

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è uno strumento volto alla tutela dei diritti del cittadino, formulata ai sensi e sulla base dei principi del DPCM del 19 maggio 1995 e s.m.i., nel quale è enunciato lo schema generale di riferimento della “Carta dei servizi pubblici sanitari”. La Carta dei Servizi è inoltre redatta secondo le indicazioni della delibera n.369 del 23 marzo 2010 – LINEE GUIDA PER LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI.

La carta dei servizi ha introdotto nella Pubblica Amministrazione il concetto di “standard di qualità”, che sono essenzialmente un punto di riferimento per orientare l’attività dei servizi pubblici verso la loro “missione”: fornire un servizio di buona qualità ai cittadini utenti, garantendo:

- imparzialità nell’erogazione delle prestazioni ed uguaglianza nel diritto all’accesso ai servizi.
- piena informazione sui servizi erogati e sulle modalità di erogazione degli stessi
- definizione degli standard e assunzione di impegni da parte dell’amministrazione rispetto alla promozione della qualità del servizio
- la tutela di tutti i diritti dei cittadini
- ascolto delle opinioni e dei giudizi espressi dai cittadini e dagli operatori della casa di cura.

Gli standard della carta dei servizi rappresentano la direzione di miglioramento verso il quale tutta la clinica è impegnata. Essi sono un punto di riferimento sia per i cittadini che per gli operatori: i cittadini hanno a disposizione una guida ai livelli di qualità del servizio e possono utilizzare gli standard per orientarsi nella scelta sanitaria a cui si rivolgono; gli operatori possono trovare un elemento di rafforzamento dell’identità della clinica, dato che tutto il personale contribuisce al rispetto degli impegni assunti con i cittadini utenti.

Gli standard della carta dei servizi sono obiettivi dichiarati dalla direzione della clinica costituiscono forme di garanzia all’utente sul tema del servizio. Possono essere espressi in diversi modi: quantitativamente, sulla base di indicatori misurabili; qualitativamente, sulla base di affermazioni di impegno verificabili.

DESCRIZIONE DELL'AZIENDA SANITARIA E DELLA POLITICA AZIENDALE

La Clinica Villa Cinzia, strutturata attualmente in regime di accreditamento definitivo per le branche di chirurgia generale, ostetricia e ginecologia, ed ortopedia svolge un ruolo importante nell'ambito dell'assistenza sanitaria sul territorio in quanto unica clinica esistente nel distretto 26 dell' ASL NA1.

La Clinica abbraccia un territorio distrettuale molto ampio (Soccavo-Pianura) con alta densità abitativa offrendo tra l'altro un indispensabile pronto soccorso ostetrico ginecologico radicato da anni sul territorio e già punto di riferimento per tutto il distretto competente.

La Clinica è inoltre dotata di un laboratorio di analisi, funzionale ed efficiente che consente di effettuare analisi ad horas garantendo il servizio 24/24h per emergenze interne.

All'interno della clinica è presente anche un centro di diagnostica per immagini per i pazienti ricoverati.

La clinica nasce nel 1962 con la denominazione casa di cura Villa Cinzia srl con una dotazione iniziale di 45 posti letto poi ampliati a 68, in data 20-10-2006 con atto di fusione la Clinica Villa Margherita è stata incorporata alla clinica Villa Cinzia. Per effetto della fusione il numero dei posti letto diventa 108 ma per motivi di spazio viene ridotto a 75.

Villa Cinzia offre la possibilità di effettuare interventi chirurgici in regime ordinario con degenza nella struttura, e interventi in regime di day surgery caratterizzati dai numerosi vantaggi che la "Chirurgia di giorno" presenta, e che vanno a diretto beneficio del paziente quali:

- la possibilità di mantenere immutate le proprie abitudini di vita;
- l'ambiente, più sereno e confortevole rispetto ai normali reparti ospedalieri;
- la predeterminazione dei costi e la certezza dei livelli di sicurezza;
- la riduzione del rischio di infezioni per l'assenza dei cosiddetti "germi da ospedale";
- la riduzione completa delle liste di attesa.

La clinica fin dall'inizio ha avuto come suoi principali obiettivi :

- Il continuo miglioramento dell'efficacia del servizio erogato
- Il continuo miglioramento dell'efficienza del servizio erogato
- La soddisfazione del cliente acquisito.

In tale ottica, la clinica ha intrapreso un percorso di riorganizzazione. Tale percorso è stato fortemente voluto dalla Direzione della clinica, consapevole dei riflessi immediati sulla qualità del servizio erogato.



Carta dei Servizi

CS

Revisione: 10

Data: 16/05/2023

Pagina 4 di 27

Tale processo di riorganizzazione prevede un cambiamento organizzativo e gestionale supportato dall'introduzione di un sistema informativo – informatico integrato al fine di un miglioramento continuo delle prestazioni erogate e dell'ottimizzazione delle risorse disponibili.

Tale strumento permetterà la creazione di un vantaggio competitivo nei confronti di un mercato concorrente sempre più vario e mutevole

La direzione è consapevole che la realizzazione di tale processo raggiungibile solo grazie al coinvolgimento di tutto il personale consentirà la raccolta di dati durante lo svolgimento delle attività al fine di elaborarli e riassumerli per renderli disponibili periodicamente alla direzione aziendale, sanitaria e a tutti i responsabili delle varie aree tramite reportistica.

Villa Cinzia

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Clinica nell'espletamento delle sue attività si ispira ai criteri fondamentali espressi nel DPCM del 27/01/94 enunciante i principi sull'erogazione dei servizi pubblici.

Detti principi sono:

Eguaglianza: nessuna distinzione viene compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Imparzialità: viene assicurata garanzia di parità di trattamento per le diverse categorie e fasce di utenti e adeguamento delle modalità di prestazione del servizio alle esigenze dei portatori di handicap. A tale riguardo il comportamento degli operatori è ispirato ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità: l'assistenza, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice del settore, sarà continua, regolare e senza interruzioni. Casi di funzionamenti irregolari o di interruzione di servizio sono espressamente regolati dalle leggi di settore. In ogni caso saranno adottate tutte le misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

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

Partecipazione: al fine di tutelare il diritto di ciascuno alla corretta fruizione del servizio viene garantita la partecipazione dell'utente.

A tale riguardo l'Utente:

- a)- ha diritto d'accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso della Clinica;
- b)- può esporre verbalmente o per iscritto agli operatori responsabili le osservazioni ed i reclami che intende formulare. Gli operatori hanno l'obbligo di prendere in considerazione quanto riferito per gli eventuali conseguenti interventi.

La Clinica si impegna a realizzare un sistema di raccolta di osservazioni, reclami e suggerimenti scritti, garantendo l'anonimato se necessario, dal quale acquisire elementi di valutazione circa la qualità del servizio.

Efficienza ed efficacia: il servizio erogato è ispirato a garantire efficienza ed efficacia in modo da raggiungere la maggiore funzionalità possibile in relazione alle esigenze degli utenti.

La Clinica adotta le misure e gli strumenti idonei al raggiungimento di tali obiettivi.

DIRITTI DEL MALATO

Le carte dei servizi delle strutture sanitarie grazie alla Deliberazione n. 369 del 23 marzo 2010 hanno recepito i diritti del malato enunciati nella carta europea:

1. prevenzione
2. accesso garantito per tutti
3. informazione
4. consenso informato
5. libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari
6. privacy e confidenzialità
7. rispetto del tempo del paziente
8. individuazione di standard di qualità
9. sicurezza dei trattamenti sanitari
10. innovazione e costante adeguamento
11. iniziative organizzative e procedurali volte ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari
12. personalizzazione del trattamento
13. sistema del reclamo
14. procedure di risarcimento adeguato ed in tempi ragionevolmente brevi



Carta dei Servizi

CS

Revisione: 10

Data: 16/05/2023

Pagina 7 di 27

INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE

La clinica Villa Cinzia è situata in via Epomeo 74/76 80126 Napoli

I recapiti telefonici sono i seguenti:

TEL 081/715.01.11

FAX 081/ 767.01.50

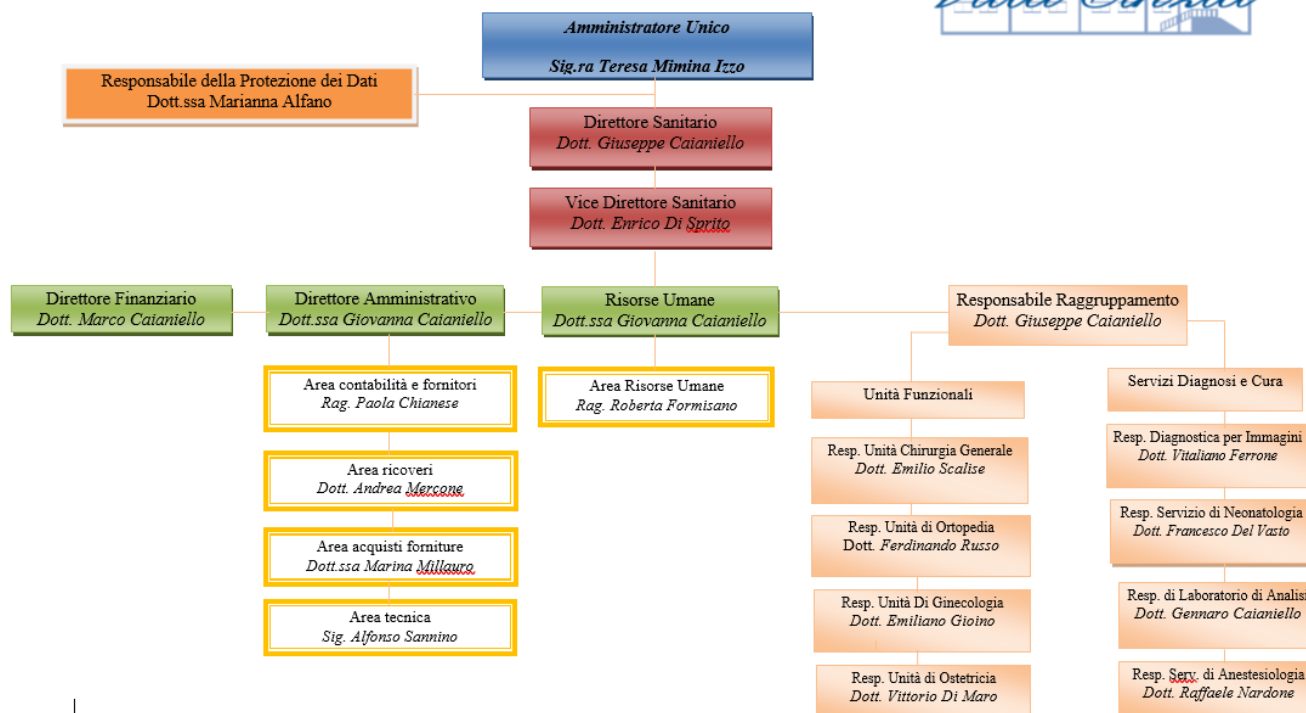
Il sito internet e l'e-mail sono le seguenti:

Villa Cinzia

www.clinicavillacinzia.com

accettazione@clinicavillacinzia.com

ORGANIGRAMMA



ACCESSIBILITÀ

La Clinica abbraccia un territorio distrettuale molto ampio (Soccavo-Pianura) con alta densità abitativa offrendo tra l'altro un indispensabile punto di pronto soccorso ostetrico-ginecologico radicato da anni sul territorio e già punto di riferimento per tutto il distretto competente, è situata in via Epomeo 74/76 ed è facilmente raggiungibile sia in auto che con il trasporto pubblico.

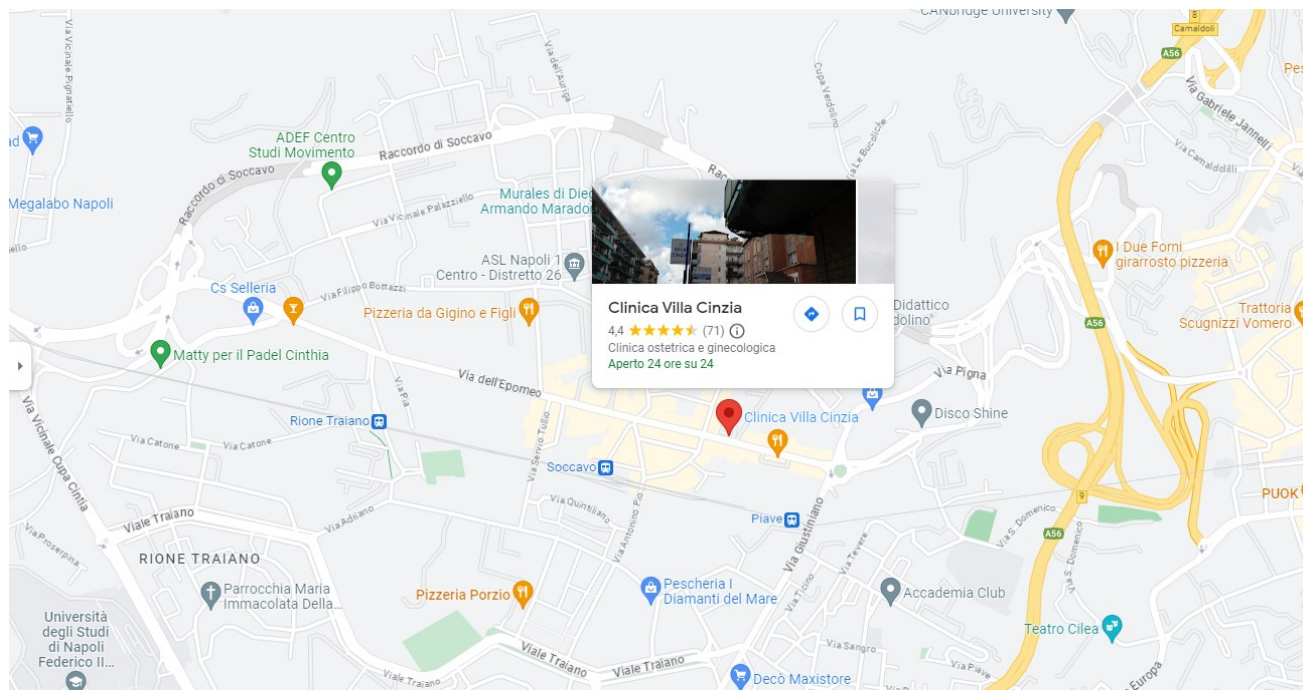
Via automobile:

Tangenziale uscita Vomero direzione Via Pigna

Via autolinee:

Dal Vomero con le linee C32-C33, da Pianura con la linea C-12 , da Fuorigrotta con la linea C7.

La clinica è facilmente raggiungibile anche attraverso la ferrovia Circumflegrea alle fermate: Piave o Soccavo.



Obiettivo della Clinica è garantire un accesso che risponda alle esigenze dell'utenza, tenuto conto delle abitudini della popolazione, degli stili di vita e dell'analisi del territorio. ■

La Clinica offre tutti i suoi servizi e le sue prestazioni tutti i giorni 24h/24 per l'assistenza di un primo soccorso ostetrico-ginecologico.

Il personale dell'ufficio accettazione fino alle 19.30 è dedicato all'accoglienza ed alle prenotazioni dei ricoveri degli utenti, effettuati di persona o servendosi della linea telefonica: 081.715.01.11 o via fax

Il ricovero d'urgenza è sempre possibile essendo presente il pronto soccorso ostetrico e ginecologico.

PATOLOGIE AFFERENTI E RELATIVE PRESTAZIONI EROGABILI

In abito chirurgico, i servizi da offrire alla clientela sono legati alle Prestazioni di day surgery e di ricovero ordinaria. Le attività assistenziali svolte riguardano:

- Chirurgia generale;
- Ortopedia
- Ginecologia e ostetricia

LABORATORIO DI ANALISI

La clinica Villa Cinzia è dotata di un moderno laboratorio di analisi per erogare prestazioni di diagnostica di laboratorio per i pazienti interni alla clinica.

