

# carta dei servizi



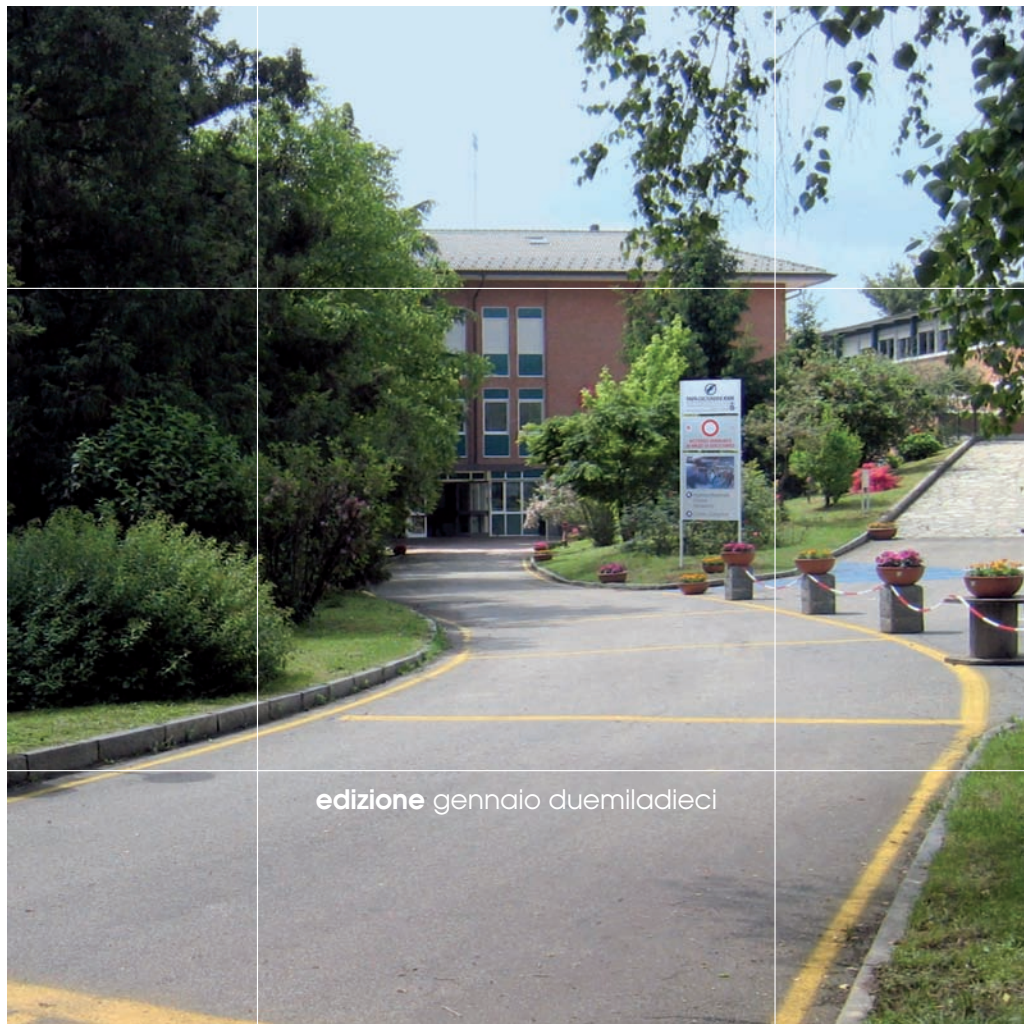
**PAPA GIOVANNI XXIII**

centro di riabilitazione neuromotoria

centro congressi



20  
10



edizione gennaio duemiladieci



# benvenuto

**Gentile Signora o Signore,**

state per diventare nostro ospite, Vi porgiamo un cordiale benvenuto.

I medici ed il personale si attiveranno per procurarVi le cure migliori e per assicurarVi un soggiorno per quanto possibile sereno.

Questo opuscolo, pubblicato per Voi e per i Vostri parenti, Vi fornirà qualche informazione pratica che Vi permetterà di affrontare meglio il ricovero.

Avete il diritto di conoscere ogni aspetto della diagnosi e delle cure che Vi vengono praticate, naturalmente se lo ritenete opportuno.

Per le Vostre necessità rivolgeteVi, senza esitazione, al personale di assistenza che provvederà, a seconda delle competenze, ad esaudire le Vostre richieste. Al momento della Vostra partenza Vi preghiamo, per il miglioramento della qualità dei servizi e delle cure, di compilare e restituire il questionario che Vi verrà consegnato al momento del ricovero.

