



CARTA DEI SERVIZI

Editing Ottobre 2022

LA CARTA DEI SERVIZI: UNA "BUSSOLA" PER ORIENTARSI E CAPIRE	3
Il Policlinico Abano Terme e la Casa di Cura Privata Diaz: la professionalita' e la competenza si sdoppiano, alto profilo in assistenza e ricerca.....	5
SEZIONE 1: L'ATTIVITA'.....	6
SEZIONE 2: CHIAREZZA E TRASPARENZA.....	9
I PRINCIPI FONDAMENTALI.....	9
LA CENTRALITA' DEL PAZIENTE	11
SEZIONE 3 : INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA	14
SEZIONE 4: STANDARD DI QUALITA' IMPEGNI E PROGRAMMI	14
SEZIONE 5: COSA C'è DA SAPERE.....	18
SEZIONE 6: MODALITA' DEL RICOVERO	19

LA CARTA DEI SERVIZI: UNA "BUSSOLA" PER ORIENTARSI E CAPIRE

Gentile Signora, Egregio Signore,

sottoponiamo alla Sua cortese attenzione questa pubblicazione nell'intento di fornirLe un'esauriente rappresentazione di chi siamo, cosa facciamo e del nostro impegno costante e quotidiano a favore della salute, della prevenzione, della diagnosi, della cura e dello star bene.

"Mission"

La Direzione della Casa di Cura privata Diaz si impegna a perseguire una politica che, nel rispetto dei principi costituzionali e dei vincoli legislativi statali e regionali che ne precostituiscono gli scopi, pone al centro delle attività l'utente ed il personale che opera, con il fine ultimo di creare un punto di riferimento per soddisfare le esigenze del territorio.

Fermo restando i principi etici e gli obiettivi strategici generali, le strategie aziendali del prossimo biennio, su cui indirizzare i programmi operativi e gli investimenti, sono orientati alla promozione integrata della qualità e dell'efficienza delle prestazioni, in sintonia con i continui programmi e le azioni di miglioramento nel campo dell'innovazione tecnologica, tecnico-professionale ed organizzativa.

"Vision"

La Direzione della Casa di Cura Privata Diaz vuole intraprendere un percorso volto alla creazione di una struttura privata di primo livello nell'assistenza sanitaria, senza prescindere dalla creazione di sinergie con la politica sociale locale orientata alla soddisfazione delle esigenze del territorio e dei bisogni sociali emergenti.

La filosofia della Casa di Cura Diaz è di approcciare una sanità moderna, integrando nuovi sistemi di prevenzione e cura. La nostra filosofia vuole quindi farsi carico dell'utente con una

valutazione della persona a 360 gradi non solo orientata alla patologia specifica, anticipandola, curandola se serve ma anche fidelizzando poi il paziente facendogli ritrovare sempre il punto di riferimento a cui rivolgersi.

Nei nostri intenti, la stesura della “Carta dei Servizi” persegue due obiettivi. Il primo è fornire uno strumento esauriente agli utenti che li aiuti ad orientarsi nella nostra offerta sanitaria, accompagnandoli passo dopo passo nella comprensione della struttura e della sua organizzazione, ricordandone diritti e doveri in materia sanitaria e indicandone i percorsi da seguire per accedere alle prestazioni in regime di ricovero, day hospital o ambulatoriali. Il secondo obiettivo è di far comprendere ed apprezzare i principi che guidano il nostro operare quotidiano.

La nostra mission è lavorare in modo dinamico e competitivo, garantendo rapidi tempi di risposta, rapportandoci organicamente con il sistema delle cure primarie, con la rete dei servizi socio-sanitari e con le agenzie sociali del territorio perseguendo costantemente il miglior risultato possibile. Un impegno, questo, che richiede costanti investimenti in professionalità, formazione continua, tecnologie e servizi, impegno che la Direzione della Casa di Cura Privata Diaz non ha mai disatteso.

La “Carta” non si esaurisce qui ma si completa con un sito che permette un rapido aggiornamento delle informazioni, e una serie di mini Brochure tematiche che descrivono l'organizzazione dei Servizi, con Focus sulle principali patologie trattate. Queste pubblicazioni, insieme alla presente sono consultabili sul sito www.casadicuradiaz.it compongono una Collana informativa che vuol raccontare la nostra storia con lo sguardo rivolto al futuro. Nell'ottica di un miglioramento continuo.

La Direzione



***Il Gruppo Policlinico Abano Terme e la Casa di Cura Privata Diaz:
la professionalità' e la competenza si sdoppiano, alto profilo in
assistenza e ricerca***

Dal 1 luglio 2014 il Gruppo Policlinico Abano Terme ha acquisito la gestione della Casa di Cura Privata Diaz: due sedi, sul territorio padovano con l'obiettivo di rafforzare la presenza utilizzando le sinergie e le professionalità che già caratterizzano il Gruppo, presente nella Marche con Casa di Cura Villa Igea e Villa Serena, in Abruzzo con Centro Medico Life Care, in Sardegna con il Policlinico Sassarese.

