

SOMMARIO

INTRODUZIONE

Perché una Carta Dei Servizi	3
Diritti e Doveri del malato	4

INFORMAZIONI GENERALI

Le Cure Palliative	6
La Struttura dell'Hospice "Villa Eden"	8
Ubicazione e mezzi di trasporto	9
Reparto telefonici ed e.mail	9

ATTIVITÀ ASSISTENZIALI E MODALITÀ DI ACCESSO

Missione ed obiettivi dell'Hospice "Villa Eden"	9
I servizi dell'Hospice "Villa eden"	10
Gli altri servizi di Villa Eden	10
Informazioni Generali e modalità di accesso	11
La vita in reparto	12
Dimissioni	15
Cartella Clinica	15

IL PERSONALE

Gli operatori dell'Hospice	16
----------------------------	----

LA QUALITÀ

Impegni di qualità	18
Meccanismi di Tutela e Verifica	19

MODULI:

Reclamo del Cliente	11
Questionario ospiti	12

Hospice Villa Eden

Gentile Signora, Egregio Signore,

la presente Carta dei Servizi nasce dalla volontà di fornire al Cittadino-Utente, ai medici di famiglia ed alle Istituzioni, un efficace strumento di conoscenza attraverso il quale accedere, in un'ottica di informazione completa, all'offerta sanitaria dell'Hospice "Villa Eden".

Questo documento non è considerato da noi un mero adempimento di legge, ma lo riteniamo un utile strumento di comunicazione con il quale interagire con i nostri Utenti attraverso una gradevole veste editoriale.

La Carta dei Servizi è stata realizzata in modo tale da rappresentare un'utile guida ai servizi ed alle prestazioni erogate dall'Hospice ed al tempo stesso vuole essere lo specchio di quella filosofia che contraddistingue l'attività della LE.BI.PA.MI. S.r.l.: qualità delle prestazioni, professionalità dei propri operatori ed appropriatezza delle prestazioni.

Certi che un'informazione aggiornata e puntuale costituisca fondamentale premessa per la naturale e attesa evoluzione delle relazioni con il Cittadino-Utente che deve essere destinatario di una imprescindibile Qualità, la invitiamo a farci conoscere opinioni, esigenze e segnalazioni che ci impegniamo ad ascoltare e soddisfare anche attraverso la compilazione del questionario di gradimento dei servizi. Ringraziandola sin d'ora per la sua preziosa collaborazione, restiamo a disposizione per ogni chiarimento.

Cordiali Saluti

La Direzione

Perché una Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento che il legislatore italiano ha voluto si realizzasse nel processo di innovazione dei rapporti tra istituzioni e cittadino, a garanzia della qualità e delle modalità con le quali i servizi vengono erogati. In particolare, nel settore sanitario, è lo strumento che tutela il diritto alla salute del cittadino. L'Hospice "Villa Eden" fa propri i principi fondamentali di equità, appropriatezza, continuità, efficienza ed efficacia, affinché i servizi forniti rispondano alle esigenze degli assistiti.

A CHI SI RIVOLGE:

I principali destinatari della Carta dei Servizi sono i cittadini Utenti del Servizio, agli operatori della sanità, i medici di medicina generale.

A COSA SERVE:

La Carta dei Servizi non è un semplice messo di consultazione, bensì uno strumento completo di informazione su tutte le prestazioni offerte dall'Hospice Villa Eden, affinché l'Utente possa conoscere le modalità per accedervi. Lo scopo principale è quello di garantire agli utenti il pieno rispetto dei loro diritti e in quanto pazienti, la massima dignità. Essere informato correttamente permette, infatti, al cittadino una scelta consapevole.

Con questo spirito, l'utente è pregato di esaminare le indicazioni contenute in questa nostra "Carta dei Servizi" offrendoci la propria collaborazione, presentando eventuali osservazioni personali o suggerimenti atti al raggiungimento di un ulteriore miglioramento nella qualità dell'assistenza.

Diritti e Doveri del malato

I Diritti dei Cittadini Utenti delle strutture sanitarie sono tutelati dalla legge di riforma del Servizio Sanitario Nazionale. L'Hospice "Villa Eden" mette al centro della sua azione la persona ed i suoi diritti, nella consapevolezza che l'organizzazione delle attività ed il lavoro degli operatori sono al servizio del cittadino.

DIRITTO AL RISPETTO DELLA PERSONA: Il Paziente ha diritto ad essere curato ed assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità della persona e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose. In particolare l'Utente ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome, anziché, secondo una prassi che non deve più esser tollerata, con il numero di stanza o con il nome della malattia. Ha altresì diritto di essere interpellato con un semplice "lei".

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE: Il paziente ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso, ed a ricevere informazioni complete e comprensibili circa la diagnosi, la cura e la prognosi della sua malattia. Ha altresì il diritto di poter

identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura. L'Utente ha, inoltre diritto di esser informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.

CONSENSO INFORMATIVO: Rappresenta una modalità con cui il paziente esercita il diritto all'informazione e rende lecito l'atto medico sulla sua persona. Il Paziente, prima di essere sottoposto a procedure mediche o a terapie più o meno invasive, ha il diritto di ricevere tutte le notizie opportune e necessarie ad esprimere un consenso effettivamente informato. Ove l'Utente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite ai suoi familiari.

DIRITTO ALLA RISERVATEZZA: Il Paziente ha il diritto che le informazioni riguardanti il proprio stato di salute ed ogni altra notizia personale siano sottoposte al vincolo della riservatezza, cui è tenuto il personale sanitario e non. L'utilizzo dei dati personali dei pazienti da parte della struttura è regolato dalla "legge sulla privacy".

I DOVERI

Il cittadino malato quando accede in una struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri ammalati, 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 struttura 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.

È un dovere di ogni Utente 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 tempo e risorse.

Il Cittadino-Utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura, ritenendo gli stessi patrimoni di tutti e, quindi, anche propri.

Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo e di disagio agli altri (rumori, luci accese, radioline con volume alto ecc...).

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. È opportuno che Utenti e visitatori, si spostino all'interno del Centro utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.

Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

Le cure Palliative

“Le Cure Palliative sono cure attive e complete dei pazienti, in un modo in cui la malattia non risponde più ai trattamenti di cura e quando il controllo del dolore o di altri sintomi e dei problemi di carattere psicologico, sociale e spirituale è fondamentale.

Complessivamente lo scopo delle Cure Palliative è dare al paziente e ai suoi familiari una migliore qualità della vita. Le Cure Palliative affermano la vita e considerano la morte come un processo normale. Le Cure Palliative danno importanza al sollievo dal dolore e da altri sintomi, integrano gli aspetti fisici, psicologici e spirituali della cura del paziente, offrono un sistema di assistenza al malato perché possa vivere in modo attivo fino alla morte, ed un sistema di sostegno alle famiglie per aiutarle ad affrontare la malattia e il lutto” (WHO- Organizzazione Mondiale alla Sanità).

Le Cure Palliative si configurano, quindi, come una cura attiva, totale, di malati la cui malattia di base non risponde più a trattamenti specifici, attraverso:

- ☐ ☐ La globalità dell'intervento terapeutico non limitata al controllo dei sintomi fisici, ma esteso al supporto psicologico, relazionale, sociale e spirituale
- ☐ ☐ La valutazione delle risorse del paziente e della sua famiglia
- ☐ ☐ La molteplicità delle figure coinvolte nel piano di cura
- ☐ ☐ Il pieno rispetto dell'autonomia e dei valori della persona malata
- ☐ ☐ Il pieno inserimento e la forte integrazione nella rete dei servizi sanitari e sociali
- ☐ ☐ L'intensità dell'assistenza globale

Il nostro piano di cura è volto a garantire la migliore qualità di vita possibile al paziente, tenendo sotto controllo il dolore e tutti i sintomi che scaturiscono dalla malattia, prestando attenzione all'aspetto psicologico e socio ambientale riuscendo ad offrire un approccio adeguato alle sue reali esigenze.

La struttura dell'Hospice Villa Eden

L'edificio si sviluppa in circa 2000 mq suddiviso in 6 piani:

- ☐ ☐ Piano -1 adibito esclusivamente a parcheggio interno per ambulanze e locali tecnici dove tramite una apposita rampa il paziente viene comodamente trasferito nelle stanze di degenza
- ☐ ☐ Piano 0 composto da uffici, stanza per il culto, stanze mortuari, cucina
- ☐ ☐ Piano 1 composto da 7 stanze di degenza, infermeria, tisaneria, ampia terrazza con gazebo
- ☐ ☐ Piano 2 composto da 6 stanze di degenza, infermeria, tisaneria, sala relax
- ☐ ☐ Piano 3 composto da 7 stanze di degenza, infermeria, tisaneria
- ☐ ☐ Piano 4 composto da bagno attrezzato con doccia e vasca, inoltre al quarto piano è presente una zona adibita a lavanderia e stireria

Ogni stanza di degenza è singola e prevede la possibilità al parente tramite l'utilizzo di divano letto di soggiornare comodamente nella stanza del proprio familiare. Ogni stanza prevede ancora aria climatizzata, servizi igienici attrezzati, guardaroba, televisore, telefono, luce individuale, letto regolabile elettricamente, scrivania, poltrona letto per ospiti. È possibile personalizzare le camere con corredi ed oggetti propri. Ogni

Hospice Villa Eden

piano possiede delle aree di socializzazione, si tratta di salottini confortevoli nei quali ospiti e familiari hanno l'opportunità di condividere il loro tempo. Inoltre la struttura possiede anche un giardino esterno dove i pazienti potranno passeggiare e accomodarsi sulle panchine presenti nello stesso. In caso di emergenza sanitaria il responsabile sanitario si riserva di disciplinare limitazioni agli accessi.

Ubicazione e mezzi di trasporto

L'Hospice "Villa Eden" si trova a Turi in Via Altiero Spinelli, 49. È situato in una zona centrale del paese, distante 600 m circa dalla stazione dei pullman e 1 Km dalla stazione ferroviaria.

Recapiti Telefonici e E-mail

Centralino tel. e fax n. 080/ 4512976

Indirizzo internet www.villaedenturi.com

E-mail: info@villaedenturi.com

"Mission" ed obiettivi dell'Hospice Villa Eden

La crescente importanza riconosciuta alla qualità, e non solo alla durata della vita, sta assumendo un ruolo fondamentale nell'approccio alla medicina moderna: le valutazioni sulla qualità della vita stanno diventando uno standard negli studi clinici ed il controllo del dolore, che ha un notevole impatto sulla mobilità, sull'indipendenza e sullo stato psichico, gioca un ruolo centrale nel determinare questa qualità in molti pazienti.

L'Hospice ha come obiettivo quello di fornire un'assistenza qualificata ed a misura d'uomo. L'attenzione al malato e l'umanizzazione delle cure denotano il rispetto dei suoi diritti. L'impegno di tutti coloro che operano nell'Hospice è teso a realizzare questo continuo processo di miglioramento nella qualità dell'assistenza. Attraverso un'equipe multidisciplinare (Direttore Sanitario, Psicologo, Infermiere, Fisioterapista, Assistente spirituale, Operatore Socio-Sanitario), e grazie alla possibilità di modulare la tipologia assistenziale alle reali necessità del paziente e del suo nucleo familiare, l'Hospice "Villa Eden" si prefigge, quindi, come scopo fondamentale la presa in carico globale del paziente attraverso il controllo dei sintomi fisici e psicoemozionali, il sostegno psicologico del malato e della sua famiglia, l'umanizzazione dell'impatto terapeutico.

I servizi dell'Hospice Villa Eden

L'Hospice "Villa Eden" è una struttura moderna e ben organizzata, realizzato secondo i più avanzati criteri di architettura sanitaria ed è in linea con i requisiti tecnico-organizzativi e strutturali definiti dalla vigente normativa sanitaria. Offre Assistenza Residenziale ed è organizzato in modo da garantire il benessere

Hospice Villa Eden

psicologico e relazionale del malato e dei suoi familiari, il comfort ambientale, la sicurezza nell'ufficio degli spazi, la tutela della privacy ed una facile accessibilità. Ciò che distingue l'Hospice da un ospedale, non sono solo la composizione e le metodologie operative dell'equipe medica, ma anche le caratteristiche organizzative e logistiche della struttura. L'Hospice è un luogo ad alta specializzazione e medicalizzazione per quanto attiene la gestione dei sintomi e in primo luogo del dolore, ma dove è ancora possibile considerare il Paziente come una Persona. Un ambiente piccolo e confortevole nel quale stanze singole e personalizzate, e la creazione di "spazi di accoglienza" per i familiari permettono il rispetto della privacy e attenzione ai bisogni primari. Un luogo dove si tutelano i bisogni psicologici di sicurezza e di appartenenza al proprio nucleo familiare garantendo una elevata qualità dell'assistenza medico-infermieristica e relazioni umane autentiche, indispensabili per favorire il mantenimento di una dignitosa qualità della vita.

