



**VILLA FIORITA**  
CASA DI CURA

*CdS*

Rev.19 del 05.04.2024  
Pagina 1 di 37

# Carta dei Servizi

**Redazione**  
**DS**

**Controllo**  
**RGQ**

**Approvazione**  
**DG**

---

**CARTA DEI SERVIZI**

*La proprietà del presente documento è della Casa di Cura "VILLA FIORITA" S.p.a.  
È vietata la riproduzione, con qualsiasi mezzo, compreso la fotocopia, non autorizzata dalla Direzione della Casa di Cura "Villa Fiorita" S.p.a.*



***G.le Signora/e,***

Vi presentiamo la Carta dei Servizi della Casa di Cura "Villa Fiorita" S.p.a., che vuole garantire la massima trasparenza e qualità in favore del Vostro diritto alla salute. La Carta dei Servizi Vi porta a conoscenza di tutte le Unità Operative della nostra Struttura Sanitaria con tutti i servizi offerti e dei "percorsi" di qualità che seguiamo per assicurare il miglior benessere assistenziale.

La Carta dei Servizi non è quindi un semplice libretto informativo, ma uno strumento previsto dalla legge (DPCM 19/05/95) attraverso il quale si vuole instaurare un colloquio costruttivo e sempre rivolto al miglioramento di quanto è ancora perfezionabile.

Essa è stata elaborata con l'apporto di tutto il personale medico e paramedico e ponendo grande attenzione ai suggerimenti dei nostri utenti.

La nostra Carta dei Servizi vuole in qualche modo far trasparire i principi ispiratori della gestione di "Villa Fiorita": umanità ed efficienza.

L'introduzione dei nuovi modelli organizzativi rappresenta il risultato di un processo di revisione effettuato con l'ausilio di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2015, che ha promosso l'adozione di nuove modalità d'intervento ed i criteri di esecuzione di tutte le attività che vengono svolte nella Struttura al fine di renderle sempre più aderenti ai bisogni ed alle aspettative degli utenti.

Vi invitiamo, al fine di mantenere sempre vivi i nostri principi ed obiettivi, di compilare il questionario ed i moduli allegati per esprimerci le Vostre opinioni e darci i Vostri suggerimenti.

Vi ringraziamo per aver preferito la Casa di Cura "Villa Fiorita" S.p.A. per le Vostre necessità diagnostiche e/o terapeutiche.



**VILLA FIORITA**  
CASA DI CURA

**CdS**

Rev.19 del 05.04.2024  
Pagina 3di 37

Il nostro primo obiettivo è l'accoglienza.

La nostra volontà è di guarirVi.

Il senso del nostro lavoro siete Voi.

A nome di tutti i medici e del personale addetto mi preme porgerVi il benvenuto e dirVi che per noi siete persone uniche.

Faremo il massimo per rispondere alle Vostre attese, consapevoli anche che la guarigione è un atto d'amore verso se stessi.

Quanto è stato fatto è dovuto non solo alla volontà di operare in una prospettiva di qualità e di miglioramento continuo, ma anche di perseguire con maggiore impegno i valori deontologici ed etici che caratterizzano da sempre l'attività della Casa di Cura.

*Il Presidente del C.d.A. ed Amministratore Delegato  
Dott.ssa Raffaella Sibillo*

**CARTA DEI SERVIZI**



Sezione Prima

**1 - Politica della Qualità (ALL 01-MGQ)**

***La Politica per la Qualità viene riportata in allegato al presente documento con il fine precipuo di fornire alla ns. Utenza una visione maggiormente chiara degli obiettivi aziendali che la Casa di Cura "Villa Fiorita" S.p.a. intende attuare per meglio rispondere ai requisiti espressi e non, degli utenti tutti.***



## **2 - Presentazione della Casa di Cura "Villa Fiorita" S.p.a.**

La Casa di Cura "**Villa Fiorita**" S.p.a. ha iniziato ad operare sin dal 1951 quando, nell'immediato dopoguerra, si ravvisò l'esigenza di potenziare i servizi sanitari del territorio. L'attività di "Villa Fiorita" crebbe negli anni in modo progressivo fino alla svolta che giunse nel 1980, quando la struttura venne notevolmente ampliata.

La dotazione, infatti, passò dagli iniziali 20 posti letto di capacità ricettiva fino agli attuali 75 posti di cui 60 accreditati con il S.S.N.: 15 per l'U.F. di chirurgia generale, 20 per l'U.F. di ostetricia e ginecologia, 10 per l'U.A. di ortopedia e traumatologia, 20 posti letto per l'U.F. di medicina generale e 10 per l'U.F. di Urologia.

Al fine di soddisfare le esigenze dei pazienti utenti, e nell'ottica del potenziamento dei servizi, è stata edificata una nuova struttura che si sviluppa su 67.000 mq. circa di terreno di cui 8.000 mq. adibiti a struttura ospedaliera, con annesso parco-giardino. La nuova struttura è pienamente operativa dal giugno 2005.

Dal 2008 la Casa di Cura è provvista di autorizzazione per Centro Residenziale Cure Palliative (HOSPICE) per complessivi 20 posti anche per assistenza domiciliare. "Villa Fiorita" S.p.a. dispone di 4 sale operatorie moderne e funzionali con 4 letti di terapia sub-intensiva e servizio di dialisi. Dispone inoltre di servizi dedicati al Day Surgery, Day Hospital e Day Service (PACC).

Nell'anno 2013 la casa di cura ha ottenuto l'Accreditamento Sanitario definitivo dalla Regione Campania. "Villa Fiorita" S.p.a. è provvista di Accreditamento Sanitario per il servizio di Diagnostica per Immagine, per Radioterapia e per Medicina di Laboratorio.

La casa di cura è fornita di stanze comuni e private tutte con elevato standard di confort alberghiero: tutta la struttura è dotata di aria condizionata; frigobar e televisione per le stanze private.



**L'edificio è così strutturato:**

***Piano terra:***

- Presidenza,
- uffici amministrativi,
- direzione sanitaria,
- sala riunioni,
- 4 sale operatorie,
- deposito farmaci,
- cappella per funzioni religiose,
- servizio medicina di laboratorio,
- studi medici,
- radiodiagnostica:
  - radiologia tradizionale,
  - TAC 64 slice,
  - Risonanza Magnetica 1,5 TESLA,
- radioterapia,
- sale d'attesa,
- segreteria,
- bar,
- cucina interna.

***Piano primo:***

- camere di degenza,
- salottino conversazione,
- area assistenza infermieristica,
- medicherie,
- ambulatorio del medico di guardia,
- sala parto,
- servizio assistenza neonatale,
- centralino.

***Piano secondo:***

- Centro Residenziale Cure Palliative (*HOSPICE*).

**CARTA DEI SERVIZI**



### **3 - Come Raggiungerci**

***Raggiungere la Casa di Cura "Villa Fiorita" S.p.a. è semplice grazie anche alla sua posizione centrale e ben collegata a circa 15 Km dal casello di Caserta Nord ed a circa 4 Km da quello di Capua (CE).***

#### ***In automobile:***

##### **Uscita autostradale di Caserta Nord:**

All'uscita autostradale di Caserta Nord prendere la prima deviazione sulla destra e proseguire per S. Maria Capua Vetere e Capua (CE). Entrare in Capua attraverso la circonvallazione esterna e superare il ponte sul Volturno fino al Km 199 dell'Appia.

##### **Uscita autostradale di Capua:**

All'uscita autostradale di Capua (CE) deviare prima a destra e poi sulla sinistra imboccando la Nazionale Appia e proseguire fino al km 199.

**La Casa di Cura è provvista di ampio parcheggio.**

#### ***In treno:***

Dalla stazione FFSS di Capua (CE) proseguire sulla sinistra per circa 2 Km.

#### ***In autobus:***

Dal capolinea dell'ACTS proseguire per circa 2,5 Km in direzione Roma.

### **4 - Come Contattarci**

**Per informazioni sui servizi e sulle prestazioni erogate dalla Casa di Cura, nonché per qualsiasi segnalazione che riterrà opportuno farci, potrà contattarci nei seguenti modi:**

#### **UFFICIO INFORMAZIONI:**

TEL. 0823997211-0823961744 – FAX 0823969072

e-mail: [villafioritacapua@virgilio.it](mailto:villafioritacapua@virgilio.it)

sito: [www.villafioritacapua.it](http://www.villafioritacapua.it)

L'orario di apertura al pubblico è tutti i giorni (compreso la domenica) dalle ore 08.00 alle ore 20.00.



La Casa di Cura "Villa Fiorita" S.p.a. si impegna a garantire i seguenti standard di Qualità:

**Informazione, privacy e sicurezza:**

- riconoscibilità del personale attraverso cartellino identificativo e uniformi differenziate per ruolo e qualifica;
- dettagliata informazione riguardo alla struttura, ai servizi erogati e al personale mediante segnaletica chiara e comprensibile a garanzia di una totale trasparenza;
- accurata comunicazione dell'iter diagnostico e terapeutico da parte del medico referente;
- partecipazione informata del degente alle cure, previamente descritte in maniera comprensibile, mediante sottoscrizione di consenso informato;
- cartella clinica chiara, leggibile e completa di tutte le informazioni riguardanti diagnosi, trattamenti ed interventi eseguiti;
- massima riservatezza dei dati personali del paziente in base alla normativa vigente [ai sensi del Regolamento UE sulla Privacy (2016/679) e del Codice Privacy (D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche ed integrazioni)];
- sicurezza tecnologica e impiantistica sulle attrezzature e nei riguardi di possibili incidenti mediante appositi programmi di manutenzione ordinaria e straordinaria, nonché mediante valutazione dei rischi;
- personale addestrato ad intervenire per prevenire e controllare eventuali incendi e tutelare la sicurezza degli utenti.

All'interno delle stanze sono a disposizione le norme comportamentali da seguire in caso di necessità.

**Accoglienza e comfort:**

- assenza di barriere architettoniche e facilità di accesso;
- camera di degenza comuni e private, con servizi in camera dedicati;
- aria condizionata;
- ambiente confortevole, accogliente ed ospitale.





## **Standard di Qualità**

### **Semplicità:**

- chiarezza e trasparenza delle tariffe delle prestazioni private comunicate prima dell'esecuzione delle stesse;
- accesso diretto ai prelievi senza prenotazioni per le analisi di laboratorio;
- possibilità di prenotare le visite specialistiche attraverso il telefono;
- modalità di pagamento semplificate attuabili in ogni ufficio accettazione (Bancomat, Carte di credito);
- possibilità di pernottamento di un accompagnatore in camere private;
- possibilità di effettuare facilmente segnalazioni o reclami.

Per svolgere al meglio la propria attività il personale della Casa di Cura "Villa Fiorita" S.p.a. ha bisogno della collaborazione di tutti.

## **Diritti e doveri del paziente**

### **I diritti**

- 1.** Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni ideologiche, etiche e religiose.
- 2.** Durante la degenza ha diritto ad essere sempre trattato con cortesia e rispetto.
- 3.** Il paziente ha diritto di ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.
- 4.** Il paziente ha diritto di ottenere informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.
- 5.** Salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo potrebbe comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi; tali informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.
- 6.** Il paziente ha altresì diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.

#### **CARTA DEI SERVIZI**



Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui al punto precedente.

**7.** Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi al proprio stato di salute ed ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.

**8.** Il paziente ha diritto di presentare reclami che saranno sollecitamente esaminati e sarà informato sull'esito degli stessi entro 30 giorni.

**9.** il Paziente ha diritto di usufruire delle prestazioni erogate nel rispetto della dignità e della specificità biologica, del benessere psicologico e sociale delle persone.

### **I doveri**

**1.** Il paziente è invitato ad avere un comportamento responsabile e adeguato alla circostanza in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della struttura in cui si trova.

**2.** L'accesso alla struttura sanitaria esprime da parte dell'utente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.

**3.** È dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.

**4.** L'utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura.

**5.** Pazienti e familiari sono invitati al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale e terapeutica favorendo la quiete e il riposo degli altri pazienti.

Si ricorda inoltre che per motivi igienico sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza di degenza è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto. In situazioni di particolare necessità, le visite al degente al di fuori dell'orario prestabilito dovranno essere autorizzate dal Responsabile dell'Unità Operativa.

**6.** Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (conversazioni a voce alta, luci accese, radioline o televisore con volume alto, cellulari).

### **CARTA DEI SERVIZI**



**7.** In tutta la struttura è assolutamente vietato fumare. Questo per disposizioni di legge e per la salvaguardia della propria salute e degli altri pazienti.

**8.** Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere di tutti gli utenti.

Alla Casa di Cura Villa Fiorita S.p.a. è possibile accedere ai ricoveri in regime accreditato o privato per le seguenti specialità medico-chirurgiche:

- ◆ **Chirurgia Generale**
- ◆ **Ostetricia e Ginecologia**
- ◆ **Ortopedia e Traumatologia**
- ◆ **Medicina Generale**

Come accennato in precedenza, la Casa di Cura "Villa Fiorita" S.p.a. dispone attualmente di 75 posti di cui 60 accreditati con il S.S.N.

La casa di cura è fornita di stanze comuni e private tutte con elevato standard di confort alberghiero:

- tutta la struttura è dotata di aria condizionata;
- frigobar e televisione per le stanze private.

A seconda della patologia riscontrata, il ricovero può essere ordinario o avvenire in *Day Surgery, Day Hospital e Day Service (PACC)*.

A richiesta, nella Casa di Cura "Villa Fiorita" S.p.a., esiste la possibilità alle partorienti di effettuare il parto demedicalizzato che prevede un'assistenza alla gestante fisiologica con uso ristrettissimo di farmaci e procedure infermieristiche.

### **Prenotazione e Accettazione**

Una volta accertata l'effettiva necessità di un ricovero da parte di un medico della Casa di Cura "Villa Fiorita" S.p.a., il paziente viene messo in lista d'attesa e contattato direttamente dal personale della struttura.

L'accettazione vera e propria del paziente avviene invece contestualmente 'al ricovero presso l'Ufficio "Accettazione Ricoveri".

#### **CARTA DEI SERVIZI**



### **Servizio di Psicologia Clinica**

Presso la Casa di Cura "Villa Fiorita" S.p.a. è operativo il Servizio di Psicologia Clinica che, in accordo con quanto indica **l'Organizzazione Mondiale della Sanità**, nasce con l'obiettivo di migliorare la qualità globale del processo di cura e di assistenza, lavorando sulle risonanze emotive e sulle rappresentazioni, che malati, familiari e operatori sviluppano di fronte alla malattia o al trauma, risonanze e rappresentazioni che l'ospedale in parte "contiene", in parte "amplifica".

L'attività di consulenza Psicologica della Casa di Cura "Villa Fiorita" S.p.a., si esplica in regime di ricovero ordinario o Day Hospital e prevede:

- Sostegno psicologico a pazienti e familiari attraverso colloqui individuali e familiari;
- Visite a parere;
- Sostegno e accompagnamento all'intervento chirurgico;
- Esercizi di rilassamento e tecniche di riduzione dello stress;
- Consulenze psicodiagnostiche cliniche e strumentali;
- Supporto ai sanitari nella gestione della *compliance* ai trattamenti, comunicazione con pazienti e familiari, formazione dei *caregivers* per la gestione post-degenziale;
- Supporto nell'impostazione e gestione di progetti riabilitativi e/o di rieducazione comportamentale (modificazione del life-style, etc.);
- Interventi di formazione e/o supervisione per i sanitari, su tematiche di competenza;
- Sostegno alla genitorialità consapevole.



### **Documentazione necessaria al Ricovero accreditato con il S.S.N.**

- ◆ **Richiesta del medico di base (impegnativa)**
- ◆ **Tessera sanitaria**
- ◆ **Documento di identità**

### **Documentazione necessaria al Ricovero privato**

- ◆ **Documento di identità**
- ◆ **Codice fiscale**
- ◆ **Eventuale tessera della compagnia assicurativa**

### **Liste d'attesa**

L'accesso al Ricovero ordinario di elezione (programmato), avviene attraverso il medico di reparto che, dopo aver valutato la situazione clinica del paziente, ne programma il ricovero inserendolo in una lista d'attesa sulla base del criterio di priorità.

Le liste d'attesa vengono gestite in ordine cronologico, fatta eccezione per le patologie che necessitano, per la loro gravità, di procedure d'urgenza.

La gestione delle liste d'attesa è regolata attraverso registri di prenotazione che, al momento, sono custoditi in formato cartaceo presso le singole Unità Operative e che, prossimamente, saranno informatizzati.

Presso ogni reparto è presente un registro delle prenotazioni dei ricoveri programmati con liste d'attesa che, nel rispetto dei principi di equità e trasparenza, tengono conto della priorità di ordine clinico.

### **Servizio Alberghiero**

Nel ricovero accreditato tutte le spese mediche ed alberghiere sono a carico del S.S.N. Il ricovero avviene in stanze comuni, con servizio igienico dedicato ed aria condizionata. Chi tuttavia volesse usufruire di un maggiore comfort alberghiero può richiedere il ricovero in stanze private (stanza singola, servizio igienico personale, aria condizionata, telefono, televisione, letto per accompagnatore) a fronte del pagamento di una quota integrativa.

Le richieste verranno sempre soddisfatte salvo esaurimento dei posti letto disponibili.

#### **CARTA DEI SERVIZI**



Il **ricovero urgente** è previsto solo nel caso di Ostetricia ed in caso di imminenza del parto.

Il ricovero avviene previo nulla osta di un medico della Casa di Cura.

Non è possibile invece l'accesso alla Casa di Cura di pazienti le cui condizioni cliniche siano così gravi da richiedere un'assistenza immediata in situazioni di emergenza.

In questi casi il paziente sarà indirizzato verso strutture sanitarie idonee (Pronto Soccorso Ospedaliero), previe naturalmente, le prime cure urgenti del caso.

### **Informazioni utili in caso di ricovero**

Si sconsiglia di portare oggetti preziosi o denaro in quanto in un luogo affollato come una Casa di Cura, il furto o lo smarrimento sono possibili.

La Casa di Cura "Villa Fiorita" S.p.a., declina ogni responsabilità in merito.

Inoltre si informa di fare attenzione e dare la giusta cura alle protesi (dentarie, acustiche, ecc.) e alle lenti da vista utilizzate, in quanto la Casa di Cura "Villa Fiorita" S.p.a. declina ogni responsabilità per la perdita o il danneggiamento delle stesse.

### **Dichiarazione di Volontà alla Donazione di Organi e Tessuti**

In qualsiasi momento durante il ricovero, il paziente/utente può chiedere al Direttore Sanitario il Modulo per la Dichiarazione di Volontà alla Donazione di Organi e Tessuti.

### **Visite dei familiari**

È consentito ricevere visite, a condizione che non siano d'ostacolo alle attività del personale e non arrechino disturbo al riposo degli altri degenti.

Gli orari per le visite sono dal Lunedì al Sabato dalle ore 13.00 alle ore 15.00 e dalle ore 19.00 alle ore 21.00.

La Domenica dalle ore 10.00 alle ore 11.00, dalle ore 13.00 alle ore 15.00 e dalle ore 19.00 alle ore 21.00.

#### **CARTA DEI SERVIZI**



Si informa che la Direzione Sanitaria si riserva di cambiare anche tempestivamente l'orario di visita per problemi organizzativi o legati a situazioni emergenziali; le variazioni verranno affisse all'interno della struttura e sul sito aziendale della casa di cura.

Per le visite in stanze comuni è consentito l'accesso a non più di due persone per paziente.

In casi particolari può venir consentita la presenza di un familiare al di fuori dell'orario di visita previo rilascio di un permesso scritto da parte del Responsabile Infermieristico dell'Unità Operativa.

Sono vietate le visite di bambini di età inferiore a 12 anni.

Per il Centro Residenziale Cure Palliative (*HOSPICE*) data la particolarità della forma di ricovero, non sono previste limitazioni orarie per le visite da parte di parenti e congiunti.

### **Pasti**

La dieta del paziente viene stabilita in base alle patologie da cui è affetto.

I pazienti possono tuttavia scegliere le pietanze che preferiscono all'interno di menù personalizzati.

Si sconsiglia l'assunzione di altri cibi o bevande senza aver prima consultato il personale medico.

I tre pasti principali (colazione, pranzo, cena) vengono serviti, su speciali vassoi che ne garantiscono l'igiene e la tenuta termica.

La cucina è interna alla Casa di Cura "Villa Fiorita" S.p.a. e ciò garantisce la massima igiene e la conservazione delle caratteristiche organolettiche dei cibi.



### **Dimissioni**

Le dimissioni avvengono durante la mattinata per i ricoveri ordinari o nel pomeriggio per i ricoveri giornalieri.

Alla dimissione viene consegnata una lettera da recapitare al proprio medico curante contenente la diagnosi della patologia riscontrata e la relativa terapia prescritta, i consigli per una buona convalescenza, e i recapiti telefonici per eventuali urgenze. Sulla lettera vengono inoltre indicate le date per i controlli post operatori che verranno eseguiti gratuitamente entro un mese dalla dimissione da un medico dell'Unità Operativa.

Per i pazienti che necessitano di continuità assistenziale domiciliare, il Coordinatore dell'attività Infermieristica dell'Unità Operativa provvederà ad attivare i servizi distrettuali.

La dimissione è comunicata all'utente con sufficiente anticipo: almeno un giorno prima.

### **Copia cartella clinica**

La fotocopia della cartella clinica va richiesta all'Ufficio Accettazione Ricoveri, mediante la compilazione dell'apposito modulo da parte del titolare della cartella o da altra persona munita di delega e documento d'identità del titolare della cartella.

La richiesta può essere effettuata anche per e-mail.

Nel caso in cui pazienti appena dimessi avessero bisogno urgente di copie degli esami contenuti in cartella (esclusivamente per motivati problemi di salute) i reparti di degenza o l'Archivio Cartelle Cliniche provvederanno alla fotocopiatura delle sole parti richieste su autorizzazione della Direzione Sanitaria.

### **Copia esami radiografici**

Le copie di esami radiografici (controtipi) e/o i CD degli esami TC e RMN vanno richiesti all'Ufficio Accettazione Radiologia mediante compilazione dell'apposito modulo.

La consegna avverrà contestualmente al pagamento.

### **Servizio religioso**

Su richiesta dei pazienti o dei familiari, il personale infermieristico può contattare un sacerdote cattolico o un ministro di culto di altre confessioni religiose.

Il sabato alle ore 16:00 viene celebrata nella cappella, al piano terra, una funzione religiosa di culto cattolico.

#### **CARTA DEI SERVIZI**





Per i congiunti dei ricoverati presso il Centro Residenziale Cure Palliative (*HOSPICE*) il cappellano svolge anche la funzione di supporto al lutto nel momento dell'evento infausto.

### **Servizio di psicologia clinica**

Presso la Casa di Cura "Villa Fiorita" S.p.a. è attivo tutti i giorni feriali il servizio di psicologia clinica con orari prestabiliti ed affissi nella struttura.

Per i ricoverati e i loro congiunti, presso il Centro Residenziale Cure Palliative (*HOSPICE*), lo psicologo applica protocolli di comunicazione e di preparazione al lutto.

### **Servizio di volontariato (A.V.O.)**

Presso la Casa di Cura "Villa Fiorita" S.p.a. presta regolarmente la propria attività l'A.V.O. (Associazione Volontari Ospedalieri) che svolge una funzione di supporto morale nei confronti dei pazienti e dei familiari qualora richiesto dagli stessi.

La presenza dei volontari è disciplinata da un loro Regolamento interno.

Il servizio di volontariato è attivo tutti i giorni feriali dalle ore 12:00 alle 14:00 e dalle 16:00 alle 18:00.

A completamento dell'organico per il Centro Residenziale Cure Palliative (*HOSPICE*) sono presenti anche alcuni volontari A.V.O. specificamente formati per il supporto morale ai ricoverati e ai loro congiunti.



## Responsabilità del Personale

La struttura organizzativa della Casa di Cura "Villa Fiorita" S.p.a. è rappresentata dalla seguente tabella:

<b>NOME E COGNOME</b>	<b>FUNZIONE</b>
Dr .ssa RAFFAELLA SIBILLO	PRESIDENTE CDA
Dr.ssa ANGELA SIBILLO	VICE PRESIDENTE CDA
Dr LUIGI CARIOTA	DIRETTORE AMMINISTRATIVO
Dr ROBERTO DELLA CIOPPA	UFFICIO RISORSE UMANE
Dr VINCENZO DAMIANO	CONTROLLO DI GESTIONE (consulente esterno)
Dr ssa DANIELA PERCESEPE	DIRETTORE SANITARIO
Dr PIERLUIGI MARIA D'ONOFRIO	VICE DIRETTORE SANITARIO
Dr GIANFRANCO FERRIERO	RISK MANAGER
Arch. FRANCO DE LUCIA (consulente esterno)	RSPD RESPONSABILE SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE
Dr NICOLA ANDRIELLA (consulente esterno)	MEDICO COMPETENTE
Ing. RAFFAELE LINO (consulente esterno)	ESPERTO QUALIFICATO DI 2 GRADO
Dr FRANK CAMMUSO	RESPONSABILE DEL SERVIZIO DI CARDIOLOGIA RESPONSABILE UNITA' DI MEDICINA GENERALE RLS RESPONSABILE LAVORATORI PER LA SICUREZZA
Dr GIANLUCA AUGIERO (consulente esterno)	RGQ RESPONSABILE GESTIONE DELLA QUALITA' DPO PRIVACY
Dr ssa MARILENA MONE	RESPONSABILE SERVIZIO DI PSICOLOGIA / PSICOTERAPIA RESPONSABILE FORMAZIONE
Dr LUIGI D'AMICO	RESPONSABILE UNITA' DI CHIRURGIA GENERALE RESPONSABILE UNITA' DI CHIRURGIA ONCOLOGICA RESPONSABILE UNITA' DI CHIRURGIA LAPAROSCOPICA
Dr MAURO DI COSTANZO	RESPONSABILE UNITA' DI ORTOPEDIA
Dr SILVESTRO SANGIOVANNI	RESPONSABILE MEDICO DELL'HOSPICE
Dr DOMENICO NAPOLETANO	COORDINATORE ASSISTENZA DOMICILIARE CURE PALLIATIVE
Dr PIERLUIGI POZZUOLI	COORDINATORE UNITA' DI GINECOLOGIA/OSTETRICIA
Dr LUCA GIACCHETTI	RESPONSABILE SERVIZIO ASSISTENZA NEONATOLOGICA
Dr GENNARO MUNETTA	RESPONSABILE SERVIZIO RADIOTERAPIA

### CARTA DEI SERVIZI



<b>NOME E COGNOME</b>	<b>FUNZIONE</b>
Dr RAFFAELE AFIERO	FISICO SANITARIO
Dr. GIANFRANCO FERRIERO	RESPONSABILE SERVIZIO DI MEDICINA DI LABORATORIO
Dr PAOLO D'ALESSANDRO	RESPONSABILE DIAGNOSTICA PER IMMAGINI
Dr VINCENZO SFERRAGATTA	RESPONSABILE SERVIZIO ANESTESIA E RIANIMAZIONE
Dr VINCENZO AVERSANO	RESPONSABILE DEL SERVIZIO DI CHIRURGIA VASCOLARE
Dr STEFANO STRIANO	RESPONSABILE DEL SERVIZIO DI UROLOGIA
Dr ROBERTO IORIO	SERVIZIO DI ENDOSCOPIA DIGESTIVA
Dr.ssa ANNA RAUSO	SERVIZIO DI INTOLLERANZA AL LATTOSIO H <sub>2</sub> BREATH TEST SERVIZIO DI CELIACHIA DIAGNOSI I LIVELLO
Dr PIERLUIGI CHIRICO	COORDINATORE SERVIZI INFERMIERISTICI
Ost. DOROTA SZLENDAK	COORDINATRICE OSTETRICHE
I.P. GIUSEPPE PICONE	COORDINATORE SERVIZI INFERMIERISTICI (Blocco Operatorio)
Signora GABRIELLA DE BIASE	COORDINATRICE RELAZIONI CON IL PUBBLICO
Sig. ANTONIO CHICHERCHIA	RESPONSABILE SERVIZI DI APPROVVIGGIONAMENTO, MANUTENZIONE E MAGAZZINO FARMACI
Sig. GERARDO CALIA	REFERENTE ACCETTAZIONE

**CARTA DEI SERVIZI**



Alla Casa di Cura "Villa Fiorita" S.p.a. è possibile accedere ai ricoveri in regime accreditato al S.S.N. o privato per le seguenti specialità medico-chirurgiche:

- Chirurgia Generale
- Ostetricia e Ginecologia
- Ortopedia e Traumatologia
- Medicina Generale
- *Hospice*

Alla Casa di Cura "Villa Fiorita" S.p.a. è possibile accedere, sia in forma privata che accreditata a numerose prestazioni nelle seguenti **specialità ambulatoriali**:

- Laboratorio di Analisi chimico-cliniche
- Servizio di Endoscopia Digestiva
- Servizio di Radiodiagnostica, con TAC e RMN
- Servizio di Radioterapia
- Ambulatorio di Cardiologia
- Ambulatorio di Chirurgia Generale e Vascolare
- Ambulatorio di Endocrinologia
- Ambulatorio di Ginecologia
- Ambulatorio di Medicina Interna
- Ambulatorio di Ortopedia
- Ambulatorio di Urologia

### **Liste d'attesa**

Anche per le prestazioni ambulatoriali diagnostiche convenzionate la Casa di Cura "Villa Fiorita" S.p.a. è limitata da un tetto di prestazioni prefissato dalla Regione.

### **Prenotazione e accettazione**

Le prestazioni ambulatoriali vengono prenotate direttamente presso la Casa di Cura "Villa Fiorita" S.p.a. chiamando allo 0823961744 da lunedì a venerdì dalle 08.00 alle 20.00, sabato dalle 08.00 alle 14.00.

Una volta fissato l'appuntamento, le procedure amministrative vengono espletate dagli uffici accettazione ambulatoriali della Casa di Cura.

Per accedere al Laboratorio di Analisi non è invece necessaria alcuna prenotazione.

#### **CARTA DEI SERVIZI**



## **Documentazione Necessaria per accedere ai SERVIZI AMBULATORIALI**

- ◆ **Richiesta del medico di base (impegnativa) o del medico specialista**
- ◆ **Tessera sanitaria**
- ◆ **Eventuali Esami precedenti**

La Casa di Cura "Villa Fiorita" S.p.a. eroga i propri servizi e le proprie prestazioni attraverso

### **SERVIZI AMBULATORIALI**

Ambulatori: Piano terra

Diagnostica per Immagini (TAC, RMN): Piano terra

Laboratorio di Analisi Chimico-Cliniche e Microbiologiche: Piano Terra

### **UNITÀ OPERATIVE DI SERVIZI ESSENZIALI**

#### **SERVIZIO DI MEDICINA DI LABORATORIO**

**RESPONSABILE: Dott. GIANFRANCO FERRIERO**

Il Servizio di Medicina di Laboratorio è ubicato a piano terra.

Il laboratorio funziona tutti i giorni feriali dalle ore 08.00 alle ore 20.00; Biologi e Tecnici assicurano il servizio H24 per i presenti in regime di ricovero.

Il laboratorio svolge il proprio servizio a favore dei degenti delle Unità della Casa di Cura e a favore dei cittadini che accedono ambulatorialmente.

