

La Carta dei Servizi è un facile strumento di consultazione che mostra le prestazioni e cure che già da diverso tempo sono offerte agli ospiti della Casa di Cura San Lorenzino.

Il nostro obiettivo è quello di mantenere un alto standard di qualità attraverso tutti i mezzi a nostra disposizione.

La Carta dei Servizi della Casa di Cura San Lorenzino rappresenta quindi il primo impegno nei confronti dei nostri assistiti, ed è anche un sicuro motivo di collaborazione e confronto per continuare a migliorare la nostra struttura.

Al servizio della persona

Carta dei servizi

della Casa di Cura San Lorenzino

“L’impegno che portiamo avanti da sempre è quello di offrire ai nostri assistiti un servizio di alta competenza professionale, unito a tecnologie d’avanguardia e a un ambiente salutare e confortevole.

Nel rapporto medico-paziente intendiamo coniugare un know-how di grandi esperienze e specializzazioni, alla capacità di un dialogo a misura d’uomo, offrendo a tutti gli assistiti le risposte più efficaci ai loro problemi.

Competenza professionale quindi, ma anche umanità.

Non a caso, il punto di forza della Casa di Cura San Lorenzino è costituito principalmente dalle risorse umane che vi operano, con una particolare attenzione alla sensibilità dei nostri assistiti e alla loro dignità”.

Raffaele Bisulli
Amministratore unico



Sezione 1

Presentazione della Casa di Cura e principi fondamentali

1.1	Premessa	3
1.2	Principi fondamentali	4
1.3	La Mission	6
1.4	Cenni storici: da più di settant’anni al servizio della salute	8
1.5	Informazioni generali	9

Sezione 2

Informazioni sulla struttura e Servizi forniti

2.1	La struttura	14
2.2	Tipologia delle prestazioni e modalità di accesso	18
2.3	Servizi accessori	24

Sezione 3

Standard di qualità, impegni e programmi

3.1	Standard di qualità della Casa di Cura	32
-----	--	----

Sezione 4

Meccanismi di tutela e di verifica

4.1	Reclami	42
4.2	Verifica degli impegni ed adeguamento organizzativo	44

Sezione 1



Presentazione
della Casa di Cura
e principi fondamentali



1.1 Premessa



La Carta dei Servizi della Casa di Cura San Lorenzino è un utile strumento che definisce e regola i rapporti fra il paziente e la Casa di Cura, indicando le modalità attraverso le quali i servizi vengono erogati ed il livello di qualità garantito.

La Carta dei Servizi non è solo una presentazione statica delle prestazioni rese, ma uno strumento dinamico che documenta il miglioramento continuo della qualità e della quantità delle attività svolte in Casa di Cura nonché la capacità di risposta ai bisogni dell'utenza.

L'obiettivo stabilito è quello di mantenere alto il livello dei servizi offerti e di garantire a tutti i criteri di universalità, di uguaglianza e di equità che sono alla base del servizio sanitario.

La modalità per realizzare questo obiettivo è la qualità, intesa come impegno strategico di tutta l'azienda per realizzare insieme la soddisfazione dei pazienti, l'ottimizzazione dei costi, la motivazione ed il coinvolgimento degli operatori.

La Carta dei Servizi della Casa di Cura San Lorenzino è realizzata per questo scopo.

1.2 Principi fondamentali

La Casa di Cura San Lorenzino nell'erogazione dei servizi di diagnosi e cura, garantisce il rispetto dei seguenti principi:

- 1 **Eguaglianza**
- 2 **Imparzialità e continuità**
- 3 **Rispetto della dignità del paziente**
- 4 **Diritto di scelta**
- 5 **Partecipazione e informazione**
- 6 **Efficacia ed efficienza**

Tali principi si concretizzano nel rispondere ad alcuni precisi **diritti del paziente**, ed implicano anche alcuni **doveri** da parte sua.

DIRITTI

- Il paziente ha diritto di **scegliere** liberamente il luogo in cui essere curato ed il professionista cui affidarsi.
- Il paziente ha diritto di **essere assistito** e curato nel pieno rispetto delle sue convinzioni etiche e religiose.
- Il paziente ha diritto di **essere informato** sulle prestazioni erogate, sulle modalità di accesso, sui tempi di attesa, nonché sulle tariffe vigenti.
- Il paziente ha il diritto di poter **identificare le persone che lo curano** e di essere informato in modo comprensibile in merito alle diagnosi delle malattie o alle terapie proposte ed alle relative prognosi.

DOVERI

- Il paziente, quando accede alla Casa di Cura, 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 e con la direzione sanitaria.
- Il paziente deve rispettare in ogni circostanza l'organizzazione e gli orari previsti nella Casa di Cura.

- Il paziente deve **informare** tempestivamente gli specialisti sulla propria intenzione di rinunciare a cure e prestazioni sanitarie programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.
- Il paziente è tenuto al **rispetto degli ambienti**, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della Casa di Cura.

