

EFFICIENZA, EFFICACIA E QUALITÀ DEI SERVIZI

Ogni operatore lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario che è la salute del paziente, in modo da raggiungere, con le proprie conoscenze tecnico-scientifiche più aggiornate, esiti validi per la salute dello stesso. Il raggiungimento di tale obiettivo non è separato dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi o costi inutili, uniformando l'organizzazione e l'erogazione dei servizi ai criteri di efficienza ed efficacia.

PARTECIPAZIONE

La Casa di Cura Villa Ortensia garantisce al paziente la partecipazione alla prestazione del servizio, attraverso un'informazione corretta, chiara e completa, offre altresì, la possibilità di esprimere la propria valutazione della qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio.



Casa di Cura “Villa Ortensia” del Centro Medico Cales S.r.l.

Via Ponte Vecchio Romano
81043, Capua (CE)

GUIDA AI SERVIZI

**Direttore Sanitario
Dr. Giancarlo Lasorella**

NUMERI TELEFONICI UTILI

Centralino 0823.961477 – 0823.961643
dal **Lunedì** al **Sabato** dalle ore **8.00** alle ore **19.30**.

UNITÀ FUNZIONALE DI MEDICINA

Responsabile UFM : DR. GIANCARLO LASORELLA

UNITÀ FUNZIONALE MEDICO-RIABILITATIVA

Responsabile UFM: DR. PELLEGRINO DE LUCIA

MEDICINA DI LABORATORIO

Responsabile: DR. GENNARO CAIANIELLO

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Responsabile: DR. DARIO DE ROSA

MEDICINA DI LABORATORIO

Responsabile: DR. GENNARO CAIANIELLO

ORTOPEDIA

Responsabile: DR. SALVATORE PAGLIUCA

FISIOKINESITERAPIA

Responsabile: D'ERRICO FRANCESCO

Disponibilità dei medici responsabili per eventuali informazioni:
tutti i giorni dalle ore 12:30 alle 13:30.

COORDINAMENTO INFERMIERISTICO

LUN/VEN. ORE 08.00/15.30

TEMPI DI ATTESA DELLE PRESTAZIONI EROGATE

TIPOLOGIA RICOVERO	TEMPI DI ATTESA
Unità funzionale di medicina	(6 giorni)
Unità funzionale medico-riabilitativa	(3-6 giorni)

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Guida ai Servizi è uno strumento con cui si vuole instaurare un dialogo con i pazienti, promuovendone l'informazione, la tutela e la partecipazione ed impegnandosi, secondo principi sanciti, come per la Carta dei Servizi, dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, al rispetto ed alla verifica degli standard di qualità adottati.

La Casa di Cura eroga i propri servizi secondo i seguenti principi:

APPROPRIATEZZA DELLE CURE

Le prestazioni sono erogate secondo i bisogni di salute della persona, rispettando le indicazioni cliniche per le quali è stata dimostrata l'efficacia, il momento più giusto di erogazione e le più opportune modalità rispetto alle condizioni di salute e sociali della persona assistita.

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Ogni paziente ha il diritto di ricevere le cure necessarie più appropriate, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Ogni operatore deve comportarsi con obiettività, equità ed imparzialità.

DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA Ogni paziente ha diritto di scegliere liberamente tra diverse procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni. Il paziente ha diritto di decidere a quali esami diagnostici e terapie sottoporsi e quali specialisti utilizzare. I servizi sanitari hanno il dovere di garantire questo diritto, fornendo ai pazienti informazioni sui diversi centri e professionisti in grado di garantire un certo trattamento e sui risultati delle loro attività.

UMANIZZAZIONE

Se sul piano individuale, umanizzazione significa apertura all'uomo, al suo mondo, alla sua interiorità, sul piano sociale, l'istanza di umanizzazione si traduce nell'impegno diretto di tutti gli operatori sanitari a promuovere condizioni idonee per la salute, atte a migliorare i servizi offerti, a favorire la giusta distribuzione delle risorse sanitarie, a far sì che la politica sanitaria abbia per fine solo il bene della persona umana.

