



CASA DI CURA RIZZOLA

2024



DIRETTORE SANITARIO

Dott. Adriano Cestronè

(Art. 2 Decreto Legge 12.5.1995 n. 163 convertito in legge 11.7.1995 n. 273 - Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19.5.1995 - Linee guida n. 2/95 Ministero della Sanità)

OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questa **Carta dei Servizi** intende essere uno strumento essenzialmente rivolto alla tutela dei diritti degli utenti, specificatamente indirizzato alla realizzazione del diritto di ciascuno alla tutela della salute.

I criteri cui questa Casa di Cura si riferisce per la predisposizione della “Carta dei Servizi” si ispirano ai principi e alle modalità che regolano l’erogazione dei servizi e delle prestazioni istituzionali della Casa di Cura secondo la vigente normativa regolatrice del settore.

La Carta dei Servizi sarà quindi il mezzo per poter favorire il miglior rapporto tra gli utenti e la Casa di Cura, incoraggiando il cittadino alla partecipazione della gestione del servizio al fine di tutelare il diritto di ciascuno alla corretta erogazione del servizio stesso.

Al fine di perseguire gli obiettivi di garantire un trasparente rapporto con i cittadini, la Casa di Cura si propone, attraverso la Carta dei Servizi:

- di fornire agli utenti, agli operatori sanitari, agli organi di gestione del Servizio Sanitario Nazionale le informazioni più complete, anche se in misura sintetica, sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni erogate, sugli standard di qualità dei servizi.
- di individuare i programmi che la Casa di Cura intende realizzare per il miglioramento tecnico, organizzativo ed operativo.

La Carta dei servizi è da ritenersi un documento da interpretare in chiave dinamica, soggetto quindi a momenti di verifica, di miglioramento, di integrazione.

Ciò al fine non solo di adeguarsi all’evolversi delle situazioni ma anche per la completa realizzazione degli obiettivi di miglioramento prefissati.

Il Presidente

Dott. Francesco Variola

SEZIONE PRIMA

PRESENTAZIONE DELLA CASA DI CURA

La **Casa di Cura Privata RIZZOLA** è stata fondata nel 1946 dal dott. Filippo Rizzola ed è ormai una realtà ben consolidata della sanità Sandonatese e più in generale del Veneto Orientale.

Fa parte dell'**Unità Socio Sanitaria n. 4 "Veneto Orientale"** la quale conta una popolazione di circa 230.000 abitanti e comprende i comuni di:

Annone Veneto, Caorle, Cavallino-Treporti, Ceggia, Cinto Caomaggiore, Concordia Sagittaria, Eraclea, Fossalta di Piave, Fossalta di Portogruaro, Gruaro, Jesolo, Meolo, Musile di Piave, Noventa di Piave, Portogruaro, Pramaggiore, San Donà di Piave, San Michele al Tagliamento, Santo Stino di Livenza, Teglio Veneto e Torre di Mosto.

Ubicata nel centro di San Donà di Piave, in via Gorizia 1, tel. 0421/338411, la Casa di Cura Rizzola è un'istituzione sanitaria accreditata ai sensi della Legge Regionale n° 22/2002 che eroga prestazioni di diagnosi e cura in regime di degenza ospedaliera e prestazioni diagnostiche e terapeutiche di tipo ambulatoriale, nei servizi e negli ambulatori operanti nel proprio interno.

Vista la sua collocazione geografica nel centro cittadino, è facilmente raggiungibile anche con i mezzi pubblici, dista infatti 100 metri dalla locale autostazione e circa un chilometro dalla stazione ferroviaria.

Chi arriva, invece, in automobile ha la possibilità di parcheggiare sia nel perimetro interno della Casa di Cura sia nei parcheggi pubblici adiacenti alla struttura.

Nel corso degli ultimi anni, la struttura è stata notevolmente ampliata con la costruzione di un nuovo monoblocco, pur mantenendo invariata la capacità di degenza.

Negli ultimi anni, da evidenziare, la costruzione di una nuova sala operatoria, l'ampliamento della centrale di sterilizzazione, una nuova palestra per la riabilitazione dei pazienti ricoverati, l'installazione di una nuova risonanza da 1,5 tesla, una nuova Tac da 128 slices.

L'acquisto di due robot, uno per la Chirurgia Vertebrale ed una per la Chirurgia Protesica di Anca e Ginocchio

La Casa di Cura è ad oggi l'unica struttura in Veneto a disporre dell'EOS, una apparecchiatura radiologica di nuova concezione che consente di studiare la colonna vertebrale in posizione eretta (in carico). Fa uso delle radiazioni ionizzanti per ottenere immagini digitali apparentemente simili a quelle di un normale apparecchio radiologico, ma con una dose di esposizione nettamente ridotta, e suscettibili di ricostruzioni tridimensionali. Particolarmente indicata per lo studio delle patologie della colonna nei bambini e negli anziani offre ai medici fisiatra, chirurghi ortopedici e ai neurochirurghi informazioni preziose per poter intervenire in modo mirato e preventivo.

La struttura mette a disposizione dei pazienti un parcheggio di circa 50 posti auto

La Casa di Cura Rizzola è dotata complessivamente di n. 130 posti letto autorizzati, di cui 123 accreditati, suddivisi nelle seguenti aree:

1. **AREA CHIRURGICA**, che comprende l'Unità Funzionale di **Chirurgia Generale** con l'attività di **Urologia**, l'Unità Funzionale di **Ortopedia** con la sezione di **Chirurgia Vertebrale**
2. **AREA MEDICA**, che comprende l'Unità Funzionale di **Geriatría e di Medicina Generale**;
3. **AREA RIABILITATIVA**, neurologica e ortopedica;
4. **AREA DI TERAPIA INTENSIVA** post operatoria con due posti letto.

È dotata inoltre dei servizi di **DIAGNOSTICA PER IMMAGINI** con tomografia computerizzata (TAC), diagnostica ecografica e risonanza magnetica nucleare (RMN) ad alto campo di cui una aperta, mammografo di nuova generazione a 3D (tomosintesi), Densitometria ossea, Eos (per lo studio della colonna vertebrale), di **LABORATORIO DI ANALISI** e di **TERAPIA FISICA E RIABILITAZIONE** dotata di apparecchiature di ultima generazione per la riabilitazione computerizzata nonché di un **POLIAMBULATORIO**.

La Casa di Cura garantisce, attraverso l'organizzazione delle aree di degenza, dei servizi ed ambulatori e con il coordinamento delle attività da parte del Direttore Sanitario, la migliore sicurezza nel trattamento medico e chirurgico dei casi trattati sia in regime di degenza che ambulatoriale, perseguendo l'obiettivo di elevata qualità delle cure al malato, nelle migliori possibili condizioni ambientali, e nel rispetto della persona.

Ad ogni medico operante nella struttura e che assume la responsabilità personale della cura e della terapia al paziente, la Casa di Cura assicura la disponibilità di personale infermieristico e ausiliario e dei mezzi e strumenti necessari per la diagnostica e terapia dei casi trattati.

