



casa di cura
parco dei tigli

CARTA DEI SERVIZI

Aggiornamento: settembre 2022

OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Fornire ai pazienti della Casa di Cura, alla comunità, al personale sanitario ed al Servizio Sanitario Nazionale, informazioni sintetiche, il più esaurienti possibile, sui servizi offerti e sulle modalità di accesso e di utilizzazione; individuare la tipologia dei servizi stabilendo programmi e impegni per miglioramenti ed ampliamenti delle prestazioni, in armonia con il Piano Socio Sanitario Regionale e in relazione con un sempre maggior soddisfacimento delle esigenze assistenziali dei pazienti; garantire la maggior chiarezza possibile nei rapporti con i pazienti, tenendoli informati sui loro diritti, sui servizi offerti e sulla qualità dell'assistenza: costituire per la Casa di Cura lo schema per programmare iniziative di miglioramento e di innovazione, definendo standard qualitativi, meccanismi di loro verifica ed impostazioni operative da attuare, con l'impegno della Direzione della Casa di Cura e con il coinvolgimento di operatori e pazienti, per raggiungere obiettivi di massima qualità.

PRESENTAZIONE DELLA CASA DI CURA

L'attività della Casa di Cura privata "Parco dei Tigli" inizia nel 1957. È una Casa di Cura neuropsichiatrica, monospecialistica, costruita ove prima esisteva un Sanatorio per malattie tubercolari.

Nel corso degli anni la Casa di Cura è stata progressivamente ingrandita fino alle attuali dimensioni, con adeguamenti continui alle nuove e diverse esigenze della specialità.

La Casa di Cura è stata classificata in fascia "A" - parametro 100 (terapia psichiatrica) (ex Deliberazione della Giunta Regionale del Veneto 29 maggio 1990, n. 3125), per 149 posti letto autorizzati.

Con proprio Decreto n. 13 del 19 gennaio 2015, il Segretario Regionale Sanità e Sociale, ha confermato l'Autorizzazione all'attività ospedaliera di ricovero della Casa di Cura, ai sensi della L.R. n. 22 del 16.8.2002.

In data 23 dicembre 2016, la Deliberazione della Giunta Regionale del Veneto n. 2148 ha confermato l'accreditamento istituzionale alla Casa di Cura per le funzioni di terapia psichiatrica.

Certificazione

La Casa di Cura ha ottenuto la Certificazione UNI EN ISO 9001 nel 2003, e la Certificazione UNI - EN 9001-2008, settore EA 38, dall'Istituto "Certiquality" di Milano, il 28 gennaio 2009 aggiornata alla UNI EN ISO 9001:2015 il 15/02/2018.

Attività

Terapia psichiatrica (DGR Veneto 19/4/1995, n. 2223)

Tipologia

Diagnosi e cura di forme morbose acute di competenza neuropsichiatrica, per il trattamento di pazienti che necessitano, in regime di ricovero volontario, di assistenza medica specialistica, di esami e di terapie riabilitative.

Modalità di ricovero

Trattamento sanitario volontario (TSV)

Ambito territoriale

Azienda ULSS n.6 "Euganea" - Regione Veneto

Ragione Sociale

Casa di Cura Privata Parco Dei Tigli S.r.l.

Legale Rappresentante

Prof. Dott. Alessandro Borgherini

Direttore Sanitario

Dott. Roberto Toffanin specialista in Igiene e Medicina preventiva

Indirizzo

via Monticello 1, 35037 Teolo (PD)

Contatti

Tel. +39 049 9997511

Fax +39 049 9997549

info@parcotigli.it

Sito web

www.parcotigli.it

Ubicazione

Parco Regionale dei Colli Euganei

Percorsi per arrivare in Casa di Cura

da Padova: 15 km, con mezzi privati o pubblici, anche di linea, per la strada provinciale dei Colli Euganei (Provinciale n. 89) fino a Treponti di Teolo e per breve tratto della strada provinciale Treponti Rovolon (Provinciale n. 77);

da Venezia e Mestre: uscita autostradale Padova ovest, tangenziale ovest di Padova (corso Australia) e quindi direttamente strada provinciale dei Colli fino a Treponti di Teolo;

da Rovigo e Bologna: uscita autostradale Terme Euganee (PD), proseguendo poi per Montegrotto Terme, Torreglia e Treponti di Teolo;

da Vicenza e Milano: uscita autostradale di Grisignano di Zocco (VI), passando per Montegalda, Cervarese, Montemerlo, fino a Treponti di Teolo

Caratteristiche della Casa di Cura

Gli edifici della Casa di Cura, esclusivamente destinati all'attività per la quale sono stati progettati e costruiti, sono costituiti da due ali continue di fabbricato, aperte, con orientamento a mezzogiorno, verso l'antistante giardino, e da quattro verande-soggiorno, edificate in successione continua lungo l'andamento del pendio del parco, e collegate con i corpi principali della casa attraverso un ampio parcheggio interno.

La superficie abitabile è di 8.000 metri quadri. Il parco nel cui contesto sorge la Casa di Cura è di circa 100.000 metri quadri ed è percorribile lungo viali interni per uno sviluppo di circa 3 km.

I viali sono quasi tutti pavimentati ed illuminati; ad essi si alternano, in continuità, ampie piazzole, approntate per la sosta, per esercitare attività riabilitative e ricreative, e per tutti quei servizi di attività psicofisica che possano essere svolti anche all'aperto. Una parte dell'apezzamento, contigua ai fabbricati, è attrezzata a parcheggi inseriti nel parco.

In tutta la Casa di Cura, le vie di accesso ed i percorsi agli spