

CASA DI CURA ROMOLO HOSPITAL



CARTA DEI SERVIZI

EDIZIONE	REVISIONE	Copia numero	Copia Controllata	
1	2		Copia non Controllata	
DATA	DATA	DATA	Elaborata da SINERGIE SRL	
21/02/2014	15/05/2018		Verificata da RSQ	
CONSEGNATA			Autorizzata da DG	

.. a mio Padre..

Tutto inizia con un sogno e un nobile obiettivo di mio padre Romolo Sanguedolce: realizzare una struttura sanitaria per offrire assistenza ai suoi concittadini calabresi.

Tracciarne un profilo personale e professionale in poche righe è impossibile perché la sua vita è stata un'epopea, intensa e ricca di sfumature e contorni. Dotato di spirito libero, grande intuito, forte carattere ha saputo consolidare prestigiosi rapporti nel mondo dell'imprenditoria italiana, soprattutto nell'edilizia, realizzando prima una fornace, poi una fabbrica di mattonelle per poi costruire case, palazzi, scuole, muovendosi dalla Calabria alla Puglia toccando il nord incrementando notevolmente economia e lavoro.

Senza mai perdere di vista il suo sogno diventa socio di una Casa di Cura a Rocca di Neto. Sogno che si infrange con la sua scomparsa il 26 luglio 1998 a 96 anni .

La mia famiglia continua il suo percorso nel settore edile mentre io sento l'onere e l'onore di rispettare e coltivare questo suo desiderio e lo faccio mio cercando di mantenere intatti i suoi valori umani e culturali.

Raccolgo a piene mani la sua graffiante passione e determinazione e il 10 ottobre 2000 ottengo la maggioranza assoluta delle quote, la clinica assume ufficialmente il nome di Casa di Cura "ROMOLO HOSPITAL" e inizio un'importante ristrutturazione, investo in nuove tecnologie, apro nuovi reparti.

Il suo ricordo rimane indelebile ed il suo sogno diventa anche il mio, prende sempre più forza il desiderio che la Casa di Cura "ROMOLO HOSPITAL" diventi un polo sanitario di eccellenza e all'avanguardia in Calabria e nel sud Italia e non solo per ambizione personale, ma perché rappresenta per me il ponte tra un passato ricco di storia e di profondi legami affettivi ed un futuro ricco di grandi progetti da condividere con i miei figli Valentino e Marilù.

Carmela Sanguedolce

Sommario

Premessa	4
Presentazione	4
Principi fondamentali.....	6
Come raggiungerci	7
CONTATTI:.....	7
Mission e obiettivi.....	8
La sede	9
CARATTERISTICHE STRUTTURALI E REPARTI.....	9
Prestazioni ambulatoriali private	10
Visite specialistiche	10
Prestazioni ambulatoriali convenzionate	10
Unità Operativa di Urologia	13
Come accedere al reparto riabilitazione intensiva	17
Servizi e informazioni utili	19
RICOVERO	19
NORME PER LA CONVIVENZA.....	19
VISITE	19
PASTI	19
SERVIZIO DI ASSISTENZA PSICO-SOCIALE	20
SERVIZIO RELIGIOSO	20
DIMISSIONE E RITIRO CARTELLE CLINICHE	20
SERVIZI FUNEBRI	20
SERVIZIO DI PARRUCCHIERE E BARBIERE (A PAGAMENTO).....	20
TRASPORTO.....	20
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.).....	20
Obiettivi e standard di qualità	21
Informazione del paziente e consenso informato.....	22
Ascolto degli utenti e reclami.....	22
Qualità dei servizi – Indicatori	24
Carta dei diritti del malato	28

Premessa

La Carta dei Servizi della Romolo Hospital è lo strumento di comunicazione tra Casa di Cura e i cittadini che usufruiscono dei servizi sanitari.

Oltre ad affermare i principi e i valori che guidano l'azione dell'azienda, la Carta dei Servizi costituisce un importante strumento di controllo da parte degli utenti sulle modalità per l'utilizzazione dei servizi offerti, sugli standard di qualità assicurati e sulla completezza dell'informazione in generale.

La sua attuazione e osservanza costituiscono un vero e proprio "patto" tra il soggetto erogatore del servizio ed il cittadino, volto a garantire processi di informazione/comunicazione attraverso un linguaggio semplice, che riesca ad assicurare la comprensibilità e la messa in trasparenza dell'accessibilità ai servizi.

La Carta dei Servizi concorre infine alla definizione di modelli gestionali, assunti e condivisi da tutto il personale, in grado di favorire un sempre maggiore miglioramento dei servizi, improntato alla umanizzazione e personalizzazione dell'assistenza e la valorizzazione delle competenze delle risorse umane coinvolte.

Presentazione

La Casa di Cura Romolo Hospital s.r.l., è una struttura sanitaria privata che opera da oltre vent'anni in regime di accreditamento con il SSR nel Distretto dell'A.S.P. di Crotone, attualmente accreditata con DCA n.71 del 4/05/2017, per l'erogazione di prestazioni sanitarie nelle specialità di:

- urologia (cod. 43), per numero 40 posti letto, di cui 37 in ricovero ordinario e 3 posti letto in day surgery;
- di riabilitazione intensiva (cod. 56), ad indirizzo prevalente urologico/respiratorio, per numero 12 posti letto in ricovero ordinario e numero 2 posti letto in day hospital;
- specialistica ambulatoriale nelle discipline di urologia, oncologia, oculistica.

Per quanto concerne, altresì, la riorganizzazione regionale dell'erogazione dei servizi e dell'assistenza sanitaria per il trattamento delle patologie oncologiche, la Regione Calabria ha di recente approvato, con D.C.A. n. 10/2015, la nuova "Rete Oncologica Calabrese", in forza del quale la Casa di Cura Romolo Hospital è stata inserita in tale rete oncologica e, in relazione all'attività svolta nell'anno 2013, è risultata essere il primo nodo regionale nel trattamento del tumore alla prostata - riuscendo ad assorbire il 52% del totale regionale degli interventi chirurgici per tali neoplasie.

La Casa di Cura Romolo Hospital è riconosciuta come Centro di eccellenza per la Chirurgia Mini-Invasiva nella terapia delle patologie dell'apparato genito-urinario, tramite l'utilizzo di strumenti e tecnologia di ultimissima generazione.

Essa si differenzia per l'alta professionalità dei suoi operatori nella cura e assistenza ai pazienti, grazie anche a personale medico e infermieristico altamente qualificato.

A seguito di una importante opera di ristrutturazione la Casa di Cura Romolo Hospital offre il più moderno comfort, dettagliato nel particolare architettonico e nell'arredo, che, pur mantenendo le rigorose caratteristiche tecnico sanitarie, conferisce uno standard alberghiero di classe superiore.

Fini istituzionali

Lo scenario strategico verso cui l'azienda è protesa è quello dello sviluppo di un modello innovativo e sostenibile di azienda sanitaria che costituisca non solo un valore di per sé, ma anche un driver per la crescita del Sistema Sanitario Regionale di qualità nella Regione Calabria, sotto il sempre più stringente vincolo della sostenibilità economica e finanziaria.

Sotto quest'ultimo aspetto, infatti, assistiamo ad una costante contrazione delle risorse disponibili, seguita spesso da politiche di tagli alla spesa e riduzione del finanziamento per i servizi sanitari.

Sul piano clinico-assistenziale, si registra invece da un lato ad un'evoluzione epidemiologica delle patologie urologiche, con l'aumento delle cronicità e delle malattie oncologiche; dall'altro all'impiego di metodologie di cura con requisiti tecnologici, assistenziali e terapeutici sempre più avanzati.

Si tratta di fenomeni che determinano un maggiore impegno sul fronte della spesa e che contrastano sul piano dell'assorbimento delle risorse con i sempre più stringenti vincoli di bilancio che le regioni si trovano a dover gestire.

Di fronte a tale sfondo l'intendimento della Romolo Hospital è quello di concorrere all'ammodernamento del sistema sanitario di riferimento e di accettare le sfide per il cambiamento adoperandosi ad adottare strategie operative capaci di ottimizzare i processi di erogazione dei servizi specialistici con soluzioni che coniughino competenze scientifiche e nuove tecnologie.

L'idea è quindi quella di un modello sanitario sostenibile ed efficace, che riduca sprechi e assicuri assistenza di qualità, con una particolare attenzione a diversificare l'offerta in ambito urologico e un orientamento verso servizi integrati tra ospedale e territorio.

La dimensione futura della Romolo Hospital pone sempre più al centro degli asset aziendali le esigenze e le richieste dei pazienti, improntando il proprio agire secondo criteri di flessibilità ed innovatività gestionale.

Principi fondamentali

Ogni cittadino utente ha il diritto di scegliere liberamente, al di fuori di ogni costrizione materiale e morale, il medico ed il luogo di cura.

Nell'erogazione di servizi e prestazioni la Romolo Hospital si impegna a rispettare i principi fondamentali di ogni Carta dei Servizi di struttura sanitaria:

EGUAGLIANZA

intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso agli stessi devono essere uguali per tutti.

IMPARZIALITÀ

in quanto il comportamento dell'Ente nei confronti dell'utente deve essere ispirato a criteri di obiettività e di giustizia.

CONTINUITÀ

ovvero regolarità nell'erogazione del servizio pubblico.

DIRITTO DI SCELTA

secondo le previsioni della normativa vigente, tra i soggetti che erogano le prestazioni, in particolare i servizi distribuiti sul territorio.

PARTECIPAZIONE

quale diritto di tutela circa la corretta erogazione del servizio, diritto di accesso alle informazioni, diritto a proporre osservazioni, suggerimenti, memorie, documenti, diritto ad esprimere la valutazione del servizio ricevuto.

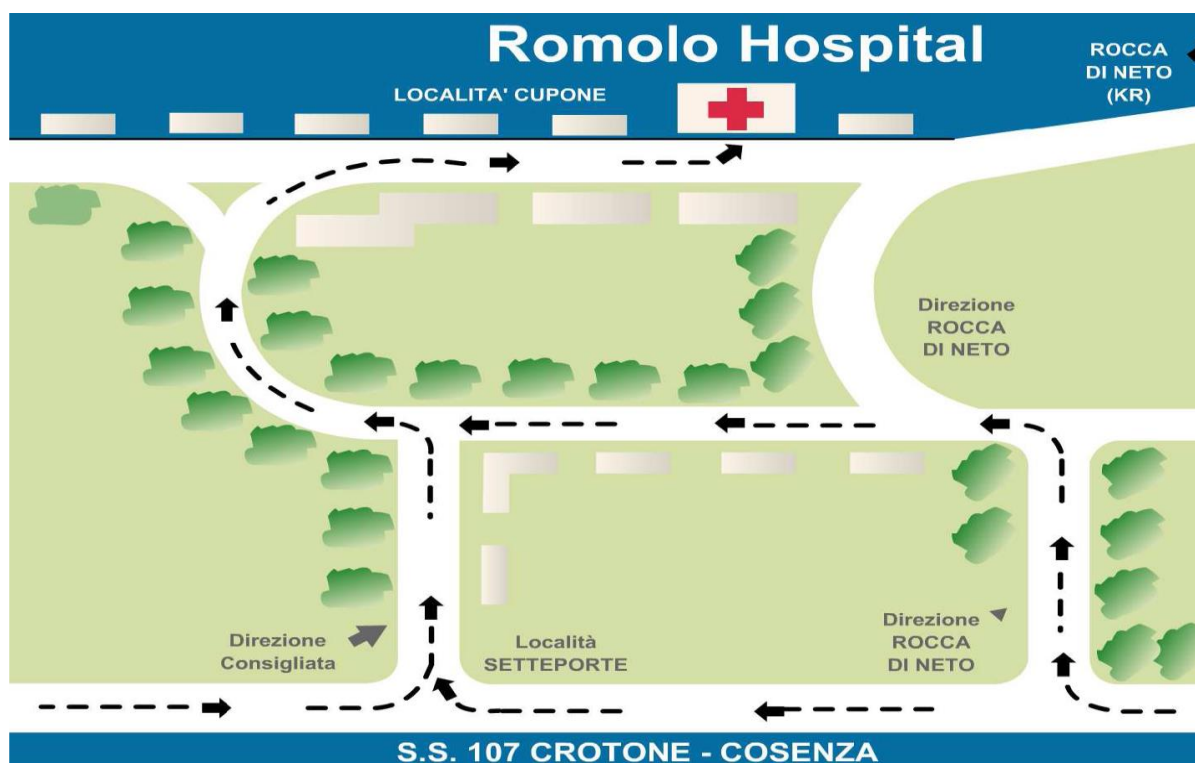
EFFICIENZA ED EFFICACIA

circa la soddisfazione dei bisogni con il miglior utilizzo delle risorse disponibili.

Come raggiungerci

La Casa di Cura Romolo Hospital è ubicata nella Regione Calabria a Rocca di Neto (Crotone), in località Cupone, facilmente raggiungibile per via stradale tramite la S.S. 107 Crotone – Cosenza (svincolo Rocca di Neto), seguendo le numerose indicazioni di direzione per la Casa di Cura.

In auto: dalla S.S. 106 direzione svincolo per COSENZA / SS.107 – Uscita Rocca di Neto- seguire le indicazioni cartellonistiche di direzione



in aereo: aeroporto internazionale Lamezia Terme: seguire la S.S. 280 direzione Catanzaro, proseguire sulla S.S. 106 direzione Crotone fino allo svincolo per COSENZA /S.S.107 – Uscita Rocca di Neto.

CONTATTI:

TEL. 0962/80322 – 80604 - FAX 0962/80024

MAIL: info@romolohospital.com

Web: www.romolohospital.com

Mission e obiettivi

La finalità primaria della Casa di cura Romolo Hospital é l'offerta di prestazioni di ricovero e cura in regime di degenza ordinaria, privata, in Day Surgery, in ambito ambulatoriale.

Supportata da moderne tecnologie medicali e comfort alberghiero, esercita una funzione complementare nel panorama sanitario crotonese e calabrese, consentendo l'erogazione di prestazioni sanitarie di elevato livello in tempi accettabili.

Si impegna ad esercitare la propria missione svolgendo attività sanitaria nel rispetto della dignità della persona ed avendo come principi ispiratori la tutela della vita, la promozione della salute, la migliore assistenza al paziente ed il migliore comfort, sviluppando un'azione continua di miglioramento dei servizi e dei processi aziendali.

In tale ottica sono presenti nella struttura figure di riferimento a cui il paziente e/o i familiari dello stesso possono rivolgersi per eventuali notizie, reclami o consigli che verranno valutati dall' Ufficio Qualità al fine di sviluppare un'azione continua di miglioramento dei servizi mirata all'attenzione ed alla soddisfazione del paziente

La Casa di Cura Romolo Hospital ha adottato la presente Carta dei Servizi che viene aggiornata costantemente per offrire e garantire al paziente tutte le informazioni necessarie per accedere alla struttura e per utilizzarne tutti i servizi.

La Casa di Cura Romolo Hospital ha adottato un sistema di gestione della qualità aziendale ed è certificata UNI EN ISO 9001:2015 con "TUV ITALIA SRL ". Essa è inoltre accreditata con il servizio sanitario nazionale e rispetta tutte le normative in tema di sicurezza strutturale ed ambientale fissate per l'esercizio dell'attività sanitaria.