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione del servizio è ispirata ai principi fondamentali di: **EGUAGLIANZA - IMPARZIALITÀ - CONTINUITÀ - DIRITTO DI SCELTA - PARTECIPAZIONE - EFFICIENZA ED EFFICACIA.**

Nessuna distinzione viene compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Viene assicurata garanzia di parità di trattamento per le diverse categorie e fasce di utenti e adeguamento delle modalità di prestazione del Servizio alle esigenze dei portatori di handicap.

A tal riguardo il comportamento degli operatori è ispirato ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

L'assistenza, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice del settore, è continua, regolare e senza interruzioni.

Casi di funzionamenti irregolari o di interruzione di servizio sono espressamente regolati dalle leggi di settore. In ogni caso saranno adottate tutte le misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Nei limiti consentiti dalla legislazione vigente, dai requisiti strutturali, tecnologici e di competenza professionale, sarà rispettato il diritto dell'assistito di scegliere, liberamente e al di fuori di ogni costrizione morale e materiale, di fruire delle prestazioni offerte dalla Casa di Cura.

Al fine di tutelare il diritto di ciascuno alla corretta fruizione del servizio, viene garantita la partecipazione dell'utente.

A tal riguardo l'utente:

- ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso della Casa di Cura.
- può esporre, verbalmente o per iscritto le osservazioni e i reclami che intende formulare indirizzandoli o ai medici di reparto o preferibilmente al Direttore Sanitario.
- Eventuali reclami scritti, che, se necessario, garantiscono l'anonimato, potranno essere depositati nella apposita cassetta "reclami" presente nella struttura o inoltrati tramite l'URP aziendale (Ufficio Relazioni con il Pubblico). Sarà cura del Direttore Sanitario prendere in carico il reclamo/segnalazione e fornire chiarimenti in merito alla sua risoluzione/gestione all'utente/paziente.

Gli operatori della Casa di Cura hanno l'obbligo di prendere in considerazione quanto riferito dall'utente per gli eventuali conseguenti interventi.

Il servizio erogato deve pertanto essere ispirato a garantire efficienza ed efficacia in modo da raggiungere la maggiore funzionalità possibile in relazione alle esigenze degli utenti.

La Casa di Cura adotterà le misure e gli strumenti idonei al raggiungimento di tali obiettivi.



SEZIONE SECONDA

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La Casa di Cura è distribuita su tre piani e si sviluppa con un monoblocco, situato a sinistra dell'entrata principale, e con il vecchio edificio situato sulla destra.

Nell'atrio centrale, a cui si accede sia dall'entrata pedonale che dall'entrata per pazienti barellati, si trovano:

L'Ufficio Accettazione e il servizio unico di ritiro referti, le scale e l'ascensore che portano alle aree di degenza, il Servizio di Prericovero e l'area ambulatoriale, il Servizio di Diagnostica per Immagini, il Servizio di Terapia Fisica e Riabilitazione ed il Laboratorio Analisi.

Al **PRIMO PIANO** è ubicata l'Area di Degenza Chirurgica comprendente le Unità Funzionali di Chirurgia e Ortopedia

Al primo piano è altresì ubicato il **Comparto Operatorio**, completamente ristrutturato, composto da 4 sale operatorie molto ampie, con flussi laminari, destinate alla chirurgia vertebrale e protesica e 1 sala operatoria destinata alla chirurgia generale, due sale di preparazione e risveglio, una centrale di sterilizzazione e deposito materiali, una sala di preparazione medici

Nello stesso piano è ubicato un ambulatorio chirurgico dedicato al Servizio di Endoscopia Digestiva e per l'esecuzione di piccoli interventi chirurgici ambulatoriali

Al **SECONDO PIANO** vi è l'Area di Degenza Medica con le Unità Funzionali di Geriatria, Medicina Generale e l'Area di Degenza Riabilitativa

Le camere sono attrezzate per eventuale isolamento dei pazienti e sono tutte dotate di servizi igienici.

I piani ove sono ubicate le aree di degenza, sono serviti oltre che dall'ascensore il cui accesso è situato nell'atrio di ingresso e che viene usualmente utilizzato dai pazienti e dai loro visitatori, da due montacarichi e da un montalettighe.

Prospiciente ad entrambe le aree di degenza, è situata una sala di soggiorno per i pazienti e i loro visitatori, con posti a sedere, ed un punto di ristoro.

UNITÀ FUNZIONALI E SEZIONI DI DEGENZA

L'area di degenza della Casa di Cura è distinta in **3** Aree:

AREA CHIRURGICA

Comprende le Unità Funzionale di **Ortopedia** (con la Sezione di **Chirurgia Vertebrale**) e l'Unità Funzionale di **Chirurgia Generale**

Responsabile dell'**U.F. di Ortopedia** è il **dott. Zeno Biber** specialista in Ortopedia e Traumatologia, coadiuvato dalla **dott.ssa Viktoriya Lahodych** e dal dott. **Andrea Sardanelli**. Nell'ottica di una presa in carico globale, presso l'U.F. è presente il **dott. Gianfranco Moro**, internista.

Nell'ambito dell'Unità Funzionale di **ORTOPEDIA** viene eseguita:

- **La Chirurgia del Ginocchio:** vengono effettuati in particolare interventi di chirurgia protesica, di artroscopia e di ricostruzione di legamenti.

In Casa di Cura tali interventi di chirurgia protesica possono essere eseguiti ricorrendo alla **Chirurgia Robotica**, che ha l'obiettivo di assistere i chirurghi ortopedici nell'ottenere la maggiore accuratezza e precisione ad oggi possibile.

I principali operatori sono i dott.ri: **Barbattini Paolo, Bernobi Sergio, Biber Zeno, Cardinale Mauro, Carta Giovanni, Chemello Paolo, Del Ben Maurizio, Fabbro Stefano, Lenghi Pierfrancesco, Masciangelo Marco, Mecchia Franco, Minerva Matteo, Nobis Marco, Raimondo Diego, Sardanelli Andrea, Susanna Massimiliano, Tassotti Nazario, Valente Maurizio, Zanelli Fausto.**



- **La Chirurgia dell'Anca:** vengono effettuati in particolare interventi protesici.

Anche nella chirurgia dell'anca è possibile il ricorso alla **Chirurgia Robotica**.

In base alle proprie competenze ogni operatore adotta una diversa tecnica di accesso (accesso anteriore, accesso antero-laterale, accesso postero-laterale, accesso laterale), pertanto è possibile garantire ad ogni paziente l'approccio chirurgico più adatto alle proprie esigenze.

I principali operatori sono i dott.ri: **Barbattini Paolo, Bernobi Sergio, Biber Zeno, Cardinale Mauro, Chemello Paolo, Del Ben Maurizio, Fabbro Stefano, Mecchia Franco, Minerva Matteo, Nobis Marco, Raimondo Diego, Sardanelli Andrea, Susanna Massimiliano, Tassotti Nazario, Valente Maurizio, Zanelli Fausto.**

- **La Chirurgia della Spalla:** vengono trattate per la maggior parte patologie quali lesioni della cuffia dei rotatori, lussazioni della spalla, artrosi di spalla, capsuliti, calcificazioni della cuffia.