I prelievi per i pazienti ricoverati all'interno della struttura si effettuano preferibilmente dalle ore 8.00 alle ore 10.30

LA DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

La clinica Villa Cinzia è dotata di una efficiente radiologia digitale e un ecografo ad altissima precisione tridimensionale ed uno classico che consentono moderne e precise diagnosi ostetriche strutturali e ginecologiche ecografie e ecocolor doppler arteriosi e venosi pluridistrettuali.

Il servizio è erogato per i pazienti interni alla clinica..

Si eseguono i seguenti esami ecografici:

- Ostetricia e ginecologia
- Ecografia pelvica
- Ecografia transvaginale con flussimetrie
- Ecografia ostetrica per valutare il rischio di presentare una sindrome gestosica
- Ecografia ostetrica con misurazione dello spessore della translucenza nucale
- Ecografia morfo strutturale
- Ecografia ostetrica tridimensionale
- Amniocentesi con esecuzione del cariotipo fetale
- Monitoraggio follicolare
- Ecografie internistiche
- Ecografia della mammella
- Ecografia del fegato e delle vie biliari
- Ecografia renale e vescicale
- Ecografia addominale completa
- Ecografia tiroidea

- Ecografia dei tessuti molli
- Ecografia vascolare
- Ecocolordoppler arti superiori e inferiori arterioso e venoso
- Tronchi sovraortici
- Ecocolordoppler scrotale e addominale.

ATTIVITA' AMBULATORIALE

Gli ambulatori presenti nella clinica sono:

- Ambulatorio di chirurgia generale
- Ambulatorio ortopedico
- Ambulatorio ginecologico

ATTIVITÀ DEL NIDO

Ogni anno vengono assistiti circa 1100 neonati di età gestazionale superiore alle 36 settimane e di peso superiore ai 2000gr (in accordo con le norme, in qualità di nido di I livello).

Il reparto si occupa prevalentemente di valutazione perinatologica, di assistenza in sala parto ed in sala operatoria, di assistenza al neonato fisiologico 24 ore su 24, di assistenza al neonato con patologia non compromettente i parametri vitali.

I neonati sono assistiti da personale specializzato, vigiliatrici di infanzia ed Infermiere Pediatriche.

Il nido è presidiato 24 ore su 24 da due unità infermieristiche dedicate, il cui compito principale, oltre all'accudimento dei neonati è quello di favorire l'allattamento al seno materno.

La Clinica Villa Cinzia, secondo le raccomandazioni dell'OMS e dell'Unicef, promuove il modello dell'Rooiming-in, che consiste nella possibilità per la neo mamma di avere il bimbo 24 ore su 24 in modo di occuparsene fin da subito.

Le sale parto e le sale operatorie sono disponibili h24 per ogni evenienza, grazie alla completa reperibilità di ginecologi, pediatri ed anestesisti. Un medico di guardia, ginecologo, è sempre presente in reparto a coadiuvare il lavoro delle ostetriche e delle infermiere. I pediatri sono presenti in guardia attiva, sempre presenti al momento del parto, effettuano visite giornaliere ai neonati fino alla dimissione e sono in grado di effettuare tutte le manovre di rianimazione primaria e secondaria.

Per le patologie minori quali difficoltà respiratorie di lieve o moderata entità, ittero, disturbi dell'alimentazione, l'assistenza viene prestata in reparto mediante culle termostatiche, fototerapia, eventuale nutrizione per gavage.

Nei momenti successivi al parto il neonato viene assistito nell'isola neonatale da personale dedicato, pronti ad accoglierne i primi momenti di vita con la valutazione dell'indice di Apgar a 1 ed a 5 minuti dalla nascita, per verificare la vitalità del neonato e l'efficienza delle funzioni principali dell'organismo. ed alla legatura del cordone ombelicale, il pediatra effettua una prima visita per il controllo dei parametri vitali del piccolo.

In accordo con le raccomandazioni dell'Organizzazione Mondiale della Sanità viene favorito l'allattamento al seno entro 30 min/4 ore a seconda della modalità del parto, con osservazione della poppata, accudimento del bambino in camera ed eventuale sostegno psicologico alle mamme.

Inoltre, l'équipe infermieristica-ostetrica è sempre a disposizione h24 per rispondere a quesiti e per fornire consigli di puericultura.

Dopo la nascita viene effettuata la profilassi oculare e la prevenzione della malattia emorragica del neonato e monitoraggio dei parametri vitali nella prima ora di vita.

Durante la degenza vengono effettuati i seguenti screening neonatologici:

- test di Guthrie per le malattie metaboliche (ipotiroidismo congenito, fenilchetonuria, fibrosi cistica);
- screening audiologico mediante otoemissioni acustiche automatiche (OEAA);

Alla dimissione, i genitori riceveranno il "Diario del Neonato" in cui sono riportati i principali dati del piccolo e dove il medico neonatologo fornisce consigli utili per il trattamento del bambino.

