

STANDARD DI QUALITA' E IMPEGNI VERSO I CITTADINI

	STANDARD DI QUALITA'	IMPEGNI
ASPETTI RELAZIONALI	RICONOSCERE IL PERSONALE	
	Garantire la riconoscibilità del personale che svolge servizio al pubblico	Il cittadino ha la possibilità di riconoscere gli operatori della Casa di Cura con i quali viene a contatto. Ogni operatore è infatti identificato con la propria divisa ed è tenuto ad esibire in modo visibile il proprio cartellino di riconoscimento.
	DISPONIBILITA' DEL PERSONALE	
	Garantire il miglioramento dei rapporti tra gli utenti ed il personale ad immediato contatto con essi	Gli operatori della Casa di Cura devono avere un comportamento corretto, educato, disponibile nei confronti di cittadini ed utenti. La Casa di Cura favorisce il conseguimento di tale risultato attraverso la formazione del proprio personale e l'ideale organizzazione delle attività.
UMANIZZAZIONE	VISITE DEI FAMILIARI	
	Garantire nei presidi di ricovero l'estensione delle fasce orarie di visita	Viene favorita la presenza, all'interno dei Reparti della Casa di Cura, di amici e familiari dei ricoverati. L'accesso in ospedale è quindi consentito in ampie fasce orarie, per oltre 6 ore al giorno nella maggior parte dei reparti. Solo in alcuni orari, legati ad esigenze organizzative ed assistenziali del reparto, non è possibile accedere se non autorizzati. Comunque, al di fuori della fascia oraria di visita, è consentita una assistenza integrativa da parte dei familiari, persone di fiducia o volontari, purché venga garantito il massimo rispetto per la privacy ed il riposo di tutti i ricoverati, nonché le esigenze specifiche assistenziali. Qualora fosse ricoverato un paziente in età pediatrica, o persona con gravi disabilità, viene garantita la presenza di un familiare nelle 24 ore. La partnership con le associazioni di volontariato, infatti, favorisce la presenza di volontari per l'assistenza integrativa ai degenti e per attività ricreative (piccoli spettacoli teatrali). I cancelli esterni di accesso al giardino della struttura sono aperti dalle ore 5,30 alle ore 22,00
	CITTADINI STRANIERI	
	Garantire mediazione culturale per persone straniere e di diverse religioni	La Casa di Cura si impegna ad accogliere le esigenze dei cittadini stranieri e di diversa religione. Si impegna infatti a garantire: <ul style="list-style-type: none"> • la disponibilità, su richiesta, di un ministro del proprio culto, disponendo dei riferimenti dei rappresentanti dei principali culti • informazioni sui servizi in più lingue • la disponibilità di mediatori culturali ed interpreti. La Casa di Cura ha predisposto un accordo con una cooperativa di servizi che dispone sia di interpreti che di mediatori culturali, In Casa di Cura inoltre è presente personale multi-etnico che, per esigenze particolari, viene dedicato al reparto che ospita il paziente straniero.

