



# CARTA DEI SERVIZI

## *Sadel Centro Diagnostico srl*

### **UBICAZIONE**

Il Centro Diagnostico Per Immagine è collocato all'Interno del Presidio **“Villa San Giuseppe”**, e dista circa 40 Km da Crotona, circa 80 Km da Catanzaro e circa 90 Km da Cosenza.

Per raggiungere il presidio si possono utilizzare i mezzi pubblici: si può usufruire dell'autobus che collega Catanzaro a Cotronei, Crotona a Cotronei e Cosenza a Cotronei. Il minibus del centro collega la sede di capolinea degli autobus con **“San Giuseppe”**

### **RECAPITI TELEFONICI**

Centro diagnostico per immagini	0962 492090	Fax 0962 492090
RSA Villa San Giuseppe	0962 491588 / 44344	Fax 0962 491588
RSA Centro San Giuseppe	0962 492016 / 492017	Fax 0962 491588
Centro di riabilitazione ambulatoriale	0962 492016 / 492017	Fax 0962 491588
Presidio di riabilitazione extraospedaliero	0962 492016 / 492017	Fax 0962 491588



L'ideazione e la realizzazione della Carta dei servizi sono la testimonianza del processo Qualità intrapreso dalla Clinica.

La Carta dei servizi, edita in questa forma, è destinata a chiunque ne faccia richiesta ed è sempre disponibile una versione aggiornata relativamente alle varie modifiche che avvengono nel tempo.

### TUTELA DEL PAZIENTE:

Il Centro Diagnostico per Immagine Srl per la gestione si ispira, per la tutela del paziente, ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.1994, relativi a:

- Eguaglianza

deve essere rispettata, in tutti i momenti del vivere quotidiano, la dignità della persona senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua e opinioni politiche.

- Imparzialità

devono essere evitati atteggiamenti di parzialità e ingiustizia, ossia trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.

- Continuità

il servizio deve essere assicurato in maniera regolare e continuativa tranne nei casi in cui le astensioni da esso siano regolate o annunciate ufficialmente dalle leggi o rientrino negli aspetti organizzativi del servizio.

- Diritto di scelta

l'utente può scegliere liberamente sul territorio nazionale la struttura sanitaria a cui desidera accedere.

- Partecipazione

viene assicurata l'informazione, la personalizzazione e l'umanizzazione del servizio tutelando l'utente nei confronti dell'apparato sanitario pubblico.



## Presentazione e storia della società

La società Sadel di Salvatore Baffa SPA opera nel settore sanitario dal 1992, anno di realizzazione del primo centro “Villa San Giuseppe”.

Negli ultimi venti anni il successo dell’attività, determinato dalla qualità dei servizi e dell’elevatissimo grado di soddisfazione di tutti gli ospiti ha permesso di espandere nel tempo le strutture, di implementare le tecnologie e di incrementare il personale, uno staff che oggi conta ben 500 collaboratori.

Sadel creata dall’imprenditore Baffa Salvatore, dalla moglie Adele e dai figli è il frutto di una attività imprenditoriale di successo che impegna la famiglia Baffa sin dal 1950.

Oggi Sadel è interamente gestita da un Consiglio di Amministrazione composto da Salvatore Baffa, dalla moglie Adele e dai figli; una gestione familiare, arricchita dall’aiuto di tanti altri collaboratori professionisti, che conferisce alle strutture sanitarie della Sadel una filosofia organizzativa unica basata prima di tutto sul valore dei rapporti, umani, sulla cordialità, sul rispetto e sulla soddisfazione delle esigenze degli ospiti e dei loro cari.

La Sadel SPA gestisce quattro strutture:

- Due Residenze Sanitarie Assistenziali RSA denominate : “*Villa San Giuseppe*” e “*Centro San Giuseppe*”;
  - Un Centro di Riabilitazione Ambulatoriale e domiciliare;
  - Un Presidio di Riabilitazione Extraospedaliero a ciclo continuativo.
1. Le Residenze Sanitarie Assistenziali di Sadel sono Strutture di riabilitazione studiate per persone con problemi fisici non assistibili a domicilio. Le due strutture, totalmente prive di barriere architettoniche, formano uno splendido complesso immerso nel verde, appositamente studiato per soddisfare le particolari esigenze di quanti ricorrono a Sadel. Il complesso è in grado di accogliere novantadue ospiti in camere dotate di comfort di tipo alberghiero (servizi indipendenti, telefono, televisione, radio) un bar all’interno del complesso, le zone di ristoro, diverse hall, soggiorni e sale ricreative a disposizione degli ospiti offrono spazi in cui socializzare e accogliere i propri cari. Le strutture possono inoltre contare su ampie palestre fornite delle più moderne attrezzature per la riabilitazione neuro-motoria e di una piscina riabilitativa.
  2. Il Centro di Riabilitazione svolge attività di recupero e di rieducazione funzionale per il trattamento generale dell’handicap, tali attività sono rivolte a soggetti portatori di minorazioni fisiche, psichiche e sensoriali. I trattamenti terapeutici eseguiti da uno staff medico altamente professionale, attraverso tecnologie all’avanguardia costantemente aggiornate possono essere eseguiti sia in ambulatorio che a domicilio. Nel Centro sono inoltre, disponibili una piscina e una palestra indipendente, dotata di apparecchi per terapia fisica strumentale.
  3. Il Presidio di Riabilitazione Extraospedaliero a Ciclo Continuativo completa le prestazioni riabilitative offerte dalla RSA e dal Centro di Riabilitazione ambulatoriale e domiciliare, permettendo il recupero delle competenze funzionali andate perdute per ragioni patologiche o, la fine della regressione funzionale causata da malattie cronico-degenerative. Il Presidio è attrezzato inoltre, per lo studio formule facilitanti alternative o ancora per promuovere l’evocazione di competenze non comparse nel corso dello sviluppo.

**Infine la Sadel ha integrato i servizi Sanitari con la realizzazione all’interno delle strutture di un Centro di Diagnostica per immagine permettendo analisi di Risonanza Magnetica Nucleare, Tomografia Assiale Computerizzata (TAC), Radiologia Tradizionale e Ecografia. Il Centro Diagnostico è gestito dalla Sadel S.r.l. che fa capo alla Sadel Di Baffa Salvatore SPA.**



## *LA NOSTRA MISSIONE (POLITICA DELLA QUALITÀ)*

I membri dell'organizzazione da anni operano nel settore sanitario, attraverso la Gestione di Cliniche Specializzate per la Cura e il Trattamento Riabilitativo e Neuro-Motorio, ed hanno costruito la loro filosofia aziendale sull'erogazione del servizio offerto al cliente/paziente/ospite esclusivamente sulla qualità.

L'Azienda è caratterizzata da una complessa organizzazione strutturale e da una pluralità di competenze professionali tale da renderla imprescindibile dalla realizzazione di forme di governo aziendale che rispondono a criteri di funzionamento qualitativamente elevati. Pertanto, l'organizzazione ha individuato nel concetto "qualità" uno stile di conduzione aziendale orientata esclusivamente sulla efficacia ed efficienza della prestazione sanitaria. L'orgoglio dell'azienda e, in specie della famiglia Baffa, è stato quello di aver preparato fin dai primi anni di attività le risorse umane ad una cultura incentrata prettamente sulla qualità attraverso una costante formazione del personale aziendale. La professionalizzazione delle risorse è stata considerata elemento strategico della politica aziendale influenzando direttamente sulla qualità dell'assistenza, oltre che sulla soddisfazione del cliente/paziente/ospite, e contribuendo al miglioramento continuo dell'erogazione del servizio riabilitativo. A tale scopo, la Sadel S.p.A. di Salvatore Baffa ha costituito, nella sede di Cotronei, una sala congressi da 120 posti a sedere, corredata dei più moderni mezzi di comunicazione audio-visivi, dove sono organizzati corsi di formazione generici, corsi di formazione continua in medicina con rilascio di crediti ECM e seminari d'aggiornamento.

Pertanto, in un ambiente di lavoro ad elevata professionalità, la capacità di coinvolgere e valorizzare le risorse diventa l'accesso principale per il miglioramento delle relazioni interne alla struttura, esprimendo, così, il potenziale dell'intera organizzazione e non riducendo il servizio ad una semplice somma di contributi individuali.

La qualità espressa si percepisce non solo dagli aspetti organizzativi e dalla competenza professionale degli operatori, ma soprattutto dall'esclusività dello stile di esecuzione del lavoro, dal comportamento etico e dal modo di comunicare e di ascoltare le esigenze manifestate dai fruitori.

La Sadel S.p.A. di Salvatore Baffa si ispira ad un modello di assistenza sanitaria a misura d'uomo, attraverso la redazione di un Piano Assistenziale Individualizzato per la RSA e di un Progetto Riabilitativo Individuale per il Centro ed il Presidio di Riabilitazione, capace di coniugare risultati clinici con umanità e competenza. Il modello, che fa riferimento a valori e processi condivisi, fa coesistere l'adeguatezza delle cure, la personalizzazione del servizio, la competenza professionale al fine di offrire risposte efficaci ad una domanda di assistenza sempre crescente.



L'obiettivo dell'organizzazione è quello di migliorare costantemente il servizio offerto al Paziente poiché, essendo la fonte di sopravvivenza della struttura merita di essere tutelato, salvaguardato ma, soprattutto, è essenziale realizzare e soddisfare le sue aspettative.

Quindi, se è vero che l'impegno della Proprietà è di offrire prestazioni sanitarie elevate, è altrettanto vero che la qualità del servizio ed il gradimento dell'ospite vengano ad esistere dal confort della struttura, dalla cura igienica degli ambienti, dalla presenza di servizi igienici adeguati, dall'assenza di barriere architettoniche, dall'utilizzo di aree di riunione e socializzazione ampie e luminose etc.

Pertanto, la politica aziendale è finalizzata alla ricerca di eventuali carenze del servizio, mediante la raccolta di informazioni utilizzando come fonte di ritorno reclami e questionari di soddisfazione e, se dovessero registrarsi delle difformità saranno avviati interventi mirati al fine di eliminare la deficienza segnalata.

La Sadel S.p.A. di Salvatore Baffa, per soddisfare le richieste del cliente/paziente/ospite e per rispondere concretamente alle mutate condizioni ambientali, ha deciso di implementare il Sistema Gestione Qualità ai sensi della normativa internazionale **UNI EN ISO 9001**.

La certificazione risulta essere la massima espressione realizzatrice per chi ha l'idea di ottenere un marchio di prestigio che possa proiettarlo verso mete ambite, ma per l'organizzazione è una logica conseguenza della professionalità, dell'efficacia e dell'efficienza costruita in anni di attività.

La realizzazione di un sistema, il quale avrebbe potuto garantire la qualità del servizio nasceva già dal 1999, infatti, le diverse strutture di proprietà dei membri dell'organizzazione il 28-12-2000 ottenevano dall'Ente di Certificazione **RINA S.p.A. 1861 il Certificato di Qualità** ai sensi della normativa internazionale **UNI EN ISO 9001**. Il rilascio del marchio, a seguito di verifica ispettiva eseguita da ispettori del **RINA**, risultava essere il primo in Calabria nel settore sanitario pubblico e privato.

- ❖ La normativa internazionale **UNI EN ISO 9001** impone l'applicazione di adempimenti obbligatori per una corretta realizzazione del sistema, quindi è necessario:
- ❖ Sviluppare un Manuale della Qualità, esso è l'immagine della struttura e descrive il modo di operare. Inoltre è lo strumento cardine per le strategie aziendali presenti e future;
- ❖ Definire i processi aziendali e le loro interazioni (Approccio per processi come richiesto dalla nuova norma);
- ❖ Valutare l'efficacia dell'addestramento dei corsi interni e dei corsi esterni seguiti dal personale;
- ❖ Distribuire i documenti di origine esterna (norme, leggi etc. in materia sanitaria) con eventuale sessione di formazione dove ritenuto opportuno;
- ❖ Definire gli obiettivi aziendali inerenti all'erogazione del servizio;



❖ Definire per ogni processo aziendale parametri misurabili in rapporto ai valori soglia ed agli obiettivi prefissati. Così, il personale ha la possibilità di individuare i progetti e realizzare gli obiettivi, anche mediante le verifiche giornaliere o quelle periodiche, o per mezzo dell'impiego delle tecniche statistiche. La diversa tipologia di monitoraggi è utile per misurare l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni erogate, poiché se dalle risultanze dovesse emergere una diversa rispondenza rispetto agli obiettivi prefissati, si potrà agire tempestivamente mediante una differente programmazione. Questa metodologia lavorativa è da stimolo sia per il personale, il quale ha la possibilità di vedere realizzati in concreto gli obiettivi fissati, e sia per la Direzione che ha la capacità di visualizzare l'operato dei propri dipendenti e, contestualmente, fornire maggiori strumenti indirizzati al miglioramento continuo dell'organizzazione e delle prestazioni.

La Sadel S.p.A. di Salvatore Baffa utilizza il Centro Diagnostico, di proprietà della famiglia Baffa, sia per offrire al paziente un servizio integrato e sia per evitare le lunghe liste di attesa del servizio sanitario pubblico. Il Centro è dotato di:

- ❖ Risonanza magnetica;
- ❖ Tomografia assiale computerizzata "TAC";
- ❖ Radiologia tradizionale;
- ❖ Ecografo ed Eco-color-doppler;
- ❖ Elettroencefalogramma;
- ❖ Elettromiografia.

La Sadel S.p.A. di Salvatore Baffa si ispira, per la tutela del paziente, ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.1994, relativi a:

❖ **Eguaglianza**

Dall'articolo n. 3 della Costituzione Italiana comma 2° discende immediatamente la necessità di un trattamento differenziato teso a ripristinare, a partire dalla peculiarità della condizione dell'anziano medesimo, la sua eguaglianza di fatto con gli altri cittadini.

Il principio enunciato si configura come un'eguale considerazione per ogni singola persona da non intendere come uniformità degli interventi, ma che ogni attività è personalizzata considerando l'unicità di ciascuno. Pertanto, la vita nella nostra struttura è priva di qualsiasi tipo di discriminazione, tanto è vero che la vita dell'ospite deve essere rispettata in tutti i momenti del vivere quotidiano e la dignità della persona non deve essere discriminata in relazione al sesso, alla razza, alla nazionalità, alla religione, alla lingua ed alle opinioni politiche.



### ❖ **Imparzialità**

L'intero personale della struttura opera con imparzialità ed obiettività per garantire un'adeguata assistenza all'ospite, infatti gli operatori della Sadel non assumono atteggiamenti di parzialità e ingiustizia, ossia trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.

Per ogni residente è previsto un piano d'assistenza personalizzato con precisi momenti di verifica al fine di garantire continuità delle prestazioni sanitarie e sociali. Ogni intervento viene preventivamente verificato ed i momenti di verifica periodici possono portare ad una sospensione dell'intervento (se l'obiettivo è stato raggiunto), ad un ulteriore prolungamento, o alla definizione di una nuova strategia.

### ❖ **Continuità**

Il servizio d'assistenza è garantito 24 ore su 24 per assicurarne la continuità tranne nei casi in cui le astensioni siano regolate da leggi o che rientrino negli aspetti organizzativi del servizio.

### ❖ **Diritto di scelta**

Ogni persona, a qualunque punto del decorso della sua inabilità o malattia, ha diritto a veder riconosciuta e promossa la propria autonomia e, pertanto, l'utente può scegliere liberamente sul territorio nazionale la struttura sanitaria a cui desidera accedere.

Con questo termine nel nostro contesto si vuole esprimere il concetto di "spazio di autodeterminazione" e "auto decisione" all'interno di una relazione tra persona in condizione di bisogno e servizi erogati. Per ogni persona, infatti, si lavora favorendo la sua decisione nelle scelte della vita quotidiana. Per coloro, che sono deteriorati a livello cognitivo si dà molta importanza alla comunicazione non verbale che crea una relazione tra la persona in stato di bisogno e colui che la assiste.

Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte, e perciò la maggiore autonomia possibile, nelle attività quotidiane degli anziani residenti nella Struttura.

### ❖ **Partecipazione**

La persona è protagonista del nostro servizio e, infatti, a lei dobbiamo offrire gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno della nostra struttura. La partecipazione deve coinvolgere i familiari per renderli protagonisti attraverso l'informazione sugli obiettivi e sui programmi definiti dall'azienda per creare una relazione, un feed - back tra struttura e familiari.

### ❖ **Principio di Efficacia ed Efficienza**

Sia il criterio di EFFICACIA (verifica del raggiungimento degli obiettivi), che di EFFICIENZA (il miglior utilizzo delle risorse per raggiungere gli obiettivi) sono intrinseci nelle attività del nostro Ente.



L'organizzazione ha come obiettivo l'aumento del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali.

❖ **Tutela dei dati personali**

La struttura al fine di garantire la tutela dei dati personali e la riservatezza della persona in applicazione dei diritti fondamentali ha implementato il sistema privacy secondo quanto prescritto dalla normativa 196/03.

La Sadel S.p.A., ove necessario e per quanto compatibile, applica gli articoli delle leggi di seguito indicate:

- 🚩 “Carta Europea dei diritti del malato” presentata a Bruxelles il 15 novembre 2002;
- 🚩 “Codici Deontologici” degli ordini dei diversi operatori socio-sanitari;
- 🚩 “Carta dei diritti del paziente”, approvata nel 1973 dalla American Hospital Association;
- 🚩 “Carta dei diritti del malato”, adottata dalla CFE in Lussemburgo dal 6 al 9 maggio 1979;
- 🚩 “Carta dei 33 diritti del cittadino”, redatta nella prima sessione pubblica per i diritti del malato, in Roma il 29 giugno 1980;
- 🚩 Art. 25 della “Dichiarazione universale dei diritti dell'Uomo” - Art. 11 e 13 della "Carta sociale europea 1961”;
- 🚩 Risoluzione n. 23 dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, 1970, che trovano piena corrispondenza nei principi della Carta Costituzionale (artt. 2 - 3 - 32).





## Servizi Generali

### Adempimenti burocratici

Il personale dell'Ufficio Accettazione e dell'Ufficio Qualità è a disposizione dei pazienti, con competenza e riservatezza, informazioni ed assistenza per ogni questione di ordine burocratico-amministrativo.

### Informazioni

E' possibile ricevere informazioni sulla struttura e sui servizi della erogati di persona o telefonicamente presso l'ufficio accettazione.

### Reclami

Per accogliere segnalazioni di eventuali disservizi registrati dai Pazienti e/o familiari, ci si può rivolgere all'Ufficio Accettazione, che si interfaccia con il RGQ ed il Coordinatore Sanitario, entro una settimana dalla segnalazione si darà seguito al reclamo comunicando la decisione in merito al paziente/familiare che ha esposto il reclamo.

### Segnaletica

Per favorire l'orientamento dei pazienti e di quanti accedono alla struttura, sono state predisposte indicazioni ben visibili all'interno della struttura.

### Telefono/Fax

Il centro è dotato di due linee telefoniche ed attraverso un centralino comunica con l'esterno dando la possibilità di effettuare prenotazioni telefoniche, saper lo stato di refertazione degli esami, ecc.

### Punti di ristoro

Nella hall, è a disposizione dei pazienti e dei loro visitatori un bar, aperto tutti i giorni feriali e festivi nelle ore diurne.

### Salottini

E' disponibile un salottino ed una sala attesa, dove i pazienti possono intrattenersi.

### Taxi

Per la richiesta di taxi ci si può rivolgere al centralino che è a disposizione per facilitare il reperimento di tali mezzi.

### Antinfortunistica

Ai sensi della Legge 626/94 e succ. modifiche ed integrazioni, il personale della Clinica è addestrato ad intervenire per controllare gli incendi e tutelare la sicurezza dei pazienti. All'interno della struttura sono presenti le norme antinfortunistiche ed antincendio da attuare in caso di necessità. E' importante prenderne visione.

### Mance e regali

Nessun operatore sanitario può accettare mance o regali. Eventuali comportamenti difformi, dovranno essere segnalati alla Direzione per i provvedimenti del caso.



## Servizi Sanitari

### Premessa

Il Centro Diagnosi per Immagine è convenzionato con il SSN e si accede ai servizi da noi erogati attraverso la prescrizione medica di colore rossa predisposta dal SSN.

Gli esami vengono effettuati dietro prenotazione effettuata telefonicamente, di persona o mediante delegato. Alla prenotazione si assegna oltre la data l'orario previsto per l'effettuazione dell'esame.

Le prenotazioni possono essere effettuate dal Lunedì al Venerdì dalle 8:00 alle 19:00 ed il Sabato dalle 8:00 alle 14:00, salvo diverse disposizioni comunicate attraverso avvisi.

### Servizi erogati

- **Rmn muscoloscheletrica** - articolazioni: spalla, gomito, braccio, avambraccio, polso, mano, bacino, anche, femore, ginocchio, gamba, caviglia, piede);
- **Rmn colonna vertebrale** - tratto cervicale e tratto lombo-sacrale (non eseguiamo il tratto dorsale);
- **Tc osteoarticolare** - articolazioni: spalla, gomito, braccio, avambraccio, polso, mano, bacino e anche, femore, ginocchio, gamba, caviglia, piede);
- **Tc colonna vertebrale** - tratto cervicale, dorsale, lombo-sacrale;
- **Tc cranio** – encefalo, massiccio facciale, rocche, orecchio;
- **Tc collo** – laringe, ghiandole salivari, faringe;
- **Tc torace** – torace, mediastino;
- **Tc addome** – completo, inferiore, superiore;
- **Rx** – arti superiori e inferiori, rx rachide in toto, rx torace.
- **Eco color doppler** – arti inferiori e superiori, tronchi sovraortici;
- **Ecografia** – muscolotendinea, osteoarticolare, della cute e tessuto sottocutaneo, tiroide, genitali maschili, genitali femminili, addome completo, inferiore (vescica, pelvi), superiore (fegato, reni, pancreas, milza);
- **Elettroencefalogramma;**
- **Elettromiografia.**

N. B. : TUTTI GLI ESAMI DI RMN E TC SI ESEGUONO SOLO SENZA MEZZO DI CONTRASTO



## **Compiti del personale di reparto**

### **RSPP**

- È responsabile della sicurezza del personale secondo quanto previsto dal D.Lgs 81/2008 e successivi aggiornamenti;
- Gestisce il piano della sicurezza;
- Effettua formazione agli operatori sulle norme di sicurezza.

### **Coordinatore Sanitario**

Partecipa:

- alla valutazione di fornitori di prodotti o servizi di tipo sanitario;
- alla redazione di Procedure Tecniche e le Istruzioni Operative riguardanti i servizi medici offerti.

### **Responsabile Amministrazione/Acquisti**

- supervisiona l'attività dell'Ufficio Accettazione.
- provvede alla contabilizzazione dei ricavi e dei costi, ai pagamenti dei fornitori e agli adempimenti fiscali

### **Ufficio Accettazione**

- effettua le prenotazioni degli Utenti
- redige liste di prenotazione
- fornisce informazioni all'Utenza sulle modalità da seguire per lo svolgimento degli esami richiesti
- espleta le pratiche per l'accettazione
- pianifica le attività quotidiane
- consegna i referti
- riceve i pagamenti ed emette fatture
- effettua controlli in accettazione sui prodotti di pertinenza
- Riceve ed invia al RGQ "Segnalazione Suggerimenti e Reclami" (SSR) ed eventuali documenti allegati;

### **Radiologo**

- prepara gli Utenti agli esami da eseguire
- supervisiona le attività durante l'erogazione del servizio
- redige i referti o controlla quelli provenienti dal Servizio esterno

### **Medici Specialisti**

- Effettuano visite mediche in accettazione
- Erogano il servizio ed esplicano attività diagnostica
- Effettuano i controlli periodici e stabiliscono volta per volta la frequenza degli stessi

### **Servizio Diagnostico Esterno**

- Visiona le immagini degli esami pervenutegli
- Redige i referti e li invia informaticamente al Centro Diagnostico

### **Tecnico Sanitario di Radiologia Medica (TSRM)**

- visiona le liste di prenotazione
- prepara gli Utenti agli esami da eseguire



- esegue gli esami richiesti
- invia le immagini di TAC e Risonanza magnetica
- controlla, registra e archivia i referti su programma informatico
- Effettua i controlli in accettazione sui prodotti di pertinenza
- Pianifica ed effettua i controlli e le manutenzioni per le infrastrutture di pertinenza



### **3. LA QUALITÀ: RIFERIMENTI ED IMPEGNI ATTUALI E FUTURI**

Il Coordinatore Sanitario e l'Ufficio Qualità, garantiscono, per le parti di rispettiva competenza, l'impegno del Centro Diagnostico per il rispetto dei seguenti standard di qualità e per la loro verifica periodica, attraverso il monitoraggio continuo ed attraverso la "Scheda suggerimenti e reclami".