In Casa di Cura è vietato fumare.

Dr. Elio Bisulli, primario e fondatore della Casa di Cura San Lorenzino.



Il paziente ha diritto ad identificare le persone che lo curano.



1.3 La Mission



Dr. Raffaele Bisulli, Amministratore unico.

Noi della Casa di Cura San Lorenzino siamo costantemente impegnati a migliorare la salute delle persone che ci scelgono, realizzando questo impegno nel pieno rispetto della dignità personale di ogni singolo paziente.

Un paziente è una persona, intesa nella sua globalità cioè fatta di psiche e di soma tra loro inevitabilmente interagenti: noi vogliamo riuscire a coniugare una elevata professionalità che utilizza gli strumenti che la tecnologia mette a disposizione per curare il soma, con una carica umana dei nostri operatori capace di condividere la sofferenza psichica che inevitabilmente accompagna ogni malattia organica.

Più di 70 anni di storia della Casa di Cura San Lorenzino hanno reso questo impegno e questo scopo una tradizione che si rinnova ogni giorno nelle diverse prestazioni sanitarie.

Ci impegniamo e puntiamo sulla formazione permanente dei nostri operatori.

Consideriamo gli enti sanitari e i medici di medicina generale come partners nella cura dei pazienti ed agiamo in modo da favorire con loro una collaborazione leale e tempestiva.

■ In relazione a questo, la Casa di Cura intende perseguire i seguenti obiettivi:

- Continuare a fornire con efficacia ed efficienza la prestazione dei propri servizi
- Fornire informazioni chiare ed esaurienti ai clienti sui servizi offerti, sul personale addetto, sugli standard di prestazione
- Migliorare le conoscenze tecniche specifiche degli operatori definendo le necessità di addestramento e aggiornamento, sviluppando l'integrazione e il lavoro di equipe anche tra le differenti unità
- Attivare strumenti di rilevazione e monitoraggio dei bisogni, aspettative e soddisfazione dei pazienti/utenti

- Coinvolgere in maniera sistematica il personale e i collaboratori medici al fine di valorizzare il patrimonio di professionalità degli operatori responsabilizzandoli nel rispetto della loro autonomia, specifica del settore sanitario

L'implementazione del sistema qualità è lo strumento che l'azienda ha scelto per raggiungere gli obiettivi sopra indicati.

Forniamo informazioni chiare ed esaurienti ai clienti sui servizi offerti, sul personale addetto e sugli standard di prestazione.



1.4 Cenni storici

La Casa di Cura San Lorenzino, fondata nel 1938 dal Dr. Elio Bisulli, è da più di 70 anni al servizio della salute. Nata inizialmente come poliambulatorio divenne in seguito una piccola clinica con camere di degenza e una sala operatoria: 4 camere con 12 posti letto per un'attività prevalentemente di tipo chirurgico grazie soprattutto alla collaborazione del Prof. Franchini, pioniere della chirurgia romagnola di quei tempi, con il Dr. Elio Bisulli.

Nel corso degli anni il numero di posti letto è progressivamente aumentato, come pure si è diversificata la natura dei servizi erogati, diventando così una casa di cura polispecialistica.

Con l'introduzione del Servizio Sanitario Nazionale nel 1978, la Casa di Cura è stata classificata in fascia funzionale A e convenzionata successivamente per 120 posti letto.

La Casa di Cura San Lorenzino, fondata nel 1938.



1.5 Informazioni generali



L'ingresso della Casa di Cura San Lorenzino oggi.

Negli anni successivi si è intensificata l'attività diagnostica e poliambulatoriale grazie all'apporto di ottimi specialisti; si è inoltre ristrutturata buona parte dell'edificio principale costituendo due nuovi reparti di degenza altamente qualificati come comforts e prestazioni ed un reparto di diagnostica per immagini all'avanguardia.

Nel 2009 è stato inaugurato il Centro di Medicina del Sonno.

Il Centro dispone di uno spazio dedicato alle polisonnografie notturne attrezzato con le più moderne tecnologie per la diagnosi e la cura dei disturbi del sonno.

L'attuale assetto della Casa di Cura contempla anche un'aula didattica completamente informatizzata e collegata sia alla sala operatoria interna sia ad aule esterne, sottolineando così la disponibilità e l'attenzione alla formazione permanente del personale interno e dei collaboratori.

La Casa di Cura è autorizzata a svolgere attività di diagnosi e cura in quanto accreditata dalla Regione Emilia Romagna con atto deliberativo n. 11803/osp del 25/03/1996.

È associata all'AIOP - Associazione Italiana Ospedalità Privata.