Informazioni generali e Modalità di Accesso

L'accesso ai servizi dell'Hospice "Villa Eden" avviene attraverso la Centrale Operativa tel. 080/4512976. L'ufficio è aperto per le informazioni e l'accettazione tutti i giorni dalle ore 09.00 alle ore 12.00 e dalle ore 16.00 alle ore 19.00 e garantisce all'utenza un flusso informativo coordinato e continuato. Le chiamate possono essere effettuate la Ospedali, MMG o anche da semplici cittadini, così da garantire un accesso multicanale da parte di chiunque abbia percezione della necessità di un Ns. intervento.

DOCUMENTI NECESSARI

- ☐ Documento di identità
- ☐ Tessera sanitaria
- ☐ Autorizzazione all'ingresso
- ☐ Documentazione medica disponibile relativa al periodo precedente il ricovero

OCCORRENTE PER IL RICOVERO

- ☐ Maglie intime 3
- ☐ Asciugamani viso 3
- ☐ Asciugamani bidet 3
- ☐ Telo doccia 2
- ☐ Pigiami 3
- ☐ Shampoo
- ☐ Bagnoschiuma
- ☐ Deodorante spray
- ☐ Salviette umidificate
- ☐ Bicchieri
- ☐ Cannucce
- ☐ Tovaglioli
- ☐ Bavette
- ☐ Pannoloni a strappo
- ☐ Traverse 80 x 180
- ☐ Buste diuresi

Hospice Villa Eden

La vita in reparto

Al momento dell'ingresso in reparto ogni Ospite verrà accolto al piano dal personale infermieristico che si prenderà cura di ricevere e illustrare le modalità attraverso le quali usufruire dei servizi. È comunque sempre possibile rivolgersi alla direzione amministrativa per qualsiasi informazione durante la degenza.

ORARIO DI VISITA: dal lunedì al sabato dalle ore 11:30 alle ore 13:30 e dalle ore 16:00 sino alle 19:00, la domenica dalle ore 10:30 alle ore 12:30 e il pomeriggio dalle ore 16:00 alle ore 19:00. È possibile accedere o pernottare nella struttura anche al di fuori dell'orario di visita previsto, previa autorizzazione dalla direzione.

In caso di emergenza sanitaria (COVID o altra tipologia) il Responsabile sanitario si riserva di disciplinare limitazioni agli accessi quali utilizzo di tamponi per i visitatori o altre tipologie.

PERMESSI DI USCITA: con il benestare del personale medico, possono essere concessi permessi per allontanarsi dall'Hospice per visite mediche specialistiche, esami diagnostici o cure che non possono essere eseguite all'interno della struttura (es chemioterapia, radioterapia, ecc.)

In caso di emergenza sanitaria il Responsabile sanitario si riserva di disciplinare limitazioni agli accessi.

ALTRI SERVIZI: all'interno dell'Hospice sono disponibili servizi a pagamento di barbiere, parrucchiere.

In caso di emergenza sanitaria il Responsabile sanitario si riserva di disciplinare limitazioni agli accessi.

FUMO: ai sensi della normativa vigente è assolutamente vietato fumare negli ambienti chiusi, in particolare nelle stanze di degenza, nei corridoi, negli ambulatori, nelle sale comuni. I trasgressori saranno passibili di una sanzione amministrativa.

LAVANDERIA: su richiesta l'Hospice offre servizio di lavanderia gratuito, ma in quel caso per evitare smarrimenti la roba dovrà essere segnata con appositi codici interni dal personale ausiliario.