Presso le sale parto sono disponibili:

- Isola neonatale per rianimazione primaria con sistema con T-Piece, monitor per la registrazione della saturazione di ossigeno, frequenza cardiaca e frequenza respiratoria
- Borsa di emergenza attrezzata per qualsiasi situazione d'emergenza si possa presentare con disponibilità di intubazione tracheale ed incannulamento dei vasi ombelicali
- Emogasanalizzatore
- Glucotest

Area destinata all'assistenza neonatale

Nido fisiologico

n° 3 incubatrici con servocontrollo della temperatura

n° 2 monitors per la registrazione saturazione ossigeno, frequenza cardiaca e frequenza respiratoria, monitoraggio cardiaco e misurazione della pressione arteriosa non invasiva

n° 1 lampada per fototerapia

n° 1 pompa per microinfusione

-Emogasanalizzatore

-Glucotest

- bilirubinometro

- centrifuga per ematocrito

- n° 1 apparecchio per registrazione delle otoemissioni acustiche per lo screening audiologico

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La clinica Villa Cinzia eroga prestazioni in regime a ciclo continuativo e diurno.

È aperta 24h su 24h in quanto all'interno della clinica è presente un primo soccorso ostetrico e ginecologico che garantisce interventi in qualsiasi momento della giornata. Il personale della accettazione risponde al numero: 081/7150111 tutti i giorni nella fascia oraria dalle ore 7.30 alle 19.30. I pazienti che hanno usufruito di qualsiasi prestazione chirurgica sono dotati di recapiti telefonici per eventuali emergenze.

PROCEDURE DI ACCOGLIENZA

❖ Visita ambulatoriale

Il paziente giunge in clinica dietro prenotazione di un appuntamento per una visita con una impostazione diagnostica nei giorni prestabiliti, e visitato dal medico specialista.

❖ Ricovero ordinario

Il paziente giunge presso la clinica, e accolto presso la zona accettazione e viene inviato dal medico responsabile, il quale lo assisterà durante tutto il percorso assistenziale, viene aperta la cartella dando priorità alle situazioni che presentano carattere di emergenza. La paziente che necessita di

parto demedicalizzato, può richiedere la presenza di un familiare accompagnatore, durante il percorso del travaglio\parto.

Oggi la Clinica Villa Cinzia è dotata delle più sofisticate e sicure apparecchiature elettromedicali nonché di tutta l'impiantistica necessaria a svolgere le corrette prassi chirurgiche e mediche. I 75 posti letto, suddivisi in camere di prima e seconda classe sono tutti muniti dei migliori comfort, in conformità con i parametri di sicurezza (dotati di impianto centralizzato sia di ossigeno che di aspirazione con prese singole installate nei testataletto muniti di luce vista, luce lettura, luce notte e chiamata diretta infermieristica).

La Clinica garantisce ogni accertamento diagnostico clinico, strumentale e di laboratorio, necessario alla diagnosi e cura dei pazienti.

Nell'ambito degli obiettivi generali la Clinica si è prefissata il miglioramento del servizio erogato anche in termini di umanizzazione ed ha considerato di primaria importanza il rispetto della dignità umana, la cortesia e la capacità di rassicurazione, instaurando una relazione con l'utenza tale da limitare i suoi disagi e da metterla in grado di esprimere i propri bisogni. A tal fine ha adottato le seguenti azioni:

- L'utente viene accompagnato fisicamente dal personale al luogo di terapia;
- L'utente viene guidato ad un corretto utilizzo dei servizi;
- Il personale è preparato ad una accorta e rapida gestione del paziente sofferente;
- Il personale è predisposto nell'ascoltare e comprendere le aspettative e i bisogni dell'utenza;
- La Clinica ha predisposto sale d'attesa confortevoli;
- La Clinica ha reso più confortevole l'accesso e l'utilizzo della struttura alle persone diversamente abili attraverso rampe ed ascensori interni;
- La Clinica ed il personale sono uniformati al massimo rispetto della privacy e della dignità del paziente;

Sono stati predisposti e distribuiti questionari per valutare esigenze specifiche e per il miglioramento continuo del servizio.

❖ **Definizione dei tempi per l'esecuzione delle prestazioni chirurgiche**

La direzione della struttura ha sempre ritenuto un problema prioritario quello di consentire un accesso ai servizi che sia il più rapido possibile e che elimini le attese per la clientela; a tal fine ha predisposto criteri di accesso e prenotazione trasparenti.

Lo sforzo organizzativo interno ha consentito di gestire le prestazioni urgenti in tempo reale al presentarsi del paziente alla struttura e di ridurre i tempi d'attesa

Tempo massimo tra:

- Appuntamento telefonico e visita chirurgica: max 1 settimana
- Visita chirurgica e intervento: max 1 settimana

RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI

Al fine di rendere trasparente e funzionale il sistema delle prenotazioni è stato predisposto l'utilizzo di un'agenda che garantisce il rispetto dei turni in base alla priorità di prenotazione e in base alla scelta dello specialista da parte dell'utente; solo in caso di urgenza, con paziente in struttura che necessita di immediato ricorso alle cure, si può saltare l'ordine di prenotazione del primo specialista che presta soccorso, e i pazienti ritardano la prestazione o spostano gli appuntamenti in base alle liste e alle proprie esigenze.

La clinica data la notevole quantità di attività sta predisponendo un programma computerizzato per la prenotazione e gestione dei pazienti afferenti la struttura.

❖ Tempo di risposta a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte

Tempo massimo di risposta a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte:

- 10 giorni lavorativi dalla data del ricevimento, in almeno il 90% dei casi
- presso l'area accettazione è presente un form da compilare in modo anonimo per esprimere eventuali reclami sulla struttura.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Essendo Villa Cinzia una Clinica Accreditata definitivamente, le prestazioni sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale. Per tutte quelle prestazioni o optional alberghieri a carico del paziente, il pagamento avviene in loco al termine delle prestazioni mediante contante, assegno o servizio POS.