Con l'acquisizione della Casa di Cura Privata Diaz il Gruppo mira a completare ed integrare l'offerta ad una utenza privata, da una parte quindi il Policlinico di Abano, in quanto presidio ospedaliero orientato a prestazioni in convenzione con il servizio sanitario nazionale, principalmente a servizio del fabbisogno territoriale, dall'altra la Casa di Cura privata Diaz, struttura autorizzata ma non accreditata dal SSN, destinata ad una offerta di chirurgia e di prestazioni ambulatoriali in regime privato, Diaz in quanto unica struttura privata con possibilità di degenza, risponde ad una domanda di utenti che dispongono di convenzioni assicurative, o desiderano un servizio fuori dalle logiche del servizio sanitario nazionale, con percorsi più rapidi, ed un servizio di accoglienza e degenza più personalizzato.

Grazie a queste attenzioni il gruppo Policlinico Abano intende estendere il consenso già ampiamente acquistato su scala regionale e nazionale anche nella città di Padova proponendosi come struttura polispecialistica d'eccellenza.

Fondamentale la sinergia con la Fondazione Leonardo per le Scienze mediche a cui è delegata la formazione del personale e la realizzazione di nuovi progetti di ricerca, oltre all'attività di sostegno ai Paesi in via di sviluppo.

Nell'ottica di offrire un'assistenza completa al paziente e ai suoi familiari, Policlinico Abano e Casa di Cura Privata Diaz coniugano la cura in senso stretto e lo star bene in una dimensione più allargata ove l'ospite/paziente si senta completamente a proprio agio.

SEZIONE 1: L'ATTIVITA'

La Casa di Cura Privata Diaz fornisce assistenza sanitaria a Pazienti privati e o convenzionati con i maggiori fondi assicurativi.

L'edificio principale che si struttura su 3 piani accoglie un Reparto di degenza dotato di 40 posti letto, distribuiti in due piani rispettivamente al secondo e terzo piano con annessi i studi medici e chirurgici e i Servizi di supporto all'attività sanitaria; al primo piano è ubicato il blocco operatorio costituito da due sale operatorie modernamente attrezzate, la sterilizzazione e i servizi annessi. Al piano terra è situata la Reception con un'ampia sala d'attesa, la diagnostica per immagini e la maggior parte degli ambulatori specialistici;

La Clinica fornisce assistenza sanitaria a pagamento per le seguenti prestazioni:

PRESTAZIONI EROGATE IN REGIME AMBULATORIALE

- DIAGNOSTICA PER IMMAGINI - RADIODIAGNOSTICA
- CARDIOLOGIA
- CHIRURGIA GENERALE
- CHIRURGIA PLASTICA
- CHIRURGIA VASCOLARE
- MEDICINA INTERNA
- NEUROCHIRURGIA Limitatamente alle prestazioni di Peridurolisi, Sindrome del tunnel carpale, Neuroma di Norton
- NEUROLOGIA
- OFTALMOLOGIA
- ORTOPEDIA
- GINECOLOGIA E OSTETRICIA
- OTORINOLARINGOIATRA
- PSICHIATRIA

- UROLOGIA
- DERMATOLOGIA E VENEREOLOGIA
- GASTROENTEROLOGIA
- ONCOLOGIA
- MALATTIE DELL'APPARATO DIGERENTE
- ATTIVITA' DI PROCREAZIONE MEDICALMENTE ASSISTITA I° LIVELLO

PRESTAZIONI EROGATE IN REGIME DI RICOVERO

- CHIRURGIA GENERALE
- CHIRURGIA PLASTICA
- CHIRURGIA VASCOLARE
- GINECOLOGIA
- NEUROCHIRURGIA Limitatamente alle prestazioni di Peridurolisi, Sindrome del tunnel carpale, Neuroma di Norton
- OFTALMOLOGIA
- ORTOPEDIA
- OTORINOLARINGOIATRIA
- UROLOGIA
- MEDICINA
- MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE FUNZIONALE

LE NOSTRE ATTIVITA'