In anticipo Vi ringraziamo.



# sommario

UBICAZIONE DEI SERVIZI DELLA CASA DI CURA	Pag. ....	<b>3-4</b>
RICOVERO	..... Pag. ....	<b>5-7</b>
UNITA' OPERATIVE SANITARIE	..... Pag. ....	<b>8</b>
SERVIZIO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA E DI FISIOTERAPIA	..... Pag. ....	<b>9-15</b>
IDENTIFICAZIONE DEL PERSONALE	..... Pag. ....	<b>16</b>
AL VOSTRO SERVIZIO	..... Pag. ....	<b>17</b>
INFORMAZIONI	..... Pag. ....	<b>18-21</b>
ORARIO DI VISITA	..... Pag. ....	<b>22</b>
DIMISSIONI	..... Pag. ....	<b>23</b>
RECLAMI E SUGGERIMENTI	..... Pag. ....	<b>24</b>
INDICATORI DELLA QUALITA' PRESTAZIONALI DELLA STRUTTURA	..... Pag. ....	<b>25-28</b>

*Ai sensi dell'Art. 2 comma 2 del D.L. n. 163 del 12.05.1995 viene adottata la Carta dei Servizi della Casa di Cura PAPA GIOVANNI XXIII sulla base dei principi disposti dalla DPCM 27.01.1994, secondo lo schema di riferimento del DPCM 27.01.1995 e le Linee Guida del Ministero della Sanità 2/95.*

# ubicazione dei servizi della casa di cura

## PIANO TERRA

Direzione Amministrativa  
Direzione Sanitaria  
Ufficio del personale  
Ufficio amministrativo  
Centralino /Reception  
Accettazione ricoveri  
Laboratorio Analisi  
Radiologia  
Studi Primari  
Sala visita accettazione

Camera calda  
Salone soggiorno  
Cappella  
Bar  
Cucina  
Lavanderia  
Servizio parrucchiere  
Deposito Farmaci  
Camera mortuaria  
Manutenzione



3

# ubicazione dei servizi della casa di cura

## 1 PIANO PRIMO

Reparto di degenza U. O. 4  
Reparto di degenza U. O. 5  
Camera di isolamento  
Centro Congressi



## 2 P. SECONDO

Palestra  
Servizio di Psicologia  
Servizio di Logopedia  
Reparto di degenza U. O. 3

## 3 P. TERZO

Reparto di degenza U. O. 2

## 4 P. QUARTO

Reparto di degenza U. O. 1

# ricovero

## LA VOSTRA AMMISSIONE

Al momento della convocazione Vi verranno comunicati il giorno e l'ora del Vostro ricovero.

Le ammissioni si effettuano dalle ore 13.00 alle ore 15.00, dal lunedì al venerdì.

Vi saremo riconoscenti se rispetterete l'orario assegnatoVi al fine di facilitare la Vostra accoglienza. Abbiamo molte informazioni da darVi e domande da porVi. Le Vostre risposte ci sono indispensabili per la stesura della Vostra cartella medica ed amministrativa.

## DOCUMENTI NECESSARI

- Fotocopia di un documento d'identità
- Codice Fiscale/ Tessera sanitaria
- Protocollo di ricovero se provenienti da struttura Ospedaliera oppure se proveniente da casa Impegnativa su ricettario nazionale rilasciata dal medico di base con diagnosi riabilitativa di 1° Livello
- L'eventuale elenco dei farmaci che state assumendo
- Tutta la documentazione medica in Vostro possesso (radiografie, elettrocardiogramma, esami di laboratorio, fotocopie delle eventuali cartelle cliniche).

# ricovero

## DOCUMENTI NECESSARI

All'atto dell'ammissione verrà comunicato a Voi o ad un Vostro parente o accompagnatore il reparto e la camera assegnatagli così come il nominativo del Primario e del Medico di sala che seguiranno il paziente durante la degenza.

L'Ufficio Accettazione Vi fornirà tutte le altre informazioni inerenti il ricovero che Voi potrete richiedere durante la registrazione dei dati in accettazione, inoltre Vi verrà richiesto il consenso al trattamento dei dati personali secondo quanto stabilito dalla L.196/2003

Vi verrà inoltre consegnato il regolamento interno che contiene notizie utili per la degenza e l'elenco del corredo necessario per la degenza.

# ricovero

## LA DEGENZA

### **Cosa portare con sé**

In camera troverà un comodino e un armadio dove potrà riporre i Suoi oggetti personali. » bene ricordarsi di portare con sé la biancheria per la notte, gli asciugamani, una vestaglia o giacca da camera, un paio di pantofole e gli effetti personali. Per accedere in palestra è più comoda una tuta ginnica od un pigiama comodo con scarpe da ginnastica o comunque di gomma chiuse.

Le raccomandiamo vivamente di non lasciare oggetti di valore, denaro e documenti ogni qualvolta che si dovrà allontanare dalla camera.

### **Medicine e cibi**

Tutti i medicinali di cui avrà bisogno saranno ordinati e prescritti dai medici dell'Istituto. L'uso di altri medicinali potrebbe interferire con la terapia.

Per questo motivo La preghiamo di non prendere alcun tipo di farmaco senza l'autorizzazione del personale medico di reparto.

Per le stesse ragioni, non è possibile consumare cibi portati da casa.

# unità operative sanitarie

La Casa di Cura dispone di 145 posti letto suddivisi in due Raggruppamenti.

Tutti i nomi dei medici che operano all'interno della struttura si trovano nell'organigramma appeso in tutti i settori della struttura e in allegato alla presente carta dei servizi.

I Sanitari dei reparti di diagnosi e cura provvedono con opportuni turni all'assistenza dei degenti, pertanto l'assistenza medica è garantita 24 ore su 24.

L'assistenza infermieristica è assicurata da adeguato numero di Infermieri Professionali.

L'assistenza agli infermi è completata da personale sociosanitario.

# servizio di riabilitazione neuromotoria e di fisioterapia

La riabilitazione è un atto sanitario che viene fornito ad un individuo allorché si verificano delle menomazioni che portano ad una disabilità tale da determinarne o meno un handicap (O.M.S 1980). Schematicamente si può dire che l'intervento riabilitativo può essere diviso in tre stadi:

- **il primo acuto**, immediatamente successivo alla identificazione di una menomazione;
- **il secondo sub-acuto** che dipende dalla disabilità residuale;
- **il terzo cronico**, che provvede alla prevenzione di eventuali involuzioni. Tecnicamente in questo terzo stadio non è corretto parlare di riabilitazione vera e propria, perché non si prevede l'acquisizione di nuove competenze, ma il mantenimento di quelle già raggiunte.

# servizio di riabilitazione neuromotoria e di fisioterapia

---

Le attività di medicina fisica e riabilitazione sono pertanto finalizzate a consentire il massimo recupero possibile delle funzioni alterate in seguito ad eventi patogeni o lesionali, prevenendo le menomazioni secondarie e curando la disabilità, per consentire alla persona disabile le maggiori opportunità possibili di partecipazione e conseguentemente la migliore qualità di vita e l'inserimento psico-sociale, attraverso un processo che rispetta tutti i passaggi / interventi necessari per un compiuto intervento sanitario e per il successivo passaggio alla fase sociale della riabilitazione.

La medicina fisica e riabilitativa eroga prestazioni di valutazione, di rieducazione motoria e funzionale ed utilizza energie fisiche a scopo terapeutico.

Nell'iter riabilitativo si affrontano quotidianamente problematiche assai diversificate, che implicano una costante attenzione nei confronti del paziente, spesso con polipatologia, con conseguente necessario costante controllo.

La programmazione è spesso sinonimo di garanzia di intervento, promuovendo in maniera chiara un iter sempre mirato e personalizzato alle singole esigenze del paziente, per garantire al meglio l'intervento riabilitativo.

# servizio di riabilitazione neuromotoria e di fisioterapia

Il centro di Riabilitazione Neuromotoria Papa Giovanni XXIII è in grado di garantire una efficienza e qualità di gestione all'avanguardia. Specializzato in particolare nel trattamento degli esiti riabilitativi delle patologie acute del sistema nervoso centrale e periferico (ictus, neuropatie tipo Guillain Barrè, etc.), degenerative (come la malattia di Parkinson) o traumatiche dell'encefalo, ma anche periferiche vascolari (arteriopatie obliteranti periferiche) nonché nei trattamenti ortopedici post protesici e fratturativi, utilizzando non solo metodiche ma anche farmaci d'avanguardia sia nelle patologie Neurologiche, quali la tossina botulinica nella gestione della spasticità, che nella gestione di patologie osteoarticolari degenerative, sempre con lo stesso spirito di innovazione e ricerca, grazie ad una équipe votata a questo.

