



**Dir. Sanitario Dott. Francesco Triboto**

[www.casadicuracristore.it](http://www.casadicuracristore.it)

**Certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015**



## **1.Introduzione**

*“La carta dei servizi è un nuovo strumento che ha come obiettivo la tutela del diritto alla salute, che consente al cittadino–utente di esercitare un controllo sul funzionamento e sulla qualità dei servizi erogati dalle strutture sanitarie, di agire nel segno della trasparenza, sviluppare e migliorare il dialogo con i cittadini.*

*Con l’augurio che la condivisione di questa carta dei servizi possa essere un ulteriore elemento nel nostro star bene insieme, cordialmente porgiamo i nostri migliori saluti”.*

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione

## INDICE

<u>Introduzione</u>	<u>Pag.2</u>
<u>Cenni storici</u>	<u>Pag. 4</u>
<u>Come raggiungerci</u>	<u>Pag.5</u>
<u>Recapiti telefonici</u>	<u>Pag.5</u>
<u>Descrizione della struttura</u>	<u>Pag.6</u>
<u>Reparti e servizi</u>	<u>Pag.8</u>
<u>Prestazioni ambulatoriali</u>	<u>Pag. 9</u>
<u>Modalità di ricovero</u>	<u>Pag.11</u>
<u>Informazioni di carattere generale</u>	<u>Pag 13</u>
<u>Diritti e doveri del paziente</u>	<u>Pag.15</u>
<u>Reclami</u>	<u>Pag.17</u>
<u>Obiettivi e Piano Nazionale Esiti</u>	<u>Pag. 19</u>

## 1.2 Cenni storici e principi fondamentali

La Casa di Cura Cristo Re è sorta nell'anno 1973 per iniziativa del Dott. Giovanni Trimarchi, nell'anno 1973, come struttura monospecialistica di Ortopedia e Traumatologia.

Successivamente è stata autorizzata e accreditata come struttura polispecialistica con l'attuale assetto di posti letto:

<b>Raggruppamento Chirurgico</b>	
Ortopedia	Posti letto <b>27</b>
Urologia	Posti letto <b>3</b>
Chirurgia Generale	Posti letto <b>10</b>
Otorinolaringoiatria	Posti letto <b>4</b>
Chirurgia Vascolare	Posti letto <b>4</b>
<b>Raggruppamento Medico</b>	
Riabilitazione	Posti letto <b>48</b>
Neurologia	Posti letto <b>6</b>
<b>Day Surgery polispecialistico 12 posti letto</b>	

L'attività è completata da Servizi, obbligatori e non, quali: Diagnostica per immagini, Laboratorio di patologia clinica, Cardiologia, un Ambulatorio di FKT con palestra e vari ambulatori afferenti alle singole specialità.

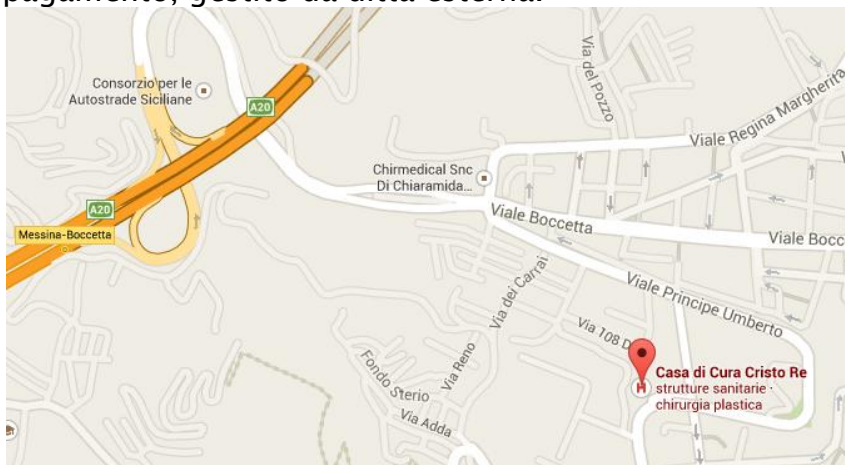
La Casa di Cura garantisce il massimo dell'efficienza, dell'efficacia e della sicurezza nel trattamento medico e chirurgico dei casi trattati, sia in regime di degenza sia in regime ambulatoriale, perseguendo un obiettivo di massima qualità, nelle migliori possibili condizioni ambientali e nel rispetto della persona, sia nei luoghi di degenza che negli ambulatori.

Ciò significa che l'organizzazione della Casa di Cura, in tutte le sue funzioni operative, è finalizzata alla prestazione di un servizio con la maggiore funzionalità possibile in relazione alle esigenze degli utenti e per garantire una reale efficacia delle prestazioni rese.

La Casa di Cura “Cristo Re” è ubicata a Messina in Viale P. Umberto n.° 89, e gode di una invidiabile posizione panoramica sullo stretto.



È facilmente raggiungibile sia con i mezzi pubblici dell’A.T.M.(Azienda Trasporti Municipalizzati) che con i mezzi propri, in quanto trovasi ubicata nelle vicinanze dell’uscita dell’autostrada Messina–Bocchetta. Dispone di parcheggio interno a pagamento, gestito da ditta esterna.