ANESTESIA – TERAPIA DEL DOLORE	Dott.ssa Simona Censi	ORTOPEDIA e CHIRURGIA DEL PIEDE
Dott. Giorgio Davià - <i>Resp. U. Policlinico Abano</i>	Dott.ssa Christine Whisstock	Prof. Antonio Volpe – <i>Foot & ankle Clinic</i>
Dott.ssa Genni Duse	FISIATRIA	Dott. Andrea Valcarengi– <i>Resp Chir Piede Abano</i>
CARDIOLOGIA	Dott. Renato Villaminar - <i>Resp Fisiatria Centro Medico di Foniatria</i>	Dott. Andrea Postorino
Dott.ssa Francesca Dorigatti	GASTROENTEROLOGIA	Dott. Davide Varotto
CHIRURGIA GENERALE e CENTRO MALATTIE ESOFAGEE	Prof. Giacomo Sturniolo	Dott. Marco Zamperetti
Dott. Prof. Giorgio Battaglia	GINECOLOGIA	Dott. Maurizio Latessa
CHIRURGIA GENERALE	Dott.ssa Marina Pace	ORTOPEDIA PEDIATRICA
Prof. Umberto Tedeschi - <i>Resp Reparto Chir Generale Abano</i>	MEDICINA INTERNA	Dott. Roberto Schiavon
Dott. Paolo Parise	Prof. Achille Pessina	Dott.ssa Silvia Pierantoni
CHIRURGIA GENERALE-PROCTOLOGIA	Dott. Agostino Naso	ORTOPEDIA e CHIRURGIA DELLA SPALLA
Dott.ssa Doralba Mastrogiacomio	NEFROLOGIA	Dott. Antonio Camporese
Dott. Paolo Parise	Dott. Agostino Naso	Dott. Sergio Candiotto
CHIRURGIA VASCOLARE	NEUROCHIRURGIA	Dott. Giorgio Franceschi
Dott. Marco Arboit – <i>Doppler e visite angiologiche</i>	Dott. Patrizio Cervellini	Dott. Alberto Procura
Dott. Umberto Scotti	OCULISTICA	Dott. Jacopo Tagliapietra
Dott.ssa Sasa Ninkovic- <i>Diabetologia e Medicina Piede Diabetico</i>	Dott.ssa Giovanna Graziani	PSICHIATRIA
DERMATOLOGIA	ORTOPEDIA e CHIRURGIA DELL'ANCA	Prof. Diego De Leo
Dott. Massimo Bellotti	Dott. Antonio Camporese	Dott.ssa Irene Favara – <i>Psicoterapia</i>
DIABETOLOGIA	Dott. Sergio Candiotto	Dott.ssa Giliberti Lara – <i>età evolutiva e tocofobia</i>
Dott.ssa Christine Whisstock	Dott. Alberto Procura	RADIOLOGIA
DIETISTA	Dott. Jacopo Tagliapietra	Dott.ssa Valeria De Biasio
Dott.ssa Alina Rigoni	ORTOPEDIA e CHIRURGIA DEL GINOCCHIO	REUMATOLOGIA
ENDOCRINOLOGIA	Dott. Emanuele Furlan – <i>Resp Chir Ginocchio Abano</i>	Prof. Leonardo Punzi
Prof.ssa Maria Rosa Pelizzo – <i>Chirurgia della Tiroide e Paratiroide</i>	Dott. Roberto Nardacchione	SCIENZA DELL'ALIMENTAZIONE
	Dott. Mattia Bertì	Dott.ssa Beatrice Venturi – <i>Biologa Nutrizionista</i>
	Dott. Luigi De Laurentiis	UROLOGIA
	Dott. Fabrizio De Nardi	Dott. Daniele Romagnoli - <i>Resp Urology Center Abano</i>
	Dott. Giorgio Franceschi	Prof. Walter Artibani
	Dott. Alberto Giroto	Dott.ssa Maida Bada
	Dott. Guido Maritan	Dott. Carlo Buratto
	ORTOPEDIA e CHIRURGIA della MANO	Dott. Alessandro Del Rosso – <i>Andrologia e urologia</i>
	Dott.ssa Silvia Pierantoni	DIREZIONE SANITARIA
		Dott. Marco Arboit

COME PRENOTARE VISITE ED ESAMI

Le visite possono essere prenotate:

- presentandosi agli sportelli della Reception, situati al piano terra ai seguenti orari:
 - Dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 19:30
 - Sabato dalle 08:00 alle 13:00
- contattando il numero +39 0497442222 indicando in maniera precisa i dati anagrafici e un numero telefonico per eventuale contatto.

Al momento della prenotazione al Paziente vengono consegnati:

- foglio di prenotazione in cui sono indicati data e ora dell'appuntamento
- eventuali istruzioni per la preparazione all'esame.

Modalità di pagamento:

Le visite specialistiche non sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale e vanno quindi pagate per intero alla tariffa stabilita per ogni Medico. Telefonando o presentandosi all'accettazione è possibile conoscere le tariffe per ogni singola prestazione richiesta.

I pagamenti sono effettuabili presso l'accettazione o tramite bonifico bancario, oppure con contanti, POS, Carte di credito.

Per disdire visite ed esami:

Per un'ottimizzazione di tempi e risorse, La Casa di Cura Privata Diaz mette a disposizione del Paziente una mail alla quale poter inviare la disdetta che dovrà pervenire almeno 24h prima del giorno previsto.

SEZIONE 2: CHIAREZZA E TRASPARENZA

La "Carta dei Servizi" è stata predisposta al fine di perseguire specifici obiettivi: fornire agli Utenti, agli Operatori, agli organi di gestione del Servizio Sanitario Nazionale, le informazioni sui servizi offerti, le modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni erogate; individuare standard di qualità, impegni e programmi che la Struttura assume per il miglioramento organizzativo, operativo e per l'adeguamento tecnologico, in corrispondenza alle esigenze assistenziali evidenziate dai Pazienti; garantire la completa trasparenza nei rapporti con gli Utenti; predisporre uno strumento efficace che consenta di migliorare sempre più il servizio reso.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

La Casa di Cura Privata Diaz eroga i propri servizi secondo i seguenti principi:

APPROPRIATEZZA DELLE CURE

Le prestazioni sono erogate secondo i bisogni di salute della persona rispettando le indicazioni cliniche per le quali è stata dimostrata l'efficacia; il momento più giusto di erogazione; le più

opportune modalità di erogazione rispetto alle condizioni di salute e sociali della persona assistita.

EQUITA' E IMPARZIALITA

Ogni utente della Clinica ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di età, sesso, razza, religione ed opinioni politiche. La Casa di Cura in tal senso adotta tutte le misure atte a consentire ai Portatori di handicap la fruizione delle prestazioni in modo egualitario.

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

TRASPARENZA

La Casa di Cura Privata Diazsi impegna ad orientare la propria azione nel rispetto della trasparenza in particolare nella gestione delle liste d'attesa, che in presenza di normativa regionale specifica vengono gestite secondo classi di priorità predefinite dalla delibera DGR 600 del 13/03/2007 Regione Veneto.

CONTINUITA'

La Casa di Cura assicura la continuità e la regolarità delle cure. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, si impegna ad adottare misure volte ad apportare agli utenti il minor disagio possibile.

RISERVATEZZA

I servizi e il trattamento dei dati relativi allo stato e ai fatti riguardanti la persona assistita (acquisizione, conservazione, trasmissione, distruzione) sono effettuati nel rispetto più assoluto della riservatezza. Le informazioni riguardanti la persona sono comunicate solamente al diretto interessato o al suo delegato. Il personale sanitario e il personale amministrativo impronta le proprie azioni nel rispetto del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni di cui è venuto a conoscenza e nell'osservanza delle norme sulla Privacy.

DIRITTO DI SCELTA

L'assistito ha diritto di scegliere liberamente, al di fuori di ogni costrizione morale e materiale, di fruire delle prestazioni erogate dalla Clinica, nei limiti dei requisiti strutturali, tecnologici e di competenza tecnico-professionale offerti.

EFFICIENZA, EFFICACIA E QUALITÀ DEI SERVIZI

Ogni operatore lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario che è la salute dell'utente, in modo di produrre, con le conoscenze tecnico-scientifiche più aggiornate, esiti validi per lo stato di salute dello stesso. Il raggiungimento di tale obiettivo non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi o costi inutili.

PARTECIPAZIONE

La Casa di Cura Privata Diaz deve garantire all'utente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso: una informazione corretta, chiara e completa; la possibilità di esprimere la propria valutazione della qualità delle prestazioni erogate garantendone l'anonimato ove necessario e di inoltrare reclami o suggerimenti dai quali acquisire elementi di valutazione circa la qualità del servizio al fine di migliorare le prestazioni.

LA CENTRALITÀ DEL PAZIENTE

La Casa di Cura Privata Diaz si propone di raggiungere l'eccellenza nel campo della prevenzione, della diagnosi, della cura attraverso l'innovazione organizzativa e gestionale che focalizza la sua attenzione sulla centralità della Persona assistita, il continuo miglioramento della qualità assistenziale, l'approccio multidisciplinare agli aspetti clinici, la valorizzazione delle risorse umane.

I DIRITTI DEL PAZIENTE

Il Paziente che si avvale dell'assistenza erogata dalla Casa di Cura Privata Diaz, in regime sia di ricovero che ambulatoriale o di day hospital-daysurgery, ha diritto ad essere trattato con cortesia e umanità e ad essere assistito e curato con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana, delle proprie convinzioni religiose e filosofiche.

In particolare, durante la degenza ospedaliera ha diritto ad essere sempre individuato e chiamato con il proprio nome e cognome, con gentilezza e rispetto.

L'Utente ha diritto ad ottenere dal Personale preposto tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso e alle relative competenze. Deve poter essere messo a conoscenza, in modo completo e comprensibile, in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia e alla relativa prognosi.

Salvo i casi d'urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, l'Assistito ha diritto a ricevere le notizie che gli permettono di esprimere un consenso informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi; dette informazioni devono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

Ove il Personale sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di un'informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del Paziente, ai Familiari o a coloro che esercitano Potestà tutoria.

L'Assistito ha altresì diritto ad essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.

Ove il Paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le informazioni dovranno essere fornite alle Persone a lui prossime. L'Assistito ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia, ed ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangano segreti.

L'Utente ha diritto di chiedere che sia reso possibile al Medico di famiglia, se disponibile, di consultarsi con i Medici curanti in Clinica e che, alla dimissione, sia rilasciata per il Medico di famiglia una relazione clinica sulle indicazioni diagnostiche riscontrate, sulle terapie e gli interventi praticati.

Il Paziente ha diritto di esporre osservazioni e suggerimenti, di avanzare reclami ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

L'Utente ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della Casa di Cura Privata Diaz ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

I DOVERI DEL PAZIENTE

Il Paziente, quando accede in Casa di Cura Privata Diaz, è invitato a tenere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri Ospiti, con la volontà di collaborare con il Personale medico, infermieristico, tecnico e con la Direzione.

L'affidarsi alla Struttura esprime da parte dell'Assistito un rapporto di fiducia e di rispetto verso il Personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.

È dovere di ogni Assistito informare tempestivamente i Sanitari sull'intenzione di rinuncia, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse.

L'Utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della Clinica, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.

Chiunque si trovi all'interno della Clinica (aree di degenza, servizi e ambulatori) è chiamato al rispetto degli orari di visita stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo dei Degenti.

Si ricorda inoltre che per motivi igienico-sanitari e per il rispetto degli altri Pazienti presenti nella stanza è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto.

Per ragioni di sicurezza e igienico-sanitarie, si sconsigliano le visite nelle aree di degenza della Clinica ai minori di dodici anni.

Situazioni eccezionali di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al Personale medico del reparto.

In casi di dichiarata necessità, le visite al Degente al di fuori dell'orario prestabilito dovranno essere autorizzate con permesso rilasciato dalla Direzione Sanitaria. In tal caso, il Familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del Reparto ed adottare un atteggiamento consono all'ambiente ospedaliero, favorendo al contempo la massima collaborazione con gli Operatori sanitari.

Poiché si è parte di una comunità, è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare disturbo o disagio agli altri Degenti (rumori, luci accese, radio o tv con volume alto). E' dovere rispettare il riposo sia giornaliero che notturno di ciascun Ospite. In Clinica è severamente vietato fumare: attenersi scrupolosamente a questa disposizione è un atto di rispetto nei confronti degli altri e la testimonianza dell'adozione di un sano stile di vivere personale che, all'interno di una struttura ospedaliera, assume un significato ancor maggiore di stimolo a prendersi cura di sé e della propria salute dando il buon esempio.

Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'Utenza. Il Personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il benessere e il quieto vivere comunitario.

SEZIONE 3: INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

Presentazione della Struttura

La Casa di Cura nasce nel 1894 nel centro storico di Padova, inizialmente ospitata all'interno di un settecentesco palazzo e successivamente spostata nell'attuale edificio di via Armando Diaz, a due passi da una delle più famose piazze d'Europa: il Prato della Valle.

Il prestigio della Casa di Cura aumenta esponenzialmente nel corso degli anni, grazie all'eccellenza riconosciuta dei Professionisti che vi hanno operato ed al livello di prestazioni proposto, rendendola ben presto un punto di riferimento nel panorama della sanità privata padovana e veneta, negli ultimi 15 anni però la Direzione aveva ridotto notevolmente l'attività e di conseguenza gli investimenti.

Acquistata nel 2014 dal Gruppo Policlinico Abano, la Casa di Cura Privata Diaz viene completamente rinnovata e riorganizzata si propone oggi con una rosa di Professionisti di eccellenza e mira al miglioramento continuo dei protocolli e della tecnologia.

Tecniche terapeutiche di ultima generazione e strumentazioni all'avanguardia completano oggi il servizio proposto dalla clinica, a cui si unisce, ancora una volta, la premurosa attenzione dedicata al comfort del paziente che ha reso Casa di Cura Privata Diaz famosa nel tempo.

Accanto all'attività medica vera e propria gravitano servizi integrativi e logistici che rendono l'Istituto autonomo e in grado di assicurare agli Assistiti, parenti e accompagnatori ogni forma di ospitalità, comfort e assistenza.

Le Unità funzionali sono dislocate su più piani e, oltre ad essere dotate di moderne attrezzature, sono costantemente presidiate da personale medico, infermieristico e ausiliario preposto all'accoglienza, diagnosi e cura degli Assistiti.

SEZIONE 4: STANDARD DI QUALITA' IMPEGNI E PROGRAMMI

Fornire le migliori cure in un clima di umanizzazione orientato alla soddisfazione dei Pazienti fa parte dell'essenza stessa dell'assistenza privata essendo l'ospedalità non pubblica basata sull'alternativa e sulla libera scelta. Pertanto la qualità, l'efficienza e l'efficacia delle cure sono un

dovere deontologico e contrattuale ancor più pressante per i Medici operanti all'interno della Casa di Cura.

In questa prospettiva la Struttura ha intrapreso un'importante opera di ampliamento e ristrutturazione edilizia finalizzata a fornire ulteriori spazi fisici per potenziare i servizi offerti agli Utenti nel massimo del confort e dell'accoglienza. Questo progetto di ristrutturazione, consentirà alla Struttura di fornire le più adeguate ed efficaci prestazioni sanitarie, per modernità di impianti e tecnologia.

Il monitoraggio degli indicatori di qualità individuati per garantire il miglioramento dei propri servizi e delle proprie prestazioni sanitarie rappresenta un impegno da parte della Casa di Cura Privata Diaz.

Gli ambiti di miglioramento sono stati individuati nel campo dell'informazione, comunicazione, accoglienza, ed umanizzazione. In relazione a ciascun indicatore è stato determinato, ove pertinente, lo standard di riferimento, al fine di consentire ai cittadini di verificare direttamente il soddisfacimento degli impegni assunti dalla casa di Cura Diaz.

Accoglienza e comfort

Standard di qualità	Strumenti di verifica
Accoglienza e comfort nella degenza	Rilevazione, a cadenza annuale, del gradimento degli utenti
Accoglienza e cortesia nell'erogazione di prestazioni specialistiche e diagnostiche	Rilevazione, a cadenza annuale, del gradimento degli utenti

Completezza e chiarezza delle informazioni

Standard di qualità	Strumenti di verifica
Aggiornamento Segnaletica	Predisposizione di segnaletica di facile comprensione in più lingue per facilitare l'informazione e l'orientamento

	degli utenti e adeguamento segnaletica "Normativa antincendio"
Predisposizione della Carta dei Servizi	aggiornamento annuale

Comunicazione

Standard di qualità	Strumenti di verifica
Comunicazione Empatica	Questionario di gradimento

Reclami e Segnalazioni

Per raccogliere segnalazioni da parte dei pazienti, è a disposizione il personale del front office, situato al piano terra e disponibile negli orari di apertura che può essere anche contattato telefonicamente al numero **049 7442200** viene inoltre messa a disposizione la mail della Direzione sanitaria al fine di rendere trasparente qualsiasi richiesta o segnalazione direzione.sanitaria@clinicadiaz.it

L'operatività si esprime sostanzialmente su due aree, una di analisi e di ricerca Inoltre:

- Raccoglie segnalazioni telefoniche, verbali e scritte di disfunzioni varie, suggerimenti e proposte e provvede alla raccolta di eventuali reclami con l'avvio delle opportune procedure per la risoluzione del problema prospettato;
- Favorisce l'orientamento e l'assistenza nel disbrigo delle pratiche amministrative relative alla struttura

Modalità di presentazione del reclamo

Gli utenti, parenti o affini, o gli organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso la Regione o presso il Presidio possono esercitare il proprio diritto con:

- a) lettera in carta semplice, indirizzata e inviata alla struttura o consegnata al Direttore Sanitario
- b) segnalazione telefonica o via mail a: direzione. sanitaria@clinicadiaz.it
- c) colloquio con il personale addetto

Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui, verrà fatta apposita scheda scritta, annotando quanto segnalato con l'acquisizione dei dati per le comunicazioni in merito.

IMPEGNI E PROGRAMMI

Ci impegniamo tra l'altro a :

- Investire nelle risorse umane, attraverso la valorizzazione delle competenze professionali. Viene condiviso un “Piano di Formazione” che coinvolge in primis il personale sanitario medico e paramedico ma anche il personale amministrativo che ha contatto diretto con il paziente.
- Fornire un costante miglioramento alle modalità di accesso e di fruizione dei servizi esistenti
- Dare adeguata pubblicità alle attività della Clinica attraverso il potenziamento del sito internet e l'aggiornamento della Carta dei Servizi.
- Garantire l'accesso alle informazioni sulla degenza attraverso la consegna di opuscoli informativi al momento del ricovero.
- Garantire la riservatezza ed il rispetto della persona nelle visite e nelle altre prestazioni sanitarie assicurando l'anonimato quando richiesto ed il trattamento dei dati personali secondo la normativa sulla Privacy.
- Promuovere l'umanizzazione del rapporto tra la struttura sanitaria, i suoi operatori e le persone che vi accedono, ponendo particolare attenzione alle relazioni interne ed esterne ed alla formazione degli operatori.
- Garantire la qualità delle prestazioni fornite, attraverso il sostegno e l'incremento alla formazione continua degli operatori e allo scambio con altre strutture attraverso il costante e continuo rinnovamento tecnologico.
- Garantire l'equità nell'accesso alle cure, vigilando sulla corretta applicazione di leggi e regolamenti e gestendo con trasparenza le liste di attesa. In particolare viene garantito il rispetto dei criteri di priorità di accesso.
- Garantire la sicurezza all'interno della struttura investendo in lavori di manutenzione e adeguamento di impianti e locali, ponendo particolare attenzione all'assicurazione di mezzi di prevenzione e di intervento in caso di emergenze ed alla formazione specifica degli operatori.

Rispetto agli impegni assunti:

- è stata emessa ed aggiornata la Carta dei Servizi;
- è in corso di aggiornamento il Sito Internet
- è in corso l'indagine di gradimento dei pazienti ricoverati e sono predisposte le azioni di miglioramento suggerite.

- sono state elaborate le brochure informative e consegnate a tutti gli utenti;
- sono in continuo aggiornamento le informative che precedono il trattamento sanitario

SEZIONE 5: COSA C'È DA SAPERE

L'accesso alla Casa di Cura

È permesso ai pazienti degenti e/o loro parenti accompagnatori l'utilizzo del parcheggio interno alla Casa di cura con il proprio automezzo in uso al personale medico.

La tessera sanitaria

È importante avere con sé la tessera d'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (codice fiscale).

Al fine di una migliore diagnosi e cura, è molto utile condurre tutti i referti di esami ed accertamenti già eseguiti ed eventuali copie di cartelle cliniche di ricoveri precedenti. È altresì importante riferire le terapie seguite e le diete osservate. La documentazione sarà restituita.

I distributori di bevande calde, snacks, acqua

All'interno della Casa di Cura sono disponibili distributori automatici di panini, bevande calde, snacks (a pagamento). In ogni sala d'attesa ci sono nicchie con almeno un distributore.

Le norme anti-infortunistiche e antincendio

Il personale della Casa di Cura è appositamente formato per tutelare la sicurezza dei degenti.

In caso di incendio si devono informare immediatamente gli operatori in servizio, allontanarsi dalla zona seguendo le istruzioni senza utilizzare gli ascensori e mantenendo, per quanto possibile, un atteggiamento calmo e rispettoso degli altri.

Identificazione del personale

Tutte le persone che lavorano presso la Casa di Cura Privata Diaz hanno una tessera di riconoscimento che contiene: Il nominativo, il ruolo, la fotografia e una banda colorata. La banda colorata permette l'identificazione delle diverse figure professionali.

Vietato fumare

Non fumare nell'interesse di tutti: è assolutamente vietato fumare nelle camere di degenza e loro poggiali, nei corridoi, nelle sale di soggiorno e di incontro, nei servizi diagnostici e negli ambulatori,

nell'atrio di ingresso, sulle scale, negli ascensori e nei corridoi. Questo, per disposizioni di legge e, soprattutto, per rispetto della salute propria e degli altri.

Scongiurare i furti

Nelle camere di degenza sono disponibili delle piccole casseforti nelle quali il paziente potrà collocare i propri valori, poiché il ricovero è sempre programmato si richiede tuttavia di evitare di portare con se oggetti preziosi o ingenti quantitativi di denaro. La Direzione non si assume la responsabilità per eventuali furti di cose o denaro detenute nella struttura.

SEZIONE 6: MODALITA' DEL RICOVERO

Il ricovero ordinario

Il ricovero è concordato con il medico/operatore chirurgico in seguito a una preventiva valutazione ambulatoriale clinica del paziente. Le tempistiche variano asseconda della disponibilità della clinica e dell'equipe chirurgica, si cerca in ogni caso di venire incontro alle esigenze del paziente, generalmente l'intervento privato viene organizzato con tempi piuttosto stretti massimo 30 giorni, dipende anche dagli approfondimenti necessari preliminari all'intervento ed alla tecnologia richiesta.

Ricovero in Day hospital – Day surgery

Questo tipo di ricovero avviene con uno o più accessi giornalieri della durata massima di 24 ore ed è destinato a riservato alle procedure chirurgiche effettuabili nell'arco di una giornata o a cicli terapeutici. Gli aspetti organizzativi sono analoghi a quelle di un ricovero ordinario.

Prericovero

Per ogni ricovero, sia esso ordinario che in Day hospital – Day surgery, sono previsti alcuni "protocolli" che definiscono gli esami pre-operatori necessari e la visita con l'anestesista nei casi che la prevedano. La data degli esami e la data dell'intervento vengono concordate con la segreteria preventivamente. Il giorno del Prericovero il paziente si presenta all'accettazione per la registrazione e viene fatto accompagnare al primo piano nella saletta di attesa dove sarà chiamato dall'infermiera che si occupa dei prelievi e dell'e.c.g.; esami che di norma vengono fatti a tutti i pazienti, eventuali ulteriori esami di approfondimento vengono eseguiti in genere nell'arco della mattinata. Al termine degli esami il paziente effettua la visita anestesiologicala, dove lo specialista informa e descrive al paziente l'anestesia che effettuerà ed avrà anche un quadro di anamnesi completo con gli esami effettuati utile per una

valutazione globale. Il paziente firma il consenso all'anestesia dopo aver ricevuto tutte le informazioni relative. Le informative relative ai trattamenti chirurgici effettuati vengono consegnate al momento della visita ambulatoriale o al colloquio pre-operatorio. Si ricorda che per i minori è richiesta la presenza di un genitore.

Il consenso informato

Prima dell'esecuzione delle procedure chirurgiche che comportano rischi sia anestesiológicos che operativi, il paziente viene adeguatamente informato, quindi viene acquisito, su apposita scheda, il suo consenso scritto all'intervento o a specifiche indagini diagnostiche.

Il consenso informato è richiesto per interventi chirurgici e procedure invasive, in occasione di trasfusioni di sangue o emoderivati.

Accettazione del ricovero

Gli sportelli dell'accettazione, situati al piano terra della Clinica, hanno i seguenti orari:

Dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 19.30, il sabato dalle 8:00 alle 13:30.

Il giorno del ricovero

Al momento dell'accettazione del ricovero è necessario presentarsi allo sportello muniti dei seguenti documenti:

Documento d'identità valido

Tessera sanitaria regionale

Codice fiscale

Documentazione medica e diagnostica precedente

Effetti personali (spazzolino da denti, vestaglia, pigiama, pantofole, biancheria intima).

È importante indicare il recapito telefonico di una persona di fiducia, mettere a disposizione dei medici la documentazione clinica di cui si è già in possesso (informativa del medico di famiglia relativa a patologie in atto o pregresse, cartelle cliniche, radiografie, analisi, prescrizioni, lettera di dimissione ecc.), ai fini di un più rapido e corretto inquadramento diagnostico terapeutico e segnalare alla caposala eventuali allergie a farmaci o materiali (per es. la gomma dei guanti) nonché l'elenco e i farmaci che fanno parte della terapia in corso in quantità sufficiente per il periodo di degenza.

Il paziente, al momento dell'accettazione, può richiedere la dichiarazione di ricovero da inoltrare all'INPS o al datore di lavoro. È comunque opportuno, una volta ricoverati, contattare la caposala del reparto per verificare eventuali necessità legate alla specifica tipologia di ricovero.

Le Camere



La Casa di Cura Privata Diaz offre la possibilità di trascorrere la propria degenza in eleganti camere singole o con la possibilità se richiesto dell'aggiunta di un 2do letto per un familiare.

Il servizio alberghiero comprende un kit bagno (shampoo, doccia schiuma, sapone, cuffia), un kit accappatoio con ciabatte, prevede stanza dotata di televisore al plasma, cassaforte, frigobar, e ampia scelta a seconda della stagionalità per i menù, servizio in camera.

Per informazioni è possibile rivolgersi a:

Ufficio Solventi ai numeri 049.7442203.

La colazione, il pranzo e la cena

Vengono serviti ai pazienti secondo i seguenti orari indicativi:

colazione ore 8.00 -8,30

pranzo ore 12.30-13,00

break pomeridiano ore 15.30 – 16.30

cena ore 19.00-19,30

Durante la permanenza in Casa di Cura è sconsigliato integrare l'alimentazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno: se lo si desidera, la caposala e i medici possono fornire chiarimenti.