STANDARD DI QUALITA' E IMPEGNI VERSO I CITTADINI

	STANDARD DI QUALITA'	IMPEGNI
	DIGNITA' DELLA PERSONA	
	Garantire umanizzazione del momento della morte	<p>La Casa di Cura si impegna a garantire ai pazienti ricoverati le cure necessarie nel massimo rispetto della dignità umana, garantendo una adeguata terapia del dolore per il contenimento della sofferenza impegnandosi a non incorrere in situazioni di accanimento terapeutico.</p> <p>La Casa di Cura si impegna a agevolare l'accesso alle cure palliative facilitando un percorso di continuità assistenziale.</p> <p>Si impegna a tutelare il diritto alla riservatezza, e al rispetto del momento della morte, mettendo anche a disposizione dei pazienti in fase terminale, compatibilmente con le risorse disponibili, una stanza dedicata all'assistenza dei propri familiari.</p>
	COME CONTATTARE LA CASA DI CURA	
INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE	Garantire la piena funzionalità e visibilità dell'URP	<p>La Casa di Cura dispone di un numero telefonico attivo 24 ore al giorno al quale risponde un operatore in grado di fornire le informazioni di prima necessità e di indicare il recapito e le fasce orarie di disponibilità dei diversi operatori in base alle esigenze degli utenti.</p> <p>La Casa di Cura, in quanto presidio riconosciuto della ASL 10, si raccorda con l'URP Aziendale per eventuali richieste o segnalazioni pervenute allo stesso. Comunque il cittadino può contattare direttamente l'ufficio URP interno alla struttura che è aperto dal Lunedì al Venerdì dalle 8,30 alle 16,00</p> <p>La Casa di Cura dispone inoltre di un sito internet dove è possibile reperire molteplici informazioni sull'organizzazione e sui servizi offerti.</p> <p>Dispone di un call-center dedicato alla prenotazione delle visite ambulatoriali e delle indagini diagnostiche che non rientrano nell'attività del cup metropolitano.</p> <p>INFORMAZIONI: tel 055 - 429611 URP tel 055 - 4296221 Call center tel.... 055 - 5038500 Fax 055 - 4296300 E-mailinfo.ulivellaeglicini@giomi.com SITO INTERNET: www.giomi.it</p>
	Garantire la presenza di un numero telefonico unico dedicato all'orientamento del cittadino/utente per l'accesso ai servizi sanitari, attivo per tutto l'arco della giornata, e la sua visibilità	
	MATERIALE INFORMATIVO	
	Garantire la consegna all'atto del ricovero di un opuscolo informativo sul Presidio di ricovero per gli aspetti che interessano al paziente	Viene prodotto e distribuito materiale contenente informazioni utili per l'accesso e l'utilizzazione dei vari servizi (opuscoli, manifesti, locandine, ecc). Tali materiali vengono realizzati in un linguaggio chiaro e comprensibile.
Garantire la consegna di opuscoli informativi nei servizi territoriali		

Standard di qualità ed impegni verso i cittadini

CASA DI CURA ULIVELLA E GLICINI

STANDARD DI QUALITA' E IMPEGNI VERSO I CITTADINI

	STANDARD DI QUALITA'	IMPEGNI
	VOLONTARIATO E TUTELA	
	Garantire alle associazioni di volontariato e tutela con le quali l'azienda ha stipulato protocolli di intesa gli spazi per l'attività di accoglienza/informazione nei confronti dei cittadini	Viene riconosciuto e valorizzato il ruolo del volontariato. La Casa di Cura dispone della collaborazione di associazioni di volontariato (fra cui la Croce Rossa e l'associazione ALICE) impegnati nelle attività di accoglienza per l'accompagnamento alla fruizione delle prestazioni soprattutto per gli utenti anziani o con particolari necessità. Tali associazioni, inoltre, sono impegnate nell'assistenza alle famiglie al momento del rientro a domicilio dei propri congiunti per la continuità sul territorio di un'attività di tutela.
	CONSENSO INFORMATO	
	Garantire i processi di informazione e di espressione del consenso informato da parte del paziente o di chi per esso	I Medici si impegnano ad informare l'utente delle caratteristiche delle pratiche sanitarie alle quali verrà sottoposto (vantaggi, svantaggi, alternative, rischi), al fine di permettere al cittadino di accettare o meno, in maniera consapevole, la prestazione. La Casa di Cura si impegna affinché le informazioni vengano date in maniera chiara e comprensibile.
	RISERVATEZZA	
	Garantire l'ottenimento di notizie cliniche da parte del ricoverato stesso e/o dei familiari dei ricoverati, nel rispetto della privacy del paziente	Sono messe a disposizione dei pazienti e/o dei familiari autorizzati le informazioni sul medico di riferimento, gli orari e i luoghi dove contattarlo. Le informazioni e notizie sullo stato del paziente sono date ponendo attenzione alla riservatezza dei colloqui.
	INFORMAZIONE AL MOMENTO DELLA DIMISSIONE	
	Garantire consegna relazione sanitaria ai dimessi per i medici di medicina generale o pediatri di libera scelta	Al momento delle dimissioni, ogni utente ricoverato, riceve una relazione sanitaria redatta dal medico che lo ha avuto in cura, contenente le informazioni relative al ricovero, le indicazioni terapeutiche a domicilio, eventuali indicazioni a controlli successivi. Tale relazione dovrebbe essere consegnata al proprio medico di famiglia Riceve inoltre tutte le informazioni utili a garantire la continuità dell'assistenza al di fuori della Casa di Cura. Per alcune tipologie di ricovero, secondo contratto con l'Azienda Sanitaria territoriale, vengono direttamente indirizzati i pazienti ad appropriati altri setting assistenziali sia residenziali che territoriali (secondo la modalità operativa Caribel "un solo Paziente"). Per gli utenti che accedono alla struttura per procedure in regime di Day Surgery, fermo restando la possibilità di contattare il personale medico di guardia o infermieristico di reparto per eventuali necessità, non è garantito l'accesso in urgenza dell'utente non essendo possibile l'accettazione diretta. Pertanto il paziente deve far riferimento al Pronto Soccorso ospedaliero. Non è consentito ai medici di struttura privata, benché accreditata con il Sistema Sanitario Regionale, prescrivere farmaci con il ricettario a carico del SSN. E' comunque sempre garantita la prescrizione medica su ricettario o sulla relazione di dimissione

STANDARD DI QUALITA' E IMPEGNI VERSO I CITTADINI

	STANDARD DI QUALITA'	IMPEGNI
	CHIAREZZA DEI DOCUMENTI SANITARI	
	Garantire criteri di accuratezza, completezza, leggibilità e identificabilità dell'operatore nella documentazione clinica	Ogni documento di tipo sanitario (cartella clinica, referti, certificazioni, ecc), deve essere scritto in maniera accurata, completa e leggibile; l'operatore che ha scritto il documento deve essere identificabile attraverso la sua firma e/o il timbro.
	ACCESSO ALLE PRESTAZIONI	
	Garantire per l'accesso alle prestazioni specialistiche e diagnostiche di routine il tempo massimo previsto dai provvedimenti regionali	La Casa di Cura si impegna a rispettare i tempi massimi previsti dai provvedimenti regionali per l'accesso alle prestazioni specialistiche
	RISPOSTE ENTRO 5 GIORNI	
	Garantire per la consegna dei referti il rispetto dei 5gg, salvo tipologie di esami dichiarati	La Casa di Cura si impegna affinché i referti sanitari di esami e prestazioni siano consegnati all'utente nel tempo massimo di 5 giorni, ad eccezione di referti riferiti a particolari prestazioni che richiedono tempi di esecuzione più lunghi
	PRENOTAZIONI TELEFONICHE E TELEMATICHE	
	Garantire al cittadino/utente la prenotazione e la disdetta telefonica delle prestazioni specialistiche ad eccezione di alcuni particolari esami	La Casa di Cura garantisce la possibilità di effettuare prenotazione e disdetta telefonica delle prestazioni specialistiche rivolgendosi a: Call Center : 055 – 5038500 callcenter.firenze@giomi.com Ufficio ricoveri: 055 - 4296224 – 055 – 4296225 Ricoveri.giomifirenze@giomi.com
	CARTELLE CLINICHE	
	Garantire pubblicità sulle modalità di consegna copia della cartella clinica, comprensiva dei tempi massimi	La Casa di Cura si impegna a far conoscere a tutti gli utenti, le modalità con le quali è possibile chiedere copia della cartella clinica e i tempi massimi per la consegna, sia tramite le indicazioni fornite alla dimissione sia tramite la documentazione informativa consegnata e disponibile .
	DIMISSIONI PROTETTE	
	Garantire esistenza nel presidio ospedaliero di protocolli di dimissioni protette che prevedano il coinvolgimento dei servizi territoriali per alcuni particolari percorsi dichiarati	La Casa di Cura si impegna a garantire l'attivazione delle "Dimissioni Protette" cioè la possibilità per gli utenti dimessi di effettuare visite specialistiche e/o prestazioni di laboratorio e diagnostiche necessarie per completare il percorso di diagnosi o di cura, senza dover prenotare tali prestazioni presso il CUP e senza il pagamento del ticket. Per i pazienti chirurgici è inoltre garantito il controllo post-operatorio dopo la dimissione.
TEMPI E ACCESSIBILITA'		

Standard di qualità ed impegni verso i cittadini

CASA DI CURA ULIVELLA E GLICINI

STANDARD DI QUALITA' E IMPEGNI VERSO I CITTADINI

	STANDARD DI QUALITA'	IMPEGNI
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	CAMERE DI DEGENZA	
	Garantire la riduzione progressiva delle camere con oltre 4 posti letto	La Casa di Cura garantisce il ricovero in camere di degenza confortevoli con un numero massimo di 4 posti letto e con i servizi igienici all'interno della camera, in grado di ridurre al minimo i disagi del ricovero e il diritto alla riservatezza. Dispone anche di alcuni dispositivi per la separazione visiva fra i degenti della stessa camera.
	Garantire un incremento progressivo del numero dei posti letto in camere di degenza con servizi igienici riservati ai degenti della stanza	
PASTI E SERVIZI ACCESSORI		
	Garantire la possibilità di prenotare la scelta tra due o più menù, per i pazienti a dieta libera, al mattino o il giorno prima rispetto al momento della somministrazione del pasto	<p>Gli utenti ricoverati che possono seguire una dieta libera, hanno la possibilità di scegliere tra una varietà di pietanze secondo un menù a rotazione settimanale; è comunque sempre garantita la disponibilità di piatti comuni. La scelta solitamente avviene il giorno prima in collaborazione con la coordinatrice infermieristica di reparto e tenuto conto delle esigenze cliniche dell'utente.</p> <p>Sono garantite le diete senza glutine e quelle nel rispetto delle convinzioni etiche e religiose nonché le diete speciali.</p> <p>Sono presenti punti di ristoro automatici per la distribuzione di alimenti confezionati e bevande calde e fredde</p> <p>E' presente uno spazio per la lettura con la disponibilità di libri e riviste, e una postazione pc con accesso internet gratuito.</p> <p>La Casa di Cura dispone di un servizio esterno che garantisce la fornitura di accessori essenziali per la cura della persona su richiesta del paziente o familiare tramite il personale di reparto.</p>
STRUTTURA E LOGISTICA	ACCESSO ALLE STRUTTURE	
	Garantire un'ideale segnaletica interna ed esterna al fine di agevolare l'accesso alle strutture e all'interno di esse	<p>La Casa di Cura si impegna a garantire ai cittadini/utenti la possibilità di accedere facilmente attraverso una segnaletica adeguata e comprensibile, sia all'interno che all'esterno delle stesse strutture che consente la riconoscibilità dei luoghi.</p> <p>Non sono attualmente disponibili mappe o piste tattili per i non vedenti, ma la Casa di Cura mette a disposizione degli utenti con alterazioni sensoriali un accompagnatore che viene contattato dall'addetto all'accoglienza.</p>
TUTELA, ASCOLTO, VERIFICA	PRESENTAZIONE DEI RECLAMI	
	Garantire l'esistenza di una procedura per la gestione dei reclami che rispetti il tempo massimo risposta di 30 gg e che utilizzi l'analisi dei reclami per migliorare la qualità dei servizi	La Casa di Cura si impegna a valutare attentamente tutti i reclami presentati dai cittadini/utenti, rispondendo in maniera chiara e nei tempi previsti. L'analisi dei reclami viene utilizzata per migliorare la qualità dei servizi.

Standard di qualità ed impegni verso i cittadini

CASA DI CURA ULIVELLA E GLICINI

STANDARD DI QUALITA' E IMPEGNI VERSO I CITTADINI

	<i>STANDARD DI QUALITA'</i>	<i>IMPEGNI</i>
	VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI/UTENTI	
	Effettuare annualmente, in modo sistematico, la rilevazione della soddisfazione/gradimento degli utenti	La Casa di Cura raccoglie regolarmente il questionario di soddisfazione degli utenti compilato volontariamente per le prestazioni ricevute. Partecipa al Sistema Regionale di valutazione della performance della sanità toscana (MES). Ciò consente, assieme alla valutazione dei reclami, di poter apportare tutti i miglioramenti necessari.