La sede

Inserita in un'area salubre e lontana da fonti di inquinamento sia acustico che atmosferico, dall'anno 2000 la Casa di Cura Romolo Hospital é una realtà ben inserita nel tessuto territoriale calabrese. E' una struttura nuovissima realizzata nel pieno rispetto delle normative vigenti che dispone di ampi spazi comuni e che per la sua collocazione geografica è facilmente raggiungibile dai parenti e visitatori.

Essa risulta articolata in:

Piano interrato: Diagnostica per Immagini: Tac/Radiologia, Laboratorio Analisi, Palestra per Riabilitazione, Deposito farmaceutico, Cappella, Camera Mortuaria, Sala Formazione/Convegni, Ambulatori specialistici, Direzione Sanitaria, CUP;

Piano terra: Reception, U.R.P., U.O. Riabilitazione Intensiva,

Primo piano: Blocco Operatorio con 2 posti Letto Di Osservazione Post Operatoria- Day Surgery

Piano secondo: U.O. Di Urologia – U.O. Riabilitazione Urologica

Piano terzo: Direzione Generale, Ambulatori per Consulenze Specialistiche:

Urologia- Andrologia- Esame Urodinamico – Esame Uroflussometrico - Broncopneumologia – Broncoscopi -Allergologia – Spirometria- – Cardiologia e consulenze Cardio/Chirurgiche- Dietologia e Riabilitazione Nutrizionale- Oculistica.

CARATTERISTICHE STRUTTURALI E REPARTI

L' attività della Casa di Cura Romolo Hospital si articola in n. 2 unità operative accreditate col S.S.N.:

UROLOGIA n. 37 posti letto

DAY SURGERY n. 3 posti letto

RIABILITAZIONE INTENSIVA (RESPIRATORIA e/o UROLOGICA)

n. 12 posti letto ricovero ordinario

n. 2 posti letto Day Hospital

Prestazioni ambulatoriali private

Visite specialistiche

- Urologia/ andrologia
- Broncopneumologia - test funzionalita' respiratoria – allergologia-polisonnografia
- Cardiologia - consulenze cardio/chirurgiche
- Oculistica
- Dietologia – riabilitazione nutrizionale

Esame urodinamico – uroflussimetria

Diagnostica per immagine:

- Radiologia tradizionale,
- T.a.c. spirale multislice ad alta definizione con ricostruzione 3d, eco color doppler.

esami di laboratorio:

- Ematologia,
- Sierologia (chimica clinica – immunoenzimatica)
- Esami coagulativi,
- Microbiologia

Prestazioni ambulatoriali convenzionate

Pacchetto assistenziale complesso (PAC)

Un PAC (Pacchetto Assistenziale Complesso) è un insieme di visite ambulatoriali specialistiche, esami strumentali e di laboratorio, necessari alla diagnosi ed all' inquadramento clinico del paziente, eseguiti presso la nostra struttura ospedaliera, con soluzione unica di pagamento (un solo ticket). Il PAC è indirizzato a pazienti che presentano problemi clinici urologici senza carattere di urgenza, che meritano attenzione specialistica o accertamenti da effettuare in tempi relativamente brevi, per il quali il ricovero in regime ordinario o di Day Hospital risulta eccessivo o inappropriato.

È organizzato con lo scopo di agevolare l'accesso alle prestazioni richieste al fine di ottenere in tempi brevi una diagnosi o impostare la terapia per una patologia specifica.

Le prestazioni vengono effettuate previa prenotazione telefonica.

Per le prestazioni effettuate in regime di accreditamento con il SSN il paziente, se non esente, pagherà il ticket. Per le prestazioni non accreditate sono in vigore le tariffe Romolo Hospital comunicate su richiesta.

OCULISTICA

ACCORPAMENTI DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI A.P.A.

La chirurgia ambulatoriale è la condizione clinica, organizzativa ed amministrativa che consente, in anestesia locale o in analgesia, l'effettuazione di interventi chirurgici o procedure diagnostiche e/o terapeutiche invasive e semi-invasive erogabili, senza ricovero in studi medici, ambulatori o ambulatori protetti.

Come funzionano:

Dopo la visita specialistica il paziente viene inserito in lista di attesa e successivamente convocato telefonicamente da un responsabile dell'equipe diretta dal Dott. Piero Scandale che comunicherà la data dell'intervento.

La prestazione è in convenzione e pertanto segue la normativa riguardante le impegnative: pagamento del ticket o esenzione totale per patologie, reddito, categoria, etc.

Regime di ricovero

Tutti i trattamenti possono essere eseguiti PREVIA PRENOTAZIONE al CENTRO UNICO DI PRENOTAZIONE - CUP Tel. 0962.80322 – 0962.80604 – fax 0962.80024 - mail: info@romolohospital.com da lunedì a venerdì 8.30- 13,00 / 14,00 – 18,30 e possono essere eseguiti:

- in regime di ricovero ordinario (con possibilità di avere camera privata)
- in regime di ricovero privato
- in regime di ricovero Day Surgery
- in regime Day Hospital
- intervento chirurgico in regime ambulatoriale

- **ACCETTAZIONE**

Il ricovero dei pazienti avviene di norma dalle ore 8.00 alle ore 20.00. Accompagnato da un familiare il paziente dovrà presentarsi all'ufficio accettazione munito dei seguenti documenti: richiesta di ricovero, tessera sanitaria- codice fiscale - esami e/o copia di cartelle cliniche riferite a precedenti ricoveri. Al momento dell'accettazione, il paziente dovrà sottoscrivere i moduli per la tutela della privacy. Al suo ingresso, il paziente riceverà materiale informativo sulla struttura, sui servizi offerti e sulle norme che regolano il soggiorno nella Casa di Cura.

- **RICOVERO ORDINARIO**

Per patologie non urgenti, si tratta di un ricovero programmato nel tempo secondo criteri cronologici e di priorità della clinica, o per trasferimento da altra Struttura sanitaria ivi compreso il pronto soccorso. Il ricovero è gratuito per gli assistiti del S.S.N., salvo richiesta del paziente di una camera singola.

- ***RICOVERO IN REGIME PRIVATO***

Premesso che i trattamenti sanitari ed assistenziali sono uguali per tutti i pazienti, il paziente in ricovero privato sceglie di sostenere autonomamente gli oneri del ricovero e dell'intervento. Ha a disposizione una camera riservata con un posto letto per eventuale ospite, usufruisce di un servizio di ristorazione con vassoi personalizzati e scelta menù riservata anche all'ospite.

I ricoveri privati comprendono particolari comfort alberghieri aggiuntivi e la possibilità di essere seguiti da un medico specialista prescelto. I costi e le modalità relativi alla prestazione privata verranno concordati prima del ricovero.

- ***RICOVERO IN REGIME DI DAY SURGERY***

In regime diurno vengono trattate alcune patologie che non necessitano della degenza notturna. L'accesso al Day Surgery viene programmato previo visita specialistica che ne palesa la necessità.

Il Day Surgery (Chirurgia Giornaliera) è la possibilità clinica ed organizzativa di effettuare interventi chirurgici e procedure diagnostiche invasive e semi invasive in regime di ricovero limitato. Una nuova forma di assistenza sanitaria con rilevanti vantaggi per il paziente. Mantiene gli stessi standard di qualità e sicurezza del regime di ricovero ordinario

- ***RICOVERO IN REGIME DI DAY HOSPITAL***

Per attività di riabilitazione intensiva

- ***PRESTAZIONI CHIRURGICHE IN REGIME AMBULATORIALE:***

Per chirurgia ambulatoriale si intende la possibilità clinica, organizzativa ed amministrativa di effettuare interventi chirurgici

Unità Operativa di Urologia

Nell' U.O. Urologia vengono effettuati approfondimenti diagnostici e trattate tutte le patologie funzionali, benigne e neoplastiche dell'apparato urinario maschile/femminile e genitale maschile. Oltre che con la tradizionale Chirurgia a cielo aperto, con la Chirurgia Endoscopica- Laparoscopia mini invasiva.

STAFF MEDICO

U.O. UROLOGIA:

- Prof.Dr. MANLIO CAPPÀ - UROLOGO
- Dr. VINCENZO AIELLO – UROLOGO
- Dr. STEFANO ALBA - UROLOGO
- D.ssa MARISTELLA GENOVESE – UROLOGO
- Dr. CELESTINO BRANCADORO – UROLOGO
- CAPOSALA: INF. PROF. ANNA VARANO;

ATTIVITA' CHIRURGICA

CHIRURGIA MINI INVASIVA LAPAROSCOPICA CONVENZIONALE

- PROSTATECTOMIE LAPAROSCOPICHE PER CARCINOMA DELLA PROSTATA: ESTESA / NERVE –SPARING
- LINFADENECTOMIE LAPAROSCOPICHE (trans – ed extra-peritoneali)
- NEFRECTOMIE SEMPLICI LAPAROSCOPICHE
- NEFRECTOMIE RADICALI LAPAROSCOPICHE PER TUMORE RENALE
- NEFRECTOMIE PARZIALI LAPAROSCOPICHE PER TUMORE RENALE
- PLASTICA DEL GIUNTO LAPAROSCOPICA PER STENOSI DEL GIUNTO PIELOURETERALE
- BI-NEFRECTOMIA LAPAROSCOPICA PER PAZIENTI IN DIALISI
- RESEZIONE DI CISTI RENALI LAPAROSCOPICA
- NEFROPESSI LAPAROSCOPICA PER NEFROPTOSI
- SURRENALECTOMIA LAPAROSCOPICA PER TUMORI (BENIGNI E MALIGNI) DEL SURRENE
- VARICOCELE BILATERALE O RECIDIVA LAPAROSCOPICO
- RIMOZIONE LAPAROSCOPICA DI GROSSI CALCOLI VESCICALI URETERALI O DEL GIUNTO RENALE (cistolitotomia, ureterolitotomia, pielolitotomia)
- ORCHIECTOMIA LAPAROSCOPICA PER TESTICOLO INTRAADDOMINALE
- LINFADENECTOMIA LAPAROSCOPICA RETROPERITONEALE PER TUMORE TESTICOLARE METASTATICO
- RESEZIONE LAPAROSCOPICA DI LINFOCELE DOPO PROSTATECTOMIA E/O TRAPIANTO DI RENE
- NEFROURETERECTOMIA LAPAROSCOPICHE PER TUMORE UROTELIALE DELLE ALTE VIE ESCRETRICI
- CISTECTOMIA LAPAROSCOPICA CON DERIVAZIONE URINARIA PER TUMORE MALIGNO DELLA VESCICA
- COLPOSACROPESSI LAPAROSCOPICHE.

CHIRURGIA MINI INVASIVA LAPAROSCOPICA SINGLE-SITE MONOACCESSO (LESS)

- NEFRECTOMIE SEMPLICI *single-port* LAPAROSCOPICHE
- NEFRECTOMIE RADICALI PER TUMORE RENALE *single-port* LAPAROSCOPICHE
- NEFRECTOMIE PARZIALI PER TUMORE RENALE *single-port* LAPAROSCOPICHE:
 - CON ISCHEMIA CALDA
 - SENZA ISCHEMIA CALDA
- NEFROPESSI *single-port* LAPAROSCOPICA
- VARICOCELE BILATERALE O RECIDIVA *single-port* LAPAROSCOPICO
- RESEZIONE DI CISTI RENALI *single-port* LAPAROSCOPICHE

CHIRURGIA MINILAPAROSCOPICA (3mm)

- PLASTICA DEL GIUNTO PIELOURETERALE
- NEFRECTOMIE SEMPLICI *single-port* LAPAROSCOPICHE
- NEFRECTOMIE RADICALI PER TUMORE RENALE *single-port* LAPAROSCOPICHE
- NEFRECTOMIE PARZIALI PER TUMORE RENALE *single-port* LAPAROSCOPICHE:
 - CON ISCHEMIA CALDA
 - SENZA ISCHEMIA CALDA
- NEFROPESSI *single-port* LAPAROSCOPICA
- VARICOCELE BILATERALE O RECIDIVA *single-port* LAPAROSCOPICO
- RESEZIONE DI CISTI RENALI *single-port* LAPAROSCOPICHE

ENDOSCOPIA OPERATIVA DEL BASSO APPARATO URINARIO

- TURV - resezione transuretrale da patologie vescicali
- TUIP - incisione transuretrale della prostata per patologie prostatiche benigne
- TURP – resezione transuretrale della prostata per patologie prostatiche benigne
- URETROTOMIA
- CISTOLITOTRISSIA ENDOSCOPICA PER CALCOLOSI VESCICALE
- VAPORIZZAZIONE DELLA PROSTATA TRAMITE GREEN – LIGHT LASER

TRATTAMENTO MINI INVASIVO DELLA CALCOLOSI URINARIA E DELLE PATOLOGIE INTRINSECHE DELLA VIA ESCRETTRICE URINARIA

- PCNL (NEFROLITOTRISSIA PERCUTANEA)
- URS (URETERORENOSCOPIA RIGIDA)
- RIRS (URETERORENOSCOPIA FLESSIBILE)
- ESWL
- URETERLITOTRISSIA CON LASER AD HOLMIUM
- CISTOLITOTRISSIA

CHIRURGIA URO-ONCOLOGICA TRADIZIONALE (OPEN)

- CISTECTOMIA RADICALE CON DERIVAZIONE URINARIA(Briker , neovescica, ureterocustaneostomia)
- ORCHIECTOMIA RADICALE CON IMPIANTO DI PROTESI
- PENECTOMIA PARZIALE E RADICALE
- LINFOADENECTOMIA RETROPERITONEALE E INGUINALE
- NEFRECTOMIA RADICALE (per tumore renale > 15cm)
- SURRENALECTOMIA PER TUMORI (benigni e maligni) DEL SURRENE (di dimensioni> 15 cm)

CHIRURGIA ANDROLOGICA

- CORPOROPLASTICA SEC. NESBIT
- POSIZIONAMENTO PROTESI PENIENE
- URETROPLASTICA
- CHIRURGIA DELL'INFERTILITA' MASCHILE (VARICOCELE LAPAROSCOPICO – BIOPSIA TESTICOLARE)
- ORCHIDOPESSI
- EVERSIONE TUNICA VAGINALE
- EXERESI CISTI DELL'EPIDIDIMO
- CIRCONCISIONE E FRENULOTOMIA

CHIRURGIA DELL'INCONTINENZA MASCHILE E FEMMINILE

- POSIZIONAMENTO PROTESI PER L'INCONTINENZA MASCHILE
- POSIZIONAMENTO MINI SLING SOTTOURETRALI NELL'INCONT. URIN. FEMMINILE (TVT, TOT,MIMI-ARC)
- CORREZIONE DI CISTOCELE E RETTOCELE
- CORREZIONE DI PROLASSO VAGINALE (COLPOSACROPESSI LAPAROSCOPICA)

PATOLOGIE

- TUMORI DEL PENE
- TUMORI DELLA VESCICA
- TUMORI DEL TESTICOLO
- TUMORE DEL RENE
- TUMORE DELLA PROSTATA
- IPERTROFIA PROSTATICA
- INDURATIO PENIS PLASTICA
- I.V.U.
- CALCOLOSI URINARIA - RENI – URETERI – VESCICA - URETRA - INCONTINENZA URINARIA
- VARICOCELE