Hospice Villa Eden

AMBULANZE: nel caso in cui al momento delle dimissioni si rendesse necessario il trasferimento in ambulanza, si può chiedere all'ufficio accettazione affinché reperisca il mezzo, il cui costo sarà completamente a carico del Paziente.

PASTI: la qualità dell'alimentazione rappresenta un requisito importante dell'Hospice. Il menù del vitto comune viene fornito dalla Asl, con alternanza stagionale, autunno/inverno e primavera/estate, con scelta tra due alternative per portata e piatti fissi, destinati agli ospiti della struttura in oggetto, conformemente alle "Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione ospedaliera e assistenziale", approvate in Conferenza Stato-Regioni il 16.12.2010 e pubblicate in G.U. n. 37 del 15.02.2011; all'aggiornamento "Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione ospedaliera, assistenziale e scolastica", approvato con decreto del Ministero della Salute il 28.10.2021 e pubblicato in G.U. n. 269 del 11.11.2021; alle Linee guida della Regione Puglia "Linee di Indirizzo Regionali per la ristorazione ospedaliera" n. 2108 del 22.12.2020 del Registro delle Deliberazioni; nel rispetto delle vigenti disposizioni, ivi compreso il Reg. UE 1169/2011.

Esiste la possibilità per i familiari di consumare i pasti assieme al paziente al costo di €7.00. In caso di emergenza sanitaria il Responsabile sanitario si riserva di disciplinare limitazioni agli accessi.

ASSISTENZA RELIGIOSA: l'Hospice "Villa Eden" contempla un servizio di assistenza spirituale, organizza servizi di culto e consente agli ospiti di ricevere il conforto di ministri di ogni confessione. L'Hospice è anche provvisto di una Cappella in cui viene celebrata la Santa Messa e dove nel caso siano presenti degenti appartenenti ad altre fedi religiose la Direzione su richiesta potrà prendere accordi con rappresentanti di altre religioni.

In caso di emergenza sanitaria il Responsabile sanitario si riserva di disciplinare limitazioni agli accessi.

Dimissioni:

Al momento di lasciare l'Hospice viene rilasciata una lettera di dimissioni nella quale sono sinteticamente riportate tutte le informazioni relative al ricovero ed i consigli su eventuali terapie da effettuare a casa. Lasciando la stanza è importante non dimenticare di portare via gli effetti personali e di espletare le pratiche amministrative di dimissione presso la direzione amministrativa, dove potrà altresì essere ritirata la documentazione clinica personale consegnata al momento del ricovero ed eventuali esami diagnostici effettuati nel corso della degenza. Qualora l'utente chieda di essere dimesso contro il parere dei sanitari, lo stesso è obbligato a firmare una dichiarazione che solleva la struttura da ogni responsabilità causata da questa decisione. In casi di inosservanza delle norme comportamentali dell'Hospice, il Paziente potrà essere dimesso essendo venuto meno il rapporto fiduciario tra medico ed ospite alla base di ogni attività terapeutica.

Cartella clinica

È possibile richiedere copia della cartella clinica al costo di euro 36,60 iva inclusa compilando il modulo presso l'ufficio amministrativo. La copia sarà pronta dopo circa 10 giorni a partire dalla richiesta e potrà essere ritirata dal paziente, o dalla persona da lui delegata per iscritto, munito della copia del modulo di richiesta.

Il delegato dovrà esibire i seguenti documenti:

- ☐ ☐ Delega scritta (su carta semplice)
- ☐ ☐ Fotocopia del documento di identità (con firma originale del titolare della cartella clinica)
- ☐ ☐ Il proprio documento d'identità

In caso di decesso, gli eredi legittimi in grado di comprovare tale status, possono fare richiesta della cartella clinica.

Gli operatori dell'Hospice

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

DIREZIONE AMMINISTRATIVA: è attiva tutti i giorni dalle ore 09.00 alle ore 12.00 e dalle ore 16.00 alle ore 19.00 per l'attività di coordinamento e per la ricezione di richieste degli Utenti, per favorire la rete dei servizi e la gestione delle procedure amministrative ed organizzative dell'attività.

DIRETTORE SANITARIO: è responsabile della conduzione e dell'organizzazione dei servizi sanitari e del personale a questi dedicato.