#### **Informazione al paziente, ai suoi cari ed al medico curante**

##### **Standard**

Informazioni riguardanti le prestazioni.	A chi ne fa richiesta viene consegnato la presente "Carta dei Servizi", contenente le informazioni sui servizi offerti.
Informazioni ai pazienti e loro consenso alle prestazioni diagnostiche.	In Accettazione, mediante compilazione di un modulo presentato, il paziente esprime il proprio consenso informato all'espletamento delle prestazioni diagnostiche quando previsto.
Rispetto della privacy	Il paziente all'ingresso manifesta il proprio libero consenso, affinché la struttura proceda al trattamento dei dati personali, in base al Documento Programmatico della Sicurezza elaborato in conformità al D.lgs 196/03

#### **Personalizzazione/umanizzazione**

Completa eliminazione di barriere architettoniche all'interno della Struttura	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'accesso di persone anziane o disabili è favorito dall'impiego di personale addestrato per accompagnamenti.</li><li>• I principali accessi esterni alla clinica sono adeguati alle necessità delle persone disabili.</li><li>• E' garantita la disponibilità di sedie a rotelle nei punti di accesso alla Clinica.</li><li>• Sono disponibili nella struttura quattro ascensori per l'accesso ai piani superiori.</li></ul>
Corretta segnaletica	L'orientamento dei pazienti e di quanti accedono alla struttura è favorito da indicazioni ben visibili dei locali e dei servizi.

#### **Rispetto dei tempi**

Tempo di rilascio degli esami	Il tempo medio per il rilascio degli esami è di sette giorni.
-------------------------------	---

#### **La salvaguardia della privacy**

Rispetto della privacy	L'ordinamento legislativo dello Stato garantisce la tutela delle persone riguardo al trattamento dei dati personali (D.lgs 196/03). La SADEL, in accordo con le più recenti normative, opera nel loro pieno rispetto per la salvaguardia dei suoi ospiti
------------------------	--



---

## La sicurezza come impegno costante

---

Rappresentante per la sicurezza (D.Lgs. 81/08 e succ. mod. e int.) E' garantita la reperibilità costante del rappresentante della sicurezza durante l'orario di lavoro

---

Strumentazione antincendio La strumentazione antincendio assicura il pieno controllo dell'intero edificio. A questo scopo sono stati predisposti:

- Una centralina elettronica dei fumi e segnalazione.
  - La divisione dell'edificio in zone compartimentate, dotate di porte antincendio.
  - La presenza di estintori, segnali di divieto e di avvertimento, e delle planimetrie dell'edificio (con la segnalazione dei percorsi da effettuare) nelle zone di maggiore passaggio.
  - La presenza di appositi cartelli che indicano le norme da seguire in caso d'incendio.
  - In portineria è affissa la planimetria della Clinica e dei singoli piani per facilitare l'azione dei Vigili del Fuoco in caso d'incendio.
  - E' stato inoltre tracciato il percorso da seguire per attivare la moto pompa dei Vigili del Fuoco.
- 

Numeri utili in caso di emergenza In portineria sono disponibili:

- La tabella dei numeri telefonici di pronto intervento;
- Un organigramma contenente i responsabili per ogni emergenza ed i relativi numeri di telefono;
- Il quadro sinottico dei tecnici e delle ditte operanti con i relativi numeri di telefono.

---

Attività di monitoraggio e controllo Tutte le attrezzature, gli impianti e i macchinari sono continuamente sottoposti ad accurati controlli, manutenzione ed eventuale sostituzione o rimodernamento da parte di personale interno ed esterno altamente specializzato.

---

## Sistema Qualità

---

Certificazione di Qualità La Clinica ha implementato un Sistema Qualità conforme alle Norme UNI EN ISO 9001 e certificato dal RINA SPA ente di certificazione accreditato dal Sincert.

---

Gruppo qualità E' attivo all'interno della Clinica un'équipe che si occupa della continua evoluzione relativa alla Certificazione della qualità.

---



### **Meccanismi di tutela e di verifica**

---

Monitoraggio dei reclami.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Presenza presso l'Ufficio Accettazione "Moduli Suggerimenti e Reclami" che vengono raccolti nelle cassette predisposte nella hall.</li><li>• Eventuali reclami verbali possono essere manifestati presso l'Ufficio Accettazione, che provvederà a risolvere il disservizio.</li></ul>
Gestione reclami.	Quotidianamente vengono analizzati i reclami ed intraprese eventuali azioni correttive.
Elaborazione reclami.	Periodicamente vengono elaborati i reclami mediante tecnica statistica.
Rispetto degli impegni	Impegno del Coordinatore Sanitario e del Resp. Qualità a verificare periodicamente la rispondenza degli standard di qualità dichiarati.

---