DEGENZA

Il paziente può scegliere per la sua degenza, una sistemazione in camera di prima classe, pagando una quota di differenza.

I 75 posti letto sono muniti dei migliori comfort, organizzati in camere dotate di servizi igienici, a due e a tre posti letto. Le camere sono state ristrutturare in conformità con i parametri di sicurezza (dotati di impianto centralizzato antincendio, sia di ossigeno che di aspirazione con prese singole installate nei testate muniti di luce vista, luce lettura, luce notte e chiamata diretta infermieristica).

La Clinica garantisce ogni accertamento diagnostico clinico, strumentale e di laboratorio, necessario alla diagnosi e cura dei pazienti.

Nell'ambito degli obiettivi generali la Clinica si è prefissata il miglioramento del servizio erogato anche in termini di umanizzazione ed ha considerato di primaria importanza il rispetto della dignità umana, la cortesia e la capacità di assicurazione, instaurando una relazione con l'utenza tale da limitare i suoi disagi e da metterla in grado di esprimere i propri bisogni.

A tal fine ha adottato le seguenti azioni:

- L'utente viene accompagnato fisicamente dal personale al luogo di terapia;
- L'utente viene guidato ad un corretto utilizzo dei servizi;
- Il personale è preparato ad una accorta e rapida gestione del paziente sofferente;
- Il personale è predisposto nell'ascoltare e comprendere le aspettative e i bisogni dell'utenza;
- La Clinica ha predisposto sale d'attesa confortevoli;
- La Clinica ha reso più confortevole l'accesso e l'utilizzo della struttura alle persone diversamente abili attraverso rampe ed ascensori interni;
- La Clinica ed il personale sono uniformati al massimo rispetto della privacy e della dignità del paziente;

Sono stati predisposti e distribuiti questionari (Customer Satisfaction) per valutare esigenze specifiche e per il miglioramento continuo del servizio.



Carta dei Servizi

CS

Revisione: 10

Data: 16/05/2023

Pagina 17 di 27

In ambito chirurgico, i servizi da offrire alla clientela sono legati alle Prestazioni di day surgery e di ricovero ordinario.

Il personale medico riceve tutti i giorni ed è possibile chiedere informazioni al medico di reparto o ai referenti delle diverse branche chirurgiche, salvo che durante il giro visite.

Le visite ai familiari non sono consentite nei reparti ad eccezione del reparto di ostetricia.

L'accesso degli accompagnatori è soggetta alle disposizioni ministeriali ed alle disposizioni della direzione sanitaria.

Gli orari di somministrazione dei pasti sono:

Colazione ore 8:30

Pranzo ore 13:00

Cena ore 17:00

La cartella clinica o eventuali attestati possono essere richiesti all'atto delle dimissioni per i quali possono essere previsti dei costi.

SERVIZI OFFERTI

Angolo ristoro;

Soggiorno;

Giardino esterno;

Assistenza religiosa;

Shop;

Sevizio Barbiere, Parrucchiere ed estetista;

Servizio di comunicazione con l'esterno al letto di degenza.

Wi-Fi.



Corso di Accompagnamento alla nascita

**Teoria e Pratica
Informazioni ed Esercizi**
per favorire il legame mamma-figlio

1 incontro settimanale
a partire dalla 23°- 24°
settimana di gestazione

PER INFORMAZIONI:
0817150111



Il corso di accompagnamento alla nascita è organizzato dalle ostetriche della clinica ed è completamente gratuito.

LA VALIGIA DEL PARTO:

Per la mamma

- 2 camicia da notte cotone aperta sul davanti
- 2 pigiama cotone aperto sul davanti
- 1 vestaglia
- ciabatte
- calzini
- almeno 5 mutandine a rete usa e getta o di cotone vita alta
- reggiseno allattamento (utilizzare gli stessi delle ultime settimane di gravidanza e aspettare di vedere come cambia il seno dopo la montata latte, che potrebbe arrivare anche dopo 72 ore, in modo da poter comprare in seguito i reggiseni giusti)
- 1 pacco di assorbenti GRANDI POST PARTO
- asciugamani
- occorrente per igiene personale
- salviette imbevute multiuso (da evitare salviette per il seno)
- NON PORTARE guaina o fascia contenitiva , (la fascia è riservata SOLO alle neomamme sottoposte a taglio cesareo programmato)

Per il neonato

- Almeno 5 tutine manica lunga (*autunno inverno*: ciniglia e/o caldo cotone, *primavera estate* : cotone manica lunga)
- Golfino
- 5 bavetti
- 4 quadrotti
- Almeno 4 body a mezza manica in qualsiasi stagione
- Tutina e cappellino per il rientro a casa
- Copertina

Ogni cambio (1 tutina, 1 body, 1 bavetto) deve essere preparato nell'apposito sacchetto

Presso la nostra struttura non occorre portare pannolini lenzuola e coperte per la culla in quanto sono già forniti.

STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

All'interno della Clinica Villa Cinzia operano professionisti abilitati e qualificati, alcuni dei quali hanno indirizzato la propria attività prevalente a branche ultraspecialistiche al fine di ottenere il massimo livello di professionalità. A tale proposito la definizione di standard e l'assunzione di impegni da parte della struttura, di concerto con gli organismi locali, rispetto alla promozione della qualità del servizio ed alla determinazione di modalità di valutazione costante della qualità stessa, vengono ritenuti elementi cardine per garantire e migliorare l'assistenza. Gli operatori fanno il possibile per rispettare gli orari degli appuntamenti presi, ferma restando la difficoltà di prevedere tempi esatti per prestazioni sanitarie chirurgiche, ed eventuali urgenze.