La Casa di Cura Padre Pio srl, adotta percorsi di umanizzazione tenendo legati insieme la progettazione, la formazione continua, il controllo dei rapporti con i malati, la valutazione della qualità etica dell'assistenza. La Casa di Cura sa bene che la soddisfazione del paziente, vero fondamento di un

servizio di qualità, si ottiene se funziona il vincolo di solidarietà umana che deve legare malati e operatori.

Umanizzare gli atti diagnostici, le visite, la comunicazione della diagnosi e le pratiche terapeutiche, inserendole nel progetto di vita del paziente, sono standard di qualità aziendali

TRASPARENZA

La Casa di Cura si impegna ad orientare la propria azione nel rispetto della trasparenza, in particolare nella gestione delle liste di attesa per le prestazioni ambulatoriali, nelle modalità di erogazione dei servizi, nell'esplicitazione chiara degli obiettivi, nella pubblicazione dei risultati ottenuti circa l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati.

CONTINUITÀ

La Casa di Cura assicura la continuità e la regolarità dei servizi erogati, mediante una programmazione in itinere del percorso sanitario necessario.

RISERVATEZZA

Il segreto professionale è garantito dalla Casa di Cura Padre Pio per tutte le informazioni riservate che emergono durante il periodo di ospedalizzazione. Garante di tali principi è la Direzione Sanitaria, a cui il paziente potrà fare riferimento per la loro tutela, salvaguardia e rispetto. Devono essere rispettati da parte del paziente i doveri e le norme di civile convivenza, nel rispetto e nella comprensione delle persone con cui condivide gli spazi. E' necessaria anche da parte dei familiari, una collaborazione con il personale medico ed infermieristico e l'osservanza delle regole e delle norme della Casa di Cura.

LA DIMISSIONE

È il medico responsabile, dopo aver effettuato il controllo, a stabilire se il paziente può essere dimesso. La comunicazione della dimissione avviene già il giorno precedente l'uscita, in modo da offrire al paziente la possibilità di organizzare il rientro a casa. La mattina della dimissione, il medico compila la lettera di dimissione, avendo cura di informare il paziente sul programma assistenziale, la terapia da eseguire ed i relativi controlli in itinere.

RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE

Se Lei desidera avere la copia della cartella Casa di Cura dovrà farne richiesta alla reception.

Le verrà consegnato un modulo da compilare con i suoi dati anagrafici, nonché con i riferimenti dettagliati della persona alla quale vuole delegare il ritiro della cartella Casa di Cura, secondo normative vigenti. Il personale addetto sarà a sua completa disposizione per completare eventuali campi obbligatori relativi al ricovero ed all'unità di riferimento.

Entro 20 giorni dalla richiesta, previo pagamento dei diritti amministrativi, Le verrà consegnata o spedita direttamente al domicilio, laddove richiesto.

SERVIZI A DISPOSIZIONE DEL RICOVERATO

Nella sua permanenza in Casa di Cura potrà usufruire dei seguenti servizi:

- 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);

Tutti i degenti inoltre, hanno la possibilità di ricevere telefonate in camera e possono effettuare a richiesta chiamate con costo a carico.

A disposizione dei pazienti e dei loro familiari vi sono sale d'attesa ubicate presso i reparti di degenza

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;
- Barbieri e parrucchieri (garantito almeno una volta a settimana o su richiesta).

INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI

LA PRENOTAZIONE DEL RICOVERO

È necessario che Lei sia stato valutato dal medico specialista che ne dispone il ricovero. Quest'ultimo potrà essere prenotato dal **Lunedì** al **Sabato** dalle ore **8.00** alle ore **19.30**.

LA PRE-OSPEDALIZZAZIONE

Previa esibizione della richiesta del medico di famiglia e dopo valutazione della necessità di ricovero, Lei può essere indirizzato presso l'ufficio accettazione ricoveri, al fine di stabilire la data del pre-ricovero, (branche

chirurgiche) durante il quale vanno effettuate indagini e visite specialistiche relative alla tipologia dell'intervento da effettuare.

IL RICOVERO

In base alla lista d'attesa verrà effettuata la prenotazione del ricovero con una telefonata che il personale della Casa di Cura effettuerà qualche giorno prima dell'intervento programmato. Lei dovrà presentarsi con la richiesta del medico curante, un documento di riconoscimento e la tessera sanitaria.