Per i pazienti esterni il servizio prelievi è aperto al pubblico tutti i giorni feriali dalle ore 08.00 alle ore 11.00.

I risultati degli esami non vengono comunicati telefonicamente per il rispetto della PRIVACY ai sensi del Regolamento UE sulla Privacy (2016/679) e del Codice Privacy (D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche ed integrazioni).

Vi è la possibilità di poter effettuare l'esame HIV in maniera completamente anonima.

#### **CARTA DEI SERVIZI**



## **SERVIZIO DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI**

**RESPONSABILE: Dr PAOLO D'ALESSANDRO**

Il Servizio funziona tutti i giorni feriali dalle ore 08.00 alle ore 20.00;  
Medici Radiologi e Tecnici assicurano il servizio H24 per i presenti in regime di ricovero.  
Il servizio presta la sua attività a favore dei pazienti delle Unità della Casa di Cura e a favore dei pazienti esterni che accedono ambulatorialmente.

### **Modalità di prenotazione e ritiro dei referti**

La prenotazione degli esami si effettua secondo le due modalità (accesso diretto e telefono). Il ritiro dei referti avviene tutti i giorni dalle ore 11.00 alle ore 19.00.  
I risultati non vengono comunicati telefonicamente per il rispetto della PRIVACY i sensi del Regolamento UE sulla Privacy (2016/679) e del Codice Privacy (D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche ed integrazioni).

## **SERVIZIO DI RADIOTERAPIA**

**RESPONSABILE: Dott. Gennaro Musetta**

Il servizio funziona dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle 20:00.

Il servizio presta la sua attività a favore dei pazienti delle Unità Operative della Casa di Cura e a favore dei pazienti esterni che accedono ambulatorialmente.

Può esserci una lista di attesa al massimo di 10 giorni.

### **Modalità di prenotazione e ritiro della documentazione**

La prenotazione per il trattamento radioterapico si effettua secondo due modalità (di persona o a telefono) direttamente nel settore della radioterapia.

Il rilascio della documentazione sanitaria radioterapica, viene consegnata al paziente all'ultima seduta di radioterapia.

La Cartella Clinica di Radioterapia ad uso medico legale può essere richiesta in Accettazione dopo l'ultima seduta e successivamente ritirata dopo circa 30 giorni.

## **CARTA DEI SERVIZI**



## **SERVIZIO DI ENDOSCOPIA DIGESTIVA**

### **RESPONSABILE: Dott. Roberto Iorio**

Il servizio presta la sua attività a favore dei pazienti delle Unità Operative della Casa di Cura tramite richiesta del reparto nella cartella clinica e a favore dei pazienti esterni che accedono ambulatorialmente, su appuntamento.

Prima di effettuare tale prestazione i pazienti esterni devono eseguire una specifica preparazione indicatagli mediante modulistica, al momento della prenotazione.

Il servizio di endoscopia digestiva per alcuni particolari casi:

- Bambini e anziani
- Pazienti agitati
- Malati di Alzheimer
- Malati di Vasculopatie cerebrali croniche
- Particolari condizioni cardiorespiratorie

può essere effettuato mediante una precedente sedo-analgesia.

In tutte dette circostanze la sedo analgesia viene effettuata attraverso la somministrazione di farmaci sedativi e analgesici che sono in grado di ridurre il disagio legato all'esecuzione di questa particolare procedura diagnostica.

In tali casi è presente anche lo specialista anestesista rianimatore.

Successivamente, il paziente sottoposto alla procedura, verrà tenuto in osservazione in sede per un tempo variabile tra i 30 e i 60 minuti con la raccomandazione successiva di evitare le attività che richiedano attenzione (guida di automezzi, lavori pericolosi etc.); si raccomanda la presenza di un familiare che possa riaccompagnare a casa il paziente.

## **CENTRO RESIDENZIALE CURE PALLIATIVE (*HOSPICE*)**

### **RESPONSABILE SANITARIO: Dott. SILVESTRO SANGIOVANNI**

Al CENTRO RESIDENZIALE CURE PALLIATIVE (*HOSPICE*), possono accedere malati di tumori - epatopatie croniche - insufficienza renale cronica - malattie neurologiche degenerative (sclerosi laterale amiotrofiche, sclerosi multipla, ecc.) e broncopatie croniche ostruttive (insufficienze respiratorie).

Devono essere presenti anche i seguenti ulteriori criteri: aspettativa di vita valutata in massimo 6 mesi;

#### **CARTA DEI SERVIZI**



elevato livello di necessità assistenziali (stato di "fragilità": ridotta autonomia, compromissione stato cognitivo);  
impossibilità di realizzare le cure palliative al domicilio per problematiche sanitarie o sociali.

**L' organico è costituito da una equipe multidisciplinare:**

**Medico Responsabile; Medico Palliativista; Infermiere;**

**Operatore di supporto; Psicologo; Terapista della riabilitazione**

**Assistente Sociale; Assistente Spirituale.**

### **ESENZIONI**

**Sono esenti dal pagamento del ticket:**

- ◆ utenti di età inferiore ai 6 anni o superiore a 65, purché appartenenti a nucleo familiare con reddito lordo complessivo non superiore a 36.151,98 Euro
- ◆ invalidi civili al 100%
- ◆ grandi invalidi per servizio o per lavoro
- ◆ titolari di pensioni civili e familiari a carico
- ◆ ciechi e sordomuti di cui agli art. 6 e 7 Legge 482/68
- ◆ invalidi civili minori di 18 anni con indennità di frequenza

### **Esenzione generale:**

- ◆ invalidità civile con percentuale superiore ai 2/3, con assegno di accompagnamento o con indennità di frequenza
- ◆ infortunati sul lavoro ed affetti da malattie professionali per le prestazioni correlate
- ◆ patologie croniche e invalidanti comprese malattie rare (limitatamente alle prestazioni elencate all'interno del tesserino di esenzione)
- ◆ disoccupazione (compresi i lavoratori in invalidità) oppure ultrasessantenni titolari di pensioni al minimo, se il reddito individuale, e quindi il reddito complessivo lordo del nucleo familiare non supera gli 8.263,31 Euro, se con coniuge a carico non superano gli 11.362,05 Euro, con incremento di 516,45 Euro per ogni figlio a carico. prestazione finalizzata alla diagnosi precoce dei tumori (art. 85/ Legge 388/00) per gli esami nei quali esiste convenzione.

### **CARTA DEI SERVIZI**





**IL PAGAMENTO DEL TICKET È COMUNQUE SOGGETTO ALLA NORMATIVA VIGENTE.**

L'esenzione per reddito (sempre riferito all'anno precedente) o per disoccupazione deve essere comprovata tramite autocertificazione sottoscritta dall'utente munito da un documento di identificazione.

L'Accettazione Amministrativa è in grado di fornire tutte le informazioni in merito.

**Pagamento del ticket per Esami o prestazioni Ambulatoriali**

Il costo della prestazione sanitaria, in regime di convenzione, è stabilito dal Listino Prezzi della Casa di Cura "Villa Fiorita" S.p.a. in base a quanto definito dalla Regione Campania. Esso è a disposizione degli utenti, presso le 2 Accettazioni, che possono prenderne visione richiedendolo agli addetti in sala accettazione.

Il pagamento dei servizi richiesti avviene alla registrazione dell'accettazione o al momento della dimissione del ricovero.

Ogni ricetta può contenere un massimo di 8 prestazioni della stessa branca specialistica. Prestazioni di branche specialistiche diverse devono essere prescritte su ricette diverse.

**ALTRE INFORMAZIONI UTILI PER DEGENTI UTENTI E VISITATORI  
ALCUNE INDICAZIONI COMPORTAMENTALI**

**La Normativa nazionale e regionale in materia di tabagismo vieta di fumare in tutti gli ambienti della Casa di Cura, balconi inclusi.**

È vietato gettare dalla finestra o collocare sui davanzali qualsiasi oggetto; l'inosservanza di questa norma, oltre a comportare gravi rischi ai terzi, è perseguibile civilmente e penalmente.

Durante la permanenza nella Casa di Cura, i degenti sono tenuti a mantenere un comportamento responsabile, collaborando con gli altri operatori, rispettando la riservatezza e la tranquillità degli altri degenti, avendo cura di non danneggiare ambienti, attrezzature e arredi.

I degenti possono allontanarsi dall'Unità di Degenza solo previa autorizzazione dei Coordinatori dei servizi infermieristici.

**CARTA DEI SERVIZI**



## **IN CASO DI EMERGENZA**

Nella Casa di Cura è stato predisposto un piano di emergenza, definito da specifiche procedure operative, che può entrare in funzione tempestivamente e nel quale ogni componente riveste un ruolo preciso.

Obiettivi del piano di emergenza sono:

- ◆ ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa dell'evento;
- ◆ portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- ◆ delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre al minimo i danni.

La squadra di emergenza, attiva 24 ore su 24, è stata addestrata in conformità a quanto previsto dalle normative vigenti in materia.

Chiunque rilevi una emergenza dovrà informare immediatamente un operatore che provvederà a dare avvio alla procedura operativa d'intervento.

In tutti i casi di emergenza, in casi di incendio o di presenza di fumo è necessario: mantenere la calma, rivolgersi al personale di reparto e seguirne attentamente le indicazioni.

Il personale è stato appositamente formato per operare nei casi di emergenza.

In caso di abbandono rapido della struttura:

- ◆ mantenere la calma e attenersi scrupolosamente alle direttive del personale in servizio
- ◆ non utilizzare gli ascensori
- ◆ non perdere tempo a recuperare gli oggetti personali
- ◆ non ritornare nella propria stanza e avvicinarsi alla più vicina uscita di sicurezza, adeguatamente segnalata.

I degenti in grado di muoversi dovranno lasciare il reparto autonomamente seguendo i cartelli indicatori delle vie di emergenza e le istruzioni del personale.

I degenti non in grado di muoversi dovranno attendere con calma i soccorsi già predisposti dal personale, che giungeranno tempestivamente.

## **CARTA DEI SERVIZI**



## **INFORMAZIONI PER I VISITATORI**

I visitatori sono tenuti al rispetto dei degenti e della Casa di Cura "Villa Fiorita" S.p.a. Si consiglia di attenersi agli orari di visita e si raccomanda un comportamento corretto onde evitare situazioni di disagio o di disturbo a degenti e/o operatori nello svolgimento delle loro funzioni.

Per motivi igienici è sconsigliato sedersi, appoggiare borse o indumenti sui letti o sui tavoli, utilizzare i servizi igienici interni alle stanze e introdurre piante e fiori nella Casa di Cura.

Gli accompagnatori in sala parto hanno l'obbligo di indossare mascherina, la cuffietta, il camice ed i calzari.

I visitatori dell'area di assistenza neonatale hanno l'obbligo di rispettare gli orari di visita.

In situazione di particolare necessità le visite al degente, al di fuori dell'orario prestabilito, dovranno essere richieste al responsabile della Unità oppure a persona da lui delegata, ed autorizzata dalla Direzione Sanitaria.

In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del reparto ed avere un rispetto consono all'ambiente ospedaliero, favorendo al contempo la massima collaborazione con gli operatori sanitari.

## **PREMESSA**

La Casa di Cura "Villa Fiorita" S.p.a., per uniformarsi al disposto del D.P.C.M. del 19 maggio 1995 (Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari"), ha adottato un sistema di indicatori in grado di misurare il livello di qualità delle prestazioni erogate.

Sono stati definiti parametri, sia per le prestazioni erogate in regime di ricovero (di urgenza e ordinario), sia per le prestazioni erogate in regime ambulatoriale, in modo tale da rendere l'indagine più accurata possibile e maggiormente in grado di rappresentare la realtà organizzativa con cui si interfaccia quotidianamente l'utente.

Ogni percorso assistenziale seguito dall'utente è stato scisso nelle sue parti principali, e, da ognuna di esse, è stato tratto un **fattore di qualità** rilevante (visto come "l'aspetto rilevante per la *percezione delle qualità del servizio da parte dell'utente* che fa l'esperienza concreta di quel servizio" D.P.C.M. 11 ottobre 1994), da cui, poi, far derivare tutta una serie di **indicatori quali-quantitativi** di processo, di struttura e di

## **CARTA DEI SERVIZI**



esito (visti come "una serie di variabili in grado di registrare un certo fenomeno" D.P.C.M. 11 ottobre 1994) .

Inoltre, per poter costruire un sistema gestionale di tipo dinamico, in grado di monitorare nel tempo i livelli di qualità raggiunti, sono stati definiti **standard di qualità**, cioè valori attesi per gli indicatori suddetti, utilizzati come pietre miliari di riferimento su cui fissare traguardi e valutare scostamenti, secondo una logica di *benchmarking* (confronto) intertemporale.

In fine, per garantire il monitoraggio continuo degli indicatori, sono stati adottati alcuni **strumenti di verifica** in grado di rilevare costantemente i dati necessari per avviare l'analisi quali-quantitativa in questione.

Si sottolinea, inoltre, che l'analisi condotta pecca di una necessaria e indefettibile eterogeneità di valori a causa della volontà, della Casa di Cura, di descrivere nel modo più realistico possibile "la qualità percepita" dall'utente, spesso fondata non solamente sulla valutazione di parametri quantitativi (come, ad esempio, variabili numerali discrete o continue) ma, spesso, anche su parametri meno quantificabili che possono essere recepite dalla nostra analisi unicamente utilizzando variabili qualitative graduate secondo scale ordinali o dicotomiche/binomiali.

La sistematicità dell'analisi e la semplicità dei valori proposti rendono, comunque, l'analisi di facile lettura per il potenziale utente dei servizi erogati dalla Casa di Cura "Villa Fiorita" S.p.a. e per tutti gli *stakeholders* che a vario titolo sono interessati a valutarne la qualità.

Vogliamo, in ultima istanza, ricordare che il sistema di indicatori, proprio in virtù della sua caratterizzazione di strumento dinamico e non statico, sarà costantemente modificato e migliorato per soddisfare in maniera sempre più esaustiva il bisogno informativo dell'utente.



## FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ PER OGNI FASE DELL'ESPERIENZA DEL RICOVERO

FASI DELL'ESPERIENZA	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
<b>RICOVERO DI URGENZA</b>	TEMPESTIVITA' DEL PRIMO INTERVENTO	Tempo medio intercorrente tra l'accesso in casa di cura e l'intervento medico. <b>Situazione attuale:</b> entro 10 min.	Entro 10 min.
<b>RICOVERO PROGRAMMATO</b>	TEMPO DI ATTESA PER IL RICOVERO	Giorni intercorsi fra la prenotazione e la chiamata. <b>Situazione attuale:</b> Ricovero programmato per acuti 15 giorni. Ricoveri urgenti 10 giorni. Ricoveri di riabilitazione 20 giorni.	Ricoveri programmati <15 gg. Ricoveri urgenti <10 gg. Ricoveri per riabilitazione <30 gg.
	INFORMAZIONI PREVENTIVE SUL RICOVERO	Esistenza di presidi informativi. <b>Situazione attuale:</b> Presenti.	Presenti
	ACCOGLIENZA ALL'INGRESSO E DOCUMENTAZIONE SUI SERVIZI	Segnalazioni-reclami in ordine alle procedure di accettazione. Numero di reclami o segnalazioni avanzate dai pazienti/utenti attraverso i questionari di gradimento sul totale dei questionari compilati. <b>Situazione attuale:</b>	Non oltre il 10% di segnalazioni di "non soddisfatto" nella voce specifica dei questionari.
<b>PRESTAZIONI ALBERGHIERE</b>	PULIZIE DEI SERVIZI IGIENICI	Percentuale di "molto soddisfatto" e "soddisfatto" alle risposte alla voce "pulizia del reparto e dei servizi igienici" presenti nel questionario di gradimento. <b>Situazione attuale:</b> 92%	95%
	COMFORT ALL'INTERNO DELLE STANZE	Segnalazioni-reclami in riferimento al comfort delle stanze di degenza. Percentuale di "molto soddisfatto" e "soddisfatto" alla voce "Ambiente e comfort alberghiero", sul totale dei questionari compilati. <b>Situazione attuale:</b> il 90%.	95%
<b>PRESTAZIONI ALBERGHIERE</b>	REGOLARITA' DEI CAMBI DI BIANCHERIA	Numero di ricambi/giorni di degenza. <b>Situazione attuale:</b> 1 ogni due giorni.	1 ogni due giorni +1 per ogni situazione eccezionale

### CARTA DEI SERVIZI



<b>FASI DELL'ESPERIENZA</b>	<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD DI QUALITÀ</b>
	ORARI E MODALITA' DI DISTRIBUZIONE DEI PASTI	Segnalazioni-reclami in riferimento agli orari e modalità di distribuzione dei pasti. <b>Situazione attuale:</b> soddisfatti al 90%.	95%
	ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO BAR	Ore di apertura per giorni a settimana <b>Situazione attuale:</b> 61 ore per 7 giorni settimanali.	61 ore per 7 giorni settimanali.
<b>ASSISTENZA SANITARIA</b>	INFORMAZIONI AL PAZIENTE SUI TRATTAMENTI TERAPEUTICI	N. di "molto soddisfatto" e "soddisfatto" alle voci del questionario di gradimento "Informazioni ricevute dai medici" e "Informazioni ricevute dagli infermieri" sul numero totale dei questionari compilati. <b>Situazione attuale:</b> 85%	90% questionari
	REGOLARITA' DELLE VISITE MEDICHE IN CORSA	Giro visita per giorni a settimana. <b>Situazione attuale:</b> 1 giro al giorno per 6 giorni settimanali.	Almeno 1 Giro visita quotidiano per giorni feriali.
<b>RELAZIONI CON IL PERSONALE</b>	VISIBILITA' DEL TESSERINO DI RICONOSCIMENTO	Presenza del tesserino per ogni operatore. <b>Situazione attuale:</b> 100% presenza rilevata.	100% presenza rilevata.
<b>ASPETTI DI UMANIZZAZIONE</b>	RISERVATEZZA DELLA MALATTIA/RISPETTO DELLA PRIVACY E DELLA DIGNITA' UMANA	Istituzionalizzazione procedura secondo normativa privacy formazione e sensibilizzazione personale-presidi di facilitazione, adempimenti privacy. <b>Situazione attuale:</b> Istituzionalizzazione al 100% dei casi	Presenza al 100% di procedure privacy.
<b>ASPETTI AMMINISTRATIVI</b>	SEMPlicità DI OTTENIMENTO DELLA CARTELLA CLINICA	Accessibilità al servizio/ufficio rilascio cartelle cliniche.N. di ore di apertura sportello al g. <b>Situazione attuale:</b> 12 ore al giorno, per 6 giorni settimanali.	12 ore per giorno feriale
<b>ASPETTI AMMINISTRATIVI</b>	TEMPO DI RILASCIO DELLA CARTELLA CLINICA	N. di giorni per il rilascio della cartella clinica. <b>Situazione attuale:</b> 15 giorni	<15 giorni

**CARTA DEI SERVIZI**



FASI DELL'ESPERIENZA	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
	SEMPLICITA' PER ALTRI ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI	Percentuale di "molto soddisfatto" sul totale dei questionari; N. di ore di apertura. <b>Situazione attuale:</b> 90% livello di soddisfazione (molto e soddisfatto). 12 ore, per 6 giorni a settimana.	12 ore per giorno feriale; 90% livello di soddisfazione (molto e soddisfatto)
RACCOLTA VALUTAZIONE DEGLI UTENTI	CHIAREZZA E DISPONIBILITA' DEI QUESTIONARI DI INSODDISFAZIONE	n. di questionari/n. di pazienti. <b>Situazione attuale:</b> Questionari compilati: 12% dei ricoverati.	15%
	SEMPLICITA' DI INOLTRO DEL RECLAMO	cassette raccolta per unità operative. <b>Situazione attuale:</b> 1 Per unità operativa.	1 cassetta per U.D.D.
	TEMPO DI RISPOSTA AL RECLAMO (NEI LIMITI DI LEGGE)	N. giornate medie inoltro risposta <b>Situazione attuale:</b> 7 giorni	7giorni

## STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ'

- ◆ Rilevazione sistematica dei tempi di intervento medico e dei tempi di accesso con i mezzi di soccorso
- ◆ Rilevazione sistematica sul rispetto dei tempi di attesa nei ricoveri programmati, con verifica della Direzione Sanitaria.
- ◆ Sistematica rilevazione e gestione dati in riferimento alla voce "Accoglienza all'ingresso e informazione dei servizi" del questionario di gradimento.
- ◆ Sistematica rilevazione e gestione dati in riferimento alla voce "Pulizia del reparto e dei servizi igienici" del questionario di gradimento.
- ◆ Sistematica rilevazione e gestione dati in riferimento alla voce "comfort del reparto" del questionario di gradimento.
- ◆ Rilevazione sistematica del numero dei cambi per giorni di degenza.
- ◆ Sistematica rilevazione e gestione dati in riferimento alla voce "orari e modalità distribuzione pasti".
- ◆ Aggiornamento continuo orario di apertura "servizio bar".

### CARTA DEI SERVIZI



- ◆ Sistematica rilevazione e gestione dati in riferimento alla voce "Informazioni ricevute dai medici" e "Informazioni ricevute dagli infermieri" del questionario di gradimento.
- ◆ Rilevazione campionaria del numero del "giro visite" per giorno/degenza.
- ◆ Rilevazione campionaria della presenza del tesserino di riconoscimento sul camice di ogni operatore.
- ◆ Rilevazione campionaria della messa in atto per ogni pratica delle procedure per la Privacy.
- ◆ Aggiornamento continuo orario di apertura "Ufficio rilascio cartelle cliniche".
- ◆ Sistematica rilevazione e gestione dati in riferimento alla voce "adempimenti amministrativi" del questionario di gradimento.
- ◆ Aggiornamento continuo orario di apertura "Uffici Amministrativi".
- ◆ Sistematica rilevazione del numero di questionari compilati rispetto al totale dei pazienti ricoverati.
- ◆ Aggiornamento continuo n. di cassette per l'inoltro questionario presenti in ogni unità operativa.
- ◆ Rilevazione campionaria del tempo di risposta al reclamo.





## STANDARD DI QUALITA' DELLE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE E DIAGNOSTICHE

FASI DELL'ESPERIENZA	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
SCELTA DELLA STRUTTURA	INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE DISPONIBILI CHE EROGANO I SERVIZI PRESCRITTI	Presenza della Carta dei Servizi on line. <b>Situazione attuale:</b> In stato di attuazione	Presenza On line
		N. di ore di apertura al pubblico giornaliero per prenotazioni. <b>Situazione attuale:</b> 5 ore al giorno.	5 ore al giorno.
		N. di ore di ore di apertura al pubblico giornaliero per esecuzione prestazione <b>Situazione attuale:</b> 12 ore al giorno.	12 ore al giorno.
		N. di ore di apertura al pubblico giornaliero per ritiro referti <b>Situazione attuale:</b> 6 ore al giorno.	6 ore al giorno.
		N. di giorni di apertura al pubblico settimanali per prenotazioni <b>Situazione attuale:</b> 6 giorni alla settimana	6 giorni a settimana
		N. di giorni di apertura al pubblico settimanali per ritiro dei referti <b>Situazione attuale:</b> 6 giorni a settimana	6 giorni a settimana
PRENOTAZIONE	TEMPO DI ATTESA PER LA PRESTAZIONE	Tempo medio di attesa allo sportello per le prenotazioni. <b>Stato attuale:</b> 5 minuti	5 minuti
		Tempo medio intercorrente fra la prenotazione e la prestazione	
		Tempo massimo intercorrente fra la prenotazione e la prestazione Giorni di attesa in lista. <b>Situazione attuale:</b> al massimo 2 giorni.	3 giorni
PRENOTAZIONE	SEMPlicità DELLA PROCEDURA DI PRENOTAZIONE	N. di modalità in cui può essere effettuata la prenotazione . <b>Situazione attuale:</b> 2 modalità (allo sportello e telefonica)	3 modalità: On line, telefonica e allo sportello.

### CARTA DEI SERVIZI



<b>FASI DELL'ESPERIENZA</b>	<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD DI QUALITÀ</b>
		N. di procedure differenti del servizio di prenotazione. <b>Situazione attuale:</b> 2 modalità (ordinaria e urgente)	2 modalità.
	CHIAREZZA DELLA SEGNALETICA E DEL SERVIZIO DI ORIENTAMENTO	N. di richieste in media formulate al personale dai pazienti o visitatori inerenti la localizzazione di una certa struttura. <b>Situazione attuale:</b> valutazione in corso	80 richieste al giorno.
	CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE	Percentuale di "molto soddisfatto" o "soddisfatto" alla voce "assistenza e" " sul totale dei questionari compilati dai pazienti. <b>Situazione attuale:</b> 85 %valutazione in corso	90%
<b>ACCESSO E ATTESA</b>	CHIAREZZA DELLA SEGNALETICA E SERVIZIO DI ORIENTAMENTO	N. di richieste in media formulate all'infermiere dell'ambulatorio dai pazienti inerenti la localizzazione di una certa struttura. <b>Situazione attuale:</b> valutazione in corso	90%
	COMFORT DELLA SALA DI ATTESA	Percentuale di "molto soddisfatto" o "soddisfatto" alla voce "Comfort della Sala d'Attesa" sul totale dei questionari di gradimento. <b>Situazione attuale:</b> 89%valutazione in corso	90%
	TEMPO DI ATTESA PER LA PRESTAZIONE	Percentuale di persone che aspettano più di 30 minuti prima di essere ricevute. <b>Situazione attuale:</b> valutazione in corso	5%
		Tempo medio di attesa per ricevere la prestazione. <b>Situazione attuale:</b> valutazione in corso	15 minuti
<b>ACCESSO E ATTESA</b>	PULIZIA DELLE SALE DI ATTESA	Percentuale di "molto soddisfatto" e "soddisfatto" alle risposte alla voce "Pulizia delle Sale di attesa" sul totale dei questionari di gradimento compilati <b>Situazione attuale:</b> valutazione in corso	90%
		n. di volte in cui vengono effettuate le pulizie al giorno <b>Situazione attuale:</b> 2 volte al giorno	2 volte al giorno

**CARTA DEI SERVIZI**



FASI DELL'ESPERIENZA	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
	FACILITA' DI ACCESSO AI SERVIZI IGIENICI	Presenza/Assenza di Servizi Igienici per ogni area. <b>Situazione attuale:</b> presenza	presenza
<b>VISITA SPECIALISTICA</b>	INFORMAZIONE AL PAZIENTE SU DIAGNOSI E TRATTAMENTI	Percentuale di "molto soddisfatto" o "soddisfatto" nelle risposte alla voce "informazione al paziente su diagnosi e trattamenti" sul totale dei questionari compilati. <b>Situazione attuale:</b> <b>88 %</b> valutazione in corso	90%
<b>ESAMI STRUMENTALI E DI LABORATORIO</b>	RISPETTO DEL PAZIENTE NELLE PROCEDURE INVASIVE	N. di volte in cui sono state fornite informazioni ed è stato chiesto il consenso informato sul totale dei casi trattati. <b>Situazione attuale:</b> 100% dei casi	100% dei casi
	RELAZIONI CON IL PERSONALE	Presenza del tesserino per ogni operatore <b>Situazione attuale:</b> presente	presente
<b>CONCLUSIONE DELLA VISITA</b>	TEMPO DI CONSEGNA DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA	N. di giorni in media per il rilascio della documentazione sanitaria <b>Situazione attuale:</b> Immediata per le visite specialistiche e le ecografie; differite entro tre giorni quelle strumentali e di laboratorio.	Immediata per le visite specialistiche e le ecografie; differite entro tre giorni quelle strumentali e di laboratorio.
<b>RACCOLTA VALUTAZIONE UTENTI</b>	RACCOLTA VALUTAZIONI UTENTI	N. di questionari raccolti annualmente sul totale dei pazienti <b>Situazione attuale:</b> valutazione in corso	10%
		N. di cassette per l'inoltro del questionario presenti per ogni piano <b>Situazione attuale:</b> 1	1 per ogni piano
	TEMPO DI RISPOSTA AL RECLAMO	Tempo medio di risposta al reclamo <b>Situazione attuale:</b> 7 giorni	7 giorni

## CARTA DEI SERVIZI



**STANDARD DI QUALITA' DELLE PRESTAZIONI**  
**STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO**  
**DEGLI STANDARD DI QUALITA'**  
**DELLE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE E DIAGNOSTICHE**

- ◆ Verifica saltuaria dell'iscrizione ai call-center regionali e vaglio delle informazioni fornite agli utenti del servizio.
- ◆ Verifica saltuaria dei percorsi delle linee di trasporto pubblico afferenti alla struttura della Casa di Cura "Villa Fiorita" S.p.a. e dei rispettivi tempi di percorrenza.
- ◆ Verifica costante della congruità degli orari e dei giorni di apertura al pubblico con le esigenze della popolazione di pazienti.
- ◆ Rilevazione sistematica dei tempi di attesa agli sportelli per le prenotazioni.
- ◆ Rilevazione sistematica dei tempi di attesa intercorrenti fra la prenotazione e l'esecuzione della prestazione.
- ◆ Verifica costante e adeguamento alle mutate esigenze degli utenti delle modalità di prenotazione esistenti.
- ◆ Sistematica rilevazione delle lacune informative presenti nell'organizzazione, mediante questionari rivolti al personale preposto alla funzione di accoglienza e agli utenti del servizio.
- ◆ Rilevazione sistematiche delle risposte fornite dagli utenti alle voci "assistenza medica" e "assistenza infermieristica" del questionario di gradimento.
- ◆ Rilevazione campionaria dei giorni di attesa in lista per di pazienti.
- ◆ Sistematica rilevazione delle risposte fornite dagli utenti alla voce "Comfort della Sala di Attesa" del questionario di gradimento.
- ◆ Sistematica rilevazione dei tempi di attesa intercorrenti fra l'arrivo in sala e il ricevimento della prestazione.
- ◆ Sistematica rilevazione delle risposte fornite dagli utenti alla voce "pulizia delle sale d'attesa" dei questionari di gradimento.
- ◆ Verifica costante della congruità del numero di pulizie realmente eseguite rispetto a quelle necessarie per garantire l'adeguato livello igienico.
- ◆ Verifica della sussistenza di servizi igienici in numero giusto per servire le necessità degli utenti.

**CARTA DEI SERVIZI**



- ◆ Rilevazione sistematica delle risposte fornite dagli utenti alla voce "Informazione al paziente su diagnosi e trattamenti" dei questionari di gradimento.
- ◆ Rilevazione campionaria dell'affluenza giornaliera ai servizi ambulatoriali.
- ◆ Rilevazione campionaria della presenza/assenza di offerta informativa da parte degli operatori sanitari ai pazienti e della richiesta del consenso informato.
- ◆ Rilevazione campionaria della presenza del tesserino sul camice di ogni operatore.
- ◆ Rilevazione sistematica delle risposte fornite dagli utenti alla voce "Personalizzazione dell'assistenza" dei questionari di gradimento.
- ◆ Rilevazione campionaria dei tempi di rilascio della documentazione sanitaria.
- ◆ Verifica costante e adeguamento alle mutate esigenze degli orari/giorni di apertura dell'Ufficio Accettazione.
- ◆ Sistematica rilevazione del numero di questionari compilati dagli utenti.
- ◆ Verifica sistematica della presenza di cassette per l'inoltro questionari di gradimento per ogni unità operativa.
- ◆ Rilevazione sistematica dei tempi di risposta al reclamo.