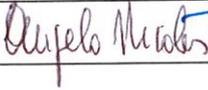


Requisiti generali autorizzativi di accreditamento  
Punto 24  
Requisiti generali ulteriori di accreditamento  
Punto 3.a

## ***“CARTA DEI SERVIZI”***

### ***CASA DI CURA SANT'ANNA***

<b>n° ed.</b>	<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Motivo</b>	<b>Verifica Dir. Sanitaria</b>	<b>Approvazione Dir. Generale</b>
00	00	21/02/18	Prima emissione del documento		
01	01	26/10/22	Revisione post pandemica		
01	02	01/03/24	Revisione per modifiche struttura org.		
01	03	20/03/24	Implementazione documento		



## CARTA DEI SERVIZI

**PR/CAR. SERV.**

Rev.  
0.3

*Pagina 2 di 20*

## ***LA CARTA DEI SERVIZI***

*La Carta Dei Servizi è lo strumento di informazione e tutela dei diritti del cittadino che necessita di prestazioni mediche.*

*Il D.L. 163 del 12/05/1995 prevede l'adozione della "Carta" da parte di tutti i "soggetti erogatori di servizi pubblici sanitari, anche in regime di concessione o mediante convenzione", nonché "l'adeguata pubblicità agli utenti" della stessa.*

*In ottemperanza a ciò e in linea con la politica di qualità adottata, che tende al miglioramento continuo del servizio prestato, la Casa di Cura Sant'Anna si è dotata della propria Carta Dei Servizi.*

*Essa costituisce lo strumento di comunicazione ed interazione con gli utenti della Casa di Cura Sant'Anna.*

*Rappresenta l'impegno specifico della Casa di Cura per una gestione sempre più efficiente, attenta e sensibile nei confronti dell'utente, fornendo informazioni complete:*

- *sui servizi offerti, sulle modalità d'accesso e fruizione delle prestazioni e sulla struttura erogante*
- *sugli standard di qualità adottati*
- *sulle forme di tutela, quali il reclamo, per salvaguardare i diritti degli utenti*

*La Carta Dei Servizi è un documento dinamico pronto ad essere aggiornato in virtù dei risultati delle verifiche periodiche della soddisfazione degli utenti ottenuti grazie ai questionari che raccolgono direttamente dall'utente il giudizio sulla qualità percepita del servizio offerto.*

***LA CARTA DEI SERVIZI E' ARTICOLATA IN 4 SEZIONI:***

**1) PRESENTAZIONE AZIENDA**

*caratteristiche principali e principi fondamentali*

**2) INFORMAZIONI SU STRUTTURA E SERVIZI**

*Reparti di ricovero e servizi ambulatoriali*

*Tipologia delle prestazioni, modalità di erogazione, accettazione*

**3) STANDARD DI QUALITA'**

*Standard, impegni*

**4) MECCANISMI DI TUTELA**

*Questionario / reclami*

**5) ORGANIGRAMMA RESPONSABILI MEDICI**

**6) TRADUZIONE IN LINGUA INGLESE**

## **PRESENTAZIONE AZIENDA**

La **Casa di Cura Sant'Anna** si pone a tutela della salute del paziente con prestazioni di alta qualità e con impiego di moderne tecnologie nell'ambito sia dell'area medica che chirurgica.

Consapevoli delle attese nei confronti di una struttura sanitaria, contemporaneamente si è posta particolare attenzione ad offrire i ns. servizi sanitari in un ambiente confortevole e accogliente con la massima cortesia e disponibilità del personale, per garantire prestazioni d'alto livello e per soddisfare le esigenze di tutti gli utenti.

La **Casa di Cura Sant'Anna** nasce nel 1960 come clinica specializzata per il ricovero ospedaliero della branca specialistica Ostetricia e Ginecologia. Nello stesso periodo è stata avviata l'attività di ricovero per la branca Geriatria.

Oggi ha aggiornato la gamma di prestazioni e servizi offerti, nonché le branche specialistiche nelle quali opera con impegno quotidiano.

Tanti anni di lavoro sono stati decisivi nel favorire il radicamento della clinica nel territorio rendendo possibile il perfezionamento della struttura e dei servizi offerti, il metodo di lavoro e l'acquisizione, da parte del personale, di una professionalità sempre più qualificata.

La clinica, è in linea con quanto previsto dalla normativa vigente, con le sue moderne tecnologie, con la sua organizzazione interna e la recente pianificazione degli interventi di adeguamento ai requisiti strutturali, la sua politica di perfezionamento degli standard di qualità orientata a migliorare i servizi di accoglienza, assistenza e cura e ad una più completa soddisfazione delle esigenze dei pazienti.

## **I Principi Fondamentali**

La **Casa di Cura Sant'Anna**, rispettando gli standard stabiliti dalla normativa vigente, dalle linee guida predisposte per una buona pratica clinica e dalla politica di qualità introdotta nel sistema di gestione dalla direzione, può quindi indicare i seguenti **principi fondamentali** su cui basa l'attività del rapporto con il cliente:

### **EGUAGLIANZA**

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti.