Dal 1998 la Casa di Cura ha avviato il processo di assicurazione Qualità che nel marzo 2002 ha portato a conseguire il certificato di Conformità alla norma UNI EN ISO 9002, rilasciato dall'Ente Internazionale di Certificazione BVQI. Il 15/12/2003 ha ottenuto la certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001 - Edizione 2000, estesa a tutti i settori della Casa di Cura.

Le periodiche verifiche ispettive di mantenimento e di rinnovo hanno portato alla certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001-2008.

È dotata di un sistema informatico per la gestione amministrativa e, in parte, delle

cartelle cliniche interne permettendo un veloce aggiornamento e consultazione della situazione del paziente, della raccolta dati, delle procedure di fatturazione e dei controlli di qualità.

La Casa di Cura ha stipulato accordi con le seguenti Mutue Integrative italiane: FIMIV, FASDAC, FASI, CAMPA, SANIT.AS., NEWMED.

La Casa di Cura collabora con la Fondazione Elio Bisulli, costituita nel 1999 su iniziativa del Consiglio di Amministrazione della Casa di Cura e dei suoi azionisti, per ricordare ed onorare la figura del fondatore. La Fondazione ha lo scopo di promuovere borse di studio, convegni a carattere scientifico, corsi di aggiornamento e formazione per personale medico e paramedico.

Dall'1/1/2012 il precedente assetto societario della Casa di Cura ha individuato nella persona del Dr. Raffaele Bisulli l'Amministratore unico dell'azienda.



Sezione 2



Informazioni sulla struttura
e Servizi forniti



2.1 La struttura



COME RAGGIUNGERE LA CASA DI CURA



La Casa di Cura San Lorenzino è ubicata in via Natale Dell'Amore, 15 a Cesena. Situata in prossimità del centro cittadino, sorge a ridosso della via Emilia, nelle vicinanze della stazione ferroviaria e della stazione delle corriere.

Si può accedere con mezzi propri o pubblici.

La Casa di Cura è dotata inoltre di un ampio parcheggio riservato ai degenti e loro parenti.

LA PLANIMETRIA

La Casa di Cura è articolata su tre piani così organizzati:

■ Piano terra

Direzione Sanitaria, Ufficio Relazione con il pubblico, Amministrazione, Cassa, Accettazione Ricoveri, Informazioni-Prenotazioni, Ecografia, Diagnostica per immagini (Risonanza magnetica, TAC, Mammografia, Radiologia tradizionale e digitale) Ambulatori specialistici, Fisioterapia, Laboratorio Analisi, Studio dentistico, Bar, Cucina.

■ Primo piano

Raggruppamento chirurgico (Chirurgia generale, Ortopedia, Oculistica, Ginecologia, Urologia, Otorinolaringoiatria), Sale operatorie, Sala medicazione, Servizio di Endoscopia, Ambulatori, Cappella.

■ Secondo piano

Raggruppamento medico (Medicina, Lungodegenza), Centro di Medicina del Sonno.

■ Terzo piano

Poliambulatorio





Sala monitoraggio Centro di Medicina del Sonno.

LE AREE INTERNE

La Casa di Cura è suddivisa in:

■ Reparti di Degenza

Comprendono camere dotate di servizi igienici autonomi, televisore e telefono. Al primo e secondo piano della struttura sono dislocate camere a 2 letti, recentemente rinnovate con un elevato livello di comfort alberghiero che possono essere utilizzate

sia per ricoveri in regime di convenzione sia per attività libero-professionale. Sono a disposizione spazi di incontro adeguatamente allestiti, sia all'interno che all'esterno: sale di attesa per visitatori e pazienti ambulatoriali, ampi terrazzi e confortevoli angoli di giardino.

■ Centro di Medicina del Sonno

Dispone di 4 box dedicati alle polisonnografie notturne, una sala di monitoraggio ed acquisizione dei dati ed un box di preparazione del paziente.

■ Sale Operatorie

La Casa di Cura è dotata di un blocco operatorio composto da due sale per chirurgia tradizionale, laparoscopica ed endoscopica, completamente rinnovato nel corso del 2005.

■ Poliambulatorio

Al piano terra ed al terzo piano sono collocati gli ambulatori cui accedono medici delle varie specialità.

■ Servizi

Sono attivi in Casa di Cura, accessibili anche a pazienti esterni, i seguenti servizi:

- Laboratorio Analisi
- Fisioterapia
- Endoscopia
- Ecografia
- Diagnostica per immagini (Risonanza magnetica, TAC, Mammografia, Radiologia tradizionale e digitale)
- Studio Dentistico

■ Aula Didattica

La Casa di Cura è dotata di un'aula didattica multimediale che viene frequentemente usata per convegni medici, per corsi di formazione per il personale medico e paramedico e per incontri della direzione con il personale. L'attrezzatura di tale aula consente collegamenti in diretta con la sala operatoria della Casa di Cura e di altri centri, permettendo così dimostrazioni e spiegazioni di tecniche chirurgiche innovative in diretta.

