

Gentile Paziente,

augurandoLe un sereno soggiorno nella nostra Casa di Cura e ringraziandoLa per avere scelto la nostra struttura, Le consegniamo la nostra **Carta dell'Accoglienza** per fornirLe le informazioni necessarie alla Sua degenza.

Troverà, inoltre, la Scheda di Rilevazione della Soddisfazione Utente. La sua compilazione ci aiuterà a verificare la qualità dei nostri servizi e a migliorarli in funzione delle indicazioni e dei suggerimenti raccolti.

La ringraziamo, quindi, per la Sua preziosa collaborazione.

Qualsiasi Sua segnalazione, richiesta o reclamo potrà essere presentato, verbalmente o per iscritto, all'Ufficio Relazione con il Pubblico (URP), al Responsabile dei servizi Alberghieri o al Responsabile Qualità.

ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA E SANITARIA

Per essere ricoverato in regime di convenzione con il S.S.R., il paziente deve esibire la proposta del medico curante, redatta su ricettario standardizzato, un documento di identità valido, la tessera sanitaria e la scheda di accesso in ospedale (modello E/D).

Per il ricovero in assistenza privata, il paziente deve esibire un documento di identità valido e la tessera sanitaria.

Per il ricovero in Day Surgery è necessario fornire la proposta del medico curante, la scheda di accesso in ospedale (modello E/D) e la programmazione del percorso assistenziale, predisposto dal medico proponente e la richiesta formulata dal Medico specialista al Medico di M.G.

L'accettazione viene fatta dal Medico responsabile.

Le suggeriamo di portare l'eventuale documentazione relativa a precedenti ricoveri, gli accertamenti diagnostici da Lei eseguiti e la terapia praticata a domicilio: saranno un utilissimo supporto per i medici di reparto. Si ricordi di segnalare, al momento della compilazione della scheda di accettazione, se nella Sua storia clinica figurano **allergie a farmaci**.

IL PERSONALE DELLA CASA DI CURA

Medici, biologi, infermieri, operatori tecnici addetti all'assistenza e tecnici ausiliari socio-sanitari sono riconoscibili dalla divisa che indossano e dal cartellino di riconoscimento.

LE VISITE MEDICHE

È necessario non allontanarsi dalla propria stanza durante gli orari stabiliti per le visite. Al di fuori di questi orari, Le è consentito uscire dal Reparto, dovrà rimanere, in ogni caso, all'interno della struttura e dovrà informare del Suo allontanamento il Capo Sala o l'Infermiere di Reparto.

CONTROLLO DEL RISCHIO CLINICO E SICUREZZA DEL PAZIENTE

Desideriamo fornirLe alcune informazioni in merito alle misure preventive adottate per la sicurezza dei pazienti. Le chiediamo di condividerle e di collaborare con il nostro personale, affinché vengano attuate con puntualità:

- **al Suo arrivo** in struttura, Le verrà chiesto, dal nostro personale amministrativo, un documento di riconoscimento per assolvere agli adempimenti amministrativi ma anche, e soprattutto, per verificare che i Suoi dati anagrafici siano correttamente registrati;

- **in Reparto:**

il medico accettante, aprirà la cartella clinica di ricovero, raccoglierà la sua anamnesi, effettuerà un esame obiettivo, condividerà con Lei in consenso informato, la documenterà sull'iter diagnostico che dovrà effettuare;

l'infermiere/ostetrica, aprirà la cartella infermieristica, effettuerà la prima valutazione all'ingresso, applicherà al Suo polso un **braccialetto** in carta, con bar-codem contenente i suoi dati identificativi ed il Reparto di appartenenza, generato dal sistema informatico;

- *durante la degenza*, molti operatori sanitari si occuperanno di Lei. Le verrà richiesto di riferire il Suo nome e cognome “tutte” le volte che Le verrà prelevato un prelievo, che dovrà eseguire un esame diagnostico, quando Le verrà somministrata la terapia, prima di essere preparato per la Sala Operatoria/Parto, ed ancora, in Sala Operatoria/Parto. Ciò non deve preoccuparla. Al contrario, dovrà sentirsi rassicurato perchè questa semplice domanda e il controllo del braccialetto al Suo polso, garantiranno che Lei sta ricevendo il trattamento/terapia che è stato pianificato, per Lei, dal Medico;
- se il Suo ricovero prevede un trattamento chirurgico su un organo doppio o che abbia “lateralità” o nel caso che la “via d’accesso” debba essere preventivamente identificata, il Medico provvederà alla “marcatura del sito chirurgico” apponendo, con un pennarello dermatografico, un segno X. Le chiediamo di collaborare, confermando che l’intervento al quale dovrà essere sottoposto è per l’organo destro o per l’organo sinistro. Il Medico avrà, in questo caso, a supporto, la documentazione clinica che la riguarda ed anche la Sua conferma. L’infermiere di reparto, prima del Suo avvio al complesso operatorio, controllerà ancora una volta, insieme a Lei, che il “sito” sia marcato, le eventuali protesi rimosse, ed effettuerà tutti gli ulteriori controlli preliminari necessari. Nel complesso operatorio, anche l’operatore che l’accoglierà provvederà ad identificarLa, con le stesse modalità utilizzate dagli operatori in reparto. In sala operatoria, un ulteriore controllo sarà effettuato dall’equipe operatoria. Verrà controllata la funzionalità di tutti gli elettromedicali, si provvederà alla conta iniziale degli strumenti, delle garze e dei materiali necessari all’intervento. Verrà controllata, *ancora una volta*, la Sua identità, il Consenso informato, a conferma del tipo di intervento programmato, il sito chirurgico e valutata la complessità dell’intervento. Soltanto dopo avere effettuato “tutti” questi controlli, l’intervento avrà inizio. Dopo l’intervento, Lei avrà tenuto in osservazione e verranno controllati i Suoi “parametri vitali”. Quando i detti parametri saranno “stabilizzati”, sarà trasferito alla Sua stanza di degenza ed affidato alle cure del personale di reparto.
- La informiamo che i “nostri” Operatori Sanitari sono “formati” con regolarità sulle tecniche di rianimazione cardiopolmonare e defibrillazione oltre che sulle tematiche specifiche della loro professione.

STANZE DI DEGENZA

Le stanze in corsia sono tutte ad uno o due letti, dotate di servizi igienici indipendenti, climatizzate e dotate di televisore.

Nella stanza Lei potrà disporre di un armadietto e di un comodino per i Suoi effetti personali.

La Direzione non potrà assumersi alcuna responsabilità in merito alla custodia dei Suoi effetti personali, Le suggeriamo, dunque, di portare con sé gli effetti indispensabili (pigiamia, vestagli, pantofole ed il necessario per l’igiene personale).

Il terzo piano è dotato di n. 19 stanze destinate ai pazienti che richiedono l’assistenza di un parente o particolari comforts alberghieri. Le stanze, climatizzate, sono dotate, di frigobar. Alcune di esse hanno adiacente un piccolo salottino privato dove poter ricevere eventuali visite.

PASTI

L’orario di distribuzione dei pasti è il seguente:

colazione: dalle 8,00 alle 8,30

pranzo: dalle 12,30 alle 13,00 e dalle 18,00 alle 18,30

Il consumo di dolci, bevande alcoliche e altri generi alimentari portati da familiari e visitatori deve essere *preventivamente autorizzato dal medico*, in quanto il loro uso potrebbe risultare dannoso per la salute del paziente.

BAR

Al primo piano si trova il bar, il quale rispetta i seguenti orari:

dalle ore 7,00 alle ore 20,00 nei giorni feriali.

Al piano terra è disponibile un distributore automatico di bevande e snackers.

CENTRALINO

I centralinisti, presenti 24 ore al giorno, oltre a svolgere il servizio di smistamento delle chiamate telefoniche, sono in grado di informare l'utenza in merito all'organizzazione della struttura. Il centralino è un voip che sfrutta la fibra e dispone di un apparato VPBX BROOD SOFT. Il numero è il seguente: **091 587122**

DOVE E A CHI RIVOLGERSI

Luogo	Cosa chiedere	Personale addetto	Orari	Interno	Esterno
Direzione Sanitaria	Controllo attività sanitarie Rischio Clinico	Linda Pasta	08,45-13,30 14,15-16,30	546 401	091/587122
Resp. Qualità Resp. Accreditamento	Qualità Accreditamento	Giovanna Piccinno	08,45-13,30 14,15-16,30	509 424	091/587122
Responsabile Formazione e Sistemi Informatici	Formazione	Laura Angelica Gristina	08,45-13,30 14,15-16,30	321 533	091/587122
Responsabile Ospedalizzazione	Rapporti con l'ASP Richiesta e ritiro Copie Cartelle cliniche	Laura Angelica Gristina Stefania Malluzzo	08,45-13,30 14,15-16,30	321 533 326	091/587122
Ufficio Accettazione	Informazioni sulle modalità di ricovero Tempi per il ricovero Certificazioni Informazioni su sanitari e consulenti	Cristina Pace	07,30-13,30 14,30-17,30	336	091/587122
Ufficio Relazioni con il Pubblico	Suggerimenti, reclami, segnalazioni.	Giovanna Piccinno	08,45-13,30 14,15-16,30	509 424	091/587122
Direzione Amministrativa	Amministrazione Bilancio Contratti Sinistri e rapporti con Assicurazioni	Federico Scrima	08,45-13,30 14,15-16,30	428	091/587122
Resp. Risorse Umane Servizio Ospitalità	Personale, Contratti, Servizi alberghieri	Piera Tusso	08,45-13,30 14,15-16,30	550 429	091/587122
Ufficio Bilancio Controllo Gestione Ciclo passivo	Amministrazione Bilancio	Gianvito Tramonte	08,45-13,30 14,15-16,30	559	091/587122
Ufficio Contabilità Adempimenti Fiscali	Contabilità generale Contabilità fornitori	Agata Sapienza	08,45-13,30 14,15-16,30	541	091/587122
Affari generali	Sinistri, Assicurazione, Contratti	Sabrina Vincenti	08,45-13,30 14,15-16,30	428	091/587122
Centralino	Numeri telefonici interni Numeri delle stanze dei ricoverati Orari di visita dei reparti Informazioni sui servizi interni Orari dei vari uffici Informazioni su alberghi e ristoranti	Bartolo Curtese Giovanni De Giorgi Enza Quartararo Claudia Rutelli Santo Visconti	24 ore	333	091/587122
Ufficio Pagamenti	Ricoveri privati Pagamento prestazioni Rilascio fatture Assicurazioni	Silvia Zagoner	07,30-13,30 14,30-17,30	346	091/587122
Ufficio Prenotazioni	Prenotazioni Ambulatori	Davide Chiarello	08,45-13,30 14,15-16,30	542	091/587122

VISITE AI DEGENTI

L'accesso ai reparti è consentito ai visitatori limitatamente a due persone a posto letto, nei seguenti orari:

Dalle ore 14,30 alle 15,30 e dalle ore 19,00 alle 20,00

Nell'interesse dei degenti, si richiede una stretta osservanza degli orari di visita.

Nel caso in cui dovessero rendersi necessarie visite mediche o attività di tipo infermieristico, i visitatori saranno invitati ad allontanarsi dal reparto.

INFORMAZIONI DI TIPO SANITARIO

Le informazioni di tipo sanitario vengono rilasciate dai Medici di reparto o dal Medico di guardia. Per tutelare la privacy del paziente non vengono fornite informazioni telefoniche.

FOTOCOPIA DELLA CARTELLA CLINICA

La fotocopia della cartella clinica può essere richiesta dall'interessato direttamente all'Ufficio Accettazione.

NORME DI COMPORTAMENTO PER I DEGENTI

Il paziente che accede ad una struttura sanitaria è tenuto ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati. La volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della struttura sanitaria nella quale si trova è il presupposto indispensabile per i pazienti che si affidano alle cure di una struttura sanitaria.

AMBIENTI ED ATTREZZATURE

I degenti sono tenuti al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della Casa di Cura.

EFFETTI PERSONALI

Non è consentito l'uso di biancheria personale da letto. A disposizione di ogni degente è un armadietto nel quale riporre gli effetti personali; le valigie non possono essere tenute in reparto ma devono essere portate via dai familiari. La casa di cura declina ogni responsabilità per gli oggetti di valore e/o denaro che dovessero restare incustoditi.

FUMO

Il fumo costituisce un danno per la salute di chi fuma e di coloro i quali si trovano negli stessi ambienti, motivo per il quale è vietato fumare in Casa di Cura (Legge 16/1/2003, n.3, art.51 e s. m. i. e del D. Lgs. N. 6 del 12.01.2016 "Tutela della Salute dei non fumatori").

PERMESSI DI ASSISTENZA AL DEGENTE

Soltanto in casi particolari, ed esclusivamente previa autorizzazione del Direttore Sanitario, un familiare può ottenere un permesso di assistenza.

PRESENZA DEL DEGENTE

È assolutamente vietato allontanarsi dal proprio posto letto durante le ore di visita medica e di terapia; è altresì, vietato entrare nelle infermerie e nelle zone di degenza non proprie. È vietato uscire al di fuori della struttura sanitaria se non espressamente autorizzati dal medico di guardia o dal Direttore Sanitario.

RIPOSO

Per non disturbare il riposo degli altri degenti, bisogna evitare qualsiasi comportamento che possa arrecare disturbi o disagi.

SERVIZI IGIENICI

Il comportamento responsabile da parte di ogni degente consente di tenere in ordine i servizi igienici. Si ricorda che: 1) non è consentito l'uso di profumi che possano disturbare gli altri; 2) è controindicato lo smalto per le unghie, che, se presente, dovrà essere rimosso; 3) è buona norma servirsi degli appositi contenitori per i rifiuti.

Questionario per la rilevazione della customer satisfaction - Ricoveri

Gentile Utente,

La Casa di Cura Candela pone un costante impegno al miglioramento continuo della qualità dei servizi, dell'efficienza della struttura, della competenza e cortesia del Personale che in essa opera; su questi aspetti siamo molto interessati a conoscere la Sua opinione ed a ricevere Sue indicazioni. Le saremo, pertanto, grati se vorrà compilare il questionario che Le proponiamo; per rispondere alle domande dovrà sbarrare con una penna o una matita il quadrato corrispondente al suo livello di soddisfazione relativo ai vari aspetti.

Il questionario è assolutamente anonimo; dopo averlo compilato, La preghiamo di depositarlo nelle apposite cassette ubicate in vari ambienti della struttura. Per ogni eventuale ulteriore chiarimento potrà rivolgersi al personale.

Grazie per la cortese collaborazione.

Sezione 1: Servizi di Accettazione

1. Con quale mezzo è entrato in contatto con la Casa di Cura Candela?
 Telefono Sito Web Di presenza
2. Quanto è soddisfatto della facilità di comunicazione con la Casa di Cura Candela?
 Insoddisfatto Poco soddisfatto Soddisfatto Molto soddisfatto
3. Quanto è soddisfatto delle risposte ottenute dal servizio di accettazione?
 Insoddisfatto Poco soddisfatto Soddisfatto Molto soddisfatto
4. Come giudica complessivamente il servizio di accettazione?
 Insoddisfatto Poco soddisfatto Soddisfatto Molto soddisfatto

Sezione 2: Servizi Sanitari

5. Quanto è soddisfatto delle informazioni ricevute sulla sua malattia, sugli esami e sulle cure?
 Insoddisfatto Poco soddisfatto Soddisfatto Molto soddisfatto
6. Quanto è soddisfatto complessivamente della qualità dell'assistenza medica?
 Insoddisfatto Poco soddisfatto Soddisfatto Molto soddisfatto
7. Quanto è soddisfatto complessivamente della qualità dell'assistenza infermieristica?
 Insoddisfatto Poco soddisfatto Soddisfatto Molto soddisfatto
8. Quanto è soddisfatto del rispetto della riservatezza personale?
 Insoddisfatto Poco soddisfatto Soddisfatto Molto soddisfatto
9. Quanto è soddisfatto delle informazioni sanitarie ricevute al momento della dimissione?
 Insoddisfatto Poco soddisfatto Soddisfatto Molto soddisfatto
10. Quanto è soddisfatto complessivamente sui servizi sanitari offerti dalla Casa di Cura Candela?
 Insoddisfatto Poco soddisfatto Soddisfatto Molto soddisfatto