- IDROCELE
- FIMOSI
- CORREZIONE INCURVAMENTI DEL PENE
- BIOPSIA PROSTATICA

CENTRO UNICO DI PRENOTAZIONE

PRENOTAZIONI VISITE ED ESAMI:

Tel. 0962/80322 - Int. 243 h. 10,00 /16,00 -

mail: info@romolohospital.com

U. O. DI RIABILITAZIONE INTENSIVA

STAFF MEDICO

- DR. MAURO MESSINA - FISIATRA
- Dr Michele Quero - MEDICO
- ANTONELLA GIOSUE' - FISIOTERAPISTA
- CAPOSALA: INF. PROF. FRANCESCO RACCO

Il servizio di riabilitazione intensiva riguarda patologie acute/riacutizzate e di quelle croniche con una vocazione principale rispetto alle problematiche di recupero funzionale e riabilitativo è indirizzato ai pazienti post-chirurgici nel periodo immediatamente successivo all'intervento. La riabilitazione prevede un piano di cura personalizzato attraverso la realizzazione di un **Progetto Riabilitativo Individualizzato** con la presa in carico globale del paziente condotto attraverso un percorso prima diagnostico poi terapeutico effettuato direttamente dagli specialisti della clinica semplificando l'accesso ai servizi necessari. Gli ambulatori pre e post chirurgici sono in diretto contatto con l'ambulatorio riabilitativo del pavimento pelvico permettendo al paziente una maggiore probabilità sia di **successo prognostico** sia di **riduzione dei tempi di cura**.

La riabilitazione prevede un monitoraggio clinico di base e di alcuni parametri specifici, quali per esempio la completa guarigione chirurgica, il funzionamento del catetere uretrale, dei cateterini ureterali e delle stomie, la metodica del cateterismo intermittente, ecc. Nel contempo il paziente viene istruito ed educato a gestire una eventuale nuova situazione clinica, quale le uretero-cutaneostomie o le ileo-cutaneostomie, compreso il cambio autonomo di sacche e placche. In ambito ginecologico ed in alcuni casi urologici (vedi incontinenza post-chirurgica nell'uomo) viene programmata una riabilitazione specifica in riferimento ad esiti di incontinenza od ipotonia muscolare. Le tecniche rieducative occupano un ruolo importante nell'ambito dell'arsenale terapeutico conservativo uro-ginecologico e colon-proctologico. Sono consigliabili a pazienti

collaboranti e motivati per l'assenza di effetti collaterali, per i buoni risultati che si possono ottenere e perché non compromettono un'eventuale opzione chirurgica. Si apprendono in ambiente ospedaliero e poi proseguono a domicilio, con follow-up a distanza.

Il trattamento riabilitativo del pavimento pelvico contempla l'esercizio muscolare (chinesiterapia) e altre tecniche di supporto:

- BFB (bio-feedback muscolare),
- SEF (stimolazione elettrica funzionale),
- tecniche comportamentali.

Come accedere al reparto riabilitazione intensiva

Per la sua tipologia, il Reparto di Riabilitazione Urologica può ricoverare soltanto pazienti post-acuti e la degenza va programmata. Sono di conseguenza esclusi i ricoveri d'urgenza e di emergenza.

Le domande di ricovero devono essere inoltrate all'Accettazione Medica della Romolo Hospital Srl dalle Strutture di ricovero e cura autorizzate all'emissione di prescrizioni per il SSN (se il paziente è ricoverato presso struttura ospedaliera) o dal Medico di Medicina Generale (MMG) (se il paziente non è ricoverato presso struttura ospedaliera), previa valutazione da parte del "nucleo" P.U.A.-U.V.M dell'ASP di competenza.

La domanda, unitamente ai sottoelencati documenti può essere inoltrata anche via fax (vedi sotto):

- Prescrizione su Ricettario Unico del SSN redatta da Medico di Medicina Generale e da Medico Specialista di strutture di ricovero e cure autorizzate all'emissione di prescrizioni per il SSN previo parere della commissione di valutazione (UVM unità valutazione medica)
- Scheda conoscitiva compilata in ogni sua parte (da ritirare presso l'Accettazione Medica);
- Fotocopia della carta d'identità, tessera sanitaria e codice fiscale.

L'Accettazione Medica valuta la completezza della documentazione e l'idoneità al ricovero dopo aver sottoposto la richiesta alla valutazione dei medici del reparto, per concordare modalità e tempi di ricovero. Il ricovero è effettuato entro le ore 12 di tutti i giorni feriali.

L'equipe medica si riserva la facoltà di rinviare o declinare la richiesta di ricovero qualora le condizioni cliniche del paziente non consentano l'attuazione del progetto riabilitativo.

Criteri di Accettazione RIABILITAZIONE INTENSIVA

Per l'assegnazione dei posti letto di questa Unità viene adottato un criterio di massima trasparenza; tale criterio di seguito riportato prevede:

- **Causa :**

- Interventi chirurgici base: punti 10

- Interventi chirurgici gravi: punti 30

- **Età:**

- Da 10 a 40 anni: punti 140
- Da 40 a 60 anni: punti 120
- Oltre i 60 anni: punti 100
- **Durata del Ricovero nel Reparto di Provenienza:**
 - Per ogni giorno trascorso fino al momento della richiesta: punti 1.

RIABILITAZIONE IN REGIME DI DAY HOSPITAL

Modalità di accesso

L'accesso al day hospital è subordinato alla presentazione di una richiesta di ricovero, alla sua valutazione ed all'inserimento del nominativo del paziente in una lista di attesa per un massimo di quattro pazienti al giorno, due al mattino e due al pomeriggio. L'iter per l'accesso è il medesimo illustrato in precedenza.

Il paziente, espletate le pratiche presso l'Accettazione Amministrativa, si recherà presso il reparto per l'effettuazione degli interventi programmati.

L'accesso avviene secondo lo stesso criterio dei pazienti in regime ordinario e lo specialista interno attraverso l'anamnesi, l'obiettività clinica e la sintomatologia del paziente propone il ricovero riabilitativo in regime di day hospital.

La somma dei tre valori ricavati rappresenta il punteggio ottenuto ai fini del ricovero; viene data precedenza al paziente che riporta il punteggio più alto.

In caso di valutazione positiva, il nominativo viene inserito in una lista di attesa, gestita dall'ufficio di Accettazione Amministrativa, secondo i criteri definiti dalla Regione Calabria.

L'Accettazione Amministrativa contatta telefonicamente (per un massimo di tre telefonate ad intervalli settimanali) il reparto di ricovero e cura o il paziente/persona di riferimento secondo la disponibilità dei posti letto.

La mancata accettazione al ricovero per tre volte consecutive equivale a rinuncia, con conseguente deperimento dalla lista d'attesa.

Ingresso del paziente: accettazione e accoglimento

Il servizio di trasporto dal luogo di provenienza (domicilio o Struttura Ospedaliera) in Romolo Hospital dovrà essere a cura del richiedente.

Al momento dell'ingresso mentre il paziente viene accompagnato presso l'Accettazione Medica, il parente dello stesso o, l'accompagnatore si reca presso l'Accettazione Amministrativa per la definizione della pratica amministrativa che consiste nell'inserimento di alcuni dati del paziente, del familiare o della persona di riferimento e nell'apertura del fascicolo amministrativo in cui è anche conservata l'autorizzazione al trattamento dei dati personali ai sensi del D.Lgs n. 196/03.

Infine, stampa e consegna la Cartella Clinica all'accompagnatore.

Terminata la prassi amministrativa il paziente con il familiare vengono accompagnati da un operatore presso il Reparto ove sono accolti dal medico e dal caposala.

Servizi e informazioni utili

RICOVERO

Il ricovero ordinario prevede assistenza medica e infermieristica continuativa, garantita sulle 24 ore, ed interventi specialistici (visita specialistica e/o esame strumentale e/o di laboratorio, dietetica e psicosociale) ritenuta utile ai fini del controllo della salute del paziente, avvalendosi dei servizi presenti all'interno del complesso, Inoltre, il Servizio interno di sportello farmaceutico garantisce l'approvvigionamento e distribuzione di farmaci e dispositivi medici per la cura dei pazienti.

Si consiglia al paziente di portare con sé tutti gli esami o cartelle cliniche precedenti, indicazioni e notizie relative ai farmaci assunti abitualmente.

Si consiglia di non portare oggetti di valore o eccessive somme di denaro. La struttura non risponde di eventuali furti.

Al piano terra ed al 4° piano sono disponibili distributori automatici di bibite, caffetteria e snack funzionanti con monete.

NORME PER LA CONVIVENZA

Si invita a mantenere un comportamento adeguato all'ambiente Ospedaliero

È assolutamente vietato fumare in questa struttura sia per disposizioni di legge ma soprattutto per la salvaguardia della propria salute, dei pazienti e del personale della clinica.

Si invita a mantenere ordine e pulizia nella stanza riponendo biancheria e oggetti personali nell'apposito armadio e comodino.

Si raccomanda di chiedere informazioni di carattere sanitario esclusivamente nel corso dei colloqui con l'équipe medica, nei quali verranno fornite ampie ed esaurienti spiegazioni in merito al quadro clinico del paziente. Tra un colloquio e l'altro astenersi dalla richiesta di "ulteriori notizie" al personale, per evitare di ricevere informazioni parziali e/o distorte;

importante rispettare le indicazioni mediche sulla dieta del paziente, che sconsigliano di somministrare qualsiasi tipo di alimento portato dall'esterno

VISITE

Il degente può ricevere visite dalle ore 13,00 alle ore 14,00 e dalle ore 18,00 alle ore 20,00.

Si raccomanda di non sovraffollare la stanza e non disturbare i vicini.

Si consiglia di non portare bambini di età inferiore ai 12 anni.

Ai visitatori è vietato sedersi sui letti dei pazienti ed utilizzare i servizi delle stanze di degenza.

Si invita a spegnere i cellulari o togliere la suoneria e usare un tono della voce basso.

Si raccomanda di astenersi dalle visite, durante processi infettivi (anche raffreddore) o situazione clinica di immunodepressione;

PASTI

La colazione viene servita alle ore 7,30 il pranzo alle ore 12,00 la cena alle ore 18,00.

Le pietanze sono preparate all'esterno e servite da azienda di catering.

Attraverso una diversificazione dei menù definita dal dietista, compatibilmente con lo stato di salute del paziente, viene garantita un'ampia scelta alimentare.

I soggetti che non sono in grado di assumere autonomamente il cibo sono aiutati dal personale di

assistenza.

SERVIZIO DI ASSISTENZA PSICO-SOCIALE

È attivo un servizio di assistenza psico-sociale la cui funzione è di fornire un adeguato supporto psicologico a pazienti e familiari bisognosi e di collaborare con il personale sanitario al fine di verificare e migliorare il rapporto con il paziente

SERVIZIO RELIGIOSO

Al piano interrato si può accedere alla Cappella presso la quale ogni domenica viene celebrata la santa messa.

DIMISSIONE E RITIRO CARTELLE CLINICHE

All'atto della dimissione vengono consegnati al paziente:

relazione clinica destinata al proprio medico curante

documentazione clinica personale del paziente

Presso l'ufficio Accettazione può essere richiesta copia della cartella clinica che viene rilasciata entro 30 giorni, previo pagamento mediante:

- invio a mezzo posta o bonifico bancario
- rimessa diretta alla richiesta

Se il ritiro della cartella clinica non avviene tramite il diretto interessato la persona delegata deve esibire delega scritta e documenti di certificazione.

SERVIZI FUNEBRI

La Direzione Sanitaria attiva le procedure necessarie. La camera ardente è accessibile dalla parte posteriore.

SERVIZIO DI PARRUCCHIERE E BARBIERE (A PAGAMENTO)

Su richiesta, è garantito il servizio esterno di parrucchiere per donna e di barbiere per uomo.

TRASPORTO

Il servizio di trasporto in altre Strutture non comporta alcun onere per il Romolo Hospital, tranne nei casi in cui venga deciso dall'équipe medica per motivate ragioni di ordine clinico.

Per il trasporto in emergenza da e per il locale Presidio Ospedaliero viene utilizzato il servizio SUEM (Servizio Urgenza Emergenza) 118.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) è un servizio dedicato all'ascolto e all'accoglienza degli utenti, aperto al pubblico dalle ore 10,00 alle ore 15,00.

L'U.R.P. è sempre disponibile a fornire informazioni sui servizi erogati e le modalità d'accesso e ad accogliere segnalazioni, reclami ed apprezzamenti da parte dell'utenza.

Qualora il problema segnalato non sia suscettibile di spiegazione o soluzione immediata, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede all'istruttoria del reclamo coinvolgendo le unità operative interessate al fine di fornire all'utente una risposta adeguata entro 30 giorni.

Coloro che desiderano esprimere le proprie osservazioni, eventuali reclami e apprezzamenti possono farlo tramite: colloquio con gli operatori dell'U.R.P. lettera in carta semplice indirizzata a: **Romolo Hospital Srl Ufficio Relazioni con il Pubblico** segnalazione telefonica ai numeri 0962/80322 - via fax al numero 0962/80024 - posta elettronica all'indirizzo e-mail info@romolohospital.com - compilazione degli appositi moduli **allegati 1 e 2**, disponibili presso l'ufficio URP.

L'URP inoltre, segue lo svolgimento dell'attività di *customer satisfaction* (**allegato 3**) con l'obiettivo di conoscere la soddisfazione del cliente e quindi, acquisire elementi utili a valutare le prospettive aziendali nel medio e nel lungo termine ed individuare le azioni concrete che possono portare a un miglioramento della qualità percepita.

Obiettivi e standard di qualità

Qualità

La norma UNI EN ISO 9001:2015, assunta dalla Regione Calabria come modello cui conformare l'organizzazione delle strutture sanitarie pubbliche regionali, costituisce il riferimento anche per la Romolo Hospital Srl - il cui Sistema di Gestione Qualità è certificato - accanto ad ulteriori metodologie quali l'accreditamento professionale ed un costante interscambio con realtà sanitarie eccellenti.

L'Organizzazione stabilisce, documenta, attua e tiene aggiornato un Sistema di Gestione per la Qualità in accordo ai requisiti della sopraccitata normativa internazionale UNI EN ISO 9001:2015 per migliorarne costantemente l'efficacia.

Sicurezza

Le apparecchiature utilizzate nel corso dell'erogazione del servizio sono in regola con le disposizioni delle leggi vigenti in materia sanitaria. Le visite e gli esami strumentali vengono effettuati in ambienti idonei da personale medico specializzato.

Come previsto dal D.Lgs.81/2008, il personale è addestrato ad intervenire a tutela della sicurezza degli utenti in caso di necessità.

Trasparenza e privacy (D.Lgs. 196/03)

L'utente ha il diritto all'informazione ed al consenso informato sul proprio stato di salute, gli accertamenti e le terapie proposte.

Gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle condizioni di salute del paziente, fornendo indicazioni esclusivamente all'interessato e, in caso di sua autorizzazione, ai familiari o ad altre persone designate. Al momento della presa in carico viene richiesto al paziente di sottoscrivere il consenso informato al trattamento sanitario nonché il consenso al trattamento dei propri dati personali limitatamente alle esigenze funzionali dell'Istituto.