INFORMAZIONE E CONSENSO

Tutte le terapie vengono illustrate verbalmente e/o per iscritto, ma in qualsiasi momento gli operatori sono disponibili a fornire ulteriori e più approfonditi chiarimenti; per le procedure più complesse è necessario per legge il consenso scritto (cfr. documento *Comunicazione*).

Per alcune prestazioni è necessario attenersi a precise istruzioni post operatorie che vengono fornite dal personale della clinica.

LA STRUTTURA**La clinica Villa Cinzia è dotata di:**

1 zona smistamento pasti – 1 sala mortuaria – 1 servizio accettazione sanitaria – 1 direzione sanitaria – 1 direzione amministrativa - 3 piani di degenza – locali destinati alla diagnostica per immagini – 1 locale destinato al laboratorio di analisi – 1 blocco parto – deposito materiale sporco e guardaroba – 1 deposito presidi e farmaci – 2 locali medici – 1 nido – 2 ambulatori – 3 sale operatorie – 1 sala parto – 1 sala travaglio – locale trattamento malattie infettive – locale relax medici – zona di sterilizzazione.

SANIFICAZIONE E IGIENE

Nella clinica sono garantiti gli standard di igiene più rigorosi; tutta la strumentazione è sterile, o monouso; i macchinari e gli strumenti sterili sono protetti da barriere monouso per evitare contaminazioni accidentali; i processi di sanificazione, disinfezione e sterilizzazione sono conformi alle norme legislative europee e soggetti a controlli e verifiche regolari, da parte della Clinica e della ASL competente.

APPARECCHIATURE

Tutte le apparecchiature impiegate sono moderne, conformi agli standard di sicurezza europei e sottoposte a manutenzione e sostituzione periodica, al fine di avere sempre la massima efficienza e la tecnologia più avanzata. La Clinica ha stipulato contratti di manutenzione con ditte specializzate e autorizzate dalla casa costruttrice delle apparecchiature e periodicamente viene effettuata la manutenzione dalle ditte stesse.

La strumentazione ed i materiali impiegati per le prestazioni sono conformi alle normative CEE, sono prodotti da aziende leader del settore ed hanno una documentata sperimentazione.

Le procedure ed i protocolli operativi adottati sono quelli consigliati dalle più prestigiose società scientifiche e rappresentano lo stato dell'arte nelle singole branche.

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Il personale della clinica è formato e costantemente aggiornato sulle procedure di gestione delle emergenze.

La prevenzione del rischio infezioni crociate è estremamente importante. La progettazione e gli arredi dei locali sono finalizzati ad una facile igienizzazione.

Sono adottati protocolli per ridurre i rischi di contaminazione ambientale, tutte le procedure di sanificazione e sterilizzazione sono soggette a protocolli di verifica.

Le apparecchiature per la sterilizzazione sono sottoposte a test di verifica ad ogni ciclo di sterilizzazione effettuato, oltre a prove test microbiologiche effettuate con cadenza prestabilita..

GESTIONE DEL PRIMO CONTATTO

La gestione del primo contatto con il paziente rappresenta un momento fondamentale per il legame che da questo momento in poi si crea tra la struttura ed il paziente.

Si sono individuate due aree differenti in base ai due ruoli del personale di studio necessariamente integrati per ottenere un buon risultato:

- area accettazione
- percorso assistenziale

Area segreteria

La programmazione del primo contatto ha il compito di ottimizzare i tempi, i modi ed offrire un servizio percettibilmente valido.

Come obiettivi di questa funzione ci si propone quello di gestire:

- ❖ il primo contatto con il paziente
- ❖ la compilazione dell'appuntamento per la prima visita se il contatto è telefonico
- ❖ l'accettazione, successivamente, del piano di trattamento da parte del paziente.

Protocolli operativi di accettazione

Va segnato in agenda se il paziente richiede la prima visita telefonicamente o personalmente, accanto a nome, cognome, numero di telefono.

Responsabilità

La responsabilità della programmazione della prima visita è affidata alla responsabile dell'area segreteria.

Documenti di registrazione

Agende degli appuntamenti su supporto cartaceo e digitale.

Area clinica

La programmazione della Prima Visita, come poi la programmazione dei Piani di Trattamento, ha lo scopo di predisporre il Piano di Lavoro della clinica onde permettere l'organizzazione degli incontri.

La programmazione del primo contatto clinico ha, inoltre, il compito di ottimizzare i tempi, i modi ed offrire un servizio valido.

La prima visita ha lo scopo di raccogliere i primi dati del paziente e la relativa apertura della cartella clinica, formulare una diagnosi quando è possibile, richiedere un approfondimento diagnostico quando necessario, impostare una strategia terapeutica, verificare la capacità della Clinica di pianificare le attività in modo da soddisfare gli impegni assunti.

Gli obiettivi proposti in questa fase sono:

1. Gestire il primo contatto con il paziente
2. Raccogliere l'anamnesi medica
3. Controllo dell'anamnesi medica
4. Valutazione dei bisogni del paziente
5. Realizzazione dell'esame obiettivo
6. Definizione dei bisogni e delle aspettative del paziente in relazione alla terapia
7. Richiesta degli esami di approfondimento pre-operatorie (radiografie, indagini cliniche)
8. Definizione di una strategia terapeutica

GESTIONE LISTE DI ATTESA

La clinica Villa Cinzia, con le modalità espone nella prima parte del documento, sposa in pieno le indicazioni della Regione come indicato nel DECRETO N. 52 DEL 4/7/2019 OGGETTO: Piano Nazionale per il Governo delle Liste di Attesa 2019/2021 (PNGLA 2019/2021). Recepimento Intesa e adozione del Piano Regionale per il Governo delle Liste di Attesa 2019/2021 (PRGLA 2019/2021)

OBIETTIVI E PIANO DI ATTIVITÀ

Tenuto conto della valutazione dei bisogni e della domanda, del soddisfacimento del cittadino-utente in conformità alle norme e all'etica professionale, del continuo miglioramento del servizio e dell'efficacia e dell'efficienza delle prestazioni, la clinica ha individuato, coerentemente con quanto previsto dalla programmazione sanitaria regionale e compatibilmente con le risorse economiche, umane, strutturali e tecnologiche, alcuni obiettivi di carattere generale e specifico.

❖ Obiettivi generali

Per quanto attiene agli obiettivi generali, commisurati al lungo periodo di quattro anni, sotto il profilo qualitativo la clinica mira a conseguire, congruamente con le risorse specificamente assegnate, un sempre maggiore livello di soddisfazione della clientela e a creare un'immagine di elevato livello.

Continuerà a focalizzarsi sull'attività principale, al fine di conseguire elevati livelli di efficienza.

❖ Obiettivi specifici

La clinica Villa Cinzia ha individuato, coerentemente con quanto previsto dalla programmazione sanitaria regionale alcuni obiettivi di carattere specifico.

Sotto il profilo qualitativo mira a conseguire un sempre maggiore livello di soddisfazione della clientela e a creare un'immagine di elevato livello.

La Clinica continuerà a focalizzarsi sui propri ambiti di competenza, al fine di conseguire elevati livelli di efficienza ed efficacia.

La clinica ha improntato il raggiungimento di obiettivi specifici sul lungo, medio e breve periodo, attraverso un apposito *piano di attività*, adeguando i volumi di attività previsti, le risorse disponibili, le attività di miglioramento e i risultati attesi.

Tali obiettivi inoltre sono definiti in base alla possibilità di essere misurati mediante appositi indicatori, assoggettati a scadenze, articolati in diverse fasi temporali e sottoposti ad una valutazione periodica per valutare in che misura sono stati raggiunti.

La Clinica per monitorare il raggiungimento degli obiettivi specifici programmati ha previsto un apposito *piano di attività* in cui sono espresse:

- la tipologia e il volume delle attività erogabili in rapporto alle risorse presenti nella Struttura;
- la modalità di erogazione dell'attività prevista;
- l'individuazione dei responsabili e relative funzioni;
- le fasi previste per ogni attività;
- l'assegnazione di specifiche responsabilità durante le fasi previste per il raggiungimento degli obiettivi specifici.

Nell'elaborazione di tale documento la direzione della clinica ha tenuto in considerazione le indicazioni ed i suggerimenti provenienti dai cittadini-utenti, raccolte mediante questionari, nonché le indicazioni ed i suggerimenti delle associazioni e dei comitati e del personale.

Il raggiungimento degli obiettivi specifici avviene utilizzando metodologie che si basano su criteri di efficienza, efficacia, miglioramento della qualità dell'assistenza sanitaria ed appropriatezza economica.

La direzione durante l'anno riesamina i documenti in modo da assicurarne la continua adeguatezza, l'efficacia e idoneità con le risorse specificamente assegnate.

DIRITTI DEGLI UTENTI

1. Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
2. Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
3. Il paziente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.
4. In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione di retta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.
5. Il paziente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.
6. Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangano segreti.
7. Il paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.
8. Il paziente può indirizzare eventuali reclami alla sede del Centro Sanitario.

DOVERI DEGLI UTENTI

1. 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 malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.
2. L'accesso nella struttura sanitaria 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.
3. E' un 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.
4. Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
5. 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.).
6. E' vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura ospedaliera.
7. 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.
8. E' opportuno che i pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura ospedaliera utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.
9. Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere del cittadino malato.
10. 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.

L'articolato precedente costituisce espressione ed integrazione dei principi contenuti nei sotto indicati documenti, elaborati alla luce di norme di diritto internazionale:

- “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;

La Carta dei servizi viene regolarmente aggiornata e pubblicata sul sito Aziendale.

Inoltre è condivisa e pubblicizzata con le associazioni di categoria e di volontariato.

EMERGENZA COVID-19

La pandemia da COVID-19 che da Gennaio 2020 ha investito l'Italia costringendo il governo dall'8 marzo 2020 ad assumere misure di contenimento del virus, dall'uso della mascherina al distanziamento sociale, dalla quarantena per alcune categorie di soggetti fino al c.d. “lockdown”, ha visto le strutture sanitarie impegnate in prima linea sia per quanto riguarda l'emergenza, sia per quanto riguarda la prevenzione ed il contenimento del contagio.

La nostra struttura ha da subito messo in atto tutti i regolamenti nazionali e regionali, per la gestione del contenimento del COVID-19 adeguandoli costantemente,

Allegati:

Questionario di valutazione pazienti
Modulo di reclamo