



# *Casa di Cura Madonna dello Scoglio srl*

*Reumatologia  
Laboratorio analisi cliniche*



## CARTA DEI SERVIZI



Azienda Certificata con il Sistema Qualità  
Secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2015

Ente di Certificazione DNV GL

**Certificato n.° Cert. 11801- 2003-AQ -BRI-SINCERT EA: 38 Rilasciato da Dnv GI**

**La carta dei servizi è stata redatta ai sensi del Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri del 19-05-1995**

---

**INDICE**

**Premessa**

**Dove Siamo e come Raggiungerci**

**Orario di Visita**

**Storia e Presentazione della Società**

**La Nostra Missione (Politica Della Qualità)**

**1. SERVIZI GENERALI**

**2. Attività Specifiche della Casa di Cura**

**2.1. Degenze reparto di reumatologia.....**

**2.2 Ambulatorio di reumatologia - PAC 10 .....**

**2.3 Laboratorio di analisi cliniche**

**3. La Qualità: Riferimenti ed Impegni Attuali e Futuri.....**

**PREMESSA**

*Gentile Signora/e,*

*desideriamo presentarle la Casa di Cura “Madonna dello Scoglio” attraverso la “Carta dei Servizi”. Questo documento è stato realizzato per consentirle di conoscere i servizi erogati dalla nostra struttura e l’impegno da noi assunto per assicurarle la tutela del diritto alla salute. La “Carta dei Servizi” le permette di conoscere la nostra struttura, la tipologia delle prestazioni offerte, gli obiettivi prestabiliti ed i processi di verifica applicati finalizzati a garantire una assistenza efficiente e qualitativamente elevata.*

*L’obiettivo primario della “Carta dei Servizi” è quello di coinvolgerla direttamente nella tutela della sua salute ma è, anche, uno strumento di dialogo e di conoscenza capace di raffigurare l’evidenza evolutiva del servizio erogato. Evoluzione determinata dall’esperienza, dalla professionalità, dall’aggiornamento continuo e dall’attenzione nei suoi confronti consentendoci, così, di offrirle un’assistenza tecnicamente all’avanguardia.*

*La “Carta dei Servizi” sarà, dunque, la sua guida nella conoscenza della “Casa di Cura Madonna dello Scoglio”, può richiederne sempre una versione aggiornata .*

*I nostri migliori saluti,  
Il legale rappresentante  
Gaetano Baffa*

## **DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI**

### **Ubicazione**

La Casa di Cura Madonna dello Scoglio si trova a COTRONEI, località collinare della Presila, a soli 40 Km. da Crotone, 95 Km. da Lamezia Terme e 100 Km da Cosenza;

### **Collegamenti**

- **Mezzo Pubblico:** Autobus (Ferrovia della Calabria e Romano Crotone) Catanzaro/Cotronei, Crotone/Cotronei e Cosenza/San Giovanni in Fiore/Cotronei.
- **Mezzo Privato:**

Da **Crotone** imboccare la SS 107 "Crotonese-Silana" in direzione Cosenza - Uscita Cotronei.

Da **Cosenza** imboccare la SS 107 in direzione Crotone Uscita Cotronei.

Da **Catanzaro** percorrere **la strada statale 106** ionica fino all'incrocio per Cutro proseguire per Cotronei.

### **ORARIO DI VISITA**

L'ingresso ai visitatori è regolamentato in modo da non arrecare disagio alle principali attività sanitarie . Per ogni degente è consigliabile la permanenza di due visitatori. E' inoltre consigliato di limitare l'accesso dei bambini; se questo fosse necessario, i minori di 12 anni dovranno comunque essere accompagnati.

### **Giorni Feriali**

Dalle **12:00** alle **14:00** e dalle **17.30** alle **19.30**

### **Giorni Festivi**

**Mattina:** Dalle **12:00** alle **15:00** e dalle **17.30** alle **19.30**

**In relazione alla particolare situazione sanitaria legata al Covid 19 le viste sono regolamentate da apposita procedura . E' stato individuato un numero telefonico diretto per garantire le chiamate .**

**Importante: NON è consentito l'accesso alla struttura in presenza di febbre, o altri sintomi riconducibili al COVID-19, all'ingresso il personale addetto verifica la temperatura dei pazienti e del personale .**

---

## STORIA E PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

CASA DI CURA MADONNA DELLO SCOGGIO SRL è una Casa di Cura Monospecialistica accreditata per la diagnosi e cura delle malattie reumatiche.

Con D.P.G.R. n 45 del 10/04/2014 la Regione Calabria concede l'autorizzazione alla voltura della concessione dell'autorizzazione e dell'accreditamento per la diagnosi e cura delle malattie reumatiche e laboratorio analisi .

Si compone di un reparto di Reumatologia, con ricoveri di degenza ordinaria e day hospital e di un Laboratorio di Analisi cliniche con settori specializzati in Chimica Clinica, Microbiologia e Sieroimmunologia.

CASA DI CURA MADONNA DELLO SCOGGIO SRL svolge il servizio di laboratorio analisi per :

- i pazienti del Reparto di Reumatologia ;
- i pazienti da strutture private convenzionate con il Laboratorio ;
- i pazienti esterni in convenzione con il SSN ;
- i pazienti privati ;

CASA DI CURA MADONNA DELLO SCOGGIO SRL ospita pazienti provenienti da tutte le regioni d'Italia con un maggior afflusso di utenti, in particolare, dalla Calabria, Sicilia, Puglia e Lazio

CASA DI CURA MADONNA DELLO SCOGGIO SRL ha rilevato l'attività in precedenza ex "Casa di Cura Reumatologica Oliveti spa ", la quale è presente nel settore sanitario sin dal 1972.

Inizialmente il Reparto di Reumatologia, aveva una disponibilità di 45 posti letto convenzionati con le Casse Mutue. A partire dal 1980 l'Azienda subisce diversi cambiamenti: viene trasformata, in primo luogo, da ditta individuale in società per azioni; in secondo luogo aumenta a 65 il numero di posti letto convenzionati, non più con le Casse Mutue bensì con il Sistema Sanitario Nazionale.

Nel 1995 ottiene l'accreditamento con delibera della Giunta Regionale n. 2260 del 27/04/95.

CASA DI CURA OLIVETI S.P.A ottiene, nel settembre del 1979, con Decreto del Presidente della giunta Regionale, l'autorizzazione all'apertura di un laboratorio di analisi cliniche.

Nel 1984 inoltra alla regione Calabria la domanda di classificazione del laboratorio e nel 1991 ne ottiene l'inserimento nel pubblico registro secondo quanto stabilito dalla legge reg. n. 9 del 1984.

Contestualmente a tale inserimento ottiene la classificazione come Laboratorio Generale di Base con settore specializzato in microbiologia e sierologia.

Nel febbraio 1986 l'Assessorato alla Sanità della Regione Calabria autorizza CASA DI CURA OLIVETI S.P.A ad eseguire attività ambulatoriale ivi comprese quelle di radiodiagnostica e fisioterapia.

Con DPGR n. 1 /2011 la struttura viene accreditata definitivamente .

Salvatore Baffa già Presidente della società Sadel S.r.l. opera nel settore sanitario dal 1992, anno di realizzazione del primo centro sanitario "Villa San Giuseppe".

Negli ultimi dieci anni il successo dell'attività, determinato dalla qualità dei servizi e dell'elevatissimo grado di soddisfazione di tutti gli ospiti, ha permesso di espandere nel tempo le strutture, di implementare le tecnologie adeguate e di

incrementare il personale. Lo staff aziendale è composto da circa 300 unità lavorative, distinte tra dipendenti e consulenti specialistici, numero destinato ad aumentare in breve tempo.

La Sadel creata dall'imprenditore Baffa Salvatore è il frutto di una attività imprenditoriale di successo che impegna la famiglia Baffa sin dal 1950.

La Sadel è gestita da un Consiglio di Amministrazione composto da Salvatore Baffa, dalla moglie Adele e dai figli; una gestione prettamente familiare ma coadiuvata da diversi professionisti, dai quali, unitamente alla proprietà, nasce una concezione organizzativa fondata sull'espressione dei valori umani e sulla promozione del rispetto dei principi etici e morali.

La Sadel S.r.l. gestisce le seguenti strutture:

- RSA "Villa San Giuseppe" e "Centro San Giuseppe" con sede in Cotronei;
- Presidio di Riabilitazione Extraospedaliero "San Giuseppe" con sede in Cotronei;
- Centro di Riabilitazione Ambulatoriale e domiciliare a ciclo continuativo "San Giuseppe" con sede in Cotronei;
- RSA "San Raffaele" con sede in Castiglione Casentino;
- RA "San Teodoro" con sede in Cerenzia;
- "Savelli Hospital" con sede in Savelli

La Sadel ha integrato i servizi Sanitari con la realizzazione all'interno delle strutture di "San Giuseppe" di un Centro di Diagnostica per immagine permettendo analisi di Risonanza Magnetica Nucleare, Tomografia Assiale Computerizzata (TAC), Radiologia Tradizionale e Ecografia. Il Centro Diagnostico è gestito dalla Sadel S.r.l. che fa capo alla Sadel S.r.l. di Baffa Salvatore.

Gli stessi membri hanno costituito una nuova società la "Savelli Hospital S.r.l." rientrante nella tipologia di "Casa Protetta" secondo quanto prescritto dalla Deliberazione della Giunta Regionale 30 luglio 2002 n° 685.

La Casa di Cura Madonna dello Scoglio srl, inizialmente accreditata con il servizio sanitario regionale per 30 posti di ricovero ordinario di reumatologia e 3 posti di day hospital. e Laboratorio di analisi cliniche, Con DCA del 94 DEL 15/06/2017 e con nota n. 216789 del dip. Tutela salute e pol sanitarie reg. Calabria n. 10 a rettifica del DCA 94 è accreditata per 37 posti di ricovero ordinario di reumatologia e 3 posti di day hospital

La Casa di Cura Madonna dello Scoglio srl è dotata di:

- Camere di degenza doppie attrezzate e confortevoli con annessi servizi igienici ;
- Camere di degenza singole nel rispetto di quanto richiesto dalla normativa con annessi servizi igienici ;
- Camere di day hospital dedicate con annessi servizi igienici;
- Studi medici;
- Infermeria;
- Laboratorio di analisi;
- Cappella per il culto;
- Parcheggi.

## **LA NOSTRA MISSIONE (POLITICA DELLA QUALITÀ)**

La Direzione di CASA DI CURA MADONNA DELLO SCOGLIO SRL si propone di contribuire al miglioramento continuo della qualità dei processi e dei servizi erogati, finalizzato alla sempre maggior soddisfazione del cliente sia interno che esterno.

Il raggiungimento dell'obiettivo "miglioramento continuo" comporta il coinvolgimento e la partecipazione di tutti gli operatori, sanitari e non.

La Direzione ha la responsabilità di sensibilizzare e coordinare i propri collaboratori, stimolando la loro capacità di proporre idee e soluzioni che siano orientate verso il miglioramento continuo del proprio operato.

Le attività interfunzionali (gruppi di lavoro) sono lo strumento per realizzare efficacemente tale coinvolgimento e concorrere alla realizzazione dell'obiettivo.

Il cliente assume un ruolo centrale per il successo di CASA DI CURA MADONNA DELLO SCOGLIO SRL

Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction.

La Direzione, per concretizzare la propria Politica per la Qualità ha individuato le seguenti linee guida:

- continua attenzione alle situazioni e alle variazioni del settore sanitario;
- Mantenere funzionante un Sistema per la Gestione della Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 concretizzandone i concetti attraverso l'utilizzo di strumenti adeguati, il tutto nella piena convinzione della validità del Sistema, realizzando adeguate attività di formazione per il personale.
- Favorire la formazione del personale.
- Migliorare le informazioni al cittadino/paziente, nonché quella tra i vari reparti della Casa di Cura.
- Attivare un sistema per l'analisi della qualità delle prestazioni percepita da parte del paziente.
- Razionalizzare i tempi di attesa per l'erogazione delle prestazioni ambulatoriali.
- Migliorare l'immagine e la reputazione sul mercato, e quindi: l'incremento del numero dei clienti, l'incremento del fatturato, l'espansione territoriale dell'azienda e l'ingresso in nuove aree di mercato;
- la soddisfazione delle parti interessate (azionisti, clienti, utenti, dipendenti, fornitori), e quindi: il raggiungimento degli obiettivi di budget, l'incremento del livello occupazionale, i miglioramenti salariali, il ridotto assenteismo e la ridotta (o nulla) contenziosità con i dipendenti, la costante riduzione del numero dei reclami, un elevato livello di soddisfazione dei clienti/utenti, gli accordi di partnership con i fornitori;
- Raccogliere sistematicamente le osservazioni e i reclami degli utenti al fine di individuare tempestivamente eventuali punti deboli nel servizio offerto ed adottare le opportune azioni di miglioramento.
- Sviluppare 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.
- Eseguire un riesame periodico per un costante adeguamento degli obiettivi per la qualità.

La Direzione della CASA DI CURA MADONNA DELLO SCOGLIO SRL non trascura i cosiddetti fattori "etici" e quindi si impegna :

- a tutelare l'ambiente;
- a rispettare la sicurezza e la salute dei lavoratori;
- a tutelare la privacy.

La Direzione della CASA DI CURA MADONNA DELLO SCOGGIO SRL. è impegnata alla diffusione della sua Politica per la Qualità, alla sensibilizzazione di tutto il personale ed a fornire gli strumenti adeguati affinché la stessa possa essere attuata in modo continuo ed efficace .

**Per affrontare l'attuale emergenza sanitaria dovuta all'epidemia SARS-Cov2, l'azienda ha intensificato sia le sessioni di formazione e addestramento al personale con il fine di fronteggiare al meglio l'emergenza in atto, sia le attività di controllo sui comportamenti da adottare da parte di tutti i lavoratori ai fini di prevenire il contagio. Si fa presente che già dal 25.02.2020 sono state vietate visite ai pazienti e individuate procedure di ingresso e uscita per i fornitori esterni e che l'azienda sta adottando tutte le misure specifiche di contrasto alla diffusione del virus COVID-19, in ottemperanza alle disposizioni del presidente del Consiglio dei ministri e alle ordinanze Regionali.**

### **Principi**

La Casa di Cura Madonna dello Scoglio si ispira, per la tutela del paziente, ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.1994, relativi a:

- **Eguaglianza**

deve essere rispettata, in tutti i momenti del vivere quotidiano, la dignità della persona senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua e opinioni politiche.

- **Imparzialità**

devono essere evitati atteggiamenti di parzialità e ingiustizia, ossia trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.

- **Continuità**

il servizio deve essere assicurato in maniera regolare e continuativa tranne nei casi in cui le astensioni da esso siano regolate o annunciate ufficialmente dalle leggi o rientrino negli aspetti organizzativi del servizio.

- **Diritto di scelta**

l'utente può scegliere liberamente sul territorio nazionale la struttura sanitaria a cui desidera accedere.

- **Partecipazione**

viene assicurata l'informazione, la personalizzazione e l'umanizzazione del servizio tutelando l'utente nei confronti dell'apparato sanitario pubblico.

- **Tutela dei dati personali**

La struttura al fine di garantire la tutela dei dati personali e la riservatezza della persona in applicazione dei diritti fondamentali ha implementato il sistema privacy secondo quanto prescritto dalla normativa 196/03 e il Regolamento Europeo 2016/679



La Casa di Cura Madonna dello Scoglio, ove necessario e per quanto compatibile, applica gli articoli delle leggi di seguito indicate:

- “Carta Europea dei diritti del malato” presentata a Bruxelles il 15 novembre 2002;
- “Codici Deontologici” degli ordini dei diversi operatori socio-sanitari;
- “Carta dei diritti del paziente”, approvata nel 1973 dalla American Hospital Association;
- “Carta dei diritti del malato”, adottata dalla CFE in Lussemburgo dal 6 al 9 maggio 1979;
- “Carta dei 33 diritti del cittadino”, redatta nella prima sessione pubblica per i diritti del malato, in Roma il 29 giugno 1980;
- Art. 25 della “Dichiarazione universale dei diritti dell’Uomo” - Art. 11 e 13 della “Carta sociale europea 1961”;
- Risoluzione n. 23 dell’Organizzazione Mondiale della Sanità, 1970, che trovano piena corrispondenza nei principi della Carta Costituzionale (artt. 2 - 3 - 32).

### **Diritti dell’utente**

- L’utente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni etiche, morali, filosofiche e religiose.
- Durante il periodo di cura ha diritto ad essere individuato con il proprio nome e cognome. Ha altresì diritto ad essere interpellato con rispetto.
- L’utente ha diritto di ricevere un’assistenza adeguata alle necessità dettate dal proprio stato di salute psico-fisico
- L’utente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, ed alle modalità di accesso
- Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
- Quando l’utente non sia in grado di decidere per se stesso in piena autonomia, tutte le informazioni sul suo stato di salute psico-fisico e sui trattamenti proposti dovranno essere fornite ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria
- L’utente ha il diritto di ottenere dall’equipe che lo segue informazioni complete e comprensibili in merito alla terapia proposta e di ricevere notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto ad interventi diagnostici e terapeutici, nel rispetto della privacy.
- Le informazioni vanno fornite all’utente con modalità che tengano conto del livello culturale, dell’emotività e della sua capacità di comprensione
- L’utente ha il diritto di rinunciare a prestazioni programmate informando tempestivamente i sanitari che lo seguono delle sue intenzioni, espressione della sua volontà.
- L’utente ha diritto di presentare segnalazioni ed inoltrare reclami che debbono essere sollecitamente esaminati dai responsabili della struttura, ed essere informato tempestivamente sull’esito degli stessi.
- I rapporti con l’utenza e l’accesso ai servizi si esplicano senza discriminazioni e nel rispetto dell’uguaglianza dei diritti degli utenti.

- Gli operatori dei vari servizi ispirano i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- Costituisce impegno prioritario garantire un'erogazione dell'assistenza continua, regolare e senza interruzioni, ridurre nei limiti del possibile la durata di eventuali disservizi. In caso di funzionamento irregolare vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

### **Doveri dell'utente**

- Il cittadino malato è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.
- L'accesso in Casa di cura esprime da parte del cittadino-paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.
- E' dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.
- Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
- Chiunque si trovi in una struttura sanitaria è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete ed il riposo degli altri degenti presenti nella stanza ospedaliera è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto.
- Per motivi di sicurezza igienico-sanitari nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite in ospedale dei minori di anni dodici. Situazioni eccezionali di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale medico della struttura.
- In situazioni di particolare necessità le visite al degente, al di fuori dell'orario prestabilito dovranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dal Direttore della struttura o da persona da lui delegata. In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del reparto ed avere un atteggiamento consono all'ambiente ospedaliero, favorendo al contempo la massima collaborazione con gli operatori sanitari.
- Nella considerazione di essere parte di una comunità, è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radioline con volume alto, ecc...).
- E' dovere rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti.
- Nella Casa di Cura è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vita nella struttura ospedaliera.
- L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.

- E' opportuno che i pazienti e i visitatori si spostino all'interno della struttura ospedaliera utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.
- Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon funzionamento del reparto ed il benessere del cittadino malato.
- Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

### **1. SERVIZI GENERALI**

#### **Adempimenti burocratici**

Il personale dell'Ufficio Amministrazione e dell'Ufficio Qualità è a disposizione dei pazienti per la risoluzione, la comunicazione e l'informazione di tutte le problematiche burocratiche-amministrative. Gli operatori degli uffici sono soggetti professionalmente competenti ed espletano la propria attività tutelando la riservatezza dei richiedenti.

Presso l'ufficio Accettazione è possibile richiedere copia della cartella clinica, richiedere copia di certificazioni, ritirare i referti del laboratorio analisi .

#### **Informazioni**

È possibile ricevere informazioni sulla struttura e sui servizi offerti all'ufficio accettazione od all'Ufficio Qualità, ma anche dalla Carta dei Servizi.

#### **Reclami**

Viene distribuito un questionario informativo per esprimere il grado di soddisfazione del servizio sanitario di cui si è goduto e nel quale annotare le eventuali lamentele riguardo il funzionamento della struttura o del personale. La procedura prevede una risposta tempestiva a quelle segnalazioni che si presentano di immediata risoluzione. Negli altri casi verrà avviata un'indagine con i responsabili dei reparti o servizi interessati fornendo una risposta a colui che sporge reclamo entro 10 gg a partire dalla data della segnalazione. I reclami possono essere trasmessi con posta, con fax, o possono essere imbucati nella cassetta dei reclami ubicata nel reparto di reumatologia , al secondo piano, nella hall della struttura o consegnati all'ufficio qualità.

#### **Contatti corrispondenza, fax, e-mail**

Gli ospiti possono ricevere ed inviare lettere, documenti etc. a mezzo e-mail, posta e fax. Le operazioni di trasmissione sono eseguite dal personale dell'ufficio amministrativo.

**Numero di fax: 0962491677**

**E mail : casadicuramds@gmail.com**

### **Centralino e contatti**

Le linee telefoniche sono gestite da un risponditore automatico.

Seguendo le indicazioni si raggiungono i diversi servizi .

**Numeri telefonici : 096244188 ; 096244170:**

**Scegliere l'opzione 1 per la Casa di Cura Madonna dello Scoglio**

**Di seguito il risponditore indicherà gli interni per i relativi reparti**

- 1 : UFFICIO ACCETTAZIONE**
- 2 : AMMINISTRAZIONE**
- 3 : DIREZIONE SANITARIA**
- 4 : INFERMERIA REPARTO**
- 5 : LABORATORIO DI ANALISI**
- 6 : UFFICIO QUALITA'**

### **Salottini per la conversazione**

Visitatori ed ospiti possono intrattenersi esclusivamente nelle aree di riunione e di socializzazione.

Le visite ai degenti in relazione alla particolare situazione sanitaria legata al Covid 19 sono gestite da una apposita procedura .

### **Assistenza religiosa**

Al piano terra è ubicata una Cappella, nella quale viene celebrata la SS. Messa una volta a settimana.

### **Servizio lavanderia**

La Struttura si affida ad una lavanderia esterna qualificata.

### **Servizio catering**

La Struttura si affida ad una società del gruppo che svolge il servizio mensa con i seguenti orari:

- colazione: ore 7.30
- pranzo: ore 12.00
- cena: ore 18.30

Le diete speciali vengono preparate secondo prescrizioni mediche. Gli infermieri di reparto sono tenuti a controllare e far rispettare al degente stati di digiuno o diete particolari in seguito a prescrizione medica.

### **Servizio smaltimento rifiuti speciali**

I rifiuti ospedalieri sono consegnati ad una ditta autorizzata alla raccolta e al trasporto degli stessi all'impianto di smaltimento.

### **Uso di tv e radio**

Le aree di riunione e di socializzazione e le camere dei pazienti sono dotate di televisore. Al momento del ricovero l'infermiere di turno consegna il telecomando che il paziente dovrà restituire alle dimissioni.

### **Antinfortunistica**

La struttura è a norma del D.Lgs. 81/08 e delle successive modifiche ed integrazioni. Il personale è stato addestrato per intervenire e controllare gli incendi e per tutelare la sicurezza dei pazienti.

Le camere di degenza, i servizi igienici, le aree di socializzazione e tutti i luoghi di accesso ai pazienti e di accesso alle aree di lavoro sono attrezzate contro l'infortunistica, sono dotate degli impianti antincendio e sono prive di barriere architettoniche.

**Mance e regali**

Nessun operatore sanitario può accettare mance o regali. Eventuali comportamenti difformi, dovranno essere segnalati alla Direzione per i provvedimenti del caso.

**Servizio deposito**

La Struttura è esente da responsabilità per il mancato deposito.

**Operatori**

Il personale della Casa di Cura è riconoscibile dal tesserino di identificazione che riporta il nominativo e la qualifica dell'operatore.

Personale reparto di degenza Reumatologia

**Prof. Clodoveo Ferri**

**Primario:** Dr.ssa Gabriela Oliveti

**Responsabile di raggruppamento con funzione di Direttore Sanitario :** Dr Raffaele Brittelli

**Medico Reumatologo:** D.ssa J. M. E. Luppino ; Dr Vincenzo Aiello, Dr Davide Reza

**Medici :** Dr . Dario Silletta, , Dr C. Bianchi; Dr d.agresti

**Consulenti:** Dr Frugiuele Pierluigi

**Equipe Infermieristica :** **Valkova Gabriela**, De Vuono Giuseppe , De Lorenzo Rosa , Bevilacqua Antonio, Guarascio Teresa, , De Bartolo Teresa , Caleap Carmen, Ieriti Lorena, Costanzo Ramona, Curcio Teresa

**Operatorio socio sanitari :** Cribari Anna ; Cosco Elisa; Bilotta Maria ; Raneri G.Pio; Garogalo Elisabetta

**Personale del laboratorio di analisi:**

**Direttore del laboratorio analisi :** Dr. Giovanni Rechichi

**Biologa :** D.ssa Daniela Scorpiniti

## **2. ATTIVITÀ SPECIFICHE DELLA CASA DI CURA**

### **2.1 DEGENZE REPARTO DI REUMATOLOGIA**

#### **Premessa**

La Casa di Cura è convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale e, pertanto, essa è accreditata per la diagnosi e cura delle malattie reumatiche .

La Casa di Cura, è uno dei pochi centri specializzati a livello nazionale e ancora unico a livello regionale.

Tutti i pazienti accettati presso la struttura per le cure di cui alle patologie sotto indicate, vengono sottoposti a esami di routine di laboratorio, ECG, analisi, esami radiologici, fisioterapia e terapia medica ed infiltrativa, ecografie articolari, ecografia degli organi addominali, ecografia vascolare e color doppler, risonanza magnetica dedicata, artrocentesi ed analisi del liquido sinoviale, capillaroscopia, analisi macroscopica e microscopica del liquido sinoviale, prove di funzionalità respiratoria (Spirometria).

Inoltre, tutti i pazienti degenti, vengono sistematicamente monitorati dal personale medico con il supporto del personale paramedico in forza alla struttura senza tralasciare le eventuali comorbidità e/o complicanze.

La Casa di cura segue i criteri internazionali per le diagnosi e cure delle malattie reumatologiche

L'attività clinica riferita alle patologie sotto elencate, viene ampliata anche con dei tests Clinimetrici :

- artriti e spondiloartriti :il BASDAI, BASFI, BASMI,
- artrite reumatoide: test DAS28
- osteoartrite erosiva delle mani : Indice della mano di Dreiser

Inoltre, le prestazioni si arricchiscono con visite ambulatoriali programmate per il controllo periodico successivo alla degenza al fine di dare continuità assistenziale ai pazienti affetti da malattie reumatiche croniche.

I trattamenti biologici e i futuri trattamenti biosimilari che si stanno evolvendo nel campo reumatologico, sono tenuti in considerazione dall'equipe medica della Casa di Cura che dal Giugno 2019 è stata individuata Centro prescrittore per i farmaci biologici in reumatologia

Le cure praticate all'interno della struttura, sono afferenti alle seguenti patologie:

- PATOLOGIE ARTICOLARI A GENESI DISMETABOLICA, DEGENERATIVA O COMBINATA,
- SARCOIDOSI POLMONARE ED EXTRA POLMONARE (SINDROME DI LOFGREN),
- PATOLOGIE REUMATOLOGICHE ASSOCIATE A MICROANGIOPATIA,
- ARTRITE REUMATOIDE,
- SPONDILOARTRITI (ANCHE SPONDILOARTRITE NON RADIOGRAFICA),
- ARTRITE PSORIASICA,

- POLIARTRITE INDIFFERENZIATA,
- ARTRITE GOTTOSA ED ARTROPATIE DA MICROCRISTALLI,
- FIBROMIALGIA REUMATICA,
- ARTROSI COMPRESA OSTEORTRITE EROSIVA DELLE MANI
- MALATTIE DEL TESSUTO CONNETTIVO (CONNETTIVITI) ,
- OSTEOPOROSI
- ARTRITE REATTIVA

Inoltre, la struttura all'interno del proprio laboratorio di analisi cliniche dedicato esegue tutti gli esami che identificano la maggior parte degli autoanticorpi attinenti la disciplina quali ANA, ANTI-DNA, p ANCA E c ANCA .

### **Ricovero**

Al ricovero si accede previa prenotazione e su richiesta del medico curante.

Da non dimenticare:

- la richiesta di ricovero redatta dal proprio medico curante;
- Un documento d'identità valido;
- la tessera sanitaria ;
- Tutti gli esami medici in possesso, anche se non si riferiscono al motivo del ricovero e l'elenco, possibilmente sottoscritto dal proprio medico curante, dei farmaci che si stanno assumendo, delle patologie da cui si è affetti e delle eventuali allergie a farmaci. (Scheda di accesso)

L'accettazione dei ricoveri avviene in orari e giorni programmati con l'ufficio accettazione

**In relazione alla particolare situazione sanitaria legata al COVID 19 è stata predisposta l'effettuazione dei tamponi antigenici ai pazienti che accedono al ricovero ordinario e day hospital e alle visite Pac 10.**

### **Consenso informato**

il paziente viene preventivamente ed adeguatamente informato sull'esecuzione di trattamenti medici diagnostici. Il paziente così informato deve rilasciare all'autorità sanitaria interna il proprio consenso per iscritto, consenso che viene allegato alla cartella clinica.

### **Permessi di uscita**

Il paziente può usufruire di permessi tramite richiesta ed autorizzazione scritta del Direttore Sanitario.

**In relazione alla particolare situazione legata al COVID 19 sanitaria tali permessi sono sospesi**

### **Dimissioni**

Al momento della dimissione verrà consegnata al paziente una relazione indirizzata al medico curante, nella quale sono riportati i risultati degli esami ematochimici e delle indagini strumentali, il trattamento realizzato, il decorso della malattia, e le prescrizioni terapeutiche da attuare a domicilio, la data dell'eventuale controllo.

Le dimissioni avvengono entro le ore 12.00. I pazienti impossibilitati ad allontanarsi prima di detta ora, comunque lasceranno la stanza e attenderanno nella sala d'attesa.

Se la dimissione rientra nella tipologia di trasferimento in struttura ospedaliera, al paziente sarà consegnata una scheda riportante: dati anagrafici, motivo del ricovero, somministrazione della terapia d'urgenza, somministrazione della terapia ordinaria, dati estratti dalla Scheda Sanitaria, riferimenti telefonici della Casa di Cura per eventuali delucidazioni.

Prima di lasciare la camera sarà effettuato un controllo per evitare che il paziente possa aver dimenticato degli effetti personali o qualsiasi altra cosa di propria appartenenza.

Se il paziente dovesse chiedere di essere dimesso contro il parere dei Sanitari, egli è obbligato a motivare e firmare la Cartella Clinica per elidere da responsabilità medici e struttura.

### **Richiesta della Cartella Clinica**

Al momento della dimissione, oltre al certificato di degenza l'interessato ( o un suo delegato) può richiedere la copia della cartella clinica compilando il modello previsto e previo versamento di un importo prestabilito per il quale è rilasciata regolare fattura.

La copia della cartella clinica è disponibile entro 30 gg dalla data della richiesta compatibilmente con le esigenze di reparto e della Direzione Sanitaria.

A richiesta la cartella clinica può essere spedita a domicilio.

### **Il Nostro Metodo di Lavoro**

L'interesse primario della Casa di cura Madonna dello Scoglio è quello di offrire al malato la più completa assistenza, curando l'efficacia e l'efficienza degli interventi terapeutici nel rispetto dei diritti fondamentali della persona, con personale medico ed infermieristico qualificato, curando al massimo il comfort alberghiero, l'informazione e la partecipazione dell'utente.

I gruppi di lavoro operano in un clima di costante collaborazione ed interdipendenza per assicurare al paziente una assistenza qualitativamente elevata.

L'assistenza sanitaria è garantita per tutte le 24 ore dall'equipe medica ed infermieristica. I sanitari programmano le attività di reparto e la somministrazione degli esami ritenuti necessari. Terminata l'attività di indagine diagnostica, i medici procederanno alla definizione della diagnosi e successivamente delle terapie. Al ricovero o nelle diverse fasi della degenza, i medici daranno chiare ed idonee informazioni al paziente o al soggetto rappresentante sulla diagnosi, sulla prognosi, sulla prospettiva ed eventuale alternativa diagnostica-terapeutica e sulla prevedibile conseguenza della scelta operata.



I medici saranno disponibili sempre a dialogare con i soggetti autorizzati ai sensi della normativa sulla Privacy D.Lgs. 196/03 e del Regolamento UE 2016/679 per discutere le problematiche inerenti lo stato di salute del paziente.

## **2.2 DAY HOSPITAL DI REUMATOLOGIA**

Al ricovero DH si accede previa prenotazione e su richiesta del medico curante.

Da non dimenticare:

- In caso di ricovero convenzionato con il SSN, la richiesta di ricovero redatta dal proprio medico curante;
- Un documento d'identità valido;
- Il codice fiscale;
- Tutti gli esami medici in possesso, anche se non si riferiscono al motivo del ricovero;
- L'elenco, possibilmente sottoscritto dal proprio medico curante, dei farmaci che si stanno assumendo, delle patologie da cui si è affetti e delle eventuali allergie a farmaci.

L'accettazione dei ricoveri avviene tutti i giorni feriali

### **Consenso informato**

il paziente viene preventivamente ed adeguatamente informato sull'esecuzione di trattamenti medici diagnostici. Il paziente così informato deve rilasciare all'autorità sanitaria interna il proprio consenso per iscritto, consenso che viene allegato alla cartella clinica.

### **Accessi**

Il ricovero DH è organizzato in accessi programmati dal medico, ad ogni accesso il medico rilascia per il medico curante una relazione di dimissione temporanea

### **Dimissioni**

Al momento della dimissione verrà consegnata al paziente una relazione indirizzata al medico curante, nella quale sono riportati i risultati degli esami ematochimici e delle indagini strumentali, il trattamento realizzato, il decorso della malattia, e prescrizioni terapeutiche da attuare a domicilio la data dell'eventuale controllo.

### **Richiesta della Cartella Clinica**

Al momento della dimissione, oltre al certificato di degenza l'interessato ( o un suo delegato) può richiedere la copia della cartella clinica compilando il modello previsto e previo versamento di un importo prestabilito per il quale è rilasciata regolare fattura.

La copia della cartella clinica è disponibile entro 30 gg dalla data della richiesta compatibilmente con le esigenze di reparto e della Direzione Sanitaria.

A richiesta la cartella clinica può essere spedita a domicilio.

## **2.3 AMBULATORIO DI REUMATOLOGIA – PAC 10**

Si effettua su prenotazione presso l'ufficio accettazione.

Si accede con impegnativa recante la dicitura "PAC-10 reumatologico". Qualora il paziente sia esente, il costo della prestazione è interamente a carico del SSR, altrimenti dovrà contribuire con una quota fissa pari a 56 €.

Prevede la valutazione reumatologica, e la eventuale prescrizione ed esecuzione di esami bioumorali e strumentali, quindi la formulazione di una diagnosi ed una terapia appropriata e, in caso di necessità, si indirizza il paziente in uno degli altri setting reumatologici (ricovero Ordinario o Day Hospital).

Al paziente verrà consegnata copia di tutta la documentazione Pac

Documenti necessari da presentare al primo accesso :

- documento d'identità valido;
- tessera sanitaria;
- tutti gli esami medici in possesso, anche se non si riferiscono al motivo della visita .

#### **2.4 LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE**

La Casa di Cura è convenzionata con il Servizio Sanitario Regionale e, pertanto, essa è accreditata per l'esecuzione delle prestazioni di laboratorio analisi.

Laboratorio generale di base (tariffario applicato S.S.N.)

Settori specializzati in : Chimica clinica, Microbiologia e Sieroimmunologia

Presso il laboratorio è possibile effettuare analisi chimico cliniche , microbiologiche e sieroimmunologiche.

Il Laboratorio si può rivolgere, nell'eseguire esami a pagamento per conto dei richiedenti, ad una struttura esterna, che svolge in un rapporto di fornitura con CASA DI CURA MADONNA DELLO SCOGLIO SRL tali prestazioni. I campioni prelevati, pronti per essere processati, sono inviati al Service assieme ad una Distinta di accompagnamento e in condizioni controllate.

Le tecniche sono costantemente sottoposte al controllo di qualità intra ed extra laboratorio.

Il laboratorio, inoltre garantisce un continuo contatto sia con il paziente che con i medici che svolgono l'attività di prescrizione.

#### **COVID-19**

- E' possibile effettuare i tamponi antigenici rapidi, prenotabili presso l'ufficio accettazione

Il tampone antigenico consente di effettuare screening con maggiore frequenza e su vasta scala, in modo che le persone che hanno contratto l'infezione possano essere identificate tempestivamente, contribuendo a rallentare la diffusione del virus.

Il referto è disponibile nell'arco di circa 10-15 minuti.

- Inoltre si effettua il test di ultima generazione , cosiddetto di neutralizzazione, per la identificazione e il dosaggio degli anticorpi diretti verso la proteina Spike del Covid-19. Il test è in grado di fornire una misura anticorpale quantitativa per ottenere risposte più accurate rispetto ai test sierologici .

Il Laboratorio esegue i prelievi dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 10.00.

**Gli attuali tempi di attesa per l'esecuzione** degli esami sono i seguenti:

per le indagini di laboratorio nessuna attesa

I **tempi di consegna** dei referti sono i seguenti:

Esami Ematochimici di routine entro due giorni

Esami Ematochimici complessi entro 4 giorni

Esami Radiologici convenzionali entro 36 ore

Per gli esami ematochimici complessi i tecnici comunicheranno specificatamente la data del ritiro, comunque non oltre i quattro giorni dall'esecuzione dell'esame

### **Consegna referti privacy**

I risultati delle prestazioni diagnostiche vengono consegnati all'utente, presso l'ufficio accettazione, rispettando il diritto alla riservatezza come stabilito dal D.Lgs 196/2003 e del regolamento UE 2016/679, presentando la ricevuta rilasciata dal laboratorio al momento del prelievo e firmando il registro consegna referti.

### **3. LA QUALITÀ: RIFERIMENTI ED IMPEGNI ATTUALI E FUTURI**

Il Primario, Il responsabile di raggruppamento, il personale medico, la Direzione Amministrativa e l'Ufficio Qualità, garantiscono, nell'ambito della propria competenza, il rispetto degli standard di qualità e la verifica periodica, attraverso l'utilizzo del modulo "Questionario di soddisfazione" e la scheda "Suggerimenti e Reclami"

### **Informazione al paziente, ai suoi cari ed al medico curante**

<b>Descrizione Requisiti</b>	<b>Standard</b>
Informazioni riguardanti le prestazioni	A disposizione la presente "Carta dei Servizi", contenente le informazioni sui servizi offerti.
Informazioni al momento del ricovero	In fase di pre-accettazione, a richiesta, è consegnata la "Carta dei Servizi" e la "Scheda della documentazione necessaria al ricovero".
Informazioni ai pazienti e loro consenso alle cure mediche	All'ingresso, mediante sottoscrizione, il paziente esprime il proprio consenso informato al medico (in cartella clinica) per espletare le cure mediche necessarie (terapie farmacologiche, terapia infiltrativa) gli eventuali approfondimenti diagnostici (prelievo di sangue per la determinazione di esami ematochimici, esami morfologici e strumentali).
Rispetto della privacy	Il paziente all'ingresso manifesta il proprio libero consenso, previa lettura dell'informativa, affinché la struttura proceda al trattamento dei dati personali, in base all'articolo 23 del D.Lgs. 196/03 e del re. UE 2016/679
Identificazione del personale	Tutti gli operatori hanno il cartellino identificativo di riconoscimento.
Informazioni al medico curante all'atto delle dimissioni	Alle dimissioni è rilasciata una relazione medica contenente i principali dati clinici quali: diagnosi, trattamento effettuato durante il ricovero ed eventuali esami diagnostici, terapia consigliata a domicilio.
Informazione per i trasferimenti in strutture ospedaliere	È consegnata una scheda di dimissione riportante: dati anagrafici, motivo del ricovero, somministrazione della terapia d'urgenza, somministrazione della terapia ordinaria, dati estratti dalla scheda sanitaria, riferimenti telefonici per ulteriori delucidazioni.

**Personalizzazione/umanizzazione**

Descrizione Requisiti	Standard
Completa eliminazione di barriere architettoniche all'interno della Struttura	Operatori addestrati agevolano l'accesso a persone anziane con difficoltà La struttura è dotata di carrozzine e di ascensori.
Corretta segnaletica	L'orientamento dei pazienti e degli utenti è favorito dalle indicazioni dei locali e dei servizi.

**Rispetto dei tempi**

Descrizione Requisiti	Standard
Tempo di rilascio della cartella clinica	Il tempo medio per il rilascio della cartella clinica è di 30 giorni dalla data di richiesta

**La salvaguardia della privacy**

Descrizione Requisiti	Standard
Rispetto della privacy	L'ordinamento legislativo dello Stato garantisce la tutela delle persone riguardo al trattamento dei dati personali (Legge 196/03).

**Prestazioni alberghiere**

Descrizione Requisiti	Standard
Personalizzazione dei menù	Su indicazione dei medici, il cuoco prepara menù personalizzati a secondo della patologia dei pazienti, somministrando così una dieta specifica.
Dotazione di stanze con servizio	Tutte le camere sono dotate di servizi igienici autonomi.
Frequenza delle pulizie nelle camere e nei servizi.	La pulizia delle camere, dei servizi igienici e delle pertinenze annesse è eseguita una volta al giorno, ed ove si renda necessario più volte al dì.
Frequenza del cambio della biancheria.	La biancheria è cambiata almeno una volta al giorno, ed ove si rende necessario più volte al dì.
Possibilità di usufruire di parrucchiere e barbiere	Presenza a richiesta di barbiere/parrucchiere.

### Servizio infermieristico

Descrizione Requisiti	Standard
Comfort ed assistenza	Il personale medico e paramedico è presente per tutte le 24 ore.

### Sistema Qualità

Descrizione Requisiti	Standard
Certificazione di Qualità	La casa di cura ha un Sistema Qualità conforme alle Norme UNI EN ISO.

### Meccanismi di tutela e di verifica

Descrizione Requisiti	Standard
Monitoraggio dei reclami	E' consegnato il "questionario di soddisfazione" . Questi sono raccolti nella cassetta predisposta al secondo piano in reparto. Eventuali reclami verbali possono essere manifestati presso l'Ufficio Qualità, che provvederà a risolvere il disservizio.
Gestione reclami	Quotidianamente sono esaminati i reclami ed intraprese le eventuali azioni correttive.
Elaborazione reclami	Periodicamente sono elaborati i reclami con tecnica statistica.
Distribuzione questionari	Ai fruitori è consegnato il "Questionario di Soddisfazione".
Elaborazione questionari	Annualmente i dati dei questionari raccolti sono analizzati.
Rispetto degli impegni	La Direzione e l'Ufficio Qualità verificano periodicamente la rispondenza degli standard di qualità dichiarati.

### Ulteriori impegni per il futuro

Descrizione Requisiti	Standard
Formazione del personale	La Struttura sviluppa e mantiene corsi di formazione continua per il personale, inoltre conserva il materiale dei corsi già effettuati.

### La sicurezza come impegno costante

Descrizione Requisiti	Standard
Rappresentante per la sicurezza (D.Lgs. 81/08)	E' garantita la reperibilità costante del rappresentante della sicurezza: nell'arco delle ventiquattrore è sempre presente una persona addestrata al controllo ed alla prevenzione della sicurezza.

Strumentazione antincendio	<p>La strumentazione antincendio assicura il pieno controllo dell'intero edificio. A questo scopo sono stati predisposti:</p> <p>Una centralina elettronica dei fumi e segnalazione. La divisione dell'edificio in zone compartimentate, dotate di porte antincendio. La presenza di estintori, segnali di divieto e di avvertimento, e delle planimetrie dell'edificio (con la segnalazione dei percorsi da effettuare) nelle zone di maggiore passaggio.</p> <p>La presenza di appositi cartelli che indicano le norme da seguire in caso d'incendio. In portineria è affissa la planimetria della Clinica e dei singoli piani per facilitare l'azione dei Vigili del Fuoco in caso d'incendio. E' stato inoltre tracciato il percorso da seguire per attivare la moto pompa dei Vigili del Fuoco.</p>
Numeri utili in caso di emergenza	<p>In bacheca sono disponibili: La tabella dei numeri telefonici di pronto intervento. Un organigramma contenente i responsabili per ogni emergenza ed i relativi numeri di telefono. Il quadro sinottico dei tecnici e delle ditte operanti con i relativi numeri di telefono.</p>
Attività di monitoraggio e controllo	<p>Tutte le attrezzature, gli impianti e i macchinari sono continuamente sottoposti a controlli ed a manutenzione. Ove si renda necessario, si procederà alla sostituzione od all' ammodernamento della impiantistica, contattando personale interno ed esterno specializzato.</p>