Nell'ambito della chirurgia della spalla vengono adottati approcci mini invasivi, con la possibilità di ricorrere alla **Chirurgia Navigata**, una metodica sofisticata che garantisce estrema precisione e accuratezza del posizionamento delle protesi e maggior stabilità dell'impianto, consentendo di escludere eventuali errori che potrebbero derivare dai limiti intrinseci dell'occhio umano. In pratica il chirurgo esegue l'intervento seguendo tramite un monitor la progressione degli strumenti grazie all'utilizzo di sensori GPS.

I principali operatori sono i dott.ri: **Biber Zeno, Cardinale Mauro, Minerva Matteo, Susanna Massimiliano.**

- **Chirurgia della Mano e del Piede:** per la mano vengono trattati artrite reumatoide, artrosi e artropatie autoimmuni, cisti sinoviali, compressione nervo mediano al pronatore rotondo, compressione nervo ulnare al gomito, compressione nervo ulnare al polso (Sindrome del canale di Guyon), dito a scatto, lesioni nervose arto superiore, lesione di plesso brachiale, lesioni tendinee, lesioni legamentose, malformazioni congenite, morbo di Dupuytren, pseudoartrosi scafoide carpale, rizoartrosi, tenosinovite stenotica di De Quervain, tenosinoviti ipertrofiche, tunnel carpale. Per il piede vengono trattati alluce valgo, alluce rigido, calcagno di Haglund, deformità delle dita acquisite e congenite, piede piatto del bambino e dell'adulto, piede reumatico, malattie di Kohler, metatarsalgia, neuroma di Morton, sindrome del tunnel tarsale, rottura tendine di Achille.

I principali operatori sono i dott.ri: **Bortot Paola, Bragantini Alberto, Chemello Paolo, Cortese Paolo Donato, Frassanito Francesco.**

Responsabile della sezione di **Chirurgia Vertebrale** è il **dott. Francesco Massimiliano Finocchiaro** specialista in Ortopedia e Traumatologia, coadiuvato dalla **dott.ssa Viktoriya Lahodych**. Fa parte del team multidisciplinare, per la gestione dei problemi di natura internistica, il **dott. Gianfranco Moro**.

Nell'ambito della sezione di Chirurgia Vertebrale vengono trattati tutti i disturbi legati al rachide cervicale, rachide toracico, rachide lombare.

Si adottano protocolli terapeutici e tecniche chirurgiche tra le più all'avanguardia nel settore. Un tale sistema integrato consente di seguire il paziente in ogni fase del suo trattamento assicurando una costante continuità di cure.

Tra le patologie maggiormente trattate vi sono: le spondilolistesi, le patologie degenerative (stenosi vertebrali, ernie del disco, recidive di ernie del disco, mielopatie, instabilità segmentarie) le fratture vertebrali e le infezioni.

La Casa di Cura Sileno e Anna Rizzola di San Donà è **centro di riferimento europeo** nel campo della "spine surgery": dispone infatti della **piattaforma Robotica ExcelsiusGPS®**, la prima al mondo ad avvalersi di tecnologie Gps che consentono al neurochirurgo/ortopedico il posizionamento delle viti nel peduncolo vertebrale in modo preciso e controllato. L'ExcelsiusGPS® rappresenta una tra le più avanzate forme di semplificazione dell'atto chirurgico: le immagini in 3D della tac intraoperatoria vengono esaminate dal chirurgo che fornisce al braccio robotico le coordinate per tracciare la traiettoria per il posizionamento della vite. Il braccio robotico guida la mano del chirurgo con una precisione millimetrica.

I principali operatori sono: **equipe dott. Antonelli Luca, dott. Bernabei Agostino, equipe dott. Conti Michele, equipe dott. Berjano Coquillat Pedro Luis, dott. Cella Giovanni, dott. Finocchiaro Francesco Massimiliano, dott. Fusco Mario, equipe dott. Lamartina Claudio, equipe dott. Musso Corrado, dott. Pecoraro Michele Federico, equipe dott. Piredda Maurizio, equipe dott. Sciarrone Giuseppe Jr.**

Responsabile dell'U.F. di **Chirurgia** è il **dott. Claudio Caldato** specialista in Chirurgia Generale, coadiuvato dal **dott. Antonio Bartelloni**, specialista in Chirurgia Generale e diplomato in Laparoscopia Esplorativa, dal **dott. Roberto Rumiato**, specialista in Chirurgia Generale e Chirurgia Toracica.

Nell'ambito dell'U.F. di **CHIRURGIA GENERALE** rientrano le seguenti attività afferenti ad ambiti chirurgici differenziati in ragione della presenza di specialisti con competenze specifiche diversificate, ed in particolare:

- la calcolosi della colecisti
- la patologia della parete addominale (ernie, laparoceli),
- la patologia arteriosa e venosa (varici, emorroidi, aneurismi e stenosi arteriosa);
- la patologia mammaria (solo benigna);
- la patologia della ghiandola tiroidea;
- la chirurgia plastica e ricostruttiva.

I principali operatori sono i dott.ri: **Angelucci Ernesto, Bartelloni Antonio, Caldato Claudio, Corezzola Antonio, D'Atri Carmelo, Pontello Daniele, Rumiato Roberto.**

All'interno dell'U.F. di Chirurgia alcuni posti letto vengono dedicati all'attività **Urologica**.

Il **Dott. Andrea Fandella**, il **dott. Stefano Guazzieri** e il **dott. Gaetano Loiero** si occupano del trattamento delle patologie che prevedono un ricovero breve come: idrocele, varicocele, patologie del pene e dei testicoli, biopsie prostatiche.

AREA MEDICA

Comprende le Unità Funzionali di **Geriatría e Medicina Generale**.

RESPONSABILE è il **dott. Luca Scaldaferrí**, specialista in Medicina interna coadiuvata dalla **dott.ssa Silvia Doria**, dal **dott. Giovanni Scomparin** e dalla **dott.ssa Elena Mazza**.

Nelle Unità Funzionali di Geriatría e Medicina Generale, avvalendosi in ciò di servizi ausiliari collegati al reparto e all'interno dell'Unità stessa, è particolarmente sviluppata la diagnosi e cura delle seguenti patologie:

- Patologie cardio-vascolari che sono seguite con il supporto del Servizio di Cardiologia dotato di strumentazione per una diagnostica non invasiva completa (Ecocardiografia doppler-color, Ergometria, Elettrocardiografia dinamica, Holter pressorio, Velocimetria doppler ed Ecocolordoppler vascolare); ciò permette inquadramento diagnostico e terapia dei pazienti acuti e adeguato follow up secondo i più aggiornati criteri della patologia cardio-vascolare cronica;
- Patologie dell'apparato respiratorio che vengono seguite in collaborazione con gli specialisti operanti in ambulatorio Pneumologico: la patologia broncopolmonare acuta, la patologia neoplastica (sia in termini di diagnosi, che di inquadramento preoperatorio, di endoscopia interventistica, che di successivo follow-up oncologico) e la patologia ostruttiva cronica. Polisonnografia e diagnostica delle malattie respiratorie del sonno.
- Patologia gastroenterologica con il supporto degli specialisti che operano nell'ambulatorio gastroenterologico e di endoscopia digestiva, si eseguono diagnosi e cura di patologie acute e croniche in quest'ambito avvalendosi di una diagnostica di imaging ecografico;
- Malattie del ricambio, diabetologia e scienze dell'alimentazione che vengono seguite da medici, specialisti in diabetologia, malattie del ricambio, ematologia, ecc.

