e gli strumenti sterili sono protetti da barriere monouso per evitare contaminazioni accidentali; i processi di sanificazione, disinfezione e sterilizzazione sono conformi alle norme legislative europee e soggetti a controlli e regolari verifiche.

10.4 Apparecchiature

Tutte le apparecchiature impiegate sono moderne, conformi agli standard di sicurezza e sottoposti a manutenzione e sostituzione periodica.

La Casa di Cura ha stipulato contratti di manutenzione con le case produttrici delle apparecchiature.

Le procedure ed i protocolli operativi adottati sono quelli consigliati dalle più prestigiose società scientifiche e rappresentano lo stato dell'arte nelle singole branche.

11. SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE

Il questionario (in allegato) è rivolto a tutti i pazienti al fine di rilevare eventuali carenze nell'erogazione del servizio e nella disponibilità degli operatori e/o suggerire eventuali consigli per migliorare la struttura e/o il servizio. Pertanto la Direzione rivolge a tutti i pazienti l'invito a compilare il suddetto questionario, in quanto le risposte che essi daranno potranno essere un valido strumento di analisi e miglioramento per l'attività della Struttura.

12. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

<i>Casa di Cura Villa Ortensia della Casa di Cura Medico Calés S.r.l.</i>	CARTA DEI SERVIZI
---	--------------------------

Il personale della Casa di Cura è formato e costantemente aggiornato sulle procedure di gestione delle emergenze.

La progettazione e gli arredi dei locali sono finalizzati ad una facile igienizzazione.

12.1 Gestione del Primo Contatto

La gestione del primo contatto con il paziente rappresenta un momento fondamentale per il legame che da questo momento in poi si crea tra Villa Ortensia e lo stesso.

12.2 Gestione Liste di Attesa

Per l'accettazione dei ricoveri si fa riferimento alla Delibera Asl Caserta n.ro 59 del 09/05/2012 con riferimento alla Delibera del Commissario ad Acta n.ro 17 del 02/03/2021.

Per il ricovero proveniente dal domicilio è possibile avere come riferimento il Regolamento dell'ASL CE prot. n.ro 694/CCURA del 06/06/2012 e succ. n.ro 902/2021 e nota ASL prot.324632/DIR.SAN del 22/07/2022.

In base alla disponibilità dei posti letto gli utenti, progressivamente, verranno contattati con la data per il ricovero.

Esiste una documentazione finalizzata alla gestione delle liste di attesa.

13. I NOSTRI OBIETTIVI

La Casa di Cura, per volontà della Direzione ha intrapreso il cammino verso il "Mondo della Qualità" decidendo di adottare un modello organizzativo e gestionale in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015, per la quale si è certificati, che stabilisce i criteri per un corretto svolgimento di tutte le attività aziendali e al regolamento n° 1 del 22 Giugno 2007 (e ss.mm.ii.), al D.C.A. 51 del 04/07/2019 (e ss.mm.ii.) ed al DGRC 269 del 16.05.2023, che stabilisce i requisiti per l'accreditamento delle strutture sanitarie.

Un Sistema Qualità ben strutturato ed implementato, fondato sulla ricerca del miglioramento continuo e dell'ottimizzazione di risorse e costi, consente di pianificare, gestire e controllare le attività della struttura, per garantire un servizio puntuale ed efficiente, oltre che professionalmente valido in un settore nel quale i bisogni dell'Utente sono particolarmente importanti e critici.

L'adozione di un Sistema di gestione per la Qualità rappresenta altresì un validissimo strumento per la creazione di vantaggi competitivi nei confronti del mercato concorrente, sempre più vario e mutevole a causa della spinta legislativa e sociale.

Lo scopo della nostra organizzazione è quello di contribuire al miglioramento della qualità della vita di quanti a noi si rivolgeranno per ricevere prestazioni sanitarie, anche attraverso la creazione di un nuovo rapporto tra Medico e Utente, basato su una tempestiva comunicazione di tutte quelle informazioni che possano aiutare a ridurre i tempi di intervento in presenza di particolari patologie.

Durante questi anni abbiamo puntato sulla massima disponibilità, sulla professionalità, la formazione e l'aggiornamento continuo dei nostri Operatori al fine di garantire sempre un servizio efficiente al Cliente ed aumentare così la sua soddisfazione.

Tutte le figure professionali facenti parte della struttura, indipendentemente dalle specifiche responsabilità assegnate, sono determinanti per il conseguimento della soddisfazione del Paziente.

<i>Casa di Cura Villa Ortensia della Casa di Cura Medico Calés S.r.l.</i>	CARTA DEI SERVIZI
---	--------------------------

L'applicazione del Sistema Qualità coinvolge pertanto tutte le funzioni e richiede la partecipazione, l'impegno e l'efficace interazione di tutto il personale.

La Direzione si impegna ad attuare e sostenere la politica per la Qualità sopra esposta, a divulgarla ed a verificarla periodicamente prendendo in considerazione anche le esigenze e le proposte di tutto il personale, al fine di garantire, ai nostri utenti, standard di servizio sempre più elevati.

Ad oggi, i principali impegni nei confronti dei nostri Interlocutori sono:

- Rispetto dei requisiti cogenti
- Rispetto dei requisiti posti dal Sistema
- Miglioramento continuativo dell'efficacia dello stesso

A fronte degli impegni assunti e del quadro definito, si perseguono, attraverso l'attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità, i seguenti Obiettivi:

- Soddisfazione delle esigenze e delle aspettative del Cliente attraverso il continuo miglioramento del servizio offerto
- Ampliamento del portafoglio clienti
- Efficienza nei processi di erogazione dei servizi

14. DIRITTI DEL CITTADINO

Art. 1 – La Casa di Cura ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 modificato dal D.L. 517/93 è attivato presso la Direzione Sanitaria l'ufficio reclami a cui sono attribuite le seguenti funzioni:

1. Ricevere osservazioni, opposizioni o reclami in via amministrativa, presentate dai soggetti di cui all'art. 2 del presente regolamento;
2. Provvedere a dare tempestiva risposta al reclamante su delega della Direzione Amministrativa;
3. Fornire al reclamante tutte le informazioni e quant'altro necessario per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla normativa vigente in materia;
4. Predisporre, quando non avesse potuto eliminare la causa del reclamo, la risposta firmata dal legale rappresentante della Casa di Cura in cui si dichiara che le anzidette conclusioni non impediscono la proposizione in via giurisdizionale ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 modificato dal D.L. 517/93.

Art. 2 – Sono soggetti legittimati agli atti di cui al comma a del precedente art. 1 tutti gli utenti, parenti o affini nonché i responsabili degli Organismi di Volontariato e Tutela, accreditati presso la Regione Campania.

Art. 3 – I soggetti individuati all'art. 2 possono esercitare il proprio diritto, presentando osservazioni, opposizioni o reclami, entro 15 gg. dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento

contro cui voglia opporsi, in uno dei seguenti modi:

- Lettere in carta semplice, indirizzata e inviata alla Direzione Amministrativa e consegnata alla Direzione Sanitaria;
- Colloquio con il Direttore Sanitario o suo delegato.

<i>Casa di Cura Villa Ortensia della Casa di Cura Medico Teles S.r.l.</i>	CARTA DEI SERVIZI
---	--------------------------

Art. 4 – La Direzione Sanitaria provvede a comunicare per vie brevi, ai Responsabili dei Servizi chiamati in causa, i contenuti dei ricorsi affinché essi adottino le misure necessarie per rimuovere i disservizi verificatisi. In caso positivo dà la diretta risposta agli interessati.

Art. 5 – Nel caso in cui l'intervento opposto ad osservazioni o reclami non sia stato risolutivo, il ricorso debitamente istruito e con un progetto di risposta, viene trasmesso alla Direzione della Casa di Cura, che dovrà provvedere alla comunicazione della decisione adottata. Qualora il reclamante non si considerasse soddisfatto della decisione, potrà entro 15 gg. Produrre una nuova istanza.

Art. 6 – La Direzione Sanitaria dovrà curare:

- L'invio della risposta firmata dalla Direzione Amministrativa all'utente e contestualmente ai Responsabili dei Servizi interessati dal ricorso;
- L'invio alla Direzione Amministrativa dell'opposizione alla decisione sul ricorso affinché essa venga riesaminata adottando, entro 15 gg. dal ricevimento, il provvedimento definitivo, sentito il Direttore Sanitario

13. DOVERI DEL CITTADINO

- Munirsi del tesserino sanitario di esenzione ticket
- Informare tempestivamente i sanitari della propria intenzione di rinunciare, secondo volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse
- Sottoscrivere il modulo per il trattamento dei dati personali
- Applicare le prescrizioni e le indicazioni degli Specialisti e rispettare il programma terapeutico-assistenziale
- Rispettare gli orari delle visite programmate, avvisando la segreteria con congruo anticipo nel caso in cui dovesse essere impossibilitato a rispettare la prenotazione
- In caso di mancata presentazione senza preavviso, il Paziente sarà tenuto a prenotare nuovamente la visita in quanto la Segreteria non provvederà a chiamare né a prenotare automaticamente alla seduta successiva
- Per motivi igienico-sanitari e per il rispetto degli altri pazienti presenti nelle stanze di degenza è indispensabile evitare l'affollamento di familiari durante l'orario di visita
- Evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo e disagio ad altri
- Rispettare il personale, gli ambienti, le attrezzature e gli arredi della struttura
- È vietato fumare
- Opportuno spostarsi per la struttura tramite i percorsi dedicati

15. LIVELLI DI SERVIZIO ED INDICATORI DELLA RELATIVA REGOLARITA' (ADEGUATEZZA)

Ricordando che sono escluse le dimensioni relative alla qualità tecnica (competenza, affabilità, sicurezza, ecc.), la qualità del servizio in sanità ruota intorno ai seguenti aspetti:

1. gli aspetti legati al tempo, come la puntualità, la regolarità (rispetto di programmi prefissati e comunicati);

<i>Casa di Cura Villa Ortensia della Casa di Cura Medico Calce S.r.l.</i>	CARTA DEI SERVIZI
---	--------------------------

2. gli aspetti legati all'informazione relativa al trattamento sanitario: comprensibilità, chiarezza, completezza;
3. gli aspetti legati all'orientamento e all'accoglienza all'ingresso nella struttura, comprensivi della segnaletica, della necessaria informazione generale sui servizi (orari, nomi dei responsabili, ecc.);
4. gli aspetti legati alle strutture fisiche: il comfort e la pulizia della struttura, dei servizi, delle sale di attesa;
5. gli aspetti legati alle relazioni sociali e umane: la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento, la capacità di assicurazione, il rispetto della privacy, la cortesia e il rispetto della dignità, ecc.
6. gli aspetti legati all'adeguatezza delle prestazioni erogate: mediante l'effettuazione di controlli sulla formazione del personale e sulla manutenzione delle attrezzature.

Sicurezza delle strutture e del cittadino/utente

La salvaguardia della sicurezza dei cittadini/utenti e delle strutture della Casa di Cura è la premessa fondamentale delle proprie attività.

Al fine di garantire che in ogni aspetto della operatività della Casa di Cura la sicurezza sia adeguatamente considerata come elemento prioritario, è stato implementato un piano della sicurezza in conformità del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i., che assicura:

- Il continuo miglioramento delle infrastrutture e degli impianti
- Un adeguato programma di formazione
- Adeguati sistemi di prevenzione e di allarmi
- Adeguate procedure di emergenza

Tutte le fasi che il cittadino/utente vive, dall'ingresso alla Casa di Cura fino all'uscita, sono pertanto valutate al fine di ridurre ogni eventuale rischio.

Comfort

Garantire ai propri pazienti una permanenza almeno gradevole nella struttura è uno degli obiettivi che la Casa di Cura si pone.

Aspetti relazionali - comportamentali

La Casa di Cura garantisce ai propri clienti alcune regole di base del proprio personale sugli aspetti relazionali verso gli stessi:

- La riconoscibilità: ossia l'individuazione personale di tutti i dipendenti attraverso la dotazione di un cartellino di riconoscimento (da portare in modo ben visibile), contenente il nome e il cognome del collaboratore.
- La presentabilità: sia attraverso l'utilizzo di un abbigliamento decoroso e pulito, ove non sia prevista un'apposita divisa (camice), sia ponendo una particolare attenzione alla cura personale, evitando forme di trascuratezza e/o eccentricità.

<p style="text-align: center;"><i>Casa di Cura Villa Ortensia della Casa di Cura Medico Teles S.r.l.</i></p>	<p style="text-align: center;">CARTA DEI SERVIZI</p>
--	---

- Comportamenti, modi e linguaggio che dovranno essere tali da stabilire con i pazienti un rapporto di fiducia e collaborazione. Il linguaggio utilizzato per le informazioni e le comunicazioni, sia scritte che verbali tra Azienda e Paziente, dovrà essere chiaro e comprensibile.
Il personale affronterà con prontezza e disponibilità eventuali problemi che dovessero verificarsi ai pazienti.
- Rispetto della privacy attraverso l'applicazione delle leggi in vigore (Reg. EU 679/2016 e d.lgs 196/03 e ss.mm.ii.).

Attenzione all'ambiente

In sintonia con la crescente sensibilità sulle problematiche ambientali, la Casa di Cura si propone quale soggetto promotore di iniziative atte a migliorare sia l'impatto ambientale delle attività connesse alle prestazioni erogate sulla collettività, sia la sicurezza dei pazienti che utilizzano la struttura.

A fine di monitorare la conformità ambientale la Casa di Cura è certificata ISO 14001:2015 dall'ente Bureau Veritas Italia S.p.A.