## IL PROGRAMMA RIABILITATIVO

I moderni orientamenti di organizzazione sanitaria prevedono il superamento della rieducazione di organo, in quanto questa viene collocata come articolazione specifica delle unità operative di Medicina Riabilitativa.

# servizio di riabilitazione neuromotoria e di fisioterapia

## IL PROGRAMMA RIABILITATIVO

Per giungere a ciò occorre:

- diagnosi della patologia e/o delle condizioni che richiedono l'intervento riabilitativo;
- valutazione delle menomazioni;
- valutazione delle abilità residue e delle limitazioni funzionali;
- valutazione dei potenziali benefici attesi dall'intervento riabilitativo.

Deve essere prevista la misurazione dei miglioramenti degli utenti e quindi del raggiungimento degli obiettivi funzionali.

Devono essere previste specifiche raccomandazioni per tutte le diverse tipologie di operatori che potranno interagire successivamente con l'utente.

La Clinica, considerando l'ormai esperienza pluriennale, di fatto si propone nel territorio con un atteggiamento certamente olistico ed interdisciplinare nella cura del paziente, con l'introduzione e la ricerca costante di metodiche gestionali del paziente disabile. Per ciò ci avvaliamo di una équipe multidisciplinare che comprende oltre ai medici ed infermieri, fisioterapisti appositamente addestrati nella gestione del paziente da riabilitare, affiancati dalla presenza costante del Fisiatra.

La medicina fisica e riabilitativa eroga prestazioni di valutazione, di rieducazione motoria e funzionale ed utilizza energie fisiche a scopo terapeutico.

# servizio di riabilitazione neuromotoria e di fisioterapia

## I TRATTAMENTI FARMACOLOGICI

Oltre al trattamento riabilitativo la Clinica si compiace di utilizzare metodiche farmacologiche all'avanguardia nell'approccio a talune problematiche funzionali; tra le principali metodiche / trattamenti farmacologici si segnalano i seguenti:

- **la Tossina Botulinica;** è un medicamento utilizzato allo scopo di ridurre il tono o lo spasmo muscolare di uno o più muscoli specifici. Essa agisce fermando l'impulso nervoso che arriva alle fibre muscolari e che, normalmente, produce la contrazione. Il farmaco non è doloroso. Il paziente non necessita di particolare preparazione.
- **L'Acido ialuronico;** componente normale del nostro organismo la sua qualità si modifica con l'età, contribuendo talora a determinare stati osteoarticolari a carattere degenerativo. L'infiltrazione nelle grosse stazioni articolari può aiutare a migliorarne l'efficienza, riducendone il dolore.
- **Terapia del dolore;** il dolore spesso rappresenta un grosso limite alla gestione del paziente in riabilitazione. Per ciò la nostra équipe medica è addestrata a fornire supporto antalgico specifico, sia attraverso l'uso di trattamento farmacologico con i vari preparati che la farmacopea ci pone a disposizione, sia attraverso trattamenti fisici mirati, nel rispetto delle problematiche generali del paziente.

# servizio di riabilitazione neuromotoria e di fisioterapia

## **SERVIZIO DI PSICOLOGIA - NEUROPSICOLOGIA** *(Riabilitazione Psicocognitiva)*

Il servizio espleta funzioni di diagnosi e cura nell'ambito del proprio settore di competenza; in particolare, vengono svolte attività di valutazione e riabilitazione dei deficit cognitivi (memoria, attenzione, ecc.) e attività di supporto e sostegno nei casi di disagio psicoaffettivo.

La psicologa svolge attività di counselling familiare, il cui fine è fornire alla famiglia informazioni per il supporto affettivo-cognitivo del paziente durante il percorso riabilitativo e per la gestione dello stesso in ambito domiciliare.

## **SERVIZIO DI LOGOPEDIA** *(Riabilitazione del Linguaggio ed Alimentare)*

Il servizio di logopedia coordinato dal Medico Specialista in Audiologia e Foniatria si occupa della valutazione e del trattamento delle problematiche comunicative e delle disfagie, associando anche colloqui personalizzati con il care giver per favorire al meglio la gestione extraospedaliera dell'Utente.

# servizio di riabilitazione neuromotoria e di fisioterapia

## LABORATORIO ANALISI

Il Laboratorio Analisi esplica la propria attività usufruendo di moderne attrezzature in grado di fornire gli esami ematochimici e microbiologici richiesti per le varie patologie trattate ed inserendo i controlli di qualità intra-laboratorio.

