

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

“CARTA DEI SERVIZI”

***CASA DI CURA
SANT’ANNA***

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

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.

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**.

- **CHIRURGIA GENERALE**

L'attività di Chirurgia generale si svolge prevalentemente in Day Surgery e si occupa prevalentemente di interventi di ernia inguinale, emorroidi, fistole e ragadi anali, sinus pilonidalis, fimosi e varici degli arti inferiori.

- **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

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.

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.

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
C/o Casa di Cura Sant'Anna, Via La Vega n° 9 - 09100 Cagliari**

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

Esperienza	Fattore di qualità	Impegno/Indicatore	Standard	
Scelta della struttura	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	
	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	
Prenotazione	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		0 % di utenti che si presentano all'appuntamento nonostante la disdetta
		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

Esperienza	Fattore di qualità	Impegno/Indicatore	Standard
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	Visite momentaneamente sospese per via della situazione pandemica Sars-Covid 19

(segue)

TABELLA FATTORI E STANDARD QUALITA' PER LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Esperienza	Fattore di qualità	Impegno/Indicatore	Standard
Assistenza sanitaria	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
Assistenza pre sanitaria	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
Informazioni e consegna relazione clinica	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)
Richiesta della cartella clinica	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)
Raccolta valutazione degli utenti	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

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), 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**.