Collegamenti in diretta dalla sala didattica "E. Piccinini" ad altri centri di cura.



2.2 Tipologia delle prestazioni e modalità di accesso

La Casa di Cura svolge attività di diagnosi e cura in regime di ricovero o in regime ambulatoriale.

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE:



RICOVERO

Ricovero di urgenza ed emergenza
 Ricovero programmato ordinario
 Ricovero ordinario a ciclo diurno (day-hospital)

■ Ricovero di urgenza ed emergenza

La Casa di Cura non è dotata di Pronto Soccorso.

È però presente durante tutto l'arco della giornata (24 ore) e per tutti i giorni dell'anno un medico di guardia che, in caso di necessità, valuta se far fronte anche a ricoveri urgenti, ovviamente nell'ambito delle discipline e delle potenzialità presenti nella Casa di Cura. Il ricovero urgente è attivato tramite accesso diretto alla Casa di Cura.

■ Ricovero programmato ordinario

La Casa di Cura garantisce il ricovero programmato per patologie non urgenti che non possono essere risolte in forma ambulatoriale, per le discipline presenti in Casa di Cura.

Presso l'Ufficio Ricoveri esiste un apposito registro delle prenotazioni dei ricoveri programmati.

■ Ricovero in day-hospital

La Casa di Cura ha sviluppato una particolare esperienza nella chirurgia miniinvasiva, per cui molti ricoveri hanno la durata di un solo giorno.

In regime di day-hospital vengono anche effettuati check-up, per particolari patologie, con erogazione di prestazioni multiprofessionali e plurispecialistiche. La modalità di prenotazione è identica a quella del ricovero ordinario. Gli esami pre-intervento vengono di solito effettuati in regime di pre-ricovero, completamente gratuiti, concordandone la programmazione con il paziente.

■ Modalità di accesso

Il ricovero ordinario può essere proposto dal medico di medicina generale o dal medico di Pronto Soccorso o di altro reparto inviante dell'Ospedale Bufalini.

- Quando il paziente intende ricoverarsi in **regime di convenzione** (la spesa sanitaria è a completo carico del Sistema Sanitario Nazionale), è sufficiente che presenti la richiesta del medico di medicina generale compilata sul ricettario standard del SSN o la Scheda di accesso del Pronto Soccorso.

- Non è necessaria alcuna richiesta, al contrario, quando il paziente ricorre al ricovero al di **fuori del regime di convenzione** e cioè quando sceglie di sostenere in proprio la spesa sanitaria. Chi usufruisce di una polizza assicurativa potrà chiedere il rimborso.

La prenotazione per il ricovero avviene di norma contattando il personale dell'Ufficio Ricoveri:

- Di persona, presso l'ufficio apposito all'ingresso della Casa di Cura, dalle ore 7.30 alle 18.30 e il sabato dalle 7.30 alle 13.00.

- Telefonicamente al numero 0547 361502

Il ricovero in day-hospital è particolarmente utilizzato per la chirurgia mini-invasiva.



■ Cosa portare in Casa di Cura

- Impegnativa del medico di medicina generale per il ricovero
- Codice fiscale e documento d'identità
- Referti di esami già eseguiti ed eventuale documentazione relativa a precedenti ricoveri
- Effetti personali strettamente necessari
- Scheda di prenotazione al ricovero.

Al momento del ricovero, esplicate le pratiche burocratiche presso l'Ufficio Ricoveri, il paziente riceve l'opuscolo informativo "Guida per il paziente ricoverato" e viene accompagnato in camera.



ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE

L'attività specialistica ambulatoriale comprende visite e prestazioni specialistiche, esami di diagnostica strumentale e di laboratorio.

Alcune di queste prestazioni vengono effettuate solo in regime libero-professionale.

■ Prenotazione delle prestazioni

Per ottenere una visita o un'altra prestazione specialistica o diagnostica, in regime di convenzione, è necessaria la richiesta del medico del SSN su ricettario regionale.

- La prestazione può essere prenotata direttamente al nostro Ufficio Prenotazioni (situato nell'atrio dell'ingresso principale) aperto dalle 7.30 alle 19.00 dal lunedì al venerdì e dalle 7.30 alle 13.00 il sabato.

- Oppure **telefonando al numero verde gratuito: 800 856056** dalle ore 10.00 alle ore 19.00 dal lunedì al venerdì e dalle 7.30 alle 12.30 il sabato

Sul foglio di prenotazione verranno indicati l'ora esatta e il nome dello Specialista.

Per le analisi di Laboratorio non occorre la prenotazione.

Per lo **Studio Dentistico** si contatta direttamente il servizio telefonando al numero 0547 361400.