Codice Etico

La casa di cura Romolo Hospital Srl ha adottato il Codice Etico ai sensi del D.Lgs n. 231/2001.

Strumenti di informazione del percorso assistenziale

Informazione del paziente e consenso informato

Considerato il valore del momento comunicativo - informativo dell'incontro clinico, la Romolo Hospital ha dato fondamentale importanza alla corretta informazione dei pazienti sugli atti sanitari da parte dei propri medici ed alla relativa acquisizione del consenso, adottando un modello informativo improntato all'interazione medico-paziente con l'obiettivo primario di trasferire al paziente stesso tutte le informazioni sulla malattia, sui mezzi diagnostici e terapeutici che la scienza mette a disposizione per combatterla, sui rischi a breve e lungo termine connessi all'esecuzione dei trattamenti, sulle probabilità di un loro esito positivo.

Il processo informativo è pertanto modulato sulla richiesta di sapere del paziente, con tempi e luoghi adeguati, modalità di linguaggio appropriato, gradualità delle notizie, tenendo anche conto delle persone che il paziente stesso intende rendere partecipi.

L'obiettivo è dunque quello di creare con il paziente le condizioni per una sua decisione condivisa e una sua partecipazione consapevole agli atti sanitari che vengono compiuti.

In tale ottica, il consenso informato del paziente alla prestazione sanitaria proposta si pone come atto conclusivo di un processo articolato di comunicazione che vede nell'informazione che lo precede e di cui fa parte integrante il suo momento più qualificante.

Ascolto degli utenti e reclami

La Romolo Hospital ha adottato un sistema di ascolto degli utenti attraverso una permanente azione di rilevazione del grado di soddisfazione e di valutazione della qualità della propria offerta sanitaria. In particolare, risulta operativo nell'area accettazione della Casa di Cura un corner dedicato alla raccolta di questionari di soddisfazione consegnati agli utenti da un operatore che ne illustra i contenuti e che fornisce informazioni relative alle modalità di compilazione e di consegna. Tale procedura garantisce la facoltà di anonimato del compilatore e favorisce una immediata e permanente attività di rilevazione, grazie ad una continua analisi delle evidenze e/o osservazioni in essi contenute.

Il Questionario risulta composto da una prima parte che riporta i dati socio demografici (sesso, titolo di studio, nazionalità, professione) del paziente e indica chi compila il questionario (il paziente stesso, un familiare o altro).

La seconda parte, finalizzata alla valutazione del livello di soddisfazione, è stata articolata in 4 aree tematiche:

- Accesso e informazioni su percorso di cura;
- Confort reparto;

- Gradimento pasti;
- Dimissioni e informazioni su continuità di cura.

Il questionario rileva inoltre il gradimento degli utenti in relazione al personale, a vario titolo coinvolto, e il giudizio complessivo sull'assistenza ricevuta, sull'organizzazione del reparto, la riservatezza e grado di fidelizzazione maturato.

Infine, la scheda consente di acquisire suggerimenti, reclami e osservazioni.

Sotto il coordinamento del responsabile aziendale della qualità si esaminano, in dettaglio, le risposte che i pazienti hanno dato alle domande del questionario, valutando se le risposte sono state per la maggior parte negative, positive o sufficienti e misurando il coefficiente di soddisfazione.

L'analisi dei questionari consente di identificare e caricare su un database i seguenti elementi informativi:

1. numero di questionari compilati;
2. periodo di riferimento in trimestri;
3. analisi dei contenuti dei questionari raccolti.

Trimestralmente i dati raccolti vengono elaborati dal responsabile della qualità e sottoposti alla valutazione della direzione amministrativa e della direzione sanitaria in vista dell'adozione di azioni di miglioramento e per stabilire i futuri obiettivi in maniera più mirata alle esigenze dei propri utenti.

La Casa di Cura garantisce altresì la tutela nei confronti dell'utente attraverso la possibilità per quest'ultimo di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità della prestazione. I reclami possono essere presentati dall'interessato o dai suoi parenti e/o affini all'Ufficio Relazioni col Pubblico, utilizzando l'apposito modulo adottato in azienda.

L'Ufficio qualità garantirà l'avvio dell'istruttoria presso la Direzione per la verifica e rimozione della causa. Per le segnalazioni di più agevole definizione verrà data risposta immediata.

La tutela è prevista per qualsiasi disservizio, inteso come mancanza di efficacia-efficienza, che abbia limitato o negato, al reclamante, la fruibilità della prestazione o per qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinano la fruizione dei servizi sanitari e in particolare della carta dei servizi.

L'Ufficio dipende direttamente dalla Direzione Aziendale e riceve i reclami, li invia all'ufficio qualità che predispone l'attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi conoscitivi del caso in questione dalle strutture organizzative interessate.

Analogamente l'Ufficio Rapporti con il Pubblico riceve le segnalazioni e i suggerimenti degli utenti e provvede a catalogarne gli elementi che saranno utilizzati dalla direzione aziendale per il miglioramento dei propri servizi.

Trattasi pertanto di un modello di ascolto volto a gestire in modo efficace il punto di vista degli assistiti in modo da rilevare e porre in evidenza, in modo tempestivo, i punti deboli nei vari livelli della struttura, offrendo possibilità altrettanto tempestive di recupero e correzione. La Romolo Hospital disponendo della capacità di identificare e correggere i disservizi in tempi brevi e di

adottare misure atte a prevenire situazioni recidive, ha così un ritorno molto importante in termini di immagine nei confronti del paziente.

Si evidenzia al riguardo che nell'ambito delle attività di ascolto sono previste continue azioni di rilevamento diretto volte a rispondere rapidamente alle situazioni di disagio ed insoddisfazione espresse dal singolo utente.

L'azienda infatti mette così in atto un sistema di sensori della qualità percepita che concorre ad accrescere la relazione di fiducia del cittadino con il servizio e più in generale la comunicazione tra la Casa di Cura e l'utente. Sotto questo aspetto la risposta rapida e chiara, garantita dai nostri operatori, al perché del disservizio, rappresenta un fattore di compensazione "in sé" che valorizza l'esistenza di un impegno istituzionale sulla qualità per come codificata nella nostra Carta dei Servizi.

Da anni ormai, l'attività di ascolto rientra a pieno titolo nella programmazione strategica aziendale, consentendo di misurare il rapporto tra qualità desiderata e qualità percepita, oltre che tra qualità progettata e quella erogata: un vero e proprio percorso culturale e pratico di "ascolto dell'utenza", che prevede il coinvolgimento di tutta la struttura della Romolo Hospital.

Una volta l'anno, si provvede a stendere un rapporto valutativo che riepiloga i risultati dell'attività di rilevazione e definisce le azioni migliorative adottate che permettano di orientare la gestione aziendale ai bisogni espressi dal cittadino.

Il Piano di intervento fa seguito alla valutazione delle priorità su cui intervenire ed individua, implementandole, specifiche azioni per il miglioramento del clima organizzativo e della soddisfazione degli utenti, individuando procedure di controllo che consentano di verificare che le azioni intraprese raggiungano i risultati desiderati.

In questo contesto, per la Romolo Hospital, anche il reclamo per quanto, a volte, con una connotazione negativa, rappresenta un indicatore preciso dei giudizi dell'utente sulla qualità del servizio erogato. Una spia, segnale d'allarme che tasta il polso dell'insoddisfazione (anche di quella inespressa, che non si manifesta in un reclamo) e che comunque serve a mettere in luce la disponibilità dell'azienda ad avviare, da una parte, i necessari meccanismi di comunicazione e "compensazione" con il cittadino/paziente e, dall'altra, i correttivi interni sulla struttura che permettono il non ripetersi delle situazioni di disservizio.