**MEZZI PUBBLICI:**

17 parte da MINISSALE

50 parte dalla stazione, piazza Cavallotti

Per conoscere gli orari e le tratte basta collegarsi al sito  
[www.atmmessina.it](http://www.atmmessina.it)

**RECAPITI TELEFONICI**

U.R.P.:	<u>090 3718128</u>
Centralino:	<u>090 3718111</u>
Fax:	<u>090 3718133</u>
Ufficio Ricoveri:	<u>090 3718154</u>
Ufficio Ambulatori:	<u>090 3718153</u>
Medico di guardia	<u>090 3718107</u>
Ufficio Prenotazioni:	<u>090 3718127</u>



## 2. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA ED INFORMAZIONE SUI SERVIZI FORNITI

### Il piano terra

Al piano terra della Casa di Cura sono ubicati i seguenti servizi:

- ❖ Accettazione Sanitaria
- ❖ Accettazione Amministrativa
- ❖ Ambulatori di Ortopedia e Traumatologia e Ambulatori Vari
- ❖ Servizio di Diagnostica per Immagini (Radiologia-TAC- Risonanza Magnetica Nucleare - Ecografia)
- ❖ Sala Gessi
- ❖ Servizio di Medicina interna e Cardiologia
- ❖ Laboratorio di Patologia Clinica
- ❖ Bar
- ❖ Servizi igienici per pazienti e visitatori



### Il primo piano

Al primo piano sono ubicati:

- ❖ Degenza Neurologica e Riabilitazione Neurologica
- ❖ Blocco operatorio -



## Il secondo piano



Secondo piano Posti di degenza della Riabilitazione.

## Il terzo piano

Al terzo piano sono ubicati i posti letto delle altre Branche di Acuti.

- ❖ N° 3 Posti Tecnici

## Il quarto piano

Il quarto piano ospita le degenze dell'Unità Funzionale di Urologia, Chirurgia Vascolare e generale. Quest'ultime sono dotate di 1 letto per il paziente ed 1 letto per l'accompagnatore, TV e Frigo.



Inoltre trovano ubicazione la stanza del medico di guardia, n. 2 palestre di riabilitazione e l'ambulatorio FKT.



al quarto piano sono ubicate le seguenti stanze:

- ❖ Il Presidente del CdA
- ❖ La Direzione Sanitaria
- ❖ La Direzione Amministrativa
- ❖ Gli Uffici Amministrativi
- ❖ L'Ufficio Relazione con il Pubblico (U.R.P) e Servizio Alberghiero.
- ❖ A completamento della descrizione si ricorda che tutti i piani sono climatizzati e che ogni piano dispone di un proprio cucinino.

## **2.1 Reparti e servizi**

L'area di degenza della Casa di Cura è distinta in due raggruppamenti di CHIRURGIA. e di MEDICINA

### **RAGGRUPPAMENTO DI CHIRURGIA**

Nel raggruppamento di Chirurgia vengono svolte le sotto riportate attività:

- ❖ ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA (Compresa una sezione di Ortopedia Vertebrale)
- ❖ UROLOGIA E
- ❖ CHIRURGIA PLASTICA E RICOSTRUTTIVA
- ❖ OCULISTICA
- ❖ CHIRURGIA GENERALE
- ❖ CHIRURGIA VASCOLARE
- ❖ MICROCHIRURGIA OTORINOLARINGOIATRICA
- ❖ Day Surgery polispecialistico

La casa di cura si avvale delle figure professionali della logopedista e psicologa

## **PRESTAZIONI AMBULATORIALI E TEMPI DI ATTESA**

La *Casa di cura* fornisce le seguenti prestazioni ambulatoriali per pazienti non ricoverati, alcune delle quali sono in regime di convenzione con il SSN, ed altre a pagamento:

### 2.1.1 Convenzionate con SSN

- Visita ortopedica
- Radiologia ortopediche
- T.A.C. (Tomografia Assiale Computerizzata)
- RMN
- Riabilitazione
- Visita fisiatrica

### 2.1.2 Non convenzionate con SSN

- Ecocolordoppler arti inferiori e superiori
- Visita Urologica
- Visita otorinolaringoiatra
- Chirurgia generale
- Chirurgia Vascolare
- Neurochirurgica
- Nefrologia
- Visita Reumatologica
- Visita Cardiologica

Per usufruire delle prestazioni ambulatoriali è necessario effettuare la prenotazione telefonando al numero **090/3718127** o **090/3718157** da lunedì a sabato (ore 8,00–14,00 e dalle ore 14.00 alle ore 19.00), e per gli ambulatori di FKT da lunedì a sabato dalle 7,45 alle 14,05. Per accedere alla prestazione con il SSN è necessario presentare la richiesta completa del medico di famiglia.

I tempi di attesa intercorrenti tra la prenotazione e l'effettuazione delle prestazioni sono riportati nella tabella seguente:

SERVIZI DI DIAGNOSTICA	TEMPO MEDIO
❖ TAC	15 gg
❖ RMN	30 gg
❖ ECOGRAFIA	30 gg
❖ RADIOLOGIA GENERALE	1 gg

TEMPI MEDI ACCETTAZIONE RICOVERI	TEMPO MEDIO
❖ ORTOPEDIA	5 gg
❖ FISIATRIA	2 gg
❖ RIABILITAZIONE	3 gg
❖ CHIRURGIA GENERALE	7 gg
❖ CHIRURGIA VASCOLARE	7 gg
❖ NEUROLOGIA	1 gg
❖ UROLOGIA	7 gg
❖ OCULISTICA	15 gg
❖ OTORINOLARINGOIATRIA	30 gg

All'atto dell'accettazione il cittadino utente dovrà esibire un documento di identità e corrispondere l'importo relativo alla tariffa prevista.

## ATTIVITA' DI GUARDIA MEDICA POMERIDIANA- NOTTURNA E FESTIVA

La casa di cura è fornita di medici di guardia, i quali vengono supportati, al bisogno da specialisti delle branca della casa di cura.

La Casa di Cura Cristo Re, considerata la sua *mission* e la sua storicità come traumatologia ed ortopedia, ha pianificato una pronta disponibilità di medici ortopedici e tecnici della radiologia per far fronte ad eventuali gestioni di pazienti in urgenza.

## 3 MODALITA' DI RICOVERO

### 3.1 RICOVERI DI URGENZA

I ricoveri d'urgenza e di emergenza si effettuano nell'arco delle 24 ore di tutti i giorni.

I pazienti ricoverati in urgenza forniranno successivamente, in Amministrazione, la seguente documentazione:

- ❖ Documento di identità
- ❖ Tessera Sanitaria
- ❖ Scheda di accettazione in ospedale (documento compilato dal medico curante)

### 3.2 RICOVERI ORDINARI

I ricoveri ordinari si effettuano tutti i giorni (dal lunedì al sabato) presso lo sportello di Accettazione dalle ore 07.30 alle ore 14.00.

Il paziente, per effettuare il ricovero deve presentarsi munito della seguente documentazione:

- ❖ Impegnativa del medico
- ❖ Documento di identità
- ❖ Tessera Sanitaria
- ❖ Scheda di accettazione in ospedale (documento compilato dal medico curante)

L'Ufficio di "Accettazione amministrativa" è competente per le pratiche amministrative e per la riscossione dell'importo dei pazienti paganti in proprio attraverso appositi sportelli aperti al pubblico, dalle ore 8.00 alle ore 14.00 antimeridiane.

#### Le visite ai degenti

Al fine di rendere la Clinica un ambiente sereno il più possibile per i suoi utenti è chiesto i visitatori di rispettare i seguenti orari di visita:

dalle ore 12:00 alle ore 14:00 e dalle ore 17:30 alle ore 19:30 nei giorni feriali.

Dalle 11.45 alle 14.00 e dalla 17.45 alle 20:00 sabato, domenica e giorni festivi.

- ❖ Si informa inoltre che è vietato l'accesso ai minori di 12 anni
- ❖ Per particolare necessità o richieste, il Medico di reparto potrà accordare permessi visita in orari diversi da quelli sopra indicati

### 3.3 Day Hospital (D.H.)

È un ricovero, o un ciclo di ricoveri, programmati, ciascuno di durata inferiore ad una giornata al massimo 12 ore, caratterizzato dall'erogazione di prestazioni multiprofessionali e plurispecialistiche di particolare complessità ed impegno.

### 3.4 Day Surgery (D.S.)

Il day surgery è la possibilità clinica, organizzativa ed amministrativa di effettuare interventi chirurgici e procedure diagnostiche e/o terapeutiche, invasive e seminvasive, su pazienti che vengono dimessi in giornata.

Ciò è reso possibile dalla semplificazione delle tecniche chirurgiche e dall'affinamento delle procedure anestesilogiche.

Il day surgery è finalizzato al ricovero, di norma della durata di 12 ore, di cittadini utenti che necessitano di prestazioni di carattere diagnostico, terapeutico o riabilitativo che, per la complessità, non possono essere eseguite in regime

ambulatoriale in quanto richiedono una osservazione medica ed infermieristica protratta nell'arco della giornata. L'assistenza in regime di day surgery comprende gli esami e le visite pre operatorie, l'intervento chirurgico ed i controlli post operatori.

### 3.5 Day Service

L'11 maggio 2009, viene emanato il D.A. n° 0875 "Indirizzi per l'attuazione del Day Service nelle strutture ospedaliere pubbliche e private accreditate e definizione delle tariffe delle prestazioni". E' una tipologia di ricovero che prevede solo pochi casi e viene gestito ad accessi. All'interno della cartella clinica infatti troviamo il primo accesso secondo il quale il paziente procede agli accertamenti di routine; il secondo accesso il giorno dell'intervento che è deciso dal medico referente; gli accessi successivi gestiscono i controlli fino a guarigione; gli accessi si possono gestire nell'arco dei 30 gg., trascorsi i quali si dovrà riaprire una nuova c.c. di Day Service. L'accettazione del paziente avviene solo tramite una "Prenotazione di Day Service" fatta dal medico referente.

### 3.5 DIMISSIONE

L'equipe medica, all'atto della dimissione vengono consegnati al paziente:

- ❖ relazione per il medico curante, nella quale sono indicate la diagnosi definitiva, le cure eseguite e le prescrizioni consigliate
- ❖ scheda di dimissione ospedaliera
- ❖ documentazione clinica personale portata dal paziente.

che è possibile ritirare dopo cinque giorni dalla definizione dell'iter diagnostico. La richiesta deve essere presentata personalmente dal ricoverato, la persona eventualmente incaricata deve essere fornita di delega. Al momento del ritiro il ricoverato o la persona incaricata dovranno corrispondere l'importo previsto dal tariffario in vigore, per il quale riceverà regolare fattura.

La nostra Casa di Cura è in regime di convenzione: Servizio Sanitario Nazionale

### 3.6 RICHIESTA E RILASCIO COPIA CARTELLA CLINICA

Se il ricoverato lo desidera, può presentare richiesta della copia conforme all'originale della cartella clinica.

Possono richiesta la cartella clinica:

- ❖ intestatario della documentazione (maggioranne o minoranne emancipato)

- ❖ soggetto esercente la tutela, la curatela, o l'affido dell'intestatario, munito di provvedimento costitutivo in originale
- ❖ erede, munito di documento che ne attesti la qualifica o di atto notorio
- ❖ ogni altro soggetto (compreso il coniuge), purché presenti delega scritta autenticata, nonché i documenti di identità (anche in fotocopia) di entrambi (delegante e delegato).



La copia della cartella clinica viene rilasciata, previo pagamento spese di segreteria, entro 30 giorni dalla richiesta mediante:

- ❖ rilascio diretto all'interessato
- ❖ rilascio ad un suo delegato previa delega scritta
- ❖ Pagamento di € 30,00 per diritti di cancelleria.

#### 4 INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE

##### COSA PORTARE IN CASA DI CURA

In ogni reparto di degenza è a disposizione di ciascun paziente un armadio ed un comodino per riporre il proprio vestiario e gli effetti personali.

Si consiglia di portare soltanto gli effetti personali strettamente necessari: spazzolino da denti, dentifricio, deodorante, biancheria personale, vestaglia, pantofole, asciugamani.

Si sconsiglia di portare oggetti di valore e di lasciare incustoditi gli effetti personali.

##### LA COLAZIONE, IL PRANZO E LA CENA

La casa di cura assicura la distribuzione di pasti caldi secondo menù predisposti che tengono conto anche delle particolari esigenze dietetiche dei pazienti ricoverati. La preparazione dei pasti è affidata alla ditta "COMPASS" che applica il Manuale per l'autocontrollo dell'igiene degli alimenti secondo la metodologia HACCP, così come previsto dal D. Lgs. N. 155 del 26.05.97 - Attuazione delle direttive 93/43 CEE. Il regolamento CE 852/2004 raccomanda che questi principi siano applicati considerando le caratteristiche proprie delle singole imprese (requisiti strutturali, dimensioni, alimenti trattati,...) e dei relativi reali rischi per la salute. Nelle piccole imprese, ad esempio, non è sempre possibile individuare i punti critici di controllo e la sorveglianza di questi ultimi come garanzia di igienicità dei prodotti, può essere sostituita dalle procedure di buona prassi igieniche.

I pasti sono serviti:

- ❖ colazione: alle ore 7,00

- ❖ pranzo:alle ore 12,00
- ❖ cena : alle ore 18,00

Durante la distribuzione del vitto, i pazienti non devono sostare nei corridoi. È proibito introdurre cibi dall'esterno.

**Sono vietati gli ingressi di alimenti in struttura dall'esterno.**

## **IL PERSONALE**

Il personale medico e paramedico è dotato di titoli di studi specifici, è iscritto ai relativi Ordini o Collegi Professionali e, durante il servizio, porta un cartellino di riconoscimento con fotografia e qualifica.

## **COME AVERE INFORMAZIONI DAI MEDICI**

L'informazione sulle proprie condizioni di salute riguardanti la diagnosi formulata, le terapie e gli interventi che sono considerati appropriati allo stato di salute del Paziente, è un diritto fondamentale del ricoverato.

I Medici dell'unità funzionale di degenza sono tenuti a fornire tutte le informazioni sui trattamenti diagnostici e terapeutici. In ogni caso i medici del Reparto sono disponibili, negli orari stabiliti, per fornire tutti i chiarimenti al Paziente ed ai suoi familiari.

## **L'ASSISTENZA INFERMIERISTICA**

Il servizio infermieristico garantisce tutti gli adempimenti dell'assistenza infermieristica e provvede,attraverso l'ausilio degli operatori socio-sanitari, a quelli relativi all'ospitalità ed alla pulizia degli ambienti di degenza e dei servizi annessi.

Per qualsiasi problema inerente l'assistenza paramedica, il paziente può rivolgersi al Capo-sala o all'Infermiere di turno.

## NORME ANTINFORTUNISTICHE ED ANTINCENDIO

Il personale della Casa di Cura è preparato per intervenire a tutelare la sicurezza dei degenti.

In caso di incendio si deve informare immediatamente il personale di servizio ed allontanarsi dalla zona di incendio seguendo le istruzioni del personale, senza utilizzare gli ascensori e mantenendo, per quanto possibile, un atteggiamento calmo.



## 5. DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI

### I diritti

1. L'Assistito degente nei reparti della Casa di Cura Cristo Re ha diritto di accedere ai servizi ambulatoriali, ha diritto ad essere trattato con cortesia ed umanità e di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.


2. L'Assistito ha diritto di ottenere dal Sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia e alla relativa prognosi e ad eventuali interventi operatori a cui dovrà essere sottoposto.

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

Ove il Sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del Paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

4. L'Assistito ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.

5. Il Paziente ha diritto di esporre osservazioni e suggerimenti e di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati ed essere tempestivamente informato dell'esito degli stessi.

 <b>CRISTORE</b> CASA DI CURA POLISPECIALISTICA	Tipo di documento: documento di registrazione Titolo del documento: <b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Codice documento A111-RCO.08.02 Revisione: 30
--	--	---

La Casa di Cura è impegnata a portare al massimo grado di umanizzazione il rapporto tra il personale interno ed i Pazienti, al fine di agevolare questi ultimi ad esprimere in modo univoco e corretto le proprie esigenze per trarne maggiori e più immediati benefici. A tal proposito sono stati predisposti questionari atti a monitorare e misurare la soddisfazione degli Utenti.

## I doveri

- ❖ L'Assistito malato, quando accede alla Casa di Cura, è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il Personale medico, infermieristico, tecnico e con la Direzione Sanitaria della Casa di Cura.
- ❖ L'Utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della Casa di Cura.
- ❖ Chiunque si trovi nella Casa di Cura (aree di degenza, servizi e poliambulatorio) è chiamato al rispetto degli orari delle visite, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale e favorire la quiete ed il riposo degli altri ammalati.
- ❖ Nella considerazione di essere parte di una comunità, è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radioline con volume alto, etc.).
- ❖ E' dovere rispettare il riposo, sia giornaliero che notturno, degli altri degenti
- ❖ L'organizzazione e gli orari previsti nella Casa di Cura devono essere rispettati in ogni circostanza.
- ❖ Il fumo costituisce un danno per la salute sia di chi fuma che di chi si trova negli stessi ambienti, per cui nella casa di cura, ad eccezione che negli spazi esterni, non è consentito fumare

## 6. RECLAMI

L'amministrazione della Casa di Cura garantisce la possibilità di esprimere osservazioni o presentare reclami a seguito di riscontro di possibili disservizi o comportamenti od atti che abbiano negato o limitato, a giudizio dell'utente, la possibilità di fruire delle prestazioni richieste.

A questo proposito ogni Capo-sala di unità funzionale è tenuto a recepire le osservazioni e reclami verbalmente espressi dai degenti o loro familiari e riferire

per iscritto al Responsabile medico dell'unità funzionale ed al Direttore Sanitario.

Il Capo-sala di ogni unità funzionale è tenuto a fornire tutte le informazioni utili che consentano di formulare osservazioni e reclami, anche mediante gli appositi stampati ed indicando, comunque, la collocazione della cassetta ove i reclami e le osservazioni, redatti in forma anonima, possono essere inseriti.

Le osservazioni ed i reclami, che possono essere presentati anche all'U.R.P., sono valutati dal Direttore Sanitario ed in ogni caso l'Amministrazione della Casa di Cura è tenuta a comunicare all'Utente, se conosciuto, le determinazioni assunte o le spiegazioni necessarie, a seguito di quanto esposto.

## **SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'**

Nell'ottica di migliorare i servizi offerti, di soddisfare al meglio le esigenze dell'utente e nel contempo di ottemperare ai dettami legislativi relativi all'accreditamento delle strutture sanitarie, la Casa di Cura Cristo Re, nel 2004 ha implementato un Sistema di Gestione per la Qualità conforme allo standard internazionale UNI EN ISO 9001:2008 ed oggi aggiornata con la Nuova norma UNI EN ISO 9001:2015, certificato dall'Istituto ACT, individuando i processi direzionali e sanitari essenziali al corretto funzionamento dello stesso Sistema di Gestione.

## **INDICATORI DI QUALITA'**

Sono stati individuati appositi indicatori atti a rilevare, in linea con la Politica della Qualità, il raggiungimento degli obiettivi prefissati, il mantenimento dei livelli qualitativi/standard promessi e la soddisfazione degli utenti.

I suddetti obiettivi/standard di qualità sono monitorati con sistematicità, valutati e riformulati in occasione dei Riesami della Direzione.

Tali obiettivi, uniti alla effettuazione delle Verifiche Ispettive Interne, all'addestramento di tutto il personale sul Sistema di Gestione per la Qualità ed all'aggiornamento professionale medico e paramedico (Corsi ECM), garantiscono il costante miglioramento dei processi del Sistema di Gestione, con particolare attenzione ai processi sanitari che impattano direttamente sulla percezione del servizio ricevuto da parte dell'utente/paziente, la cui soddisfazione risulta obiettivo primario della Casa di Cura.

## **SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**

Nella comunicazione del 08.01.2024, il Presidente del CDA, di concerto con la Direzione Sanitaria ed il Direttore d'Istituto, hanno comunicato a tutto il personale la Politica e gli obiettivi della qualità per l'anno 2024 di seguito riportati:

<b>INDICATORE</b>	<b>Obiettivi 2024</b>	<b>Consuntivo 2024</b>
Raggiungere il budget concordato	Superare il budget	Superato di oltre
Tempi medi di attesa per i ricoveri	2023	1 MLN
Tempi media accettazione prestazioni amb.	8 gg.	12 gg.
Tempo medio di assistenza infermieristica per degente	20 giorni	45 giorni
Soddisfazione utenti sui servizi di diagnosi e cura	165 minuti	169 minuti
Soddisfazione degli utenti sui servizi di ospitalità	> 97%	98,4%
	> 98%	98,2%

I risultati conseguiti a fronte degli obiettivi comportano le seguenti considerazioni:  
Il totale dei ricoveri ordinari nel 2023 sono stati 1.684 a fronte dei 1.465 del 2024. Si è avuto un decremento del 13% circa dei ricoveri in ordinario rispetto al 2023 in quanto si sono voluti contenere i costi non superando il budget assegnato a favore di maggiore utile per la Società.

I tempi medi di attesa per i ricoveri ordinari sono così distribuiti:

di Ortopedia si attestano come valore medio 16,08 gg. del 2023 e 27,43 del 2024; di 2,84 gg.

per la riabilitazione nel 2023 e di 2,94 nel 2024; 16,50 gg. per l'urologia nel 2023 e di 24,38 nel 2024; di 7,90 gg. per chirurgia generale nel 2023 a 29,86 giorni nel 2024; 5,07 Per otorinolaringoiatria nel 2023 a 6,11 giorni nel 2024 ed di 2,36 gg. per la Neurologia nel 2023 a 2,45 gg. nel 2024.

Tutti i tempi di attesa sono lievitati a causa del contenimento degli interventi e della produzione nel 2024.

I tempi medi degenza per tutte le UF sono allineati con gli standard nazionali che denotano l'efficacia dei piani diagnostico/terapeutici applicati per le diverse patologie in coerenza con le linee guida della Casa di cura.

Nel dettaglio, gli anni che vanno dal 2022 al 2024 per i tempi medi di degenza:

Unità Funzionale	2021	2022	2023	2024
Chirurgia Generale	4,09	1,99	2	2,55
Chirurgia vascolare	3,55	4,87	4,5	4,92
Otorinolaringoiatria	3	1,94	2,13	3
Neurologia	9,04	8,17	6,6	6,48
Ortopedia e traumatologia	5,30	3,75	3,75	4,78
Riabilitazione	29,49	26,33	26,35	26,94
Urologia	3,38	3,11	3,16	3,23

Il tempo medio di assistenza infermieristica per il 2024 si è attestato su i 169 minuti /giorno.

Nel 2023 il tempo di assistenza infermieristica è di 160,77 minuti /giorno.

A causa dell'incremento dei ricoveri ed all'aumento del turnover l'indice di assistenza è leggermente diminuito ma soddisfa sempre i requisiti sia della 39/88 che del Piano della riabilitazione del 2012.

Lo standard da evidenza di una buona organizzazione del lavoro ed è confermata anche dalle rilevazioni della customer satisfaction.

Nel 2024 le prestazioni ambulatoriali eseguite sono state 38.219 a fronte delle 43.157 del 2023.

In decremento del 11,5% rispetto all'anno 2023.

Le visite ambulatoriali in ortopedia per l'anno 2023 sono state di 10.912 mentre, nel 2024 ne sono state eseguite 10.392.

Per quanto riguarda la RMN/TAC nel 2023 ne sono state eseguite 10.660 e nel 2024 9.991 i

tempi di attesa si attestano su i 40 giorni di media.

Il Budget assegnato nel 2023 è stato raggiunto e superato per circa 1.000.000,00 € in totale.

Il Budget contrattualizzato nel 2022 con il Direttore Generale dell'Asp di Messina è di € 8.780.921,04. Per via della crisi Pandemica da Covid-19 e così come predisposto dagli aggregati di spesa della Regione Sicilia per l'Assessorato della Salute, il Budget è indistinto tra acuti e post acuti.

Il totale prodotto dalla casa di cura nel 2024 è stata di € 9.976.902,17 per ricoveri.

Il totale delle prestazioni in Day hospital/Day Surgery per il 2024 sono state 328 a differenza del 2023 dove ne sono stati prodotti 508. Il valore è notevolmente diminuito a favore di quelli che sono gli obiettivi regionali dei DG dell'ASP di Messina.

Le prestazioni in Day Service nel corso del 2024 sono state 778, diminuiti rispetto il 2023 del dove ne sono stati prodotti 984 ricoveri in DSAO.

Indicatori di efficacia delle prestazioni sanitarie: Anche nel corso del 2024 si sono mantenuti

parametri per le diverse patologie con le relative schede di follow-up.

La Casa di Cura Cristo Re di Messina, nel primo semestre del 2024, ha ricoverato 72 pazienti da sottoporre ad interventi di femore e anca.

Dei 72 pazienti, sei vanno esclusi, perché non entra nel campione del PNE in quanto di età inferiore ad anni 65. Quindi il Campione di elezione è pari a 66 pazienti.

Dei 66 pazienti, 64 sono stati operati e 2 no.

Dei 64 pazienti operati, 45 (68%) sono stati operati entro i 2 giorni e 19 (39%) oltre i 2 giorni.

Tutti i pazienti non operati presentano problemi cardiologici /o respiratori. (Vedi visite cardiologiche ed anestesilogiche effettuate dai nostri medici specialisti).

Tutti e 19 i pazienti operati oltre i 2 giorni, presentano in cartella clinica, ed in particolare nella visita cardiologica e in quella anestesilogica, giustificativo, del ritardo dell'intervento dovuto principalmente alla sospensione di farmaci come Pradaxa, Xarelto e/o altri anticoagulanti.

Tale giustificativi, dovuti a comorbilità e/o sospensione di anticoagulanti non sono sempre riportati in SDO, in particolare sui 19 pazienti non operati entro i 2 giorni, solo 11 presentano una SDO corretta, nella quale sono descritte le comorbilità.

Per quanto concerne l'obiettivo relativo a Proporzioni di colecistectomia laparoscopica con degenza post-operatoria entro 0-3 giorni, nel corso del 2024 si comunica che non si sono eseguiti interventi di questo tipo.

Di seguito il report pubblicato sul portale dell'AGENAS anno 2024 relativo alle SDO dell'Anno 2023:

Casa Di Cura Cristo Re



- Volume di attività inferiore alla soglia (tolleranza del 10%) fissata dal regolamento riguardante la Definizione degli standard ospedalieri (DM Saluta 70/2015) o desumibile dalla letteratura scientifica
- Strutture a cui è stato richiesto di avviare una procedura di audit sulla qualità dei dati

AREA CLINICA	INDICATORE	N	% Adj	% Italia	Vol. Attività	Vol. Operatore	Audit
CH. ONCOLOGICA	Intervento chirurgico per TM colon: mortalità a 30 giorni	4	-	3.69	3	3	
OSTEOMUSCOLARE	Frattura del collo del femore: intervento chirurgico entro 48 ore	64	55.89	56.27	76	32	
	Intervento di protesi di ginocchio: riammissioni a 30 giorni	154	-	1.12	191	76	
	Intervento di protesi di anca: riammissioni a 30 giorni	114	1.10	3.12	150	63	



## Casa Di Cura Cristo Re

Indicatore	N	% Grezza	% Adj	RR	p	RR Prec.	p Prec.
Arteriopatia degli arti inferiori III e IV stadio: amputazione degli arti inferiori entro 6 mesi dal ricovero	62	0.00	-	-	-	-	-
Arteriopatia degli arti inferiori III e IV stadio: rivascolarizzazione degli arti inferiori entro 6 mesi dal ricovero	62	14.52	14.46	0.85	0.606	0.36	0.155
Arteriopatia degli arti inferiori III e IV stadio: mortalità entro 6 mesi dal ricovero	69	10.15	13.46	1.04	0.925	0.68	0.570
Ictus ischemico: mortalità a 1 anno	20	15.00	-	-	-	-	-
Ictus ischemico: mortalità a 30 giorni	45	2.22	-	-	-	-	-
Ictus ischemico: riammissioni ospedaliere a 30 giorni	44	6.82	-	-	-	-	-
Intervento chirurgico per TM colon: mortalità a 30 giorni	4	25.00	-	-	-	-	-
Intervento di artroscopia del ginocchio: reintervento entro 6 mesi	27	0.00	-	-	-	-	-
Frattura del collo del femore: mortalità a 30 giorni	59	6.78	7.58	1.51	0.411	1.85	0.419
Frattura del collo del femore: intervento chirurgico entro 2 giorni dall'accesso nella struttura di ricovero	64	73.44	71.38	1.01	0.897	1.20	0.140
Frattura del collo del femore: intervento chirurgico entro 48 ore dall'accesso nella struttura di ricovero	64	57.81	55.89	0.99	0.951	1.06	0.705
Intervento di protesi di anca: riammissioni a 30 giorni	114	0.88	1.10	0.35	0.295	0.47	0.532
Intervento di protesi di anca: revisione entro 2 anni dall'intervento	55	1.82	1.68	0.81	0.828	-	-
Intervento di protesi di ginocchio: riammissioni a 30 giorni	154	0.00	-	-	-	-	-
Intervento di protesi di ginocchio: revisione entro 2 anni dall'intervento	46	2.17	2.10	0.71	0.724	0.80	0.872
Intervento di protesi di spalla: riammissioni a 30 giorni	20	0.00	-	-	-	-	-

### Soddisfazione dei cittadini utenti

Le rilevazioni del 2024 evidenziano alti livelli di soddisfazione per tutti gli indicatori, anche se appare migliorabile la percentuale dei molto soddisfatti. Il parametro si attesta su 98,6% per i servizi medici e di 98,4% per i servizi alberghieri.

### 6. Obiettivi 2024 – 2025

Il Presidente del CdA, nel corso del 2024 di concerto con la Direzione Sanitaria, il Direttore di Istituto ed il Responsabile della Qualità, hanno approvato anche i seguenti indicatori che sono Stati oggetto di monitoraggio nel corso 2025. Tali indicatori, oggi cruscotto dell'andamento della casa di cura in termini di sicurezza del paziente, dei lavoratori, di monitoraggio delle infezioni e di qualità del servizio hanno portato questi risultati a consuntivo del 2024.

PROCESSO	INDICATORE	Obiettivi	Consuntivi
GEST. DOCUMENTAZIONE	MCI.1 – Indice di qualità delle cartelle cliniche	90%	91%
GESTIONE FARMACI	MMU.1 – N.ro non conformità rilevate	7	4
	AOP. 1 – Valutazioni infermieristiche entro le 24 ore	100%	100%
	AOP.3 – Valutazione corretta del dolore	95%	100%
RAPPORTI CON I PAZIENTI E I FAMILIARI	PFR.1 – Numero reclami fondati presentati da utenti	10	5
	PFR.2 – Soddisfazione globale utenti	95%	98%
GESTIONE RISORSE UMANE	SQE.1 – Soddisfazione globale del personale	75%	83%
	SQE.2 – Numero ore di formazione erogate	50	40
SISTEMA QUALITA'	– Eventi avversi e near misses totali	0	0

ANESTESIA	ASC.1 – Dolore post intervento NRS $\geq$ 4	4%	10%
	ASC.2 – Compromissione grave della ventilazione	2%	0%
INTERVENTI CHIRURGICI	PNE.1 – Interventi chirurgici totali: mortalità a 30 giorni	0	0
	ASC.3 – Infezioni del sito chirurgico	4	6
	ASC.4 – Pazienti con profilassi antibiotica	100%	100%
	ASC.5 – Pazienti con profilassi antitrombotica	100%	100%
DEGENZE	PCI.1 – Infezioni associate all'assistenza	15%	10%
	COP.1 – Lesioni da decubito	10	6
	COP.2 – Reazioni trasfusionali	0	0
ORTOPEDIA	PNE. – Frattura del collo del femore: intervento chirurgico entro 2 giorni	90%	79%
	PNE. – Frattura del collo del femore: mortalità a 30 giorni	10%	79%
CHIRURGIA	PNE. – Colectomia in regime ordinario/day surgery: proporzione di colecistomie laparoscopiche	100%	100%
	PNE. – Colectomia laparoscopica: proporzione di ricoveri con degenza post-operatoria inferiore a 3 giorni	100%	100%
	PNE. – Colectomia laparoscopica in regime ordinario: complicanze a 30 giorni	100%	100%

ATTIVITA'	INDICATORE	Obiettivo	Consuntivo
GESTIONE RISCHIO CLINICO	IPSG.1.1 – Mancata o non corretta identificazione paziente	0	0
	IPSG.1.2 – Pazienti con braccialetto	100%	100%
	IPSG.2 – Corretta esecuzione comunicazioni verbali	100%	100%
	IPSG.3 – Corretta conservazione farmaci ad alto rischio	100%	100%
	IPSG.4.1 – Corretta marcatura del sito chirurgico	100%	100%
	IPSG.4.2 – Corretta compilazione scheda OMS	100%	100%
	IPSG.4.3 – Corretta esecuzione time out	100%	100%
	IPSG.5.1 – Corretto utilizzo soluzione alcolica	100%	100%
	IPSG.5.2 – Corretto lavaggio delle mani	100%	98%
	IPSG.6.1 – Valutazione iniziale rischio di caduta	100%	100%
	IPSG.6.2 – Schede di segnalazione cadute	100%	100%
SICUREZZA OPERATO RI	FMS – Indice di frequenza infortunio sul lavoro	0	1

A gli obiettivi, sopra proposti, si aggiungeranno quelli presenti nella tabella sottostante.

<b>INDICATORE</b>	<b>Obiettivi 2025</b>
Raggiungere il budget concordato	Superare il budget 2024
Tempi medi di attesa per i ricoveri	12 gg.
Tempi media accettazione prestazioni amb.	20 giorni
Tempo medio di assistenza infermieristica per degente	168 minuti
Soddisfazione utenti sui servizi di diagnosi e cura	> 99%
Soddisfazione degli utenti sui servizi di ospitalità	> 99%

Tutti i suddetti obiettivi per il 2025 saranno oggetto di seduta formativa con tutto il personale

della Casa di cura al fine della condivisione.

Tale sessione si svolgerà nel mese di Febbraio 2025.

Il Presidente