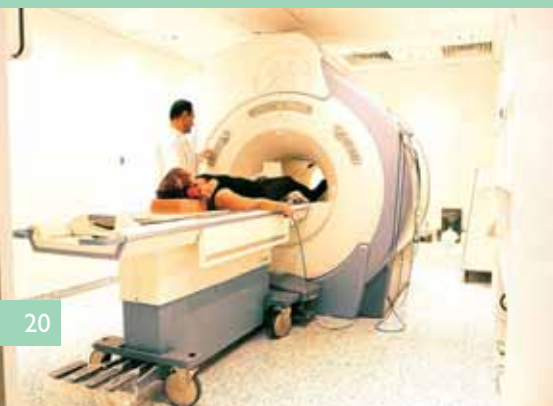
Per gli esami che necessitano di particolari accorgimenti (digiuno, pulizia intestinale, ecc.) sono fornite al momento della prenotazione, tutte le informazioni sulle modalità di preparazione all'indagine.

■ Accettazione e pagamento prestazione

Nel giorno prenotato, per effettuare le pratiche amministrative e il pagamento dell'eventuale ticket, bisogna presentarsi allo sportello Cassa (situato al piano terra): aperto dalle 7.30 alle 19.00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 7.30 alle 13.00.

- Con la richiesta del medico di medicina generale per prestazione in convenzione
- Con una richiesta di un medico specialista o senza alcuna richiesta per prestazione a pagamento.

La risonanza magnetica ad alto campo (1,5 Tesla).



Per le prestazioni in convenzione occorre la richiesta del medico di famiglia.



■ Ritiro referti

- I referti delle **visite specialistiche, delle prestazioni di diagnostica strumentale** (es. endoscopia, ecografia, ecc.) sono consegnati direttamente dal medico alla fine della prestazione.

- I referti di tutti gli **esami radiologici e di laboratorio** possono essere ritirati, personalmente o da persona delegata per iscritto dal paziente, presso l'Ufficio Prenotazione: data e orari di ritiro verranno indicati dal personale addetto al termine della prestazione.

- È possibile ricevere il **referto a domicilio** previo pagamento delle relative spese postali all'Ufficio Cassa.

I referti possono essere ritirati direttamente o ricevuti a domicilio.



■ Il referto on line

Il servizio on line “Referti via WEB” è riservato per ora solo ai medici di Medicina generale, progressivamente sarà esteso a tutti i pazienti che accedono al nostro Laboratorio analisi. Grazie a questo nuovo servizio, il medico ora ed il paziente poi, avranno la possibilità di prendere visione del referto di indagini diagnostiche direttamente dal pc del proprio studio, attraverso l'utilizzo della rete internet, collegandosi al sito della Casa di Cura www.sanlorenzino.it ed aprendo la pagina referti on line. Per poter fruire del servizio occorre richiedere una username ed una password che dovranno essere utilizzate per poter eseguire l'accesso al data base.

Ciò, unito al sistema di protezione presente sul server ed al sistema di cifratura attivo durante i trasferimenti dati, garantisce la sicurezza del trattamento dei dati sensibili, nel rispetto del decreto legislativo 196/2003 in materia di protezione dati personali.

2.3 Servizi accessori



SERVIZI VARI

■ Il telefono

Centralino: 0547 361510

Fax: 0547 22452

Email: info@sanlorenzino.it

Il numero verde è a disposizione gratuitamente per prenotare una qualsiasi prestazione erogata nei nostri servizi di diagnostica o ambulatoriali.



Ogni camera dispone di una linea diretta che consente al paziente di mettersi in comunicazione con l'esterno senza interposizioni di centralino.

Per garantire tranquillità nelle stanze, le chiamate in arrivo possono essere ricevute entro le ore 21.

■ Il bar

Sono a disposizione dell'ospite all'interno della Casa di Cura un bar situato al piano terra, aperto tutti i giorni, dalle ore 5.30 alle 19.30 ed alcuni distributori automatici di bevande ed acqua minerale. È possibile fare richiesta di quotidiani e riviste.

■ Il bancomat

È funzionante, al piano terra, adiacente al bar, il servizio Bancomat.

■ Assistenza religiosa

Per i pazienti di fede cattolica al primo piano si trova la Cappella dove, ogni giorno festivo alle ore 10.00, viene celebrata la Santa Messa. Un sacerdote quotidianamente è a disposizione dei degenti che ne facciano richiesta.

■ Prestazioni alberghiere aggiuntive

La Casa di Cura è in grado di offrire, a pagamento, la degenza in camera riservata ad elevato comfort alberghiero.

■ Buono pasto

Qualora un assistente dei pazienti ricoverati, in regime di convenzione, desideri consumare i pasti in Casa di Cura, potrà rivolgersi presso l'Ufficio ricoveri per acquistare l'apposito buono da presentare al Caposala di reparto.

■ Il volontariato

La Casa di Cura garantisce l'assistenza diretta ai propri assistiti con personale qualificato.

All'interno della struttura opera personale appartenente alle associazioni di volontariato (AVO) regolarmente autorizzato ad effettuare particolari forme di assistenza ai degenti.