MEDICI: ad essi è affidata ogni decisione diagnostica e terapeutica. A loro si può fare riferimento circa ogni questione relativa allo stato di salute o per le informazioni circa gli esami e le terapie praticate.

PSICOLOGO: l'Hospice garantisce un servizio specializzato permanente di supporto psicologico ad Utente e familiari.

Hospice Villa Eden

ASSISTENTE SOCIALE: preposto per l'accoglienza in struttura facilita le relazioni tra ospiti, i rapporti tra struttura e famiglia, il segretario sociale, nonché segue la valutazione della qualità dei servizi.

FISIOTERAPISTI: trattamenti fisioterapici non riabilitativi. La fisioterapia in Hospice non ha lo scopo di recuperare funzionalità motorie ma di promuovere il benessere, prevenire complicanze (come le piaghe da decubito), favorire la mobilitazione e ridurre il dolore fisico.

INFERMIERI: sono gli operatori responsabili dell'assistenza generale infermieristica al Paziente attraverso un intervento tanto tecnico quanto educativo e relazionale.

OPERATORI SOCIO SANITARI: collaborano con il personale infermieristico nelle quotidiane attività di reparto e pulizia delle stanze di degenza.

PERSONALE AUSILIARIO: garantisce attività di pulizia degli ambienti comuni e il servizio lavanderia, stireria e guardaroba.

FORMAZIONE: l'Hospice "Villa Eden" s'impegna a favorire la formazione del proprio personale attraverso tre canali principali:

1. Convenzioni per tirocini formativi al personale infermieristico ed ausiliario
2. Organizzazione di corsi interni alla struttura; l'Hospice "Villa Eden" si impegna ad organizzare programmi formativi ed aggiornamenti dedicati alle diverse aree d'approccio alle Cure Palliative per raggiungere e migliorare continuamente le conoscenze necessarie al corretto svolgimento delle attività.
3. La qualifica e la riqualificazione si raggiunge anche attraverso un piano di formazione ed aggiornamento che include quanto previsto dai regolamenti che disciplinano l'ECM.

Hospice Villa Eden

Impegni di qualità

Il miglioramento della qualità del servizio è un processo continuo, che riguarda tutta la struttura che si impegna ad operare per fornire ai propri Pazienti un servizio sempre più adeguato alle esigenze di una società in evoluzione. Ciò da parte nostra avviene attraverso una cultura orientata al “paziente” ed una organizzazione dei servizi che sia efficace ed efficiente.

Obiettivo di LE.BI.PA.MI. s.r.l. è il miglioramento continuo del servizio offerto, attraverso l’impegno diretto al raggiungimento di standard qualitativi sempre più elevati nell’impianto organizzativo.

Qualità e miglioramento dovranno essere sempre più verificabili attraverso misure oggettive che riguardano aspetti tecnologici, organizzativi e professionali interni, nonché di relazioni e informazione.

All’Utente viene attribuito un ruolo centrale. Particolare attenzione viene posta all’ascolto dei suoi bisogni al fine di fornire sempre una prestazione personalizzata e di qualità.

Meccanismi di tutela e verifica

Il Centro garantisce la funzione di tutela nei confronti del Cittadino anche attraverso la possibilità, per quest’ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni, l’umanizzazione della prestazione, i principi fondamentali dell’assistenza sanitaria.

Poiché il Paziente viene considerato autore e non solo destinatario dell’evoluzione delle relazioni tra la struttura e gli Utenti, è stato introdotto un sistema di comunicazione con questi ultimi basato oltre che sul rapporto diretto anche sulla compilazione di apposite schede di soddisfazione del Paziente attraverso le quali Egli può formulare proposte di miglioramento.

Tali schede vengono di norma immesse in busta chiusa e imbucate in apposita cassetta ubicata presso la Segreteria-Accettazione e all’ingresso di ogni piano.

In ogni caso, la Direzione Sanitaria provvede, se a conoscenza dell’estensore del reclamo, a dare immediata risposta al cittadino-utente, ovvero, se trattasi di segnalazione e/o reclami che si presentano non di immediata soluzione, predispone l’attività istruttoria, secondo le procedure fissate dal Regolamento di Pubblica Tutela previsto dal D.Lgs. 502/92 e s.m.i.