LA VITA IN CASA DI CURA

I medici a cui Lei è affidato stabiliranno le ricerche, i trattamenti e la riabilitazione necessaria al Suo caso clinico che il personale infermieristico effettuerà, ad orari prestabiliti, con il costante controllo del medico. La risposta all'emergenza sanitaria è assicurata dal medico di guardia, cui spetta la valutazione ed il trattamento terapeutico urgente.

Durante l'orario della terapia e della visita medica è necessario che Lei non si allontani dalla camera. Durante la visita medica è garantito il rispetto della privacy del paziente mediante, ove non sia possibile far permanere unicamente il soggetto interessato nella stanza, appositi divisori. È importante portare ogni documentazione Casa di Cura in Suo possesso effettuata negli ultimi periodi che Le sarà restituita al momento della dimissione. È indispensabile che informi i medici della Casa di Cura su eventuali farmaci che Lei usa abitualmente. Se a casa assume regolarmente dei farmaci, non può, di sua iniziativa, continuare il trattamento senza aver avvertito preventivamente il medico.

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.

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:

COSA PORTARE PRESSO LA CASA DI CURA

Consigliamo di portare soltanto gli effetti personali strettamente necessari: spazzolino da denti, dentifricio, sapone, deodorante, biancheria personale, vestaglia, pantofole ed asciugamani. Ed inoltre:

-tessera sanitaria rilasciata dall'Azienda Sanitaria Locale;

-carta d'identità;

È molto utile portare tutti gli esami e gli accertamenti diagnostici già eseguiti ed eventuali cartelle cliniche di ricoveri precedenti. È fondamentale comunicare ai medici notizie relative ai farmaci che si prendono abitualmente (anche se si tratta solo di lassativi, antidolorifici). Nei giorni successivi al ricovero è possibile farsi portare da casa quanto necessario. È opportuno evitare di presentarsi al ricovero con smalto alle unghie, cosmetici viso/corpo, trattamenti estetici amovibili solo da personale qualificato.

L'ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Il servizio garantisce tutti gli aspetti relativi all'assistenza infermieristica ed all'ospitalità degli utenti. I degenti possono rivolgersi a questo servizio tramite la caposala per ogni tipo di esigenza.

L'ASSISTENZA RELIGIOSA

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 della Cappella Cattolica esistente in struttura anche a fornire i Sacramenti ai pazienti degenti.

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

La Santa Messa è celebrata la Domenica alle ore 10:45 nel Luogo di Culto.

La Cappella Resta aperta tutti i giorni dalle 09:30 alle ore 18:30.

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.

LA PULIZIA E L'ORDINE

La pulizia viene eseguita dal personale ad essa assegnato. Nella Casa di Cura si effettua la raccolta differenziata dei rifiuti. Si prega di mantenere in ordine gli arredi e la stanza. Per evitare disordine e per facilitare le operazioni di pulizia, si prega di non tenere sedie sdraio e di non lasciare oggetti personali fuori dagli armadi. Ai familiari non è consentito sedersi sui letti.

ORARIO INGRESSO

L'accesso dei visitatori nel reparto di corsia, è permesso nei seguenti orari:

Lunedì – Domenica dalle **12:30** alle **13:30** e dalle **17:30** alle **18:30** tranne diverse disposizioni stabilite dal medico di reparto. Per non intralciare il lavoro e per non disturbare gli altri pazienti, ogni degente è pregato di ricevere non più di due visitatori alla volta. Al fine di preservare la salute dei bambini, non è consentito il loro ingresso fino all'età di 12 anni. Durante le ore notturne e precisamente dalle ore 22.00 alle ore 7.00, la porta d'ingresso rimane chiusa per motivi di sicurezza; in caso di necessità, per uscire, è necessario avvertire il personale paramedico.

VITTO

La mattina, dopo i prelievi programmati e la somministrazione della terapia, sarà servita la colazione, in ogni caso entro le ore 8:00. Il pranzo, preparato da catering esterno e servito in vassoi personalizzati, viene abitualmente servito alle ore 12.30. La cena con la stessa modalità viene abitualmente

servita alle ore 18:00. Durante la permanenza in Casa di Cura non è consentito integrare l'alimentazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno.

Ai degenti è offerta la possibilità di scegliere un'alternativa al menù giornaliero laddove non preferito, segnalandolo all'addetto mensa al momento della prenotazione.