## SERVIZIO DI RADIOLOGIA

È dotata di moderne attrezzature in grado di fornire gli esami radiologici richiesti per le patologie trattate.

## CONSULENZE

La nostra equipe di lavoro comprende anche il Geriatra, che fornisce il Suo supporto per le problematiche internistiche specifiche del paziente anziano.

Per fornire la massima assistenza ci avvaliamo infine di ulteriori Consulenti che si occupano di integrare il lavoro di routine svolto dai Nostri Sanitari. Ai pazienti ricoverati è assicurata l'assistenza medica specialistica attraverso l'intervento dei seguenti Servizi Sanitari:

- \_\_\_ SERVIZIO DI CARDIOLOGIA
- \_\_\_ SERVIZIO DI ORTOPEDIA
- \_\_\_ SERVIZIO DI NEUROLOGIA
- \_\_\_ SERVIZIO DI UROLOGIA

# identificazione del personale

Al fine di permetterVi la più rapida identificazione del personale che si occupa di Voi, Vi segnaliamo che questo porta un cartellino con il proprio nome e la qualifica. Il personale infermieristico dei reparti si riconosce dal colore del bordino sulla divisa.

- ROSSO** ■ **Capo Sala**
- BLU** ■ **Infermiere professionale**
- VERDE** ■ **Infermiere generico**
- GIALLO** ■ **O.S.S.**
- BIANCO** □ **A.S.S.**



Inoltre tutto il personale dipendente della struttura è provvisto di cartellino di riconoscimento con fotografia dove è segnalato nome, cognome e qualifica.

# al vostro servizio

## **CAPELLANO**

Il cappellano è in contatto con la clinica, al piano terra, nella cappella, potrete assistere secondo il Vostro desiderio, alla Messa. La S. Messa viene celebrata il sabato alle ore 10:00. A Vostra richiesta il cappellano può darVi conforto direttamente in camera.



## **SERVIZIO BAR**

Il bar è sito al piano terreno della Casa di Cura ed è aperto sia ai pazienti ricoverati che ai visitatori dalle ore 08:00 alle ore 19:00

## **SERVIZIO MENSA PER VISITATORI**

È attivo un servizio mensa per i visitatori. I buoni pasto possono essere acquistati presso la Reception.

## **SERVIZIO DI PARRUCCHIERE**

A richiesta dei pazienti è attivo due volte alla settimana un servizio di parrucchiere:  
il martedì e il venerdì dalle ore 14:00 alle ore 18:00

# informazioni

## **DIRITTI DEL PAZIENTE**

Conoscere i Vostri diritti Vi farà comprendere quali sono i Vostri doveri: beneficiare delle cure, dei trattamenti, di esami di qualità, implica una stretta collaborazione tra il malato e il personale della clinica. Sarete informati sui risultati degli esami a cui verrete sottoposti e sulle terapie che Vi saranno praticate. Riceverete inoltre informazioni e aiuti sulle modalità di richiesta di ausili e protesi presso il SSN (pannoloni, protesi arti, carrozzelle, deambulatori, ecc.).

## **DOVERI DEL PAZIENTE**

### **IN REPARTO:**

La preghiamo di informare la Capo Sala o gli infermieri in turno di ogni Suo spostamento al di fuori del reparto di degenza.

La preghiamo di prestare attenzione agli oggetti di valore, al denaro e ai documenti personali, si consiglia di depositarli rivolgendosi in amministrazione.

La preghiamo di compilare il questionario di soddisfazione dei servizi e di riporlo negli appositi contenitori che troverà dislocati nell'Istituto e presso il banco dell'Accettazione.

Le visite dei medici si svolgono nella mattina, dalle ore 09:00 alle ore 11:00, evitate di lasciare la Vostra camera all'ora delle terapie e delle visite dei medici.

# informazioni

**PASTI** — I pasti che Vi serviamo sono preparati dal personale di cucina e dalla nostra dietista con un costante controllo di qualità. L'alimentazione fa molto spesso parte del trattamento; se un pasto risultasse non gradito non esitate a parlarne all'infermiere.

La dietista si incaricherà di comporre dei pasti equilibrati e di vigilare affinché siano conformi al regime prescritto, tenendo conto dei Vostri gusti.

**BEVANDE  
ALCOLICHE** — Non è permesso consumarne poiché possono nuocere alla Vostra salute. Solo il medico può darVi l'autorizzazione a farne uso.

**FUMO** — In tutti i locali della struttura è assolutamente vietato fumare. L'osservanza del divieto, oltre a rispondere ad una precisa disposizione di legge, è anche un atto di rispetto dovuto nei confronti della salute propria ed altrui.

**RUMORE** — Rispettare il riposo dei pazienti evitando di fare rumore, soprattutto dalle 13:00 alle 15:00 e dalle ore 21:00 alle ore 07:00

# informazioni

**FIORI** — I fiori sono benvenuti e Voi ne godrete certamente di più se i Vostri donatori penseranno a non offrirVi i più voluminosi. Le piante nei vasi non sono ammesse in clinica per ragione di igiene.

**RADIO  
E TELEVISIONE** — Ogni camera è provvista di televisione e con l'accordo dell'infermiere responsabile del servizio i pazienti possono portarsi una radio  
RISPETTATE IL RIPOSO DEI VOSTRI VICINI USANDO CON DISCREZIONE QUESTI APPARECCHI.

**TELEFONO** — In ogni camera c'è un apparecchio telefonico, le centraliniste sono a completa disposizione dalle ore 08:00 alle ore 20:00 tutti i giorni, festivi compresi. Sono inoltre a Vostra disposizione telefoni a schede situati nei corridoi delle parti comuni.

**VOTAZIONI** — In caso di elezioni viene allestito un seggio elettorale volante all'interno della struttura. Se desiderate votare segnalarlo al personale della reception.

# informazioni

## **DOMANDA DI INFORMAZIONI SULLO STATO DI SALUTE DEL PAZIENTE**

Per quanto concerne domande di informazione sulla salute del paziente si ricorda che il personale tutto della Casa di Cura è tenuto all'obbligo del segreto professionale.

Allo scopo di salvaguardare il segreto medico non vengono fornite informazioni se non al paziente e al parente designato da quest'ultimo. È possibile informarsi sullo stato di salute del malato presso i medici di sala. Sempre per motivi di segreto professionale si ricorda che informazioni sul paziente potranno essere fornite dal sanitario per via telefonica solo se le generalità del richiedente sono ben conosciute dal medico.

Non si danno informazioni a persone esterne.

## **RACCOMANDAZIONE AI VISITATORI**

Per contribuire a garantire il riposo dei malati e perché le Vostre visite siano ampiamente apprezzate, qualche principio da rispettare:

- **EVITATE LE VISITE IN GRUPPO E DI LUNGA DURATA**
- **RISPETTATE L'ORARIO DI VISITA**
- **RISPETTATE IL RIPOSO DEI PAZIENTI**
- **FACILITATE IL LAVORO DEL PERSONALE  
DIMOSTRANDOVI COMPENSIVI**

Preghiamo accompagnatori e visitatori di non consumare il pranzo o la cena nella camera di degenza.

**VIETATO L'INGRESSO AI  
BAMBINI AL DI SOTTO DI  
12 ANNI.**

*Il paziente può essere sottoposto a dieta: informateVi prima di portargli da mangiare o da bere, evitate comunque le bevande alcoliche.*

# orario di visita

Sappiamo che la presenza dei Vostri parenti ed amici è di grande conforto. Abbiamo cercato di conciliare i Vostri desideri ed il buon andamento dei servizi, autorizzando le visite secondo l'orario stabilito: dalle **ore 12:00** alle **ore 19:30** tutti i giorni.

## COLLOQUI CON I MEDICI

**Direzione Sanitaria:** dal Lunedì al Venerdì mattina previo appuntamento.

**Primari Responsabili di Raggruppamento:** dal Lunedì al Venerdì previo appuntamento.

**Medici Fisiatri:** ricevono tutti i giorni dalle 11:30 alle 13:30 e dalle 17:00 alle 18:30

**Medici Di Sala** ricevono tutti i giorni dalle 11:30 alle 13:30 e dalle 17:00 alle 18:30, in relazione ai rispettivi turni di presenza in struttura.

# dimissioni

---

## LA VOSTRA PARTENZA

Il medico decide il momento della Vostra dimissione: stila la lettera di dimissioni e, se necessario, informa il Vostro medico curante relativamente al Vostro stato di salute. Sarete informati dal personale della accettazione sulla data e l'ora delle dimissioni che avverranno al mattino dalle ore 09:30 alle ore 11:00. Passate in ufficio Accettazione/Amministrazione per ritirare la lettera di dimissione, eventuale documentazione medica e completare le pratiche amministrative .  
**VERIFICATE DI NON AVER DIMENTICATO NULLA. GRAZIE!**

---

## EVENTUALE RICHIESTA DI FOTOCOPIA DELLA CARTELLA CLINICA

La fotocopia della cartella clinica, per motivi assicurativi e personali, può essere richiesta nei termini di legge all'ufficio accettazione. Verrà consegnata entro cinque giorni lavorativi dalla data della richiesta dopo la dimissione.