In ultimo, ma primo in ordine di importanza, si richiama l'attenzione che la Romolo Hospital dedica, anche sul piano degli investimenti, alla quantità e qualità del personale impiegato, direttamente e indirettamente, alla gestione delle attività di ascolto dei pazienti.

Oltre, infatti, all'impegno dedicato di un numero di operatori, l'azienda favorisce un generale coinvolgimento di tutto il personale all'ascolto del paziente.

La Romolo Hospital individua nel miglioramento della qualità del servizio un processo continuo che riguarda tutta la struttura e, tramite il monitoraggio sistematico dei principali fattori di qualità adottati dall'Ente, orienta le scelte operate per rispondere in modo sempre più adeguato alle attese dell'utenza.

Fattore di Qualità: Informazione agli utenti

Obiettivo Garantire all'utente un'informazione comprensibile, chiara e completa sul trattamento sanitario in Istituto

Indicatori

- presenza di una carta dei servizi aggiornata, disponibile online e a stampa presso la clinica
- sito internet aziendale (www.romolohospital.it) con percorsi orientati all'utenza per accedere ad informazioni sull'organizzazione, sui servizi e sulle attività
- esistenza di opuscoli informativi o fogli di accoglienza inerenti le attività e le modalità operative dei singoli reparti
- esistenza di procedure specifiche e, ove necessario specifica modulistica, per il consenso informato
- completezza delle informazioni mediche e della documentazione fornita al paziente, con particolare ma non esclusivo riferimento alla documentazione che accompagna le dimissioni
- esistenza di procedure per il monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza e per la gestione di segnalazioni e reclami
- esistenza di procedure atte a garantire la tutela dei dati personali e sensibili

Fattore di Qualità: Accoglienza

Obiettivo Facilitare l'utente nell'accesso ai reparti

Indicatori

- presenza di segnaletica per guidare l'utente sino ai singoli servizi
- presenza di cartellonistica indicante l'organico dei reparti, degli ambulatori e degli uffici e, ove necessario, gli orari di apertura al pubblico
- presenza di personale identificabile tramite cartellino di riconoscimento con foto, qualifica, nome e cognome o, in alternativa, n° di matricola
- accesso controllato agli ingressi, attivo sulle 24 ore nell'arco dell'intera settimana

Fattore di Qualità: Umanizzazione

Obiettivo Facilitare l'intero percorso diagnostico-terapeutico del paziente nel pieno rispetto della dignità della persona

Indicatori

- relazioni con i pazienti ed i familiari improntate a riservatezza, cortesia, disponibilità e partecipazione
- misure atte a ridurre i disagi fisici e psicologici connessi alla necessità di cura ed alla peculiarità della patologia trattata
- interventi atti ad evitare sofferenza e dolore non necessari
- azioni di supporto ai pazienti ed ai familiari nel percorso della malattia che segue le dimissioni dai reparti

Fattore di Qualità: Prenotazioni e Tempi di attesa

Obiettivo Facilitare l'accesso alle prestazioni con riduzione dei tempi di attesa

Indicatori

- accesso alla prenotazione telefonica
- contenimento tempi di attesa per le procedure di prenotazione ed accettazione
- contenimento tempi di attesa per l'erogazione del servizio
- procedure interne per la gestione delle urgenze

Fattore di Qualità: Prestazioni alberghiere

Obiettivo Garantire ambienti confortevoli e compatibili con la necessità di cure e lo stato di salute degli utenti

Indicatori

- presenza di sale di attesa adeguatamente arredate e dimensionate all'affluenza media giornaliera
- presenza nelle camere di degenza di arredi adeguati a garantire il comfort dei ricoverati e degli eventuali visitatori
- disponibilità di servizi igienici adeguati come numero e distribuzione -presenza di servizi igienici per disabili
- presenza di carrozzelle in prossimità degli atri
- procedure a garanzia di pulizia e sanificazione degli ambienti
- organizzazione della distribuzione dei pasti secondo orari il più possibile simili a quelli della vita quotidiana
- possibilità di diete personalizzate

Fattore di Qualità: Ritiro referti

Obiettivo Chiarezza delle informazioni e funzionalità del ritiro

Indicatori

- esplicitazione tempi di consegna dei referti
- possibilità di invio a domicilio dei referti con addebito delle spese
- esistenza di procedure a garanzia della privacy

Fattore di Qualità: Performance assistenziale

Obiettivo Garantire le migliori cure possibili attraverso accertamenti e trattamenti aggiornati alle più recenti acquisizioni scientifiche ed all'uso più appropriato delle risorse umane e tecnologiche disponibili

Indicatori

- impiego di indicatori di esito, di processo e di gestione
- aggiornamento continuo del personale (E.C.M.)
- rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza

Carta dei diritti del malato

1. DIRITTO AL TEMPO

Ogni cittadino ha diritto a vedere rispettato il suo tempo al pari di quello della burocrazia e degli operatori sanitari.

2. DIRITTO ALL'INFORMAZIONE E ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Ogni cittadino ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione sanitaria di cui necessita nonché ad entrare in possesso degli atti necessari a certificare in modo completo la sua condizione di salute.

3. DIRITTO ALLA SICUREZZA

Chiunque si trovi in una situazione di rischio per la sua salute ha diritto ad ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione e ha altresì diritto a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi.

4. DIRITTO ALLA PROTEZIONE

Il servizio sanitario ha il dovere di proteggere in maniera particolare ogni essere umano che, a causa del suo stato di salute, si trova in una condizione momentanea o permanente di debolezza, non facendogli mancare per nessun motivo e in alcun momento l'assistenza di cui ha bisogno.

5. DIRITTO ALLA CERTEZZA

Ogni cittadino ha diritto ad avere dal Servizio sanitario la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio, a prescindere dal soggetto erogatore, e a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali e organizzativi, di cambiamenti repentini delle norme, della discrezionalità nella interpretazione delle leggi e delle circolari, di differenze di trattamento a seconda della collocazione geografica.

6. DIRITTO ALLA FIDUCIA

Ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato come un soggetto degno di fiducia e non come un possibile evasore o un presunto bugiardo.

7. DIRITTO ALLA QUALITÀ

Ogni cittadino ha diritto di trovare nei servizi sanitari operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire e migliorare comunque il suo stato di salute.

8. DIRITTO ALLA DIFFERENZA

Ogni cittadino ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione, e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze.

9. DIRITTO ALLA NORMALITÀ

Ogni cittadino ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.

10. DIRITTO ALLA FAMIGLIA

Ogni famiglia che si trova ad assistere un suo componente ha diritto di ricevere dal Servizio sanitario il sostegno materiale necessario.

11. DIRITTO ALLA DECISIONE

Il cittadino ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e alla propria vita.

12. DIRITTO AL VOLONTARIATO, ALL'ASSISTENZA DA PARTE DEI SOGGETTI NON PROFIT E ALLA PARTECIPAZIONE

Ogni cittadino ha diritto a un servizio sanitario, sia esso erogato da soggetti pubblici che da

soggetti privati, nel quale sia favorita la presenza del volontariato e delle attività non profit e sia garantita la partecipazione degli utenti.

13. DIRITTO AL FUTURO

Ogni cittadino, anche se condannato dalla sua malattia, ha diritto a trascorrere l'ultimo periodo della vita conservando la sua dignità, soffrendo il meno possibile e ricevendo attenzione e assistenza.

14. DIRITTO ALLA RIPARAZIONE DEI TORTI

Ogni cittadino ha diritto, di fronte ad una violazione subita, alla riparazione del torto subito in tempi brevi e in misura congrua.

1. MODULO SEGNALAZIONI DI RECLAMI

2. QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION