



# *Carta dei Servizi*

Revisione N° 5 del 5 maggio 2014



**Casa di Cura SACRO CUORE**

C.so L. Fera, 50 - 87100 Cosenza (CS)  
Tel. 0984 412953 - Fax 0984 418014

sito web [www.sacrocuorecosenza.it](http://www.sacrocuorecosenza.it)  
email [info@sacrocuorecosenza.it](mailto:info@sacrocuorecosenza.it)





## ***PRESENTAZIONE***

**La Carta dei Servizi** è un documento importante, previsto dalla legge in tutti i settori di pubblica utilità.

Questo documento ha come obiettivo la regolamentazione del rapporto tra cittadino/utente e la Casa di Cura. Con questa intendiamo dichiarare pubblicamente i nostri fini istituzionali, l'attenzione e l'orientamento dei servizi al cittadino e la volontà di raggiungere obiettivi di trasparenza e di partecipazione. Abbiamo un impegno con la qualità ed il miglioramento continuo per l'Assistenza e la salute dell'utenza. Cerchiamo di superare le aspettative dei nostri clienti e garantire l'erogazione dei servizi in modo sicuro, opportuno, efficiente e concentrato sull'utente.

Nella nostra carta dei servizi vi è un apposito capitolo dedicato ai fattori di qualità standard attuali. Ci impegniamo a migliorare molti di questi standard in tempi medio-brevi e con iniziative finalizzate ad una più adeguata organizzazione del lavoro che si svolge nella nostra Casa di Cura.

Essendo la nostra carta dei servizi uno strumento dinamico rivolto soprattutto agli utenti, sarà periodicamente aggiornata sulla base di suggerimenti e delle proposte di modifica e integrazione che cittadini ed operatori sono invitati a presentarci.

Nell'augurarle buona consultazione le porgiamo i migliori saluti.

La Direzione Sanitaria

*Dott. Salvatore Bilotto*



CASA DI CURA POLISPECIALISTICA

*"SACRO CUORE"*

CORSO L. FERA, 50  
87100 COSENZA - ITALIA

**La Carta dei Servizi**

---

# SEZIONE A



## STORIA DI UNA STRUTTURA CHE “RINASCE”

La Casa di Cura “Sacro Cuore”, sita a Cosenza, in Corso Luigi Fera, n° 50, nasce nel 1957 con i Reparti (le attuali Unità Operative) di: Medicina Interna, Oculistica e Ostetricia-Ginecologia e con i Servizi di Anestesia e Rianimazione, Radiologia e Laboratorio Analisi, per complessivi 100 posti letto, tutti convenzionati.

Negli anni successivi l’offerta della struttura si è ulteriormente estesa con l’inserimento dell’Unità Operativa di Chirurgia Generale e dei Servizi di Neonatologia e Gastroenterologia, nonché degli ambulatori di Cardiologia ed Ecografia.

Nel corso del 2012, a causa delle conseguenze connesse al Piano di Rientro approvato dalla regione Calabria con Delibera di Giunta n. 845 del 16.12.2009, la Casa di Cura, come per tutte le strutture pubbliche e private sanitarie della regione Calabria, ha subito un ridimensionamento in termini di Unità Operative e numero di posti letto.

Attualmente la Casa di Cura SACRO CUORE è accreditata col Sistema Sanitario Regionale per 40 posti letto ordinari per 4 “posti letto” di prestazioni in day-surgery nell’Unità Operativa di Ostetricia e Ginecologia. La Casa di Cura è anche accreditata per prestazioni ambulatoriali in Oculistica e Chirurgia Generale.

Sono inoltre a disposizione 3 posti letto privati autorizzati.

L’ubicazione geografica nel centro della città di Cosenza, permette il facile raggiungimento della Casa di Cura anche attraverso i mezzi pubblici cittadini. E’ inoltre posta alle spalle dell’autostazione dei pullman extraurbani ed è vicino a due ampi parcheggi comunali, che sorgono nella vicina Piazza Bilotti e nella sottostante Via Delle Medaglie D’Oro.

La Casa di Cura “Sacro Cuore” è una società a responsabilità limitata; il Rappresentante Legale e Presidente del Consiglio di Amministrazione è l’ Avv. Benedetto Carratelli.



## MISSIONE E PRINCIPI

### **La mission della Casa di Cura "SACRO CUORE"**

*garantire al paziente il più appropriato percorso diagnostico-terapeutico-assistenziale attraverso un miglioramento continuo del know-how, delle tecnologie e delle infrastrutture, del modello organizzativo.*

### **La vision della Casa di Cura "SACRO CUORE"**

*diventare un centro di riferimento regionale di indiscussa eccellenza nel settore Ostetrico-Ginecologico e nel campo dell'Oculistica Ambulatoriale.*

La Casa di Cura opera impegnandosi a garantire il rispetto dei seguenti principi:

Uguaglianza: ogni malato ha diritto di ricevere le cure mediche più appropriate senza discriminazione di sesso, nazionalità o condizione sociale.

Imparzialità: il comportamento verso le persone deve essere ispirato da criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità: gli operatori hanno il dovere di assicurare la continuità e regolarità delle cure.

Diritto di scelta: è riconosciuto ed assicurato il diritto del cittadino di poter operare per la propria salute, le scelte che la vigente normativa gli consente di effettuare; tale diritto è preventivamente esercitato dal ricoverando all'atto dell'accettazione medica ed amministrativa.

Partecipazione-Informazione: la struttura ha il dovere di favorire la partecipazione ed il coinvolgimento del paziente e dei suoi familiari e di fornire al paziente tutte le informazioni riguardanti il proprio stato di salute. L'utente ha a disposizione strumenti per comunicare la propria valutazione sui servizi erogati. Le valutazioni vengono periodicamente analizzate dalla struttura.

Efficacia ed Efficienza: ogni operatore lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario in modo da produrre con le conoscenze tecnico-scientifiche più moderne, risultati validi per la salute dei cittadini. Il raggiungimento degli obiettivi non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate al meglio, senza sprechi o costi inutili.



## IL RICOVERO

La Casa di Cura SACRO CUORE è accreditata nel Sistema Sanitario Nazionale, quindi, le prestazioni accreditate o, come si usava un tempo, convenzionate sono a carico del Sistema Sanitario Regionale.

È possibile effettuare:

- ricoveri in accreditamento
- con assistenza indiretta
- in forma privata
- con assicurazione.

## PRESTAZIONI SANITARIE EROGATE

### PRESTAZIONI ACCREDITATE O CONVENZIONATE CON IL S.S.N.

- Ostetricia-Ginecologia (ricovero ordinario ed in day-surgery ed alcune prestazioni ambulatoriali)
- Oculistica (prestazioni ambulatoriali)
- Chirurgia Generale (prestazioni ambulatoriali)

### PRESTAZIONI NON ACCREDITATE O NON CONVENZIONATE CON IL S.S.N.

- alcune prestazioni ambulatoriali di Ostetricia-Ginecologia
- prestazioni in ricovero ordinario ed in day-surgery per Oculistica e per Chirurgia Generale, incluse specifiche prestazioni ambulatoriali
- Diagnostica per Immagini e Laboratorio Analisi
- Diagnostica Endoscopica e Diagnostica Cardiologica

### Il ricovero può essere:

- ordinario
- in day surgery
- ambulatoriale
- programmato su richiesta.

Per ognuno è previsto un iter prenotazione/accettazione differente.

### Documenti personali richiesti:

- Carta d'identità
- Tessera sanitaria
- Codice fiscale



## **Documenti sanitari richiesti:**

- impegnativa del medico curante dell'ASP su ricettario unico attestante "ricovero per..." + scheda d'accesso
- esami ed accertamenti diagnostici già eseguiti ed eventuali cartelle cliniche di precedenti ricoveri in altre strutture
- terapia farmacologica in atto, ossia, elenco dei farmaci assunti regolarmente.

## **Cosa portare in clinica:**

Al fine di evitare spiacevoli episodi di furto o smarrimento di cui la Direzione non si assume responsabilità, si consiglia di portare solo gli effetti personali strettamente necessari.

## **Recapiti:**

- Tel. Centralino 0984.412953\*
- Fax 0984.418014

\*I centralinisti si alternano dalle 8.00 alle 20.00 e inoltrano le telefonate ai degenti. Dalle 20.00 alle 8.00 possono essere inoltrate solo telefonate urgenti.

## **Regolamento Interno per i Pazienti ed i Visitatori**

### **Per i signori Pazienti**

- Astenersi dal fumo in tutti i locali della Casa di Cura
- Si prega di parlare a bassa voce e di evitare l'uso dei telefonini cellulari
- E' vietato accedere nei locali di servizio (medicherie, laboratori, sale mediche, nido, ecc.) se non accompagnati dal personale della Casa di Cura
- Evitare di sostare nei corridoi per non essere di intralcio alle attività di reparto
- In caso di necessità rivolgersi all'infermiere di reparto a mezzo campanello di cui ogni posto letto è dotato
- Il giorno delle dimissioni lasciare le camere di degenza entro le ore 12,00, al fine di facilitare la sistemazione di nuovi pazienti
- Si consiglia di utilizzare gli apparecchi audiovisivi (televisione e radio) a basso volume

### **Per le Mamme in attesa**

- Per la privacy delle pazienti ricoverate, gli accompagnatori sono pregati di restare fuori dal reparto
- I controlli di urgenza durante la gravidanza sono fruibili H24, ossia, in qualunque momento
- Eventuali controlli di routine (tracciati cardiocografici e/o visite ostetriche non urgenti) sono effettuati nell'orario pomeridiano, anche sabato e domenica.



## Per i signori visitatori

- Si può accedere alla Casa di Cura tutti i giorni solo negli orari consentiti, ovvero  
mattina dalle 11,00 alle 13,00  
pomeriggio dalle 16,00 alle 19,30
- E' vietato portare bambini di età inferiore ai 10 anni, per tutelare il loro benessere psico-fisico
- All'interno della Casa di Cura parlare a bassa voce ed evitare l'uso dei telefonini cellulari
- Eventuali informazioni riguardanti lo stato di salute dei ricoverati verranno date dai medici di reparto o di turno ai familiari richiedenti, tutti i giorni da lunedì a venerdì dalle ore 11,30 alle ore 12,30.
- E' vietato introdurre nelle camere di degenza cibi di vario genere se non previa autorizzazione dei medici di reparto







## STRUTTURA DELLA CASA DI CURA

**SEMINTERRATO**: deposito farmaci e depositi vari. Servizi per il personale.

**PIANO TERRA**: sala operatoria oculistica ambulatoriale. Ambulatorio di Gastroenterologia. Laboratorio analisi cliniche. Cucina. Servizi igienici. Cappella. Farmacia. Spogliatoio per il personale.

**PRIMO PIANO**: ingresso principale, da Corso Luigi Fera. Portineria. Sala d'Attesa. Direzione Sanitaria. Direzione Amministrativa. Accettazione. Ambulatori. Radiologia. Sale di ecografia. Reparto di oculistica.

**SECONDO PIANO**: reparto operatorio (3 sale operatorie, 1 sala di preinduzione anestesiológica, 1 sala risveglio, 1 sala di disinfezione del "materiale sporco", 1 sala di sterilizzazione strumenti, emoteca, spogliatoio, deposito di materiale vario)  
Sale- Travaglio Parto con annesso bagno, 1 sala con vasca per parto in acqua, farmacia di reparto, cucina di piano, sala d'attesa.

Camere private fornite di bagno autonomo, televisione, telefono, frigorifero ed aria condizionata.

**TERZO PIANO**: Reparto di Ostetricia e Ginecologia. Servizio di Neonatologia. Cucina di piano. Sala di attesa.

Le stanze di degenza tutte con bagno, sono attrezzate per fornire ogni tipo di comodità ai pazienti ricoverati. La struttura dispone anche di stanze private, con comfort alberghiero ed un letto per l'accompagnatore.

La sala mortuaria è esterna alla Casa di Cura con proprio ingresso dal cortile e con attiguo servizio igienico.

Tutti gli impianti della Casa di Cura sono rigorosamente conformi alle norme CEE e regolarmente sottoposti a manutenzione, inoltre sono state adottate tutte le norme antinfortunistiche e di sicurezza previste dal d.lgs. 81/08, fra cui anche le scale esterne antincendio.

La Casa di Cura è inoltre dotata di un centralino con tre linee telefoniche con ricerca automatica: 0984 412953 e una linea fax 0984 418014.

Si ricorda che i centralinisti si alternano dalle 8.00 alle 20.00 e inoltrano le telefonate ai degenti. Dalle 20.00 alle 8.00 possono essere inoltrate solo telefonate urgenti.



CASA DI CURA POLISPECIALISTICA

*"SACRO CUORE"*

CORSO L. FERA, 50  
87100 COSENZA - ITALIA

**La Carta dei Servizi**

---

# **SEZIONE B**



## ARTICOLAZIONE DELLA CASA DI CURA

### UNITÀ OPERATIVA DI OSTETRICIA E GINECOLOGIA

Primario: Dott. Achille MORCAVALLO *Specialista in Ostetricia e Ginecologia*

Prestazioni in **REGIME DI ACCREDITAMENTO O CONVENZIONE PER OSTETRICIA**

#### **Punto nascita:**

- Parto naturale per via vaginale
- Assistenza parto attivo
- Parto in acqua
- Rooming in
- Parto analgesia
- Taglio cesareo secondo linee guida Società Ostetrico-Ginecologiche e Casa di Cura
- Psicologa in sala parto (a richiesta)
- Terapia minaccia d'aborto e parto prematuro
- Gravidanza extrauterina
- Prelievo cellule staminali al parto per donazione solidaristica e conservazione per uso familiare



**Parto in acqua**



**Sala parto**



## Prestazioni in REGIME DI ACCREDITAMENTO O CONVENZIONE PER GINECOLOGIA

- **Interventi sull'utero:**
  - Asportazione
  - Miomectomia
  - Ricostruzione
  - Interventi sulla cervice uterina
- **Interventi sulle ovaie:**
  - Asportazione
  - Cisti ovariche
  - Ricostruzione
- **Terapia della endometriosi**
- **Interventi sulla vulva**
- **Laparoscopia diagnostica e operativa**
- **Terapia incontinenza uterina con o senza protesi**
- **Isteroscopia diagnostica e operativa**
- **Revisione della cavità uterina**
- **Chirurgia della mammella**

## Prestazioni in REGIME AMBULATORIALE ACCREDITATO O CONVENZIONATO

- **Isteroscopie diagnostiche e operative**
- **Raschiamenti diagnostici**
- **Piccoli interventi dei genitali esterni**

## Prestazioni in REGIME AMBULATORIALE NON ACCREDITATO O NON CONVENZIONATO

- **Monitoraggio**
- **Corso accompagnamento alla nascita e alla maternità**
- **Ecocardiogramma color doppler**
- **Colposcopia**
- **Ecodoppler ostetrico e ginecologico**
- **Isterosalpingografia**
- **Visita ostetrica**
- **Visita ginecologica**
- **Pap-Test**



- **Harmony Prenatal Test**
- **Amniocentesi**
- **Ecografia tridimensionale, ostetrica e ginecologica**
- **Ecografia in gravidanza secondo indicazioni SIEOG**
- **Ecografia ginecologica**
- **Ambulatorio della riabilitazione del pavimento pelvico**
- **Screening neonatale audiologico: per l'identificazione precoce delle ipoacusie congenite**
- **Screening neonatale oculistico per la ricerca della cataratta congenita**
- **Ecografia delle anche e dei reni per il neonato**
- **Ambulatorio di endometriosi**
- **Sportello di ascolto endometriosi (a cura dell'Associazione Nazionale di Endometriosi)**
- **Corso di accompagnamento alla nascita e alla maternità "Mamme si diventa"**

Scopo principale del corso è promuovere nella donna una maggiore consapevolezza delle proprie competenze e delle proprie risorse, attraverso una migliore conoscenza del proprio corpo e delle proprie emozioni, favorendo la condivisione dell'esperienza, attraverso il gruppo. Il corso è suddiviso da una serie di incontri formativi di circa un'ora. Le figure professionali coinvolte sono il ginecologo, la psicologa e le ostetriche.

Gli argomenti trattati nei 9 incontri sono: - *Cenni di Anatomia, fisiologia del parto e visita in sala parto* - *La conoscenza e le cure del neonato* - *Aspetti psicologici: la maternità e la nuova coppia genitoriale* - *Il parto in acqua* - *Il maternage ad alto contatto: allattamento, l'arte del portare i piccoli in fascia e il massaggio neonatale* - *Il training autogeno in gravidanza* - *Il post-partum: mamma e neonato, un viaggio in divenire.*

Alcuni incontri del corso sono rivolti anche ai futuri papà per permettere loro di comprendere quello che accade nel corpo e nella mente della compagna e di dar voce ai loro pensieri e timori rispetto al "diventar padre". Il gruppo che si crea durante il percorso di accompagnamento alla nascita diventa una rete di sostegno, uno spazio accogliente, empatico e non giudicante perché alla pari.

## **ATTIVITA' in gravidanza ed in puerperio (non accreditate o non convenzionate)**

- **Ambulatorio psicofisico della donna**
- **Corso Yoga**
- **Cerchio delle donne: incontri del post-partum**
- **Massaggio infantile**



## **SERVIZIO DI OCULISTICA**

Primario: Dott. Silverio RIZZUTO *Specialista in oculistica*

Sono erogate:

- Prestazioni Ambulatoriali in REGIME DI ACCREDITAMENTO O CONVENZIONE
- Prestazioni in Regime di Ricovero Ordinario-Day Surgery ed Ambulatoriale NON in REGIME DI ACCREDITAMENTO O CONVENZIONE

Da molti anni la Casa di Cura Sacro Cuore rivolge la sua attività alle diagnosi e al trattamento medico e chirurgico delle malattie oculari.

Le varie patologie oculari vengono diagnosticate e curate in un reparto specialistico con l'aiuto delle più recenti e avanzate apparecchiature.

Gli interventi chirurgici vengono eseguiti in sale operatorie dotate delle più raffinate ed affidabili strumentazioni e dalle più recenti acquisizioni tecnologiche.

La degenza del paziente, secondo il tipo di intervento e del giudizio del medico può essere limitato ad uno solo o a più giorni durante i quali viene assicurata un'assistenza continua ed accurata.

L'attività chirurgica effettuata:

- Chirurgia corneale (trapianti, membrana amniotica, refrattiva, anelli intrastomali per cheratocono)
- Chirurgia refrattiva (laser, icr, iol refrattiva, faco refrattiva per presbiopia)
- Chirurgia della cataratta (nuove tecniche: lente monofocale difrattiva, asferica, iol accomodativa, cristallini multifocali)
- Chirurgia retinica
- Distacco di retina con tecnica episclerale e/o chirurgia vitreoretinica
- Chirurgia del glaucoma (diverse tecniche, impianto di valvole)
- Trapianto di cornea (perforante, lamellare)
- Chirurgia delle vie lacrimali ( endoscopia) dacriocistorinostomia.
- Laser terapia (malattie retiniche, glaucoma, cataratte secondarie)
- Argon laser
- Yag laser

La Casa di Cura Sacro Cuore dispone di apparecchiature complesse, moderne e sofisticate in grado di rispondere alle esigenze della specialità:

- Terapia fotodinamica con visudyne
- Fotografia del segmento anteriore
- Topografia corneale
- Tomografia corneale
- Pupillometria
- Analisi corneale con Orbiscan
- Microscopia speculare corneale (microscopia endoteliale e pachimetria)
- Ecografia UBM
- Retinografia
- Tomografia retinica con OCT III



- Esame del disco ottico e delle fibre nervose retiniche
- Biometria
- Florangiografia
- Screening oculistico neonatale e oftalmologia pediatrica
- Chirurgia dello strabismo
- Chirurgia funzionale ed estetica delle palpebre
- Tossina botulinica
- Chirurgia dell'orbita (tumori, traumi, cavità endoftalmica)
- Esame del campo visivo
- Pachimetria cinetica, statica , computerizzata
- Esame del senso cromatico e del senso luminoso
- Valutazione curva tonometrica
- Test di provocazione del glaucoma
- Tonografia
- Ortottica



Sale Operatorie Oculistica





## **SERVIZIO DI CHIRURGIA GENERALE**

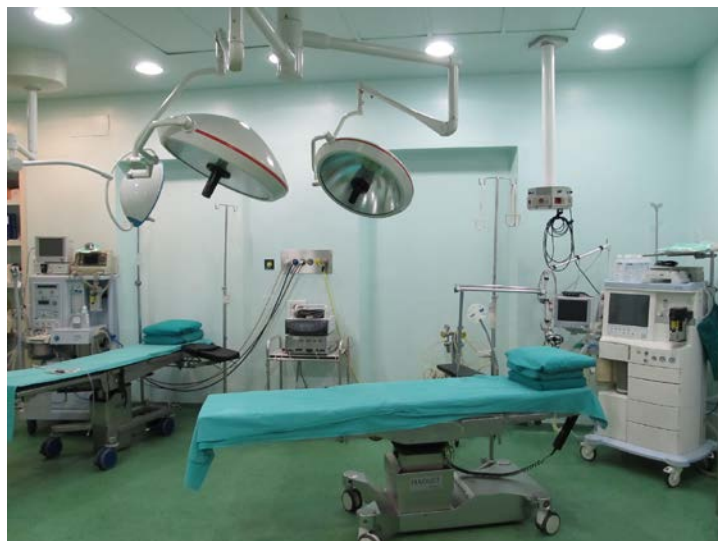
Primario: Dott. Salvatore BILOTTO *Specialista in Chirurgia Generale*

Sono erogate:

- Prestazioni in Regime di Ricovero Ordinario-Day Surgery ed Ambulatoriale NON in REGIME DI ACCREDITAMENTO O CONVENZIONE

### ATTIVITÀ CHIRURGICA:

- Chirurgia laparoscopica;
- Chirurgia ed endoscopia operativa delle vie biliari;
- Trattamento sequenziale in unico tempo della calcolosi colecisti-coledocica;
- Trattamento endoscopico della patologia benigna e maligna della VBP;
- Endoprotesi biliari;
- Chirurgia Generale del collo, dell'addome e degli arti;
- Chirurgia Generale del colon e del retto;
- Diagnostica ano-rettale: manometria anale; ecografia endoanale a sonda rotante;
- Chirurgia ano-rettale (emorroidectomia con stapler sec. Longo);
- Chirurgia delle ernie e dei laparoceli;
- Chirurgia della mammella;
- Diagnostica incruente delle patologie vascolari;
- Chirurgia venosa degli arti inferiori.
- Chirurgia Plastica e Ricostruttiva.



**Sala Operatoria**





## **SERVIZI**

- **Laboratorio Analisi**
- **Radiologia**
- **Anestesia e Rianimazione**
- **Neonatologia**
- **Gastroenterologia**

## **ALTRI SERVIZI**

- **Centro di Ascolto per la depressione post-partum**
- **Visite ed Ecografie di Medicina Interna**

## **LABORATORI**

- **Laboratorio di Ecografia**
- **Laboratorio di Cardiologia**



CASA DI CURA POLISPECIALISTICA

*"SACRO CUORE"*

CORSO L. FERA, 50  
87100 COSENZA - ITALIA

**La Carta dei Servizi**

---

# **Fattori e standard di qualità della CASA DI CURA SACRO CUORE**



## RICONOSCIMENTO BOLLINI ROSA



La Casa di Cura "Sacro Cuore" è entrata a far parte delle strutture sanitarie che a livello nazionale hanno ottenuto l'assegnazione di due "Bollini Rosa".

La classifica seleziona le strutture che dimostrano un particolare impegno sul fronte femminile e viene stilata sulla base di un rapporto elaborato dall'Osservatorio Nazionale sulla Salute della Donna (O.N.Da.)

La graduatoria prevede da uno a tre bollini rosa in base ai requisiti posseduti e, per ottenere almeno un bollino gli ospedali devono avere la presenza di unità operative che curano patologie femminili specifiche oltre all'applicazione dei LEA con particolare riferimento all'appropriatezza delle prestazioni.

Ha ritirato questo importante premio, a Roma, il responsabile del centro di Ostetricia e Ginecologia della Casa di Cura "Sacro Cuore" Dott. Achille Morcavallo che ha ricevuto in questo modo il riconoscimento del notevole impegno dimostrato nello sviluppo di un centro nato dall'esigenze di offrire alle donne, di Cosenza e provincia, una valida e professionale opportunità di diagnosi e cura, senza dover migrare in altre strutture.





## CERTIFICAZIONE E STANDARD DI QUALITÀ

La Casa di Cura SACRO CUORE è certificata dal 2006 secondo le norme UNI EN ISO 9001, certificazione aggiornata alla versione 2008 delle stesse.

Le norme ISO 9001 sono norme volontarie adottate a livello internazionale e finalizzate alla creazione di un Sistema di Gestione per la Qualità che consenta di guidare e tenere sotto controllo tutte le attività che si svolgono all'interno di un'azienda.

L'ISO, ossia l'**Organizzazione internazionale per la normazione**, è la più importante organizzazione a livello mondiale per la definizione di norme tecniche. Fondata il 23 febbraio 1947, con l'obiettivo di facilitare il coordinamento e l'unificazione delle norme tecniche industriali, ha il suo quartier generale a Ginevra in Svizzera.

Membri dell'ISO sono gli organismi nazionali di standardizzazione di 165 Paesi del mondo.

Dal 1947, l'ISO ha pubblicato più di 19.000 norme internazionali.

Alcune norme sono state adottate in alcuni Paesi come parte della disciplina cogente.

E' una associazione non governativa, costituita dagli enti di normazione nazionali, che elabora norme tecniche volontarie, allo scopo di rendere lo sviluppo, produzione ed offerta di prodotti e servizi più efficiente, sicura e trasparente

Il termine "ISO" non è un acronimo, deriva invece dal greco *ἴσος* (pronuncia: isos), il cui significato sta per "uguale". La scelta di un termine di origine greca anziché di un acronimo era dettata dalla ricerca di un'abbreviazione che avesse carattere di universalità

L'ISO ha il compito di elaborare norme tecniche ma non ha il compito di verificare che le norme siano applicate correttamente dagli utilizzatori.

La valutazione di conformità viene svolta enti di verifica accreditati che offrono questo servizio indipendente (o di parte terza). Questi enti rilasciano dei certificati a titolo di conformità alle norme.

In Italia, ACCREDIA svolge il ruolo di ente accreditatore per società certificatrici. L'accREDITamento viene dato per i settori di attività codificati dall'ISTAT.

Una volta ottenuta la Certificazione di Qualità secondo le norme ISO 9001, l'Ente Certificatore, tramite i suoi ispettori, continua l'attività di verifica della conformità delle attività aziendali alle norme:

- ogni anno, tramite l'Audit (ossia, Verifica) di Sorveglianza;
- ogni 3 anni, tramite l'Audit di Certificazione, molto più approfondito e rigoroso del precedente.

### *Fattori e Standard di Qualità*

	<b>Fattori</b>	<b>Standard</b>
1	<b>Tempi di attesa per il ricovero</b>	I tempi di attesa rispondono ai requisiti normativi e sono consultabili presso l'accettazione ricoveri
2	<b>Tempi di attesa per le prestazioni ambulatoriali</b>	I tempi di attesa rispondono ai requisiti normativi e sono consultabili presso il centro di prenotazione
3	<b>Tempi di attesa per la consegna esami di diagnostica per</b>	Entro 48 ore lavorative dalla esecuzione



	<b>immagini e cardiologia.</b>	
4	<b>Tempi di attesa per la consegna di cartelle cliniche</b>	La cartella clinica viene rilasciata su richiesta e consegnata entro 30 gg dalla richiesta stessa. Nei casi urgenti l'accettazione è a disposizione per trovare soluzioni adeguate alla necessità del paziente
5	<b>Orario apertura sportelli accettazione</b>	Da lunedì a sabato 7:00 – 13:00 Lunedì e mercoledì 15:00 – 17:00
6	<b>Adeguamento della struttura alla normativa sulla sicurezza</b>	La casa di cura Sacro Cuore ottempera al D.Lgs.vo 81/2008. Sono inoltre in corso attività di adeguamento strutturale in ottemperanza ai requisiti di accreditamento
7	<b>Luoghi di attesa dove sono presenti posti a sedere per l'utenza.</b>	Antistante ambulatori, accettazione e ricoveri
8	<b>Barriere architettoniche</b>	Presso la Casa di Cura "Sacro Cuore" vengono garantiti gli accessi alle persone disabili con abbattimento delle barriere
9	<b>Tipologia delle camere</b>	Le camere di degenza nei vari reparti rispettano i requisiti di accreditamento e sono suddivise nel modo seguente: Camere con 1, 2 o 3 posti letto con bagno annesso
10	<b>Servizi offerti</b>	All'interno della struttura è presente : <ul style="list-style-type: none"><li>• Bar</li><li>• Distributore automatico di genere alimentare</li><li>• Punti telefonici</li></ul>
11	<b>Segnaletica</b>	È stata predisposta, per permettere un orientamento autonomo all'utente
12	<b>Igiene</b>	Ambientale: quotidianamente vengono svolte le operazioni di sanificazione delle superfici (pavimenti, sanitari, testaleto, tavoli etc.) Ad ogni dimissione viene garantita sanificazione dell'unità di degenza (letto, comodino, armadio). Le attività previste vengono assicurate utilizzando prodotti e metodiche testati e protocollati nelle procedure del sistema di qualità. Biancheria da letto, materasso e cuscino: cambio quotidiano della biancheria da letto, con corretto lavaggio della stessa. Materiali sanitari: il 90% dei materiali usati per l'assistenza infermieristica e monouso il restante è processato secondo protocolli di sanificazione
13	<b>Ristorazione</b>	La cucina è interna ed è diretta da un cuoco diplomato. Particolare cura viene data alla preparazione e distribuzione dei pasti con eventuale menù personalizzato in caso di patologie specifiche. L'attività viene svolta in collaborazione con un dietista. Gli orari dei pasti sono i seguenti: <ul style="list-style-type: none"><li>• Prima colazione ore 07:30 – 08:00</li><li>• Pranzo ore 12:00 – 12:30</li><li>• Cena ore 18:00 – 18:30</li></ul>
14	<b>Accesso ad esami con brevi tempi di attesa</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Esami cardiologici</li><li>• Esami radiologici</li><li>• Ecografie</li></ul>
15	<b>Cartella clinica</b>	È presente una cartella infermieristica e un diario clinico in cui si annotano per ogni ricoverato i fatti significativi riguardo l'assistenza allo stesso
16	<b>Punti informativi</b>	Per l'informazione di carattere generale: portineria e centralino. Per informazioni sui servizi, prenotazioni, prestazioni: sportelli accettazioni e centro di prenotazione



17	<b>Accesso telefonico</b>	In ogni reparto è disponibile un accesso telefonico
18	<b>Riconoscibilità degli operatori</b>	Tutto il personale è identificato dalla divisa specifica a seconda delle mansioni svolte e con tesserino identificativo apposto su di esse in cui sono indicati nome, cognome, qualifica e foto. In particolare : Divisa Bianca con bordo azzurro: O.S.S. Divisa bianca con bordo verde: Inf. Prof. Divisa bianca con bordo rosso: Caposala Divisa verde: personale Sala Operatoria Divisa blu: Ostetriche
19	<b>Laboratorio analisi</b>	Solo ad esclusivo uso interno
20	<b>Orario visite parenti</b>	Mattina 10:00–13:00 Pomeriggio 15:00 – 20:00
21	<b>Servizio di sostegno alle donne i gravidanza e nel post-partum</b>	Equipe: <ul style="list-style-type: none"><li>• Ginecologo</li><li>• Psicologo e Psichiatra</li><li>• Ostetriche</li><li>• Nutrizionista</li><li>• Pediatra</li><li>• Puericultrice</li></ul> Il servizio di centro di ascolto per la depressione post-partum rientra nel circuito riconosciuto dall'Osservatorio Nazionale sulla Salute della Donna (O.N.Da)
22	<b>Progetti di miglioramento/SGQ</b>	La Casa di Cura "Sacro Cuore" è certificata per il sistema di gestione per la qualità aziendale secondo le norme UNI ENI ISO 9001:2008
23	<b>Soddisfazione del cliente</b>	La direzione riesce ad ottenere un report sulla base delle informazioni a sua disposizione (segnalazione, reclami, dati provenienti dei questionari di soddisfazione distribuiti a tutti i degenti)
24	<b>Rispetto delle regole civile convivenza</b>	Il personale mantiene sempre un atteggiamento di cortesia e disponibilità nei confronti della persona, fornendo tutte le informazioni in modo chiaro e comprensivo
25	<b>Servizio religioso</b>	Nella Casa di Cura "Sacro Cuore" operano Le Suore Adoratrici del S.S. Sacramento che fanno da infermiere e caposala; le Suore si prodigano con amore e umanità per rendere più confortevole il soggiorni dei degenti e sorvegliano il personale affinché la loro opera venga improntata alla gentilezza e alla riservatezza. È previsto quotidianamente il servizio religioso che si svolge alle ore 16:30 di tutti i giorni nel periodo invernale e alle ore 17:30 di tutti i giorni nel periodo estivo
26	<b>Lettera di dimissione</b>	La lettera di dimissione indirizzata al medico curante del ricoverato, viene consegnata al paziente all'atto della dimissione in caso di ricovero ordinario o di un day-surgery. Essa contiene la data di accettazione e di dimissione, la diagnosi, la descrizione degli esami diagnostici effettuate e le procedure terapeutiche eseguite al paziente durante il ricovero. Contiene inoltre la denominazione dell'eventuale intervento chirurgico subito. Sono indicati i consigli terapeutici da effettuare a domicilio e le indicazione per un eventuale Follow-up ambulatoriale.



## MECCANISMI DI TUTELA

### LA TUTELA DEL PAZIENTE

La Casa di Cura SACRO CUORE riconosce come suo impegno prioritario la costante verifica della adeguatezza delle prestazioni offerte ed il miglioramento degli standard qualitativi delle stesse. A questi fini si avvale anche della collaborazione degli utenti.

#### La tutela è prevista:

- per qualsiasi disservizio, inteso come mancanza di efficacia- efficienza, che abbia negato o limitato al reclamante la fruibilità delle prestazioni sanitarie;
- per qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinino la fruizione dei servizi sanitari.

### L'UFFICIO RELAZIONI COL PUBBLICO (U.R.P.)

La tutela degli utenti dell'Istituto viene garantita soprattutto tramite l'Ufficio Relazioni col Pubblico che, oltre alla **tutela**, assicura le funzioni di:

- **Informazione**
- **Accoglienza**
- **Partecipazione**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nell'ambito dell'esercizio della **tutela**, svolge le seguenti funzioni:

- 1) riceve e registra i reclami;
- 2) collabora all'attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi conoscitivi del caso in questione dalle strutture operative interessate
- 3) collabora insieme alla Direzione Sanitaria a dare sollecita risposta all'utente per i reclami che si presentino di prevedibile, univoca e certa definizione.

### MODALITÀ DI RICHIESTA E DI ATTIVAZIONE DELLA TUTELA

La tutela può essere richiesta da qualsiasi soggetto utente dei servizi erogati, direttamente o tramite parenti, affini od organismi di tutela.

L'utente attiva la procedura di tutela tramite la presentazione all'U.R.P. di:

- reclamo scritto inoltrato di persona o per posta o via fax o via email;
- colloquio diretto o telefonico con gli operatori dell'URP.

Presso l'U.R.P. è disponibile un modulo appositamente predisposto per i reclami degli utenti.

### A CHI RIVOLGERE L'ISTANZA DI TUTELA

I reclami, dall'U.R.P., sono inoltrati al Direttore Sanitario della Casa di Cura. Le attività, le responsabilità e le modalità riguardanti l'accoglimento e l'analisi dei reclami nonché la risposta al reclamo e le eventuali azioni correttive da intraprendere, sono regolate da un'apposita procedura generale Gestione dei Reclami, copia della quale è disponibile presso l'U.R.P.



## COME RAGGIUNGERCI

### In auto

Autostrada del Sole Salerno-Reggio Calabria A/3, uscita "Cosenza sud", raggiungere Piazza L. Bilotti e proseguire per Corso Luigi Fera.

### In aereo

Scalo a Lamezia Terme, servizi:

- Pullman per Cosenza con arrivo a Piazza Autolinee, raggiungere Piazza L. Bilotti e proseguire per Corso Luigi Fera.
- Treni: (Vedi arrivo in treno)

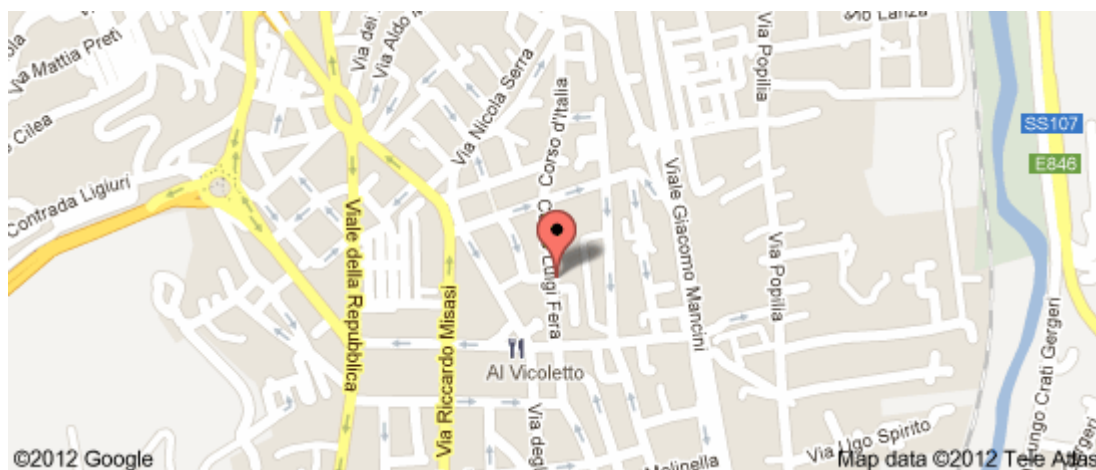
### In treno

*Arrivo alla stazione di Paola, usufruire dei servizi:*

1. Taxi
2. Pullman per Cosenza, arrivo a Piazza Autolinee, raggiungere Piazza L. Bilotti e proseguire per Corso Luigi Fera.
3. Trenitalia per Cosenza Vagliolise e usufruire dei servizi:
  - servizio urbano per Cosenza, arrivo a Piazza Autolinee, raggiungere Piazza L. Bilotti e proseguire per Corso Luigi Fera.
  - Trenino Ferrovie della Calabria fino a Piazza Matteotti, bus per Piazza Autolinee, raggiungere Piazza L. Bilotti e proseguire per Corso Luigi Fera.

*Arrivo alla stazione di Cosenza Vagliolise, qui scendere e usufruire dei sottoelencati servizi:*

1. Taxi
2. Pullman per Cosenza, arrivo a Piazza Autolinee, raggiungere Piazza L. Bilotti e proseguire per Corso Luigi Fera.
3. Trenitalia per Cosenza Vagliolise e usufruire dei servizi:
  - servizio urbano per Cosenza, arrivo a Piazza Autolinee, raggiungere Piazza L. Bilotti e proseguire per Corso Luigi Fera.
  - Trenino Ferrovie della Calabria fino a Piazza Matteotti, bus per Piazza Autolinee, raggiungere Piazza L. Bilotti e proseguire per Corso Luigi Fera.







## **INDICE**

### *Presentazione*

#### **Sezione A**

- Storia di una struttura che “rinasce”
- Missione e principi
- Il ricovero
- Struttura della Casa di Cura

#### **Sezione B**

- Articolazione della Casa di Cura
- Unità Operativa di Ostetricia e Ginecologia
- Servizio di Oculistica
- Servizio di Chirurgia Generale
- Riconoscimento Bollino Rosa
- Certificazione e standard di qualità
- Meccanismi di tutela
- Come raggiungerci