■ Parcheggio

La Casa di Cura mette a disposizione dei ricoverati e loro parenti il parcheggio privato con ingresso in via San Lorenzino. Possono usufruire di tale parcheggio anche i pazienti che accedono al Servizio di Fisioterapia. Per accedervi occorre ritirare apposita tessera magnetica presso l'Ufficio Cassa; il pagamento verrà effettuato al momento della dimissione o al termine del ciclo di cure presso l'Ufficio Cassa.

Il Numero Verde è disponibile anche per prenotazioni diagnostiche o ambulatoriali.





La visita medica è un momento fondamentale.

NORME PER I DEGENTI

■ Soggiorno in Casa di Cura

Indicativamente la giornata di degenza è così articolata:

- ore 6.30 risveglio degenti, comfort personale, terapia e misurazione temperatura
- ore 7.00 prelievi ematici, raccolta urine
- ore 7.30- 8.00 colazione
- ore 9.00-11.00 visita medica di reparto
- ore 11.30-12.00 pranzo in camera
- ore 14.00 terapia
- ore 18.30-19.00 cena in camera

La **visita medica** è un momento diagnostico-terapeutico fondamentale ed è quindi assolutamente necessario rimanere nella propria stanza durante gli orari stabiliti mentre i parenti sono invitati ad uscire.

Per non arrecare disturbo agli altri pazienti, si prega di evitare il più possibile i rumori e di moderare il volume della radio o della televisione.

È assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi e nelle corsie dei reparti di cura in osservanza delle disposizioni di legge e, soprattutto, per rispetto della salute propria e degli altri pazienti.

■ Permessi di uscita

Il paziente, che per motivi eccezionali richieda l'uscita temporanea dalla Casa di Cura, potrà esserne autorizzato dal medico del reparto previo accertamento delle sue condizioni.

Le Cartelle Cliniche possono essere richieste dopo le dimissioni dalla Casa di Cura.



■ Rilascio di documentazione sanitaria

- **Certificato di ricovero:**

viene rilasciato dietro richiesta dell'interessato presso l'Ufficio Accettazione Ricoveri (adiacente all'ingresso) aperto dalle ore 7.30 alle ore 19.00 dal lunedì al venerdì, e dalle 7.30 alle 13.00 il sabato.

- **Cartella clinica:**

dopo le dimissioni il paziente può fare richiesta di copia della cartella clinica direttamente o tramite persona appositamente delegata recandosi presso l'Ufficio Ricoveri.



Per notizie di ordine clinico-sanitario, i parenti potranno essere ricevuti dai medici curanti secondo gli orari stabiliti in ogni singolo reparto.



NORME PER I VISITATORI

Nell'interesse dei pazienti i visitatori sono pregati di osservare con attenzione le regole qui indicate:

■ Visite di parenti e amici

Ogni paziente può ricevere visite da parte di parenti ed amici. È necessario però che tali visite non siano d'ostacolo alle attività mediche e che non arrechino disturbo al riposo degli altri pazienti ricoverati. Le visite ai ricoverati sono consentite con ingresso libero: dalle 7.00 alle 21.00 con esclusione del periodo impegnato nella visita medica e distribuzione pasti. Per i pazienti che ne abbiano la necessità c'è la possibilità per un parente di permanere anche oltre tale orario.

■ Colloqui con i medici

Per notizie di ordine clinico-sanitario i parenti potranno essere ricevuti dai medici curanti secondo gli orari stabiliti in ogni singolo reparto.



Sezione 3



Standard di qualità, impegni e programmi



Casa di Cura certificata ISO 9001:2008

La Casa di Cura
è certificata
secondo la norma
UNI EN ISO 9001
Edizione 2008

3.1 Standard di qualità della Casa di Cura

La Casa di Cura è certificata secondo la norma UNI EN ISO9001-2008.

Q STANDARD E FATTORI DI QUALITÀ

Scopo della Casa di Cura è tutelare la salute dei pazienti facendosi scegliere per la qualità del servizio, la competenza medica e non ultima la qualità dell'accoglienza.

Partendo dall'analisi delle esigenze dei pazienti, abbiamo cercato di individuare dei fattori di qualità per poi fissare degli standard di qualità di ogni prestazione fornita.

Per fare ciò abbiamo ripercorso l'esperienza del paziente, analizzando tutti i momenti della sua permanenza o del suo contatto con la nostra struttura, considerando tutti i fattori percepibili.

Gli standard di qualità che seguono sono stati concordati con le diverse Unità Funzionali, approvati dal Direttore Sanitario e sono soggetti a periodica revisione.

Gli standard di qualità sono verificati e revisionati periodicamente.



	Fattori di qualità	Standard
Comunicazione	Presenza di un Ufficio Relazioni con il pubblico (URP)	L'Ufficio Relazioni con il pubblico garantisce il seguente orario di apertura: 9.00-13.00
	Rilevazione sistematica del gradimento dei pazienti	Distribuzione del questionario ai pazienti ricoverati in regime ordinario
	Distribuzione all'atto del ricovero dell'opuscolo "Guida al paziente ricoverato"	Distribuzione ai ricoverati in regime ordinario
	Distribuzione della Carta dei Servizi nelle sale di attesa	Presenza Carta dei Servizi in tutte le sale di attesa
	Consegna di schede informative relative al reparto	Ricoverati in regime ordinario
	La Casa di Cura garantisce la possibilità di effettuare prenotazioni telefoniche di esami e visite tramite numero verde gratuito	Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 19.00, il sabato dalle 7.30 alle 12.30
Tutela	Rispetto della privacy del paziente nell'ambito dei colloqui volti ad acquisire informazioni sanitarie	È previsto l'utilizzo di un ambiente riservato
	Consegna della copia di cartella quando richiesta entro 21 giorni	Nel 100% delle richieste inoltrate all'Ufficio Ricoveri
	Risposta ai reclami	Entro 30 giorni dalla ricezione
	Corretta identificazione del personale	Evidenza di cartellino di riconoscimento
	Esistenza di procedure scritte relative al consenso informato del paziente per procedure diagnostico-terapeutiche	Esistenza ed applicazioni delle stesse per il 100% dei casi.

Qualità alberghiera

Fattori di qualità	Standard
Possibilità di richiedere un telefono ad uso personale con numero diretto	La disponibilità è garantita a chiunque ne faccia richiesta
Disponibilità di accessori completi per la consumazione del pasto (posate, bicchiere, tovagliolo...)	La disponibilità è garantita a chiunque ne faccia richiesta
Ampiezza della fascia oraria di visita	Sono ammesse le visite sempre fino alle 21.00 ad eccezione del momento della visita medica e della distribuzione del vitto.
Possibilità per i pazienti a dieta libera di scegliere tra 4 opzioni per ogni componente del menù	Per tutti i ricoverati a dieta libera
Consegna lettera di dimissione contestualmente all'uscita della Casa di Cura, completa della copia dei referti di tutti gli accertamenti eseguiti	Di norma per tutti i pazienti
Aggiornamento del personale medico, infermieristico e tecnico	Programmazione annuale di corsi di aggiornamento

Qualità assistenziale

STANDARD DI QUALITÀ
CHECK UP DIAGNOSTICO

Qualità assistenziale

Fattori di qualità	Standard
Possibilità di eseguire check up medico personalizzato	A chiunque ne faccia richiesta

Possibilità di eseguire check-up con richiamo annuale automatico a chi ne faccia richiesta.



STANDARD DI QUALITÀ UNITÀ FUNZIONALE DI MEDICINA/LUNGODEGENZA

Qualità assistenziale	Fattori di qualità	Standard
	Protocollo per la prevenzione e la cura delle lesioni da decubito	Osservanza del protocollo in tutti i casi
	Attivazione tempestiva della valutazione prevista per l'avvio della dimissione protetta	In tutti i casi che lo richiedono
	Presenza di programmi di mobilitazione del paziente con fisiokinesiterapia riabilitativa	In tutti i casi che lo richiedono
	Protocollo prevenzione cadute	In tutti i casi che lo richiedono

Il paziente ha diritto ad identificare le persone che lo curano.



STANDARD DI QUALITÀ SERVIZIO DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Qualità assistenziale	Fattori di qualità	Standard
	Consegna in giornata del referto delle prestazioni ecografiche e mammografiche	In tutti i casi
	Utilizzo di una TAC Multistrato che riduce la durata dell'esame	In tutti i casi
	Il servizio di Mammografia garantisce la valutazione clinica strumentale integrata con esami aggiuntivi (eco, agoaspirato...)	In tutti i casi che lo richiedono
	Utilizzo di una Risonanza Magnetica ad alto campo che riduce la durata dell'esecuzione dell'esame	In tutti i casi

La risonanza magnetica ad alto campo, riduce la durata dell'esecuzione dell'esame.



STANDARD DI QUALITÀ SERVIZIO DI LABORATORIO ANALISI

Qualità assistenziale	Fattori di qualità	Standard
	Accesso diretto ai pazienti senza prenotazione	Dal lunedì al sabato dalle 7.30 alle 9.30
	Tempo di attesa per esami urgenti	Esecuzione e refertazione entro la mattina
	Rispetto dei tempi di risposta per esami di routine	2 giorni
	Possibilità di ricevere referti a domicilio	Ad ogni paziente che ne faccia richiesta
	Possibilità di visionare referti on-line	Per i medici di Medicina Generale

Il laboratorio analisi.