AREA RIABILITATIVA

RESPONSABILE dell'Unità Funzionale di **RIABILITAZIONE** è la **dott.ssa Svitlana Lytovchenko**, specialista in Fisiatria, coadiuvato dalla dott.ssa **Laura Facchini** specialista in Fisiatria.

La **Riabilitazione Ortopedica** persegue il recupero motorio, psicologico, sociale del paziente affetto da menomazioni che determinano disabilità.

In particolare si interviene nelle seguenti patologie ortopediche: esiti interventi di artroprotesi, esiti di fratture, esiti di politraumatismi o altri interventi di tipo elettivo.

La **Riabilitazione Neurologica** segue:

- Patologie neurologiche: esiti di ictus cerebrale (ischemico o emorragico, con emiparesi o emiplegia, disturbi del linguaggio, dello schema corporeo, aprassie ecc.);
- Sclerosi multipla, sclerosi laterale amiotrofica, neuropatie periferiche, malattia di Parkinson o parkinsonismi;
- Esiti di interventi neurochirurgici.

Accoglie pazienti con le comuni patologie di interesse internistico e pazienti da riabilitare dal punto di vista neurologico.

AREA DI TERAPIA INTENSIVA / SERVIZIO DI ANESTESIA

Responsabile del Servizio di ANESTESIA è il dott. Andreetta Diego coadiuvato da un team di anestesisti.

La Casa di Cura dispone di due posti letto di Terapia Intensiva. Il Servizio di Anestesia assicura l'assistenza anestesilogica preoperatoria, durante l'intervento e nelle successive fasi postoperatorie. Nella sua attività, l'anestesista è sempre assistito da personale infermieristico.

Il paziente viene informato della tecnica anestesilogica scelta e delle eventuali alternative alla stessa. Vengono comunicate dallo specialista le principali complicanze e le varie fasi della procedura che verrà impiegata. In quell'occasione viene compilata la cartella anestesilogica.

L'effettuazione dell'anestesia, come di qualsiasi prestazione medica, è sempre subordinata al consenso del paziente.

Le apparecchiature anestesilogiche per la respirazione e per il monitoraggio sono sottoposte a controlli giornalieri e periodici che vengono eseguiti attenendosi alle scadenze indicate dalle ditte costruttrici.

Tutti gli infermieri sono in grado di eseguire tali controlli oltre agli interventi sostitutivi che rientrano nella manutenzione giornaliera.

Per salvaguardare la sicurezza dei pazienti, in particolare nei riguardi delle infezioni, viene fatto largo uso di presidi monouso.

Nel post-operatorio il paziente viene tenuto in osservazione al fine di permettere una valutazione del completo ripristino delle funzioni vitali. Un infermiere, di norma, segue il paziente in questa fase ed informa prontamente l'anestesista di qualunque modifica delle condizioni del paziente. Nei casi più impegnativi, al bisogno, sono attivabili i due posti letto di Terapia Intensiva Post Operatoria

Il Servizio di Guardia Medica è garantito 24 ore al giorno.

La Casa di Cura è dotata di frigoemoteca, situata nei locali dell'area chirurgica.

Il fabbisogno di sangue, componenti ed emoderivati necessari è soddisfatto dal Centro Trasfusionale di San Donà di Piave; la Casa di Cura ha infatti attivato, ai sensi delle vigenti disposizioni, apposita convenzione per il servizio di Medicina Trasfusionale con l'U.L.S.S. n. 4 Veneto Orientale.

IL SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

La Casa di Cura garantisce, ai degenti che lo desiderino, l'assistenza religiosa offerta da un sacerdote di rito cattolico residente presso la canonica della Chiesa Parrocchiale S. Maria delle Grazie di San Donà di Piave, il quale, oltre ad essere presente in Casa di Cura, è anche disponibile su chiamata.

La Casa di Cura è dotata di una cappella nella quale viene celebrata ogni domenica ed ogni festa consacrata la Santa Messa per i degenti e per chiunque volesse partecipare al rito.

Qualora il paziente desideri contattare ministri di altri culti sarà necessario rivolgersi, attraverso il Caposala, alla Direzione Sanitaria che provvederà ai contatti necessari.



SEZIONE TERZA

IL RICOVERO

La Casa di Cura eroga prestazioni di ricovero in regime di:

- a) **Degenza Ordinaria** (ricovero di tipo tradizionale)
- b) **Day Surgery o Ricovero Diurno** (ricovero breve senza degenza notturna)

MODALITÀ DI ACCESSO

RICOVERO D'URGENZA E D'EMERGENZA

- Esclusivamente per l'Area Internistica e Geriatrica, attraverso l'invio dal Pronto Soccorso, per cure urgenti;

RICOVERO PROGRAMMATO

- Per l'Area Chirurgica e Ortopedica, previa proposta del Medico Specialista e prescrizione del Medico di Medicina Generale, prevalentemente per interventi in elezione;
- Per l'Area Riabilitativa attraverso il trasferimento dai reparti per acuti, interni o di altre strutture.

SERVIZIO DI PRERICOVERO

I ricoveri chirurgici programmati sono gestiti dal **Servizio di Prericovero** che, su indicazione del Medico Responsabile dell'Unità Funzionale, in base alla patologia e alla classe di priorità, programma un accesso durante il quale verrà valutata l'idoneità all'intervento attraverso indagini diagnostiche e visite anestesologiche e, se del caso, specialistiche.

Ottenuta l'idoneità all'intervento, il paziente viene inserito nel programma operatorio e quindi viene fissata la data del ricovero.

I pazienti che effettuano il prericovero fanno riferimento al Coordinatore del prericovero fino alla conclusione dello stesso con l'idoneità all'intervento.

VISITE AI PAZIENTI

Le visite ai ricoverati nei reparti di degenza sono consentite

- **tutti i giorni dalle ore 15.00 alle ore 16.00 e dalle ore 19.00 alle ore 20.00;**

Non sono previste visite ai pazienti che accedono in regime di Day Surgery o per prestazioni di Chirurgia Ambulatoriale.

L'accesso è consentito ad un solo visitatore alla volta per paziente, in caso fossero presenti più visitatori per lo stesso paziente, questi devono alternarsi.

Non è consentito l'accesso nelle aree di degenza durante l'effettuazione delle visite mediche ed altre prestazioni sanitarie ai degenti, il personale è tenuto a invitare i visitatori ad uscire dal reparto

Il giorno dell'intervento rappresenta per il paziente un momento critico dal punto di vista assistenziale, le visite, seppur non vietate, devono limitarsi a pochi minuti, in modo da garantire la tranquillità del paziente e la possibilità di agire rapidamente per il personale.