23

# reclami e suggerimenti

Eventuali reclami e/o suggerimenti sulla organizzazione dei Servizi della struttura verranno ricevuti dalla  
DIREZIONE SANITARIA  
della clinica ubicata al piano terra ed  
aperta al pubblico nei seguenti orari:  
dal Lunedì al Venerdì  
dalle ore 09:30 alle ore 11:30.

---



# INDICATORI DELLA QUALITÀ PRESTAZIONALI DELLA STRUTTURA

## INDICATORI LEGATI AL SERVIZIO SANITARIO

### SERVIZIO DI RIABILITAZIONE FUNZIONALE E DI FISIOKINESITERAPIA:

La struttura offre all'ospite un servizio di valutazione dei risultati della riabilitazione funzionale mediante la misurazione con la scala valutazione misura di disabilità. Anche l'attività di fisiokinesiterapia svolta in palestra viene valutata attraverso un indicatore che misura il miglioramento raggiunto dall'ospite alla fine del trattamento.

### SERVIZIO DI PSICOLOGIA:

Per i pazienti in intervento intensivo il servizio promuove la valutazione funzionale generale delle capacità cognitive mediante il Mini Mental State Examination (MMSE) e la valutazione di stati psico-affettivi mediante l'Irritability-Depression-Anxiety-Scale (IDAS).

### SERVIZIO DI LOGOPEDIA:

Il servizio offre all'ospite un indice di valutazione logopedica, mediante scale specifiche per i quadri patologici in esame, gli indicatori utilizzati sono:

- BLB (Bilancio Logopedico Breve)
- AAT (Aachener Aphasie Test)
- Valutazione funzionale della Disartria e della Disfonia
- Valutazione della disfagia

## CONTROLLI DI QUALITÀ:

Il Laboratorio Analisi garantisce l'esattezza dei valori grazie al monitoraggio dell'accuratezza e della precisione delle procedure analitiche.

Il controllo effettuato giornalmente su ogni strumento è parte integrante delle buone pratiche di laboratorio. Vengono eseguiti i Controlli Intra e Inter laboratorio con elaborazione statistica, e si è avviata la richiesta per procedere all'esecuzione dei controlli della V.E.Q. per quanto riguarda la chimica clinica, l'ematologia e la coagulazione. Si è già partiti con la V.E.Q. della Parassitologia Ematica e Fecale.



## INDICATORI LEGATI ALL'ASPETTO ALBERGHIERO

### PROVE AMBIENTALI:

Il livello di igiene dell'intera struttura è misurato oggettivamente attraverso periodici controlli a tampone che permettono di tenerne sotto controllo i parametri microbiologici rilevanti, verificandone il continuo rispetto di quanto indicato come limite critico.

Mensilmente viene inoltre monitorato il microclima nelle camere di degenza. Esiste inoltre un piano di autocontrollo per il Rischio Legionellosi, con monitoraggio, ispezioni di routine e piano di campionamento annuale; il controllo è affidato ad un Laboratorio Esterno specificatamente accreditato per tale analisi.

### ASPETTI ALBERGHIERI:

La struttura offre una serie di servizi che vogliono ottimizzare la permanenza dell'ospite:

- **telefono in tutte le camere**
- **bagno in tutte le camere**
- **televisione in tutte le camere**
- **possibilità di scelta tra diversi menù proposti**
- **climatizzazione in tutte le camere.**

# INDICATORI DELLA QUALITÀ PRESTAZIONALI DELLA STRUTTURA

## PARAMETRI PRESTAZIONALI DELLA STRUTTURA

I parametri prestazionali della struttura sono a disposizione degli ospiti su richiesta; il Riesame della Direzione ne riassume i principali ed è appeso nel tabellone della qualità situato al piano terreno della struttura. Di seguito sono in ogni caso indicati i principali standard adottati all'interno della struttura.