STANDARD DI QUALITÀ SERVIZIO DI ENDOSCOPIA

Qualità assistenziale	Fattori di qualità	Standard
	Garantire la consegna del referto al termine dell'indagine	In tutti i casi
	Esecuzione dell'indagine in sedazione cosciente	In tutti i casi

Sala di Endoscopia.



Sezione 4



Meccanismi di tutela
e di verifica



4.1 Reclami

I pazienti o i loro familiari possono presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e proposte di miglioramento, in relazione ad atti e comportamenti degli operatori della Casa di Cura, direttamente al personale o al responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

URP

Dr. Paolo Poponessi

tel 0547 361509

fax 0547 22452

aperto tutti i giorni dalle 9.00 alle 13.00

■ **Come presentare i reclami**

I reclami, le osservazioni e le proposte, di norma, possono pervenire durante il ricovero o dopo la dimissione.

- Durante il ricovero il reclamo può essere presentato al personale o direttamente all'URP.
- Dopo la dimissione i reclami verranno presentati di norma entro 15 giorni dal fatto o comportamento cui si riferiscono per consentire una più puntuale rilevazione.

Tali reclami possono venire presentati tramite:

- l'invio di una lettera in carta semplice indirizzata alla direzione della Casa di Cura o consegnata a mano all'ufficio URP
- la compilazione del modulo all'ufficio URP
- la segnalazione per telefono o per fax all'ufficio URP

■ **Risposta al paziente**

In tutti i casi in cui è possibile l'URP si impegna a fornire, **entro 30 giorni** dal ricevimento della segnalazione o reclamo, tutte le informazioni ed i chiarimenti necessari e a provvedere in merito agli episodi segnalati, affinché siano adottate tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio.

L'URP si impegna a fornire una risposta entro breve termine ai reclami presentati.



4.2 Verifica degli impegni ed adeguamento organizzativo

■ **Relazione sullo stato degli standard**

Annualmente la Direzione Sanitaria verifica l'attuazione e il relativo stato degli standard.

Successivamente viene comunicato quanto emerso dall'analisi dei risultati conseguiti mediante riunioni con tutto il personale della Casa di Cura al fine di ridefinire gli standard per ottenere un miglioramento continuo delle prestazioni offerte ai cittadini/utenti.

■ **Verifica Soddisfazione dei Clienti**

Al momento del ricovero viene consegnato agli utenti un questionario per la valutazione del grado di soddisfazione che, dopo la compilazione, nel più completo anonimato, va depositato nell'apposita cassetta esistente nei reparti di degenza.

L'elaborazione del questionario viene eseguita con frequenza annuale ed i dati vengono analizzati dalla Direzione Sanitaria ed utilizzati per attivare azioni di miglioramento.

Allo stesso modo viene rilevato il gradimento dei pazienti che accedono al poliambulatorio ed ai servizi della Casa di Cura, attraverso un questionario in distribuzione nelle sale d'attesa.

L'atrio della Casa di Cura.



La Carta dei Servizi della Casa di Cura San Lorenzino è stata realizzata in ottemperanza al DPCM 19 maggio 1995.

Gruppo di lavoro Carta dei Servizi

Amministratore unico

Dr. Raffaele Bisulli

Responsabile Assicurazione Qualità

Dr.ssa Gaetana Mondardini

Direttore amministrativo

Dr. Paolo Poponessi

Validità Carta Servizi

La presente carta è periodicamente revisionata e aggiornata per il costante miglioramento degli standard di qualità.

Revisione: Maggio 2015

Le informazioni contenute nella presente Carta dei Servizi sono consultabili anche sul sito Internet al seguente indirizzo:
www.sanlorenzino.it

Il sito Internet della Casa di Cura è uno strumento di comunicazione che fornisce informazioni sulle attività e le prestazioni offerte. È un sito in continua evoluzione pensato per mettere in contatto la Casa di Cura con i propri pazienti. Fornisce:

- Un breve profilo della Casa di Cura
- I contenuti della Carta dei Servizi
- Informazioni sui servizi e sulle attività medico-sanitarie
- Schede informative di educazione sanitaria

Ingresso Casa di Cura San Lorenzino, via N. dell'Amore.



**Casa di Cura Privata
San Lorenzino s.p.a.**

Sede legale: via N. Dell'Amore, 15

47521 Cesena (FC)

tel 0547 361510

C.F./P.iva 00819690405

Cap. Sociale euro 775.500 i.v.

Iscritta al R.E.A. di Forlì-Cesena

al n. 172335

Iscritta al Reg. Imprese di Forlì-Cesena

al n. 00819690405

e-mail: info@sanlorenzino.it

www.sanlorenzino.it

Si ringrazia per la disponibilità tutto il personale medico
e paramedico della Casa di Cura San Lorenzino.

Progetto grafico:
Unica rsm

Stampa:
Stilgraf - Cesena



Casa di Cura certificata ISO 9001:2008

La Casa di Cura
è certificata
secondo la norma
UNI EN ISO 9001
Edizione 2008