Modalità e orari di accesso possono essere variati, su disposizione della Direzione Sanitaria, in caso di specifiche condizioni cliniche o ambientali oppure in osservanza a normative nazionali o regionali che impongono restrizioni in risposta a situazioni di emergenza per patologie infettive/diffusive.

L'ufficio accettazione è competente ad espletare le pratiche amministrative, attraverso i propri sportelli aperti al pubblico dalle ore 7.30 alle ore 20.00

I medici sono disponibili a fornire ai familiari le informazioni sullo stato di salute dei degenti negli orari stabiliti ed evidenziati nelle Unità Funzionali.

Copia della cartella clinica ospedaliera verrà consegnata dagli impiegati dell'ufficio accettazione, a richiesta dell'interessato, secondo le modalità stabilite, previo pagamento delle spese di riproduzione in copia conforme della documentazione.

All'atto della dimissione viene consegnata al paziente una comunicazione per il medico curante contenente la descrizione della diagnosi accertata e delle terapie, procedure diagnostiche ed interventi chirurgici praticati nonché la terapia da eseguirsi a domicilio e l'appuntamento per l'eventuale visita di controllo.

RICOVERO IN LIBERA PROFESSIONE

La Casa di Cura offre la possibilità, su richiesta degli utenti, di effettuare il ricovero in regime libero professionale.

In questo caso,

- **se disponibile**, viene messa a disposizione una stanza singola
- **se il paziente è in stanza singola**, l'accesso ai visitatori anche al di fuori dell'orario di visita al pubblico, salvo diverse disposizioni in merito a misure restrittive da parte della Direzione Sanitaria
- viene messa a disposizione la connessione wi-fi.

SERVIZI DIAGNOSTICI

La Casa di Cura è inoltre dotata dei sottoelencati servizi diagnostici ad elevata professionalità e tecnologia.

LABORATORIO ANALISI

E' classificato come laboratorio di analisi di base con le seguenti sezioni di specialità:

Chimica Clinica e Tossicologia, Microbiologia e Sieroimmunologia ove vengono effettuate tutte le analisi di laboratorio in uso.

Il servizio opera sotto la responsabilità del **dott. Francesco Bertan**, biologo.

Collaborano con il responsabile il chimico **dott. Picchetti Enrico**, i **biologi molecolari dott. Artusi Edoardo e dott.ssa Barone Ambra**, **Infermieri dedicati all'esecuzione di prelievi** e **2 Segretarie**.

Il Laboratorio è collegato con R.D.I. srl – Rete Diagnostica Italiana per l'esecuzione di esami particolari come ad es. gli esami richiesti raramente e che non è conveniente effettuare in loco in quanto i kits sono realizzati per eseguire un elevato numero di esami ed una volta aperti hanno breve durata. Inoltre vengono inviati esami particolari non effettuati dal nostro Laboratorio.

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Il Servizio opera sotto la responsabilità del **dott. Luca Bertana**, specialista in radiologia, coadiuvato dalla **dott.ssa Clara Dus**, dal **dott. Vincenzo la Greca**, dal **dott. Leandro Rovaretti** e dal **dott. Francesco Spigariol**.

Il Servizio di diagnostica per immagini è in grado di espletare:

- tutte le prestazioni di radiodiagnostica tradizionale con apparecchiatura digitale diretta;
- tutte le indagini ecografiche;
- gli esami T.A.C. con macchina 128 slices;
- l'esame clinico strumentale della mammella con mammografia 3D con tomosintesi;
- gli esami di Risonanza Magnetica Nucleare con due apparecchiature ad alto campo: una chiusa da 1,5 Tesla e una aperta da 1 Tesla;
- densitometrie ossee;
- Eos (consente di studiare la colonna vertebrale in posizione eretta in carico)

I medici radiologi sono coadiuvati da **Tecnici di Radiologia Medica** e da **Infermieri**.

SERVIZIO DI RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE

Il Servizio opera sotto la responsabilità del **dott. Renato Capurro** con la collaborazione un Fisioterapista coordinatore, n. 7 fisioterapisti della riabilitazione, n. 3 massoterapisti.

L'elemento di unicità e di forza del Servizio di Riabilitazione della Casa di Cura è, in particolare, il percorso di valutazione avanzata rivolto a pazienti con età ed esigenze anche molto diverse da loro: chi soffre di mal di schiena, chi deve recuperare da un trauma fisico, gli sportivi.

Tale valutazione, estremamente approfondita, viene effettuata dai fisioterapisti che eseguono un tipo specifico di "studio" delle condizioni del paziente attraverso un percorso che prevede l'utilizzo macchinari avanzati per la Riabilitazione Assistita Computerizzata. Terminato il percorso con i dati raccolti il Responsabile Medico stila un piano di riabilitazione personalizzato.

Nell'ambito delle prestazioni offerte dalla Rizzola, un'attenzione via via crescente è indirizzata agli atleti. Infatti, proprio grazie al fatto che la Clinica si è dotata di macchinari ultra avanzati per la Riabilitazione Assistita Computerizzata, agonisti e non agonisti hanno adesso la possibilità di sottoporsi a valutazioni delle loro performance, accedere a programmi di allenamento funzionali integrati alla riatletizzazione, seguire percorsi di prevenzione e di recupero degli infortuni così da evitare stop prolungati dall'attività.



POLIAMBULATORIO

Ampia la gamma di Ambulatori specialistici di cui è dotata la Casa di Cura:

Anestesia
Allergologia
Angiologia Ecodoppler
Cardiologia
Chirurgia Generale
Chirurgia Maxillo-facciale
Chirurgia Plastica
Chirurgia Vascolare
Dermatologia
Diabetologia e malattie del metabolismo
Endocrinologia e diabetologia
Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva
Geriatria
Ginecologia
Logopedia
Medicina estetica
Medicina fisica e riabilitativa
Neurochirurgia
Neurologia
Oculistica
Ortopedia e Traumatologia
Otorinolaringoiatria
Pneumologia
Psichiatria
Terapia del dolore
Urologia
In particolare:

Nell'**AMBULATORIO DI ANGIOLOGIA ECOCOLORDOPPLER E CHIRURGA VASCOLARE**, si eseguono doppler arterioso, venoso ed Ecocolor Doppler TSA.

Nell'**AMBULATORIO DI CARDIOLOGIA**, oltre alle visite cardiologiche, si eseguono Elettrocardiogrammi a riposo e dopo sforzo, Ecocardiogramma color Doppler, Ecocolor Doppler TSA, Ecocolor Doppler arti inferiori arterioso e venoso, Holter Ecg, Holter pressorio e Test al cicloergometro.

Nell'**AMBULATORIO DI CHIRURGIA GENERALE**, si eseguono le seguenti prestazioni: visita chirurgica, visita senologica, medicazioni e piccoli interventi ambulatoriali.

Nell'**AMBULATORIO DI CHIRURGIA PLASTICA**, si eseguono le seguenti prestazioni: visita chirurgica, piccoli interventi ambulatoriali, chirurgia estetica, mastoplastica, ecc.

Nell'**AMBULATORIO DI CHIRURGIA PROCTOLOGICA**, si eseguono visite chirurgiche, anografie, rettoscopie, interventi di emorroidi e di ragadi.

Nell'**AMBULATORIO DI DERMATOLOGIA**, si eseguono visite e controlli, depilazione, iniezioni di acido ialuronico, interventi laser estetici di nervi dermici, fibromi, angiomi, capillari di viso e gambe, macchie cutanee, piccoli interventi ambulatoriali (crioterapia, diatermocoagulazione), flebologia sclerosante, mesoterapia, peeling, dermabrasione, test allergenici epicutanei test allergici epicutanei,

Sono attivi inoltre altri due ambulatori:

- **ambulatorio di fototerapia**, dotato di una moderna cabina UVA e UVB a banda stretta per la cura di psoriasi, eczema atopico, vitiligine.
- **ambulatorio di videodermatoscopia digitale**, molto importante per la diagnosi precoce del melanoma, la mappatura ed il follow up dei nevi a rischio.

Nell'**AMBULATORIO DI ENDOCRINOLOGIA E DIABETOLOGIA**, si eseguono visite diabetologiche ed endocrinologiche. Seguono le principali complicanze della malattia diabetica come: piede diabetico, ipertensione, cardiopatia ischemica, nefropatia, retinopatia.



Nell'**AMBULATORIO DI LOGOPEDIA** si esegue la valutazione logopedica dei pazienti ricoverati.

Nell'**AMBULATORIO DI GASTROENTEROLOGIA ED ENDOSCOPIA DIGESTIVA**, si eseguono visite mediche gastroenterologiche, Colonscopie, Esofagogastroduodenoscopia e Endoscopia Operative alte e basse vie (Polipectomia – Dilatazioni).

Nell'**AMBULATORIO DI GINECOLOGIA**, si eseguono visite ginecologiche, Ecografie Ginecologiche, Pap Test, ecc.

Nell'**AMBULATORIO DI NEUROLOGIA** si eseguono visite neurologiche, studio delle cefalee e dei dolori cranio – facciali; studio per i disturbi del movimento (distonie, tremori, rigidità), studio del decadimento cognitivo, studio della fatica muscolare, studio del tremore ed elettromiografie (EMG).

Nell'**AMBULATORIO DI OCULISTICA** si eseguono visite oculistiche complete di Visus con prescrizione lenti e fundus oculi e fonometrie.

Vengono tra l'altro prescritti ed effettuati interventi di cataratta e di **correzione della vista con lenti ICL**.

Le lenti ICL (Implantable Collamer Lens) sono l'ultimo innovativo metodo per correggere i difetti della vista:

- miopia
- ipermetropia
- astigmatismo
- presbiopia

L'intervento, che crea pochissimo disagio, consiste nell'introdurre attraverso una piccola fessura una lentina ICL davanti al cristallino, la nostra lente naturale.

Sono perfettamente biocompatibili e una volta posizionate non danno nessun fastidio né secchezza agli occhi. Hanno il vantaggio di non dover essere cambiate e non sono visibili.

La procedura è molto sicura e non modifica la superficie oculare come le metodiche basate sulla tecnica sottrattiva laser.

È una tecnica assolutamente reversibile poiché le lenti ICL possono essere rimosse o cambiate in ogni momento dall'oculista. Questo potrebbe accadere nel caso di nuove future metodiche o nel caso che nel tempo l'occhio possa cambiare forma modificando le proprie diottrie.

Nell'**AMBULATORIO ORTOPEDICO** si eseguono le seguenti prestazioni: visite specialistiche, infiltrazioni, medicazioni per:

- per le patologie del piede e della caviglia;
- per le patologie della mano;
- per le patologie dell'anca;
- per le patologie del ginocchio
- per le patologie della spalla
- per la Chirurgia del Rachide il **dott. Musso Corrado** e il **dott. Giuseppe Sciarrone**.

Nell'**AMBULATORIO DI CHIRURGIA VERTEBRALE**, si eseguono valutazioni cliniche per tutta le patologie della colonna vertebrale

Nell'**AMBULATORIO DI OTORINOLARINGOIATRIA**, si eseguono visite specialistiche Orl, endoscopia delle vie aeree con ottiche rigide e flessibili.

Nell'**AMBULATORIO DI PNEUMOLOGIA E ALLERGOLOGIA**, si eseguono visite allergologiche, visite pneumologiche, broncoscopie, emogasanalisi arteriose sistemiche, misurazioni della diffusione alveolo capillare, polisonnografia con stadiazione del sonno, spirometria, spirometria globale, spirometria dopo somministrazione di farmaco, test allergici, test del Cammino, test alla Metacolina, test di provocazione bronchiale con broncocostrittore, titolazione CPAP, ventilazione meccanica non invasiva.

Nell'**AMBULATORIO DI PSICOLOGIA**, si eseguono le valutazioni psicologiche.

Nell'**AMBULATORIO DI TERAPIA del Dolore** si eseguono visite, infiltrazioni, infiltrazioni articolazioni sacroiliache, infiltrazioni faccette articolari, blocchi nervosi periferici, iniezioni epidurali e mesoterapia.

Nell'**AMBULATORIO DI UROLOGIA**, si eseguono visite specialistiche, agobiopsie guidate della prostata, cistoscopia ed ecografie prostatiche transrettali.

Nell'**AMBULATORIO DI FKT**, si eseguono visite specialistiche fisiatriche.



MODALITÀ DI PRENOTAZIONE ED ESECUZIONE DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI

Per le prestazioni dei servizi ed ambulatori della Casa di Cura, il sistema di prenotazione, inserito nel CUP aziendale, è articolato e differenziato in funzione della prestazione richiesta.

Le prestazioni di Diagnostica per Immagini e le visite specialistiche in libera professione possono essere inoltre prenotate on-line sul sito www.rizzola.it

Per le prenotazioni di prestazioni convenzionate con il SSN è necessaria la prescrizione (proposta del medico curante dell'assistito), redatta sul ricettario regionale, contenente le seguenti indicazioni:

- nome, cognome ed età dell'assistito, codice fiscale;
- tessera sanitaria, con la specificazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento della partecipazione alla spesa così come previsto dalla normativa in vigore;
- sospetto diagnostico;
- prestazione richiesta;
- data, timbro e firma del medico.

Per le prenotazioni di prestazioni in libera professione è sufficiente la richiesta di un medico.

Allo sportello/cassa, presso l'accettazione, deve essere corrisposto, se dovuto il pagamento del ticket prima di accedere agli ambulatori per la visita specialistica od altra prestazione.

Eventuali diverse modalità vengono indicate direttamente ai pazienti dagli addetti dei vari servizi.

La Casa di Cura tiene i registri di prenotazione ove sono annotate per ogni Servizio od Ambulatorio le prestazioni richieste, con l'ora ed il giorno prenotato per l'effettuazione.

LABORATORIO

Il paziente, munito di tessera sanitaria, deve prenotare la prestazione telefonando alla segreteria del servizio, al numero 0421/338451 dalle ore 10.30 alle ore 12.30 dal lunedì al venerdì e dalle ore 14.00 alle ore 16.00 dal lunedì al venerdì.

Alla consegna dei referti provvede l'Ufficio Ritiro Referti dalle ore 08.30 alle ore 13.30 dal lunedì al venerdì, il sabato dalle ore 09.00 alle 11.30.

È possibile anche il ritiro dei **referti online**.

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Le prenotazioni possono essere effettuate telefonicamente al numero diretto 0421/338580 con il seguente orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 16.00.

Alla consegna dei referti provvede l'Ufficio Ritiro Referti dalle ore 08.30 alle ore 13.30 dal lunedì al venerdì, il sabato dalle ore 09.00 alle 11.30.

È possibile anche il ritiro dei **referti online**.

TERAPIA FISICA E RIABILITAZIONE

Per le visite fisiatriche le prenotazioni si effettuano telefonicamente al numero 0421/338580 dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 16:00.

Le prestazioni di terapia fisica/riabilitazione, sulla base della richiesta medica, sono prenotabili presentandosi direttamente alla segreteria del servizio o telefonicamente al numero 0421/338590 dal lunedì al giovedì dalle ore 09.00 alle ore 16.00, il venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.30.

POLIAMBULATORIO

Le prenotazioni possono essere effettuate telefonicamente al numero diretto 0421/338580 con il seguente orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 16.00.

L'orario di apertura degli ambulatori del poliambulatorio è stabilito dalle ore 7.30 alle 20.00 della sera nei giorni dal lunedì al venerdì e dalle ore 8.00 alle ore 13.00 il sabato.

INFORMAZIONI

Nell'atrio della Casa di Cura, uno degli sportelli dell'Ufficio Accettazione è disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle ore 19.30 per rispondere alle richieste di informazioni di chi accede alla Casa di Cura, circa i servizi offerti e le modalità di comportamento e di richiesta di prestazioni.



SEZIONE QUARTA

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

PREMESSA

Fa parte dell'essenza stessa dell'ospedalità privata mirare a fornire le migliori cure in un clima di umanizzazione orientato alla soddisfazione dei pazienti, essendo l'ospedalità privata stessa basata sull'alternativa e sulla libera scelta e pertanto la qualità, l'efficienza e l'efficacia delle cure sono un dovere deontologico e contrattuale dei medici operanti in Casa di Cura.

In questa prospettiva, dopo la ristrutturazione del Gruppo Operatorio e la costruzione di nuovi ambulatori, si è già provveduto a perseguire la strada dell'innovazione tecnologica con l'introduzione della chirurgia robotica e la modernizzazione delle apparecchiature diagnostiche, alla realizzazione di un posteggio con oltre 50 posti macchina, alla realizzazione della Terapia Intensiva, dell'area del poliambulatorio, alla ristrutturazione del Servizio di FKT.

Si sta inoltre provvedendo all'ampliamento degli spazi di degenza.

Le realizzazioni proseguono nel progetto, la cui attuazione è iniziata da qualche anno, di porre in essere una struttura ospedaliera che, per modernità di impianto e tecnologia, fornisca le più adeguate ed efficaci prestazioni sanitarie agli utenti.

Non può essere disconosciuto l'impegno a migliorare nel tempo (con interventi via via succedutisi) la struttura e la tecnologia che è stata e che viene acquisita, volti ad elevare la qualità ambientale, tecnico e professionale delle prestazioni offerte dalla Casa di Cura.

Si è altresì già provveduto ad effettuare un restyling dell'accettazione.

RICOVERO OSPEDALIERO

1. Le informazioni al paziente sui trattamenti terapeutici sono fornite durante le visite e gli interventi medici eseguiti; inoltre vi è la disponibilità del medico curante, in orario prefissato, per informazioni più dettagliate e per riferire ai familiari, in particolare nei casi di maggiore gravità. L'orario di disponibilità del medico è esposto all'ingresso dello studio medico;
2. Le prestazioni chirurgiche, che comportano rischi sia anestesiológicos che operatori, prevedono le informazioni al paziente e l'acquisizione, su apposita scheda, del consenso scritto all'intervento e/o all'anestesia. Il consenso informato viene acquisito in tutti i casi di intervento chirurgico e procedure invasive ed in occasione di trasfusioni di sangue od emoderivati.
3. Per l'assistenza a malati terminali: viene consentito ai familiari di assistere il paziente terminale in qualsiasi momento della giornata; in questi casi, se possibile, viene messa a disposizione una camera singola.
4. I medici della Casa di Cura sono particolarmente disponibili ad una collaborazione professionale con i medici curanti che hanno inviato in cura i propri assistiti; pertanto, alla dimissione del paziente, viene sempre consegnata una relazione clinica per il medico curante stesso.
5. La copia autenticata delle cartelle cliniche viene consegnata in un tempo massimo di 20 giorni (30 se in attesa di definizione istologica) dalla richiesta e secondo le modalità previste dalla Direzione Sanitaria.

SERVIZI ED AMBULATORI

Con la prenotazione di esami e/o di visite specialistiche viene trasmesso all'interessato un promemoria con la data e l'ora dell'appuntamento ed eventuali altre indicazioni necessarie per l'esecuzione della prestazione specialistica richiesta.

Allo sportello il tempo medio di attesa per il pagamento relativo è di circa 5 minuti. L'installazione del totem eliminacode ha reso il servizio di accettazione più veloce, abbassando notevolmente i tempi di attesa.

Il tempo medio di consegna dei referti radiologici non urgenti è di 2/3 giorni, i referti di laboratorio vengono consegnati, di regola, il 2° giorno lavorativo dal prelievo.



STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD PER I RICOVERI OSPEDALIERI

Viene eseguita una verifica annuale sulla corretta osservanza delle procedure stabilite per:

- adeguata informazione ai degenti: disponibilità del medico a ricevere il paziente ed i loro familiari.
- consenso informato: controllo della presenza in cartella clinica del consenso informato quando dovuto.
- Relazione clinica al medico curante: verifica della presenza di una copia in cartella clinica al termine della degenza.

La direzione sanitaria controlla il rispetto dell'esatta procedura per il rilascio delle cartelle cliniche.

La direzione sanitaria gestisce gli eventuali reclami presentati dai pazienti/utenti al fine di migliorare i servizi erogati.

STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD PER LE PRESTAZIONI DEI SERVIZI E DEGLI AMBULATORI

La verifica dei tempi di attesa allo sportello per il pagamento del ticket, viene operata attraverso la rilevazione dei tempi nei periodi di maggior afflusso da parte dell'addetto allo sportello ed in ogni caso attraverso gli eventuali reclami degli utenti.

La verifica dei tempi di attesa, per l'erogazione di prestazioni ambulatoriali e di quelle dei servizi, viene invece operata attraverso le rilevazioni sui registri di prenotazione delle prestazioni ambulatoriali e dei servizi e monitorata, per le prestazioni in convenzione dall'Azienda ULSS.

La verifica sui tempi di consegna dei referti viene operata attraverso la rilevazione sistematica da parte del responsabile del servizio sulla data di distribuzione dei referti in riferimento alla data di effettuazione delle prestazioni.

STRUMENTI DI VERIFICA DEGLI STANDARD SISTEMA GESTIONE QUALITÀ

Al fine di documentare, attuare e tenere aggiornato un Sistema che si ispira alle norme relative alla Gestione per la Qualità, nonché di essere in grado di valutarne in modo continuo le necessità di miglioramento dell'efficacia, la Casa di Cura:

- ha identificato i processi necessari alla gestione del proprio Sistema Qualità ed applicabili alla propria struttura, individuando per ciascuno di essi indicatori significativi relativi ai ricoveri ordinari, ai ricoveri in day hospital e day surgery ai propri servizi, alla soddisfazione dell'utenza e alla gestione delle risorse umane e al miglioramento continuo;
- ha stabilito la sequenza e le interazioni fra questi processi;
- ha predisposto apposite Procedure che definiscono i criteri ed i metodi di conduzione e di controllo di questi processi, al fine di assicurarne una efficace gestione;
- garantisce la disponibilità di risorse e di informazioni adeguate per attuare e monitorare questi processi;
- ha messo in atto le necessarie attività di monitoraggio, misurazione ed analisi dei processi;
- attua le azioni necessarie a conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo dei processi;

IMPEGNI E PROGRAMMI SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO AMBULATORIALE

La Casa di Cura garantisce agli utenti che fruiscono di prestazioni specialistiche e diagnostiche ambulatoriali informazioni puntuali sulle prestazioni erogate e sulle procedure di prenotazione ed esecuzione delle stesse, compresa la comunicazione, all'atto della prenotazione, del giorno e dell'ora dell'accesso all'ambulatorio o servizio della Casa di Cura.

La Casa di Cura ha provveduto:

- a migliorare il servizio offerto dagli sportelli polifunzionali, già esistenti, che sono tutti dotati di un servizio informatizzato automatizzato per le prenotazioni, che permette di svolgere tutte le pratiche amministrative della Casa di Cura;
- ad installare varie cassette ove l'utente può depositare le proprie osservazioni e reclami;
- a tutelare la privacy dei propri pazienti/utenti predisponendo opportuni moduli informativi;
- a dotarsi di un sito internet in cui gli utenti possono trovare dettagliate informazioni sulla struttura e utilizzando l'e-mail specifica, possono inviare comunicazioni e reclami;
- a rendere più facilmente accessibili gli spazi ambulatoriali anche ai portatori di handicap adeguando alla normativa l'ascensore che serve il poliambulatorio;
- ad organizzare mirati corsi di formazione per il personale.

La Casa di Cura si Impegna inoltre a ridurre i tempi di attesa per le prestazioni ambulatoriali e i tempi di degenza per i ricoveri.



SEZIONE QUINTA

RECLAMI

L'Amministrazione della Casa di Cura garantisce la possibilità di esprimere osservazioni o presentare reclami a seguito di riscontro di possibili disservizi o comportamenti od atti che abbiano negato o limitato, a giudizio dell'utente, la possibilità di fruire delle prestazioni richieste.

A questo proposito ogni operatore è tenuto a recepire le osservazioni e reclami verbalmente espressi dai degenti o loro familiari e riferire per iscritto, utilizzando l'apposito modulo "Reclamo", al responsabile medico dell'area funzionale ed al Direttore Sanitario.

L'infermiere capo sala di ogni area funzionale è tenuto a fornire tutte le informazioni utili che consentano di formulare osservazioni e reclami, indicando anche la collocazione delle cassette ove i reclami e le osservazioni, possono essere inseriti.

Analogamente la Direzione Sanitaria, per il tramite dell'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico), sono tenuti a recepire le osservazioni scritte o verbali e a fornire le relative specificazioni.

Le osservazioni ed i reclami sono valutati dal direttore sanitario ed in ogni caso l'URP della Casa di Cura è tenuta a comunicare all'utente le determinazioni assunte o le spiegazioni necessarie, a seguito di quanto esposto.

RELAZIONE SULLO STATO DEGLI STANDARD

Ogni anno, la Casa di Cura predispone una relazione sulla verifica degli standard definiti nel corso dell'anno precedente utilizzando gli strumenti di verifica contenuti nella carta dei servizi e propone le iniziative per migliorare i fattori di qualità dei servizi offerti, definendo eventualmente nuovi indicatori ed eventuali nuovi standard sulla base della politica sanitaria dettata dal consiglio di amministrazione e dal suo presidente

La relazione viene adeguatamente pubblicizzata in particolare nei confronti degli operatori interni e, valutate le osservazioni e le nuove proposte, la Direzione Sanitaria procede all'aggiornamento della Carta dei Servizi.

Nell'occasione può essere proposta una conferenza di servizi con le analoghe strutture gestite dall'azienda ULSS con l'obiettivo di uniformare gli standard di qualità e di procedere a quegli interventi reciprocamente necessari al fine di migliorare la qualità dell'assistenza prestata.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Periodicamente, a tutti gli utenti che accedono alla struttura viene consegnato un questionario attraverso il quale, rispondendo alle domande già predisposte, possono esprimere le proprie osservazioni ed il grado di soddisfazione per i servizi fruiti.

I questionari vengono raccolti ed elaborati e le relative risultanze costituiscono parte della relazione annuale che la Casa di Cura predispone per la verifica degli standard di qualità.

SEZIONE SESTA

POLITICA PER LA QUALITÀ DELLA CASA DI CURA RIZZOLA

Nell'erogazione del servizio offerto ai propri pazienti/utenti, la Casa di Cura Rizzola si ispira ai principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

La Direzione della Casa di Cura è convinta che sia necessario tenere in costante considerazione le esigenze e le aspettative dei pazienti per riuscire a fornire un servizio efficace ed efficiente e garantire con continuità la soddisfazione dell'utenza.

Adottare strategie gestionali in grado di garantire il miglioramento continuo delle prestazioni fornite è sicuramente il metodo più indicato per ottenere la completa soddisfazione dei pazienti.

A tal fine, la Direzione ha stabilito che sia necessario che la Casa di Cura miri a perseguire con costanza ed impegno i seguenti obiettivi:

- raccolta sistematica delle osservazioni e dei reclami degli utenti, al fine di individuare tempestivamente eventuali punti deboli nel servizio offerto ed adottare le opportune azioni di miglioramento;
- sviluppo di un sistema di monitoraggio della soddisfazione dell'utenza, dal quale acquisire elementi di valutazione circa la qualità del servizio e come base per la definizione delle priorità di intervento per il miglioramento della struttura gestionale;
- realizzazione e implementazione di un Sistema Qualità che permetta di migliorare nel tempo la qualità dei servizi erogati;
- sviluppo di un sistema informativo completo e trasparente nei confronti di utenti, operatori sanitari, organi di gestione del Servizio Sanitario Nazionale, che illustri in modo chiaro i servizi offerti, le modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni erogate e gli standard di qualità dei servizi;
- impegno a ridurre, compatibilmente con le direttive Regionali, le liste di attesa per le prestazioni ambulatoriali ed i tempi di degenza per i ricoveri.