Nella clinica è applicato il rispetto dei dettati normativi vigenti in tema di erogazione servizi sanitari, igiene alimentare, sicurezza e salute sui luoghi di lavoro, sistema di gestione per la qualità, nell'erogazione di tutti i servizi

### **IMPARZIALITA'**

La clinica garantisce l'erogazione dei servizi in modo obiettivo, giusto ed imparziale

Tutti gli utenti dispongono dei medesimi diritti nei confronti dell'amministrazione di prestazione. Le procedure di erogazione devono garantire l'imparzialità dell'azione amministrativa.

### **CONTINUITA'**

L'erogazione dei servizi pubblici deve essere continua, regolare e senza interruzioni.

La clinica si impegna per questo a dare garanzia di continuità delle cure e dell'assistenza.

### **DIRITTO DI SCELTA**

La clinica attua il rispetto della libertà di scelta, della dignità e del diritto di riservatezza del paziente

### **PARTECIPAZIONE**

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita, sia al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia allo scopo di favorire la collaborazione nei confronti dell'amministrazione erogante.

L'utente ha diritto alle informazioni in possesso dell'amministrazione erogante che lo riguardano. L'utente può presentare reclami ed istanze

### **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia.

La clinica si impegna ad operare con efficienza e flessibilità nella gestione, con minimi tempi di attesa, con disponibilità a fornire chiare informazioni sulle attività cliniche e sui servizi, ad accogliere e soddisfare reclami, ad avere figure professionali specializzate per un'assistenza specifica, alla alta qualità delle prestazioni sanitarie, all'utilizzo di moderne tecnologie, alla massima sicurezza nell'esecuzione di terapie e ricoveri

## INFORMAZIONI SU STRUTTURA E SERVIZI

La **Casa di Cura Sant'Anna** è una struttura privata convenzionata con il S.S.N. attualmente accreditata per l'erogazione di prestazioni in regime di ricovero ospedaliero a ciclo continuo per le branche specialistiche di Geriatria, Medicina, Lungodegenza e Riabilitazione Intensiva (cod. 56) e per le branche chirurgiche di Ginecologia, Chirurgia Generale, Oculistica e Otorinolaringoiatria in regime di Day Surgery e ricovero ordinario.

### **Reparti di ricovero**

Le specialità Medico Chirurgiche cui si può ricondurre l'**attività di ricovero** della **Casa di Cura Sant'Anna** sono le seguenti:

- **GERIATRIA, MEDICINA**

L'attività del reparto di Geriatria consiste principalmente nell'assistenza alle degenti ricoverate che vi affluiscono su richiesta dei medici di base del SSN.

Nel reparto vengono effettuate direttamente valutazioni geriatriche complesse, elettrocardiogrammi, esami di ultrasonologia internistica, Doppler vascolari, toracentesi, paracentesi medicazioni e curettage chirurgico delle piaghe da decubito, fisiokinesiterapia riabilitativa ed ogni altra manovra diagnostica-terapeutica per la quale si possiedano idonee competenze.

- **LUNGODEGENZA**

La lungodegenza è destinata a quei pazienti che, conclusa la fase acuta di un ricovero, necessitano di un prolungamento dell'intervento ospedaliero, o che non possono essere adeguatamente curati a domicilio. Il primo obiettivo del ricovero è il miglioramento, per quanto possibile, della qualità della vita dei Pazienti. Le principali patologie trattate sono:

- malattie cerebro-vascolari;
- malattie cardiovascolari;
- malattie polmonari;
- malattie muscolo-scheletriche e ortopediche;
- malattie oncologiche.

- **RIABILITAZIONE INTENSIVA (cod. 56)**

La Riabilitazione Intensiva è destinata a quei pazienti che nella fase dell'immediata post-acuzia della malattia o di un trattamento chirurgico, necessitano di un percorso riabilitativo che prenda in considerazione i bisogni globali: clinici, funzionali, assistenziali e sociali.

Nello specifico vengono esistenti dei percorsi clinico-assistenziali differenti:

- Riabilitazione intensiva neurologica in regime di ricovero
- Riabilitazione intensiva ortopedica in regime di ricovero
- Riabilitazione estensiva ortopedica e neurologica, in regime di ricovero.

• **GINECOLOGIA**

L'attività del reparto di Ginecologia consiste principalmente nel ricovero in via ordinaria o programmata per interventi effettuati sia per via vaginale, laparotomica e laparoscopica. Vengono inoltre effettuati numerosi interventi di:

- **Isteroscopia operativa** per asportazione di **polipi, miomi, sinechie, setti endouterini.**
- **Raschiamenti** per aborti interni
- **IVG**

• **CHIRURGIA GENERALE**

L'attività di Chirurgia generale si svolge prevalentemente in Day Surgery e si occupa prevalentemente di interventi di:

- Patologia epato-biliare (calcolosi della colecisti)
- Patologia tiroidea e paratiroidea
- Senologia
- Ernie
- Laparoceli
- Proctologia (emorroidi, ragadi, condilomatosi)
- Dermochirurgia
- Piccola chirurgia
- Ano-retto scopie
- Chirurgia vascolare e flebologica

• **ORTOPEDIA**

L'attività del reparto di Ortopedia si svolge prevalentemente in Day Surgery. Si occupa principalmente delle patologie degli arti inferiori e superiori, effettuando interventi relativi alla cura del:

- tunnel carpale;
- della sindrome di diputryen

• **OCULISTICA**

L'attività di Oculistica si svolge principalmente in Day Service, attraverso l'effettuazione di interventi di:

- facoemulsificazione della cataratta.

**Servizi ambulatoriali**

La casa di cura Sant'Anna eroga **attività specialistiche ambulatoriali** in regime privato relativamente alle seguenti discipline Medico Chirurgiche:

- Visita chirurgica specialistica
- Visita ginecologica
- Ecografia addominale e transvaginale
- Isterosalpingografia

 Casa di cura Sant'Anna	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>PR/CAR. SERV.</b>	
		Rev. 0.3	<i>Pagina 9 di 20</i>

## Tipologia delle prestazioni

La clinica in ottemperanza ai principi dell'uguaglianza, imparzialità e continuità, assicura sempre il ricovero sulla base della programmazione e sulla disponibilità dei posti letto.

Nel caso che il ricovero non sia possibile o siano necessarie cure presso altro istituto, la clinica provvede, garantendo gli interventi necessari per la stabilizzazione, al trasferimento con i mezzi e l'assistenza adeguata. L'emergenza e l'urgenza territoriale sono attivate chiamando il 118 laddove necessario.

**Il ricovero ordinario** viene disposto: dal medico di famiglia; dal medico della guardia medica; da un medico specialista; dal medico di reparto preposto all'accettazione che, valutata la reale necessità, provvede al ricovero in caso di disponibilità di posti letto o all'inserimento nella lista dei ricoveri programmati di ogni singola divisione.

Nell'intervallo tra l'inserimento nella lista programmata e l'effettivo ricovero, i medici del reparto interessato assicurano se necessario, le procedure di pre-ospedalizzazione per disporre gli accertamenti diagnostici ed iniziare, se necessario, un ciclo terapeutico preliminare atto a ridurre il periodo della successiva degenza.

**Il ricovero programmato** viene proposto dal medico della clinica.

La clinica, in ottemperanza al disposto della legge e nel rispetto dei principi di eguaglianza e imparzialità ha predisposto un registro dei ricoveri ospedalieri ordinari contenente l'elenco delle attività svolte, nonché i tempi massimi di attesa per ciascun reparto e per le principali patologie. Il mancato rispetto dei tempi di attesa deve essere sempre motivato. Il direttore sanitario è responsabile del registro della gestione delle liste di attesa basata su un ordine cronologico, salvo patologie di particolare gravità.

All'atto della prenotazione del ricovero, per garantire la piena attuazione del principio di partecipazione mediante una adeguata informazione, dovrà essere consegnato all'utente un opuscolo informativo sulle condizioni di ricovero in clinica, insieme ad un modulo questionario per la valutazione della qualità percepita contenente una sezione specifica per la presentazione di eventuali reclami.

La direzione sanitaria comunica all'utente il giorno stabilito per il suo accesso in ospedale.

### **Ricovero ordinario a ciclo diurno (day hospital - day surgery)**

L'assistenza a ciclo diurno consiste in un ricovero o cicli di ricoveri programmati, ciascuno di durata inferiore ad una giornata, con possibilità di erogazione di prestazioni multiprofessionali e plurispecialistiche.

Si accede a tale forma di assistenza su indicazione del medico specialista e con l'impegnativa del medico di base. Il cittadino dovrà presentare tale proposta al medico del reparto preposto all'accettazione, il quale effettuerà l'inserimento nella lista dei ricoveri programmati di ogni singola unità operativa

**Le attività specialistiche ambulatoriali** sono prestazioni erogate a pagamento. Ad esse si accede a seguito della prenotazione telefonica o diretta, che stabilisce giorno e ora dell'appuntamento e dà indicazioni specifiche sul costo della visita e su qualsiasi altra informazione venga richiesta dall'utente in merito.

## **Attività in regime privato**

La clinica in ottemperanza ai principi dell'uguaglianza, imparzialità e continuità, assicura sempre il ricovero sulla base della programmazione e sulla disponibilità dei posti letto, anche quando si tratta di prestazioni in regime privato.

Le prestazioni in regime privato si differenziano in diverse tipologie, come verrà esposto qui di seguito:

- Visite private Chirurgiche: 70€-200€
- Intervento chirurgico ambulatoriale: 250/500€ in base alla complessità dell'intervento
- Intervento chirurgico/ginecologico con ricovero: a partire da 3500€
- Intervento chirurgico/ginecologico day surgery: a partire da 3000€
- Ricovero in area medica: 300€/giornata di ricovero + eventuali supplementi

## **Accettazione**

La clinica garantisce l'accessibilità all'ufficio accettazione amministrativa dove l'utente o un suo delegato si recherà direttamente per il disbrigo delle necessarie pratiche amministrative.

La presentazione dell'impegnativa rilasciata dal medico curante, con indicazione della diagnosi, dà diritto ad usufruire dei trattamenti nei termini previsti dal S.S.N.

Al momento della prenotazione è stabilita, con riguardo alle esigenze del paziente, la data di visita e ricovero; per alcuni trattamenti può essere necessaria l'iscrizione a liste di attesa, risolte nell'arco di pochi giorni.

Alle visite specialistiche ed agli esami diagnostici si accede prenotando all'accettazione. Il personale è disponibile a dare informazioni sui tempi, costi, modalità di pagamento nonché a rilasciare i certificati richiesti per gli usi di legge.

Eventuali variazioni d'orario e/o cancellazioni d'appuntamento sono comunicate tempestivamente ai pazienti. Sarà premura del personale predisporre un'assistenza adeguata e strumenti di ausilio alla deambulazione, a quanti ne avessero necessità per accedere alla clinica.

Gli orari di apertura dell'ufficio predetto e le sue funzioni sono indicati nell'opuscolo di informazioni generali o nel sito internet della Casa di Cura: [www.clinicasantanna.it](http://www.clinicasantanna.it).

## **Camere a pagamento**

La clinica mette a disposizione camere soggette al pagamento di tariffe comprendenti particolari comfort alberghieri aggiuntivi; le relative tariffe, al fine di garantire una piena attuazione del diritto di scelta, sono portate alla sua conoscenza prima del ricovero.

La gestione di questi spazi a pagamento non comporta comunque la riduzione degli standard garantiti nelle camere di degenza ordinaria.

## **Garanzie**

Nell'ambito del ricovero, la tutela dell'utente si manifesta, tra l'altro, attraverso:

- garanzia che l'utente sia informato dell'iter diagnostico;
- garanzia che all'utente vengano rilasciate chiare informazioni sul suo stato di salute (diagnosi, terapia o intervento proposti, espressione del consenso, prognosi).

Resta inteso che il rispetto di quanto garantito nell'ambito del ricovero, è assicurato attraverso le procedure di reclamo indicate nell'opuscolo informativo.



Ulteriori informazioni di dettaglio sulla struttura, sulle prestazioni e sulle modalità di accesso e fruizione sono fornite ai pazienti presso il seguente “punto di informazione”, facente capo alla segreteria uffici amministrativi

Resp. Sig.ra Andreina Meleddu e Sig.ra Annalisa Cadoni Orario dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle 13.00 e dalle 17.00 alle 19.00. Telefono 070.497.151 fax 070.497.153

Mail: [segreteria.clinicasantanna@gmail.com](mailto:segreteria.clinicasantanna@gmail.com)

C/o Casa di Cura Sant'Anna, Via La Vega n° 9 - 09127 Cagliari

La prenotazione di visite mediche e delle prestazioni sanitarie proposte dalla Casa di Cura potranno essere effettuate telefonicamente, via mail con il numero e l'indirizzo sopracitati, mentre di persona nei giorni e nelle ore prestabilite, come sopraindicato

## Diritti e doveri dei pazienti

### Diritti Dei Pazienti

- **Diritto alle cure:** ogni persona ha il diritto di ricevere cure appropriate e basate sull'evidenza, con professionalità e attenzione, senza alcuna discriminazione di sesso, età, genere, razza, lingua, religione e orientamento politico.
- **Diritto al rispetto del tempo:** ogni persona ha diritto di conoscere i tempi nei quali potrà ricevere cura e assistenza, nonché a essere prontamente avvisata in caso di problematiche o ritardi.
- **Diritto alla partecipazione e all'informazione:** ogni persona ha diritto di partecipare in modo consapevole, attivo e sicuro alle cure. Ogni persona ha diritto di ottenere informazioni chiare e putuali sulle proprie condizioni di salute, i benefici e i rischi dei trattamenti proposti, le possibili alternative, gli eventuali percorsi riabilitativi conseguenti.
- **Diritto alla partecipazione, alla libera scelta e al Consenso informato:** – ogni persona ha diritto di scegliere tra differenti procedure e trattamenti sulla base di informazioni adeguate, comunicate in maniera comprensibile e tempestiva, che le permettano di esprimere un consenso informato.  
– il paziente inoltre ha il diritto di rifiutare totalmente o parzialmente le cure proposte e di essere informato sulle conseguenze del rifiuto e sulle alternative terapeutiche.
- **Diritto di second opinion:** ogni paziente ha diritto di richiedere un consulto ad altro professionista, allo scopo di avere un parere medico sulla propria situazione clinica, anche mediante la valutazione della documentazione sanitaria.
- **Diritto alla privacy e alla confidenzialità:** – ogni paziente ha il diritto al rispetto della sua riservatezza nello svolgimento di prestazioni mediche e assistenziali e nel trattamento dei dati personali  
– il paziente ha anche il diritto di vietare la divulgazione del ricovero e la diffusione di informazioni relative al suo stato di salute a persone diverse da quelle da lui indicate.
- **Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari:** ogni persona ha diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia, mediante una appropriata valutazione e gestione del dolore.
- **Diritto all'esercizio del culto:** ogni persona ha diritto all'esercizio del proprio culto e alla richiesta di visita del ministro di culto di sua scelta.
- **Diritto a cure centrate sul paziente:** ogni persona ha diritto a programmi diagnostici-terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali e a una assistenza dignitosa e umana in tutte le fasi della cura e della malattia.
- **Diritto all'accesso alla documentazione clinica:** ogni paziente ha diritto, al momento della dimissione, di ricevere una relazione clinica scritta in modo comprensibile, con informazioni utili per la continuità di cura. Inoltre ogni paziente ha il diritto di richiedere copia della propria documentazione clinica.

 Casa di cura Sant'Anna	<h1>CARTA DEI SERVIZI</h1>	PR/CAR. SERV.	
		Rev. 0.3	Pagina 12 di 20

▪ **Diritto di esprimere il proprio parere:** ogni persona ha il diritto di esprimere il proprio parere attraverso le modalità messe a disposizione e di rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico qualora ritenga lesi i propri diritti.

### Doveri dei pazienti

Tutti i pazienti della Casa di Cura Sant'Anna, nello spirito un rapporto di reciproca fiducia hanno il dovere di:

- mantenere un atteggiamento responsabile e rispettoso verso gli altri pazienti, il personale, gli ambienti e le attrezzature, di collaborare con il personale di reparto;
- attenersi alle indicazioni terapeutiche e comportamentali ricevute, allo scopo di facilitare il buon esito delle cure e una serena permanenza in ospedale;
- comunicare con trasparenza e fiducia con il personale sanitario esprimendo eventuali dubbi circa le cure proposte, così da favorire attivamente la relazione di cura;
- supportare il miglioramento continuo attraverso la compilazione della Customer Satisfaction, disponibile presso il servizio Accettazione e nei reparti.

### Prevenzione infezioni

Tra i doveri dei pazienti si possono inserire le "raccomandazioni" riguardanti le azioni da svolgere per prevenire sia l'insorgere nel paziente che il trasporto all'interno della struttura, di eventuali agenti patogeni, che possano portare all'infezione dell'utente/paziente.

Tra le principali precauzioni troviamo:

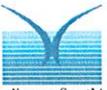
- Divieto d'accesso alla struttura in caso di sintomi influenzali (temperatura corporea superiore ai 37,5°, tosse, mal di gola raffreddore), o quanto meno l'obbligo di avvisare il personale della Struttura della presenza di tali sintomi.
- Utilizzo della mascherina FFP2 all'interno dei locali della Casa di Cura
- Divieto di accesso per i minori di 12 anni, salvo esplicito permesso della Direzione Sanitaria
- Obbligo di igienizzarsi le mani una volta acceduti alla Struttura
- Rispetto di qualsiasi indicazione data dai medici e dal personale sanitario, su comportamenti da tenere durante la permanenza in Struttura.

## STANDARD DI QUALITA'

In questa sezione della Carta dei Servizi, vengono riportati gli standard della qualità del servizio che riguardano l'intera esperienza del cittadino che viene a contatto con la *Casa di Cura Sant'Anna*, toccando tutti i fattori che determinano la qualità percepita

Di seguito indichiamo i fattori della qualità del servizio individuati a partire dall'esperienza dell'utente da cui derivano gli indicatori e gli standard:

TABELLA FATTORI E STANDARD QUALITA' PER LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

 Casa di cura Sant'Anna	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>		<b>PR/CAR. SERV.</b>	
			Rev. 0.3	Pagina 13 di 20

<b>Esperienza</b>	<b>Fattore di qualità</b>	<b>Impegno/Indicatore</b>	<b>Standard</b>
<b>Scelta della struttura</b>	Informazioni fornite alla clientela	Offrire informazione scritta e verbale all'utente sul funzionamento della struttura e sui percorsi per accedere alle prestazioni	Disponibilità di una carta dei servizi elaborata conformemente alle norme e continuamente aggiornata
<b>Prenotazione</b>	Tempi di attesa per la prestazione	Rispettare tempi di attesa massimi definiti tra momento della prenotazione ed erogazione della prestazione	7 giorni tra la prenotazione e il ricovero effettivo
	Semplicità della procedura di prenotazione	Disponibilità di un servizio di prenotazione telefonica	Disponibilità, dalle 08:00 alle 20:00, di personale addetto al centro telefonico di prenotazione
	Cortesia e disponibilità del personale amministrativo	Garantire la cortesia e la disponibilità del personale attraverso adeguata formazione sulle modalità di funzionamento del centro e sui comportamenti da tenere	Voto medio "Buono" nella domanda del questionario relativa tale aspetto
	Informazioni modalità di erogazione dei servizi	Fornire al momento della prenotazione un foglio di accoglienza in cui sono contenute tutte le notizie utili per la fruizione del servizio	Consegna ad ogni degente di un opuscolo informativo riportante le notizie utili per la fruizione del servizio
	Preavviso in caso di disdetta appuntamento		Preavvisare telefonicamente il paziente con almeno un giorno di anticipo
		Garantire, in caso di disdetta dell'appuntamento, l'erogazione del servizio entro un numero di giorni massimo predefinito	7 giorni

(segue)

TABELLA FATTORI E STANDARD QUALITA' PER LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

<b>Esperienza</b>	<b>Fattore di qualità</b>	<b>Impegno/Indicatore</b>	<b>Standard</b>
Relazione con il personale	Riconoscibilità del personale	Il personale sarà dotato di appositi badges per il riconoscimento	0 Non Conformità riscontrate relativamente a tale aspetto
Accesso alla struttura	Chiarezza della segnaletica e servizio di orientamento	Realizzare un sistema di segnaletica interna che guidi l'utente dall'ingresso all'uscita	0 reclami dei clienti relativamente a tale aspetto
	Accessibilità e fruibilità degli spazi da parte di portatori di handicap	Realizzazione di aree di parcheggio dedicate ai portatori di handicap	Parcheggi disponibili per disabili
		Realizzazione di sistemi di accesso (passerelle, ascensori, ecc.) e di appositi spazi (es. bagni)	Esistenza di passerelle, ascensori e bagni per portatori di handicap
Primo intervento medico in emergenza	Tempestività del primo intervento medico in emergenza	Disponibilità di in medico per assistere il paziente appena arrivato	5 minuti tra la prima accoglienza del pronto soccorso e la visita medica
	Disponibilità di posti letto per ricoveri in emergenza	Avere disponibili posti letto per ricoveri in emergenza	N°.....posti letti riservati per i casi di urgenza
Attesa	Comfort degli spazi di attesa	Disponibilità di comodi spazi adibiti agli utenti ed alle persone che li accompagnano	6 posti a sedere in sala d'attesa 10 posti a sedere nell'area esterna 14 posti a sedere nell'area prericoveri
Degenza all'interno delle camere	Comfort delle camere	Offrire al cliente camere con i servizi indicati nella carta dei servizi	5 reclami all'anno causati da mancanze relative a tali aspetti (TV non funzionante, ecc.)
			Voto medio "buono" nella soddisfazione del cliente
Degenza all'interno del reparto	Pulizia delle camere e dei reparti	Garantire, attraverso un efficace servizio di pulizia, che il reparto sia costantemente pulito e sanificato oltre a presentare tutti gli elementi di comfort	Voto medio "Buono" nella domanda del questionario relativa tale aspetto
	Cortesia e disponibilità del personale infermieristico	Garantire la cortesia e la disponibilità del personale attraverso adeguata formazione sulle modalità operative e sui comportamenti da tenere	Voto medio "Buono" nella domanda del questionario relativa tale aspetto
Distribuzione dei pasti	Qualità dei pasti	Garantire una alimentazione sana, gradevole, varia e ricca.	Voto medio "Buono" nella domanda del questionario relativa tale aspetto
Visite dei familiari	Accessibilità ai familiari e orari delle visite	I familiari hanno la possibilità di visitare i degenti	Orario Visite dalle 17:00 alle 18:00 ogni giorno

(segue)

TABELLA FATTORI E STANDARD QUALITA' PER LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

<b>Esperienza</b>	<b>Fattore di qualità</b>	<b>Impegno/Indicatore</b>	<b>Standard</b>
<b>Assistenza sanitaria</b>	Informazioni al paziente sui trattamenti terapeutici	Disponibilità da parte del personale medico a fornire informazioni sui trattamenti terapeutici effettuati	Voto medio "Buono" nella domanda del questionario relativa tale aspetto
	Regolarità delle visite mediche in corsia	Garantire l'effettuazione delle visite mediche almeno una volta al giorno	Il paziente riceve almeno una visita al giorno
	Cortesia e disponibilità del personale medico	Garantire la cortesia e la disponibilità del personale medico attraverso adeguata formazione sulle modalità di funzionamento del centro e sui comportamenti da tenere	Voto medio "Buono" nella domanda del questionario relativa tale aspetto
	Degenza media pre- chirurgica	Rispettare tempi di attesa massimi definiti tra momento del ricovero e l'intervento	Tempi massimi di attesa: 2 giorni tra il ricovero e l'intervento
<b>Assistenza pre sanitaria</b>	Cortesia e disponibilità del personale infermieristico	Garantire la cortesia e la disponibilità del personale infermieristico attraverso adeguata formazione sulle modalità di funzionamento del centro e sui comportamenti da tenere	Voto medio "Buono" nella domanda del questionario relativa tale aspetto
<b>Informazioni e consegna relazione clinica</b>	Completezza e chiarezza delle informazioni fornite al momento della dimissione	Predisposizione della Relazione Clinica	Relazione clinica riportante le cure effettuate (D:M: 5/8/1977)
<b>Richiesta della cartella clinica</b>	Completezza delle informazioni riportate nella Cartella Clinica	Predisposizione della Cartella Clinica	Cartella Clinica riportante tutte le informazioni previste dalla normativa vigente (D.M: 5/8/1977)
<b>Raccolta valutazione degli utenti</b>	Tempo di rilascio della cartella clinica	Garantire il rilascio della cartella clinica in tempi brevi	7 giorni dalla richiesta
	Possibilità di comunicare, da parte del cliente, il proprio grado di soddisfazione. Semplicità di inoltro del reclamo Tempi di risposta al reclamo	Chiarezza e disponibilità dei questionari di soddisfazione del cliente Disponibilità di punto di informazione per la raccolta dei reclami attraverso un modulo predefinito Garantire che l'utente riceva una comunicazione dell'avvenuta ricezione del reclamo ed una risoluzione in tempi brevi	Distribuzione dei questionari di soddisfazione al paziente.  15 gg tempo medio di risposta ai reclami.  100 % di reclami risolti

## 1.1.1 MECCANISMI DI TUTELA

Tramite il **questionario** predisposto per la valutazione della soddisfazione del cliente (consegnato in accettazione o presente nel sito internet della casa di cura [www.clinicasantanna.it](http://www.clinicasantanna.it)), è possibile rilevare in tempo reale sia i dati necessari a verificare la qualità percepita, sia gli eventuali reclami.

La scheda, con gli eventuali reclami, potrà essere consegnata direttamente agli operatori sanitari che provvederanno a farla pervenire all'ufficio preposto o inviata alla direzione sanitaria tramite servizio postale.

Qualora il paziente abbia indicato la propria identità, essendo prevista la possibilità nella scheda stessa, la direzione amministrativa provvederà nel giro di 15 gg. al massimo a fornire un'adeguata risposta all'eventuale reclamo.

Tali meccanismi garantiscono la tutela del cittadino e permettono di individuare facilmente le azioni di miglioramento del livello di servizio che costituisce uno degli obiettivi principali della politica di qualità applicata dalla **Casa di Cura Sant'Anna**.

### ORGANIGRAMMA RESPONSABILI MEDICI

Direttore Sanitario: Prof. Angelo Nicolosi

Resp. Area Medica: Dott.ssa Paola Fanari

Resp. Riabilitazione: Dott.ssa Carla Ciuti, Dott. Andrea Pibiri

Resp. Blocco Operatorio: Prof. Angelo Nicolosi

Resp. Servizio Cardiologia: Dott. Paolo Bonomo

Resp. Servizio Anestesia: Dott. Mario Stagno

Resp. Servizio Radiologia: Dott.ssa Patrizia Caddeo

## THE SERVICE CHARTER

The Service Charter is the information and rights protection tool for citizens in need of medical services.

D.L. 163 of 12/05/1995 provides for the adoption of the "Charter" by all "entities providing public health services, including under concession or by agreement," as well as "adequate publicity to users" of the same.

In compliance with this and in line with the quality policy adopted, which tends to continuous improvement of the service provided, the Sant'Anna Treatment Center has adopted its own Service Charter.

It constitutes the instrument of communication and interaction with the users of the Casa di Cura Sant'Anna.

It represents the Nursing Home's specific commitment to increasingly efficient, attentive and sensitive management towards the user, providing comprehensive information

- about the services offered, how to access and use them, and the facility providing them
- on the quality standards adopted
- on forms of protection, such as complaints, to safeguard users' rights

The Service Charter is a dynamic document ready to be updated by virtue of the results of periodic user satisfaction checks obtained through questionnaires that collect directly from the user the judgment on the perceived quality of the service offered.

## COMPANY PRESENTATION

Casa di Cura Sant'Anna stands for the protection of the patient's health with high quality services and the use of modern technologies in both the medical and surgical areas.

Aware of the expectations towards a health care facility, at the same time special attention has been paid to offering our health care services in a comfortable and welcoming environment with the utmost courtesy and helpfulness of the staff, in order to ensure high-level performance and to meet the needs of all users.

Casa di Cura Sant'Anna was established in 1960 as a specialized clinic for the hospitalization of the specialist branch Obstetrics and Gynecology. In the same period, inpatient care for the Geriatrics branch was started.

Today it has updated the range of services and facilities offered, as well as the specialist branches in which it operates with daily commitment.

So many years of work have been decisive in fostering the establishment of the clinic in the area, making it possible to perfect the structure and services offered, the method of work and the acquisition, by the staff, of increasingly qualified professionalism.

The clinic, is in line with the requirements of the current regulations, with its modern technologies, its internal organization and the recent planning of upgrading to structural requirements, its policy of perfecting quality standards oriented to improve the services of reception, care and treatment and a more complete satisfaction of patients' needs.



## INFORMATION ABOUT THE FACILITY AND SERVICES

Casa di Cura Sant'Anna is a private facility affiliated with the National Health Service currently accredited for the provision of inpatient services on a continuous-cycle basis for the specialty branches of Geriatrics, Medicine, Long-Term Care and Intensive Rehabilitation (code 56) and for the surgical branches of Gynecology, General Surgery, Ophthalmology and Otolaryngology under Day Surgery and ordinary hospitalization.

### Inpatient wards

The Medical and Surgical specialties to which the inpatient activities of St. Anne's Nursing Home can be traced are as follows:

#### - GERIATRICS, MEDICINE

The activity of the Geriatrics Department consists mainly of care for inpatients who flow there at the request of NHS primary care physicians.

Complex geriatric evaluations, electrocardiograms, internist ultrasonology examinations, vascular Doppler, thoracentesis, paracentesis dressings and surgical curettage of pressure sores, rehabilitative physiokinesitherapy and any other diagnostic-therapeutic maneuvers for which suitable skills are possessed are performed directly in the department.

#### - LUNGODEGENENCE

Long-term care is intended for patients who, having completed the acute phase of an inpatient stay, require prolonged hospital care, or who cannot be adequately cared for at home. The primary goal of hospitalization is to improve, as far as possible, the quality of life of Patients. The main diseases treated are:

- cerebro-vascular diseases;
- cardiovascular diseases;
- pulmonary diseases;
- musculoskeletal and orthopedic diseases;
- oncological diseases.

#### - INTENSIVE REHABILITATION (code 56)

Intensive Rehabilitation is intended for those patients who, in the immediate post-acute phase of illness or surgical treatment, require a rehabilitation pathway that takes into consideration global needs: clinical, functional, welfare and social.

Specifically, different clinical-welfare pathways exist:

- Intensive inpatient neurological rehabilitation
- Intensive orthopedic inpatient rehabilitation
- Extensive orthopedic and neurological inpatient rehabilitation.

### - GYNAECOLOGY.

The activities of the Department of Gynecology consist mainly of routine or scheduled hospitalization for procedures performed either vaginally, laparotomically, or laparoscopically. Numerous procedures of:

- Operative hysteroscopy for removal of polyps, myomas, synechiae, endouterine septa.
- Scrapings for internal abortions
- IVG

### - GENERAL SURGERY

General Surgery is mainly performed in Day Surgery and deals mainly with procedures of:

- Hepato-biliary pathology (gallstones)
- Thyroid and parathyroid pathology
- Senology
- Hernias
- Laparoceles
- Proctology (hemorrhoids, fissures, condylomatosis)
- Dermosurgery
- Small surgery
- Ano-rectal scopes
- Vascular and phlebologic surgery

### - ORTHOPEDECS.

The activity of the Department of Orthopedics is carried out mainly in Day Surgery. It mainly deals with pathologies of the lower and upper limbs, performing operations related to the treatment of:

- carpal tunnel;
- diputryen syndrome

### - OCULISTICS.

Ophthalmology activities are mainly carried out in Day Service, through the performance of operations of:

- phacoemulsification of cataracts.

 Casa di cura Sant'Anna	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>PR/CAR. SERV.</b>	
		Rev. 0.3	<i>Pagina 20 di 20</i>

### Outpatient services

Casa di Cura Sant'Anna provides specialized outpatient activities on a private basis with regard to the following Medical-Surgical disciplines:

- Specialist surgical examination
- Gynecologic examination
- Abdominal and transvaginal ultrasonography
- Hysterosalpingography

Further detailed information on the facility, services and how to access and use them is provided to patients at the following "information point," reporting to the administrative offices secretary or via website [www.clinicasantanna.it](http://www.clinicasantanna.it)

Resp. Ms. Andreina Meleddu and Ms. Annalisa Cadoni - Monday to Friday from 09.00 to 13.00 and from 17.00 to 19.00.  
Phone 070.497.151 fax 070.497.153

C/o Casa di Cura Sant'Anna, Via La Vega n° 9 - 09127 Cagliari