



CASA di CURA **ARGENTO**

GUIDA AI SERVIZI

BENVENUTI

da tutto il personale tecnico-sanitario

PRESENTAZIONE

La Casa di Cura "Argento" è una struttura appositamente costruita, destinata e autorizzata per attività sanitaria nel rispetto della normativa vigente.

È stata fondata dal dottor Alfonso Argento nel 1973, quando ancora offriva esclusivamente un servizio ostetrico-ginecologico. Da allora si è progressivamente ingrandita, acquisendo le branche di chirurgia generale, oculistica, ortopedia, riabilitazione. L'organizzazione si pone come macro-obiettivo primario quello di fornire i mezzi affinché i pazienti che usufruiscono dei suoi servizi vengano curati e tutelati nel

massimo rispetto delle loro dignità e con i migliori risultati in termini di salute conseguibili in relazione allo sviluppo tecnologico e medico mondiale. In questa ottica ci si prefigge di migliorare, rimanendo attenti a funzionalità, qualità dei servizi e rispetto dei tempi e dei modi di erogazione dei servizi di diagnosi e cura, attraverso il progressivo sviluppo di un Sistema di



Gestione per Qualità conforme ai requisiti delle norme internazionali UNI EN ISO 9001:2008.

Questo macro-obiettivo si traduce nel raggiungere la piena soddisfazione del cliente finale, attraverso l'individuazione delle esigenze dello stesso, il miglioramento continuo dei processi

aziendali e la soddisfazione anche del cliente interno, inteso come ogni collaboratore interno e/o esterno dell'organizzazione. Grazie a un'attenta cura da parte dei fondatori e degli operatori nella Casa di Cura, questa struttura sanitaria si è sempre vantata di essere all'avanguardia sotto il profilo organizzativo e scientifico nelle regioni meridionali. Le 5 sale operatorie, le 3 sale parto attrezzate per interventi, le palestre riabilitative, le moderne e ampie hall

d'attesa, gli ambienti di relax e di riunione, il cinema, il bar, la collaborazione con agenzie per l'organizzazione di corsi e convegni, l'applicazione costante di tutti i sistemi di sicurezza e di comfort, la collaborazione con le associazioni di volontariato, il sostegno di personale sanitario e ausiliario qualificato e motivato, l'attenzione all'immagine e all'estetica, la collaborazione con l'università di Perugia per il tirocinio dei massofisioterapisti della scuola Enrico

Fermi, i numerosi ambulatori accrescono l'immagine della suddetta Ditta, confermata dalla presenza operativa di medici e chirurghi di stima e prestigio professionale. Si è iniziata anche attività di tipo formativo per il personale. In Casa di Cura "Argento" negli ultimi anni sono stati ricoverati fino a 2.000 pazienti l'anno, anche tramite convenzioni e accreditamento con il Sistema Sanitario Nazionale.

LA POLITICA PER LA QUALITÀ

IMPEGNI E STRUMENTI

L'Organizzazione della struttura aziendale, dando priorità alle azioni preventive per il miglioramento continuo, è impegnata a:

- agire nel pieno rispetto delle norme e delle leggi vigenti in campo nazionale e regionale ed applicabili, anche in relazione all'attività della Joint Commition;
- perseguire il miglioramento continuo dei risultati attraverso la traduzione dei requisiti della norma UNI

EN ISO 9001:2008 in prassi e procedure operative;

- accrescere la soddisfazione del cliente mediante la traduzione delle sue esigenze ed aspettative in requisiti dei processi;
- tenere sotto controllo la qualità dei servizi erogata attraverso attività sistematiche di monitoraggio e misurazione dei processi e dei prodotti risultanti;
- migliorare l'efficacia e l'efficienza interna attraverso l'impiego delle migliori procedure operative ed organiz-

zative (best practice) esistenti ed in ottemperanza alle linee guida mediche e percorsi diagnostico-terapeutici;