Quando le condizioni lo richiedono, uno specialista è a disposizione per predisporre una dieta.

È vietato introdurre alcolici in Clinica.

I menu

I menu sono studiati in modo tale da consentire ai pazienti un'ampia scelta, su rotazione periodica. Quotidianamente viene proposto ai degenti un "menù del giorno" con una lista di piatti tra i quali scegliere. La composizione del pasto, sia a pranzo che a cena, prevede due primi, due secondi, due contorni (di cui uno cotto e uno crudo) regolarmente accompagnati da una vasta gamma di alternative fisse, sempre disponibili.

Le visite dei parenti

Ogni paziente può ricevere le visite dei parenti, indicativamente gli orari di visita sono i seguenti: dal lunedì al sabato 12.00-13.00; 18.00-19.00 domenica 11.00-13.00; 17.00-19.00 ma lasciamo in ogni caso la discrezione al paziente nel caso desiderasse la presenza dei parenti in camera privata, in ogni caso è consentita la permanenza oltre le ore 21,00 esclusivamente all'accompagnatore autorizzato. È necessario che le visite non siano di ostacolo alle attività mediche, né disturbino il riposo degli altri pazienti. Pertanto, è buona norma richiedere che i parenti e visitatori non sostino nella camera durante la visita medica, la somministrazione di terapie e comunque contemporaneamente al personale di servizio, salvo il paziente non richieda la loro presenza.

L'assistenza notturna

L'assistenza notturna di un accompagnatore deve essere comunicata all'ufficio solventi ed alla capo sala, verrà applicato un supplemento accompagnatore che include il soggiorno con l'aggiunta di un letto, e la colazione il pranzo e la cena. Durante il giorno è consentita l'assistenza di una persona che deve comunque lasciare la stanza entro le ore 21.00.

Le visite dei medici

La visita medica è un momento terapeutico fondamentale ed è quindi assolutamente necessario rimanere nella propria stanza durante gli orari stabiliti. Al di fuori di questi, il paziente potrà uscire dal reparto, compatibilmente con le terapie in atto, rimanendo entro l'area della Clinica e solo dopo aver chiesto il permesso degli operatori sanitari e averli informati della sua destinazione.

I pazienti ricoverati vengono informati dal medico di reparto in relazione al proprio stato di salute durante lo svolgimento del giro visite.

L'assistenza infermieristica, la pulizia e l'ordine

Le pulizie dei reparti vengono garantite da una squadra di operatori, seguendo due turni orari giornalieri: 7.15-11.00, 14.30-16.00. Gli spazi comuni vengono puliti di continuo.

Il Servizio infermieristico garantisce gli adempimenti dell'assistenza relativi all'ospitalità e alla pulizia degli ambienti di degenza e dei servizi annessi. Si raccomanda di non tenere in camera fiori o piante che possono essere fonte di allergie o infezioni. Per evitare disordine e per facilitare le operazioni di pulizia, non possono essere introdotti componenti d'arredo. Tutto ciò che è a disposizione in reparto (arredi, suppellettili, servizi igienici) è di proprietà e uso comune. È diritto del paziente godere di tutto il comfort possibile, ma allo stesso tempo è suo dovere rispettare ciò che è di tutti.

L'assistenza religiosa

Un sacerdote di religione cattolica è disponibile per offrire ai degenti, in qualsiasi momento, assistenza religiosa.

Mediazione culturale

Per rispettare le diversità culturali dei propri pazienti, la Casa di Cura mette a disposizione un Servizio di Mediazione Culturale. Il paziente che lo desidera può richiedere la presenza di un mediatore culturale direttamente al coordinatore infermieristico.

Il silenzio e la tranquillità

Per non arrecare disturbo agli altri pazienti, si invita ad evitare il più possibile i rumori, a parlare a bassa voce durante le visite, a moderare il volume di radio e tv. Per favorire il riposo notturno è obbligatorio il silenzio dalle ore 22.00 alle ore 6.00.

Telefoni e tablet

È ammesso l'uso del telefono cellulare ma è opportuno che funzioni a basso volume per non arrecare disturbo ad altri degenti. La Clinica dispone di copertura wireless con accesso gratuito ai pazienti che si dovranno logare ed utilizzare i propri smartphone o tablet liberamente.

Televisore e radio

La camera è dotata di Televisore e di canali digitali accessibili.

I trasferimenti dei pazienti

Eventuali trasferimenti dei pazienti verso la Clinica o verso il domicilio avvengono con mezzi propri. Per il paziente che desidera comunque il trasporto in ambulanza, esso può essere richiesto, con onere a suo carico, direttamente a Croce Verde Padova (049 8033333) o a Croce Rossa Padova (049 8073747).

Dimissione e Certificati di ricovero

Al momento della dimissione verrà rilasciata una documentazione da consegnare al medico di famiglia contenente informazioni sulla degenza, sulle indagini diagnostiche e sulla terapia da seguire a domicilio. Chi desidera dichiarazioni amministrative di ingresso o di dimissione (certificati di ricovero) può farne richiesta al personale di accettazione.

Per richieste di certificati INPS dovrà essere richiesto ai medici di reparto di inserire nel portale INPS i giorni di prognosi prescritti dal medico curante.