Informazioni, accessibilità, umanizzazione e relazioni con i clienti <span style="float: right;">1</span>			
Fattore	Indicatore	Modalità di rilevazione	Standard
Indicazioni e percorsi	Esistenza di segnaletica aggiornata	Tramite verifiche ispettive interne	Presenza in tutti i locali della struttura della segnaletica aggiornata
Tempi d'attesa dei ricoveri programmati	Tempo intercorso tra la prenotazione e la data di ricovero del cliente	Monitoraggio nelle U.O. dei singoli tempi di attesa	Una settimana dalla richiesta
Tutela della privacy e consenso informato	Numero di consensi e trattamento dei dati su numero di ricoveri	Tramite verifiche ispettive interne	Presenza in tutte le cartelle cliniche dei moduli di consenso e trattamento dei dati regolarmente firmati
Facile consultazione della Carta dei Servizi	Numero di Carte dei Servizi distribuite	Tramite verifiche specifiche	Disponibilità della Carta dei Servizi in ogni Unità Operativa e presenza della Carta sul sito internet
Facile reperibilità del modulo di reclamo	Presenza dei moduli di reclamo in azienda	Tramite verifiche ispettive interne	Presenza in tutte le unità Operative dell'Azienda del modulo di reclamo
Soddisfazione del cliente	Numero di questionari distribuiti in % e % di gradimento espressa su ciascuna domanda	Analisi dei questionari di customer satisfaction distribuiti	Avvio di specifiche Azioni Correttive per mantenere il livello di soddisfazione su ciascun elemento misurato > del 90%.

**Comfort alberghiero**

2

<b>Fattore</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>	<b>Standard</b>
Possibilità di menù personalizzati tramite dieta	Numero di diete offerte / numero di diete richieste	Presenza di documentazione in cartella clinica, richieste pervenute al Servizio	Evasione del 100% delle richieste
Possibilità di scelta del menù	Numero Menù presenti in ogni Unità Operativa	Verifica del Servizio Dietologico e del Servizio Ristorativo	Presenza de almeno un elenco di menù in ogni Unità Operativa
Pulizia degli ambienti	Numero delle sanificazioni delle Unità Operative	Verifica effettuata dai Caposala come descritto nei protocolli aziendali	Effettuazione delle pulizie delle Unità Operative due volte al giorno

**Assistenza sanitaria**

3

<b>Fattore</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>	<b>Standard</b>
Corretta identificazione del degente durante il processo assistenziale sanitario	Numero di non conformità per scorretta identificazione durante le prestazioni sanitarie	Analisi delle non conformità di processo da parte dell'Ufficio Qualità	100% ricoveri
Continuità dell'assistenza dopo il ricovero	Numero di lettere di dimissioni complete alla dimissione	Verifica della presenza della lettera di dimissione in cartella clinica	Presenza al 100% della lettera di dimissione completa per tutti i ricoveri
Sicurezza della pratica clinica	Completezza della cartella clinica	Verifiche ispettive interne	100% delle cartelle cliniche compilate correttamente e complete

Si ringrazia tutto il personale del Papa Giovanni XXIII per la collaborazione e l'aiuto dato alla stesura del presente documento.

**LA DIREZIONE  
GENERALE**

**LA DIREZIONE  
SANITARIA**

# panoramica centro congressi

Al primo piano del prestigioso contesto sanitario del Papa Giovanni XXIII è sito il Centro Congressi.



L'offerta di contenitori congressuali è multipla: una sala riunioni di rappresentanza; due grandi sale attigue, con sistema multimediale singolo o parallelo, per oltre 300 posti complessivi; la Sala della Biennale da 30 posti, con soffitto in acciaio e vetro per illuminazione a luce naturale.



**PAPAGIOVANNI XXIII**  
centro congressi

[centro.congressi@XXIII.it](mailto:centro.congressi@XXIII.it)  
[www.XXIII.it](http://www.XXIII.it)





# PAPA GIOVANNI XXIII

centro di riabilitazione neuromotoria 

centro congressi 

## PAPA GIOVANNI XXIII Srl

*Casa di Cura - Centro Congressi: Str. San Gillio 75 - 10044 Pianezza TO*

*Tel. 011.9675075 (5 linee) Fax 011.9685706*

*e-mail [papa.giovanni@XXIII.it](mailto:papa.giovanni@XXIII.it) internet [www.XXIII.it](http://www.XXIII.it)*

*Sede Legale: Piazza Gozzano 1 - 10132 Torino Tel. 011.8196912/13 Fax 011.8192639*

*Capitale Sociale Euro 28.405,00 i.v. CCIAA Torino N. 460899 P.IVA 00491660015*



Nr 50 100 3701