- misurare le prestazioni del Sistema di Gestione (Qualità) attraverso l'analisi dei dati e delle informazioni di ritorno dal sistema di feedback della struttura;
- promuovere il coinvolgimento delle risorse umane mediante incontri e sessioni di sensibilizzazione sull'importanza di ciascuna attività al raggiungimento degli obiettivi;



Il governo della pratica clinica è perciò tradotto in una serie di interventi che coinvolgono l'intera struttura organizzativa e necessita di alcuni punti fondamentali quali:

a. La responsabilizzazione di tutti gli operatori, a tutti i livelli: il miglioramento prevede tutte le fasi del processo e coinvolge tutti gli operatori che operano in quel processo, attraverso la disponibilità ad operare il monitoraggio delle proprie prestazioni, secondo principi di valutazione professionalmente condivisi che consentano di rendere trasparente la qualità dell'assistenza

b. L'organizzazione del centro di gestione delle informazioni per una comparazione tra le prestazioni erogate da team di operatori e da servizi allo scopo di identificare le condizioni organizzative che conducono ai migliori risultati clinici, definiti sulla base di standard condivisi: sistematico confronto con altri.

c. Non in ultimo, il governo della pratica clinica è un processo partecipativo. Ovvero la informazione all'esterno della Casa di Cura migliora la consapevolezza rispetto a quanto ci si può attendere dagli interventi sanitari disponibili e dalla

tipologia di offerta dei servizi; questo significa anche migliore la comunicazione con il paziente, affinché vengano adottati comportamenti funzionali al raggiungimento degli obiettivi clinici e significa mettere il paziente in grado di operare scelte nel caso in cui siano possibili diverse opzioni diagnosticoterapeutiche.

LA POLITICA
PER LA QUALITÀ

La realizzazione concreta del governo clinico richiede quindi interventi a cascata, ai diversi livelli decisionali e operativi del sistema. A livello macro, assume rilevanza la relazione tra la sanità e gli altri settori della vita sociale, tra la medicina specialistica e la medicina generale, tra ospedale e territorio, tra prevenzione, cura e riabilitazione. A livello meso, si richiede coerenza nel portare a livello della clinica la tecnologia, la formazione, la gestione fatta di scelte strategiche, progetti ed investimenti dove domina l'adeguatezza e l'efficienza. A livello

micro, la qualità si traduce nelle prestazioni fatte dai singoli atti professionali, dove domina il principio dell'eccellenza possibile e dei risultati quantificabili attraverso valutazioni epidemiologiche, sociologiche e ambientali guidate dall'obiettivo dell'efficacia. Ogni livello deve tendere allo sviluppo delle risorse umane, fatto di partecipazione, appartenenza, spinta all'autovalutazione e al miglioramento per la costruzione di una forte motivazione. In tale direzione si è mossa e continua a muoversi la politica della qualità di questa Casa di Cura.

INDICATORI DI PROCESSO

Annualmente, nell'ambito delle attività di pertinenza, saranno definiti obiettivi specifici per il Management aziendale correlati alle responsabilità ricoperte ed al contributo di ciascuno in relazione agli obiettivi generali della Casa di Cura.

La presente Politica della qualità, viene diffusa a tutti i livelli aziendali attraverso la distribuzione contestualmente al Manuale della Qualità e l'esposizione all'interno dei locali in maniera da assicurare la visione costante da parte di tutto il personale e la conoscenza da parte dei visitatori

FINALITÀ

La Casa di Cura "Argento" è gestita da persone che mirano a svolgere il proprio ruolo di "spazio della salute" per la vita quotidiana, grazie alla costruzione continua e originale di un importante rapporto fra professionisti e utenti, che deve essere soddisfatto in termini di umanità e di qualità tecnico sanitaria, di trasparenza ed efficacia in un servizio costruito su un'ottica di reciprocità: al posto del malato ci potremmo essere noi.

* Efficienza ed efficacia

* Regolarità e continuità del servizio

* Servizi e Assistenza sempre attivi

* Organizzazione Eventi

* Centro Nascite Specializzato



• Eguaglianza

La Casa di Cura "Argento" nel rapporto con gli utenti non compie alcuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

• Diritto di scelta

Lo stato di persona da curare implica anche il diritto di scelta dei curanti e della struttura che offre lo spazio per lui più favorevole a riacquistare la salute. L'effettivo esercizio del diritto di libera scelta è collegato alla disponibilità di una reale alternativa data dalla pluralità degli enti erogatori;

questo costituisce il motore della qualità.

• Efficienza ed efficacia

La casa di cura è costantemente impegnata per:

- migliorare l'informazione obbiettiva e imparziale sulle prestazioni ospedaliere disponibili;
- attuare programmi d'informatizzazione della diagnosi e degli atti terapeutici, nel rigoroso rispetto della riservatezza nei confronti di terzi;
- dare sempre maggiore considerazione agli eventuali reclami;
- migliorare l'utilizzo del sistema "consenso informato"

in modo da consentire al paziente di rifiutare ogni metodica diagnostica, terapeutica o di sperimentazione, in seguito all'informazione esauriente e chiara allo stesso, ovvero ai suoi legali rappresentanti;

- informare e formare il personale operante sui principi dell'accoglienza al fine di migliorare la qualità complessiva del servizio, migliorandone l'ospitalità;
- adeguare, nei tempi necessari, la struttura della casa di cura alle nuove discipline e caratteristiche strutturali e tecnologiche imposte dal Ministero della Sanità per l'accreditamento definitivo.

PRINCIPI FONDAMENTALI

• Regolarità

La casa di cura eroga il servizio secondo criteri di obiettività e regolarità. Attraverso il proprio personale, garantisce la regolarità e la continuità del servizio, nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalle leggi e dalle disposizioni contrattuali in materia.

• Continuità

Attraverso questo principio la casa di cura pone rilievo sull'informazione agli utenti circa le modalità di prestazione del servizio erogato e stabilisce che il servizio

debba avere tre requisiti essenziali:

- 1) completezza, perché la casa di cura rende note agli utenti le indicazioni tecniche di erogazione del servizio, le decisioni che li riguardano, le possibilità di reclamo;
- 2) chiarezza, perché sono assicurate le indicazioni tecniche e giuridiche di espletamento del servizio, sono adottati standard di qualità che consentono il tempestivo adeguamento alle richieste dell'utenza, in sintonia con quanto stabilito dal Comitato di Gestione.
- 3) accessibilità, perché gli

strumenti di comunicazione adottati devono essere tali da raggiungere tutti gli utenti, servendosi di appositi questionari. Attraverso la valutazione periodica degli standard si evidenziano infatti due aspetti connessi alla verifica della qualità del servizio: la periodicità della verifica e la strumentalità della verifica per il miglioramento continuo del servizio.

Tempi di attesa	Qualità dell'assistenza sanitaria	Igiene e comfort dei reparti di degenza
Tempo medio di attesa all'accettazione	Tempo medio di assistenza infermieristica per degente	Detergenza bagni
* Minuti 10	* Minuti 80 per giorno	* Due volte al giorno
Tempo medio tra ricovero ed intervento chirurgico	Dotazione e qualifica del personale medico	Disinfezione e detergenza Cambi di biancheria
* Dipende dal regime di ricovero e intervento	* Requisiti stabiliti dalle leggi regionali e nazionali	* Quotidiana
Tempo medio per la consegna copia cartella clinica	Tempo dedicato alla formazione e addestramento del personale Percentuale di utenti soddisfatti	Clima
* Giorni 7	* 12 ore / 70%	* Climatizzatori

Noi della Casa di Cura Argento siamo orientati al rispetto e alla cura del paziente

QUALITÀ

La Vostra Soddisfazione

Implementazione di un Sistema Integrato conforme rispettivamente alla norma UNI EN ISO 9001.2008 nell'obiettivo primario di migliorare continuamente la qualità del servizio:

responsabile del Sistema di Gestione Qualità è il sig Giacinto Pappalardo.

Questo significa che tutte le risorse, sia umane che economiche che tecnico-organizzative della Casa di Cura sono impegnate nel miglioramento della qualità dei servizi erogati agli utenti verso la soddisfazione delle loro più esigenti aspettative e nel miglioramento costante delle condizioni di salute e sicurezza dei propri operatori.



La Casa di Cura Argento è autorizzata per 80 posti letto per le branche accreditate.

Il personale medico è quello previsto dalla normativa vigente e può avere con la casa di cura un rapporto di lavoro dipendente, a tempo pieno o definito, o di lavoro libero-professionale.

La struttura dispone delle seguenti branche medico-chirurgiche:

OSTETRICIA e GINECOLOGIA,
Direttore: dr. Alfonso Argento

CHIRURGIA GENERALE
Resp. Raggruppamento: dr.ssa
Giuliana Argento

ORTOPEDIA
Direttore: dr. Sebastiano Italia
prof. Ugo Orestano

OCULISTICA
Direttore: dr.ssa Lucia Meli;
dr. Massimo Di Maita, dr
Domenico Spampanato, dr
Michele Grasso

RIABILITAZIONE
Direttore:
dr. Angelo Finocchiaro
Dr.ssa Manuela Arcidiacono,
dr. Alessandro Cigalini

**Servizi diagnostico
strumentali e di
laboratorio**

CARDIOLOGIA, Responsabile
dr. Rosario Toscano

LABORATORIO ANALISI,
Responsabile dr.ssa Renata
Alabiso

ECOGRAFIA, Responsabile dr.ssa
Giuliana Argento e dr. Giovan-
ni Solarino

RADIOLOGIA, Responsabile dr.
Giovanni Solarino

ENDOSCOPIA, Responsabile dr.
Giuseppe Pappalardo

Ricoveri e modalità di accesso

Con l'accesso a carico del SSN il degente ha diritto ai servizi standard che offre la casa di cura.

La casa di cura effettua "ricoveri ordinari", ricoveri "urgenti" e ricoveri in "day surgery".

I ricoveri ordinari si effettuano, di norma, la mattina alle ore 8:00. Il paziente deve presentarsi in accettazione a digiuno, in modo da poter espletare immediatamente gli esami e avviare l'iter assistenziale, fornito della richiesta di ricovero del Medico di Base e del Modello E compilato dallo stesso medico, nonché del documento d'identità e del codice fiscale. Per il ricovero

d'urgenza il paziente dovrà essere munito di documento d'identità e di codice fiscale (o di tessera sanitaria) e potrà presentarsi in qualsiasi ora del giorno e della notte. Per il ricovero in day surgery il paziente dovrà essere fornito della richiesta di ricovero del Medico di Base e del Modello E compilato dallo stesso medico, nonché del documento d'identità e del codice fiscale (o della tessera sanitaria) e potrà accedere alla struttura nei giorni precedenti (in pre-ricovero) al fine di effettuare gli esami necessari; l'orario di ricovero sarà concordato con il medico responsabile.

Le prestazioni possono essere erogate anche in regime ambulatoriale, grazie a prestazioni Day Service, con lo sviluppo dei pacchetti ambulatoriali complessi (PAC) che snelliscono ulteriormente i tempi di gestione e meglio si adattano alle esigenze dei pazienti. L'implementazione dell'ambulatorio di Riabilitazione per postacuti, accreditato con il Sistema Sanitario Nazionale, ha permesso l'apertura di nuove attività riabilitative con apertura dal lunedì al venerdì sia di mattina che di pomeriggio.

Ricoveri Ostetricia

Le partorienti dovranno portare al momento del ricovero o a parto già avvenuto lo stato di famiglia di entrambi i genitori del nascituro (solo lo stato di famiglia dei coniugi nel caso in cui questi sono sposati), prelevabile nella delegazione comunale di qualsiasi quartiere del comune di residenza.

A parto avvenuto potranno recarsi in qualsiasi delegazione comunale con l'attestazione di nascita consegnata alla Casa di Cura per rivelare il neonato e prelevare il certificato di nascita che dovrà essere consegnato all'amministrazione della Casa di Cura.

Giornate di degenza:

La relativa durata viene contenuta nei tempi indispensabili per le cure e l'eventuale intervento. Ai fini del computo delle giornate effettive, il giorno d'entrata e quello d'uscita vengono conteggiati come unica giornata. Si fa presente che in caso di ricovero in day surgery il paziente dovrà permanere nella struttura per almeno quattro ore e non oltre le 9:00 del giorno seguente; in caso di ricovero ordinario e d'urgenza, è necessario che il paziente rimanga per almeno due notti.

Le prestazioni fornite dalla Casa di Cura sono accreditate dal SSN, ma gli utenti che vogliono usufruire delle prestazioni ambulatoriali o ricoveri ordinari e d'urgenza o Day Surgery o Day Service della Casa di Cura lo possono fare privatamente.

REPARTI E SERVIZI

La Casa di Cura "Argento" è dotata di corsie (non più di 4 letti) e di camere singole.

• Reparti
In Casa di Cura "Argento" sono presenti le unità funzionali costituite da: Chirurgia (P.L. 12), Ostetricia e Ginecologia (P.L. 10), Ortopedia (P.L. 10), Oculistica (P.L. 10) e Riabilitazione (P.L. 38). Il personale medico dei raggruppamenti è quello previsto dalla normativa vigente.

•Le Funzioni direttive
Le funzioni direttive sono espletate da:
- Direzione Amministrativa (dr. Argento Alfonso)
- Direzione Sanitaria (dr.ssa Marcella Argento) (Sostituto: (dr. Argento Alfonso))
- Responsabile raggruppamento chirurgico (dr.ssa Giuliana Argento)
- Responsabile Rischio Clinico, Referente SDO e NOC e Responsabile Raggruppamento Medico (dr.ssa Giovanna Currao)
- Responsabile G. Qualità (sig. Giacinto Pappalardo)

• Attività Ambulatoriale
Sono attivi gli ambulatori per ciascuna delle branche specialistiche della Casa di Cura Argento per medicazione e controlli dei pazienti operati presso la stessa struttura. È accreditato, in particolare, con il Sistema Sanitario Nazionale, l'ambulatorio di Riabilitazione.

• Generalità sul personale sanitario
Il personale sanitario si individua per competenze altamente qualificate e in aggiornamento continuo.

Diverse sono le figure professionali operanti all'interno dei reparti di degenza e coordinate dalla Direzione Sanitaria. Lo staff medico è composto da 23 professionisti ai quali si aggiungono consulenti esterni. Il personale dipendente non medico è di 12 infermieri, 6 ostetriche, 17 assistenti sociosanitari, 1 tecnico di Radiologia, 3 addetti alla refezione, 4 addetti all'amministrazione, 1 puericultrice, 1 operaio qualificato e 1 massofisioterapista.

URP
Tutte le mattine dalle 10.00 alle 14.00. referente: dr.ssa Marcella Argento

La referente, dopo avere appreso i particolari del disservizio provvederà a porre rimedio nel miglior modo possibile.

• Servizio di assistenza religiosa:
L'assistenza religiosa è garantita dalla cappella attigua alla hall che è sempre aperta.

• Servizi accessori
All'interno della casa di cura è disponibile un bar aperto dalle 7.30 alle 19.00 tutti i giorni escluso la do-

menica. Presso il bar è possibile usufruire dei giornali di diffusione locale.

• Comfort
- Tipo di stanze
Previo accordo con l'amministrazione, è possibile ottenere l'uso esclusivo di una camera singola con l'impegno di un secondo letto per l'accompagnatore. Ciascuna camera è dotata di servizi igienici, telefono (esclusivamente per ricevere chiamate dall'esterno e per comunicare all'interno dello stabile), riscaldamento, TV e aria condizionata.

- Pasti
I pasti vengono serviti per la colazione alle ore 8.00, per il pranzo alle ore 12.00 e per la cena alle ore 18.00. In coerenza con la propria tradizione e al fine di mantenere quanto più elevata possibile la qualità dei pasti consumati dai propri pazienti, la Casa di Cura "Argento" ha optato per una gestione diretta del servizio di cucina, affidato interamente all'abilità del personale interno. Nella cucina modernamente attrezzata è stato implementato un Sistema di Autocontrollo

Igienico-Alimentare ai sensi del Dgls 155/97 (HACCP) che garantisce la qualità dei pasti consumati dai propri pazienti. A tal proposito per migliorare ulteriormente l'igiene del servizio, si è scelto di modificare la distribuzione del pasto con l'utilizzo di monouso sigillato. L'acqua viene distribuita direttamente al paziente a pranzo e a cena in bottiglia sigillata. Ai pazienti che presentano particolari patologie viene sottoposto un menù con diete personalizzate.

DIMISSIONI

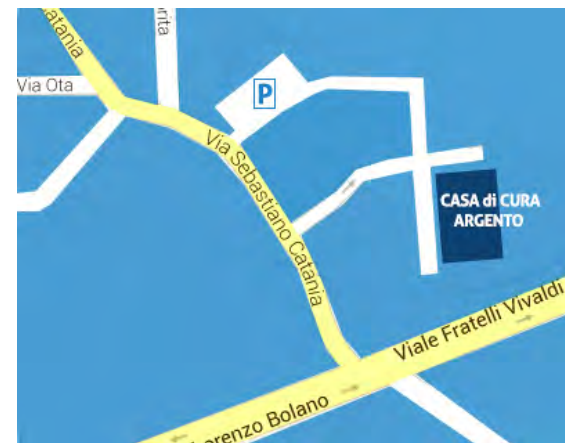
- > La segreteria apre tutti i giorni dalle 10:45 alle 13:30 escluso la domenica.
- > Su richiesta, l'amministrazione provvederà a informare il paziente sui particolari della modalità per la dimissione.
- > Al momento della dimissione, l'amministrazione restituirà i documenti consegnati dai pazienti durante il ricovero e rilascerà copia della SDO (Scheda di Dimissione Ospedaliera).
- > Dopo la sua dimissione, il paziente può ottenere copia della propria Cartella Clinica, tramite richiesta scritta all'amministrazione. Trascorse due settimane dalla data della richiesta, il paziente potrà ritirare la copia della Cartella Clinica, con i relativi referti, emessa dietro riscossione della relativa partecipazione alle spese amministrative e autorizzazione del Direttore Sanitario.

DOVE SIAMO

Via Ottavio D'Arcangelo, 16
95123 CATANIA (CT)

Per raggiungere la Casa di Cura in auto imboccare la circumvallazione, svoltare a destra sulla via Sebastiano Catania. Superare la linea ferrata. Imboccare la prima traversa a destra (Via Fondo Cosentino). All'angolo troverete la Casa di Cura "Argento".

A pochi metri dalla traversa potrete usufruire di un ampio e comodo parcheggio gratuito.



Con l'autobus

Utilizzare la Linea 628 nero o rosso e scendere alla fermata di via Seb. Catania. Con la linea 733 scendere alla fermata di Via Fiorita. Linea 702 scendere alla fermata dell'Ufficio Postale.



CASAdiCURA
ARGENTO

VIA OTTAVIO D'ARCANGELO, 16
95123 CATANIA (CT)

TEL: 095-515504

WEB: WWW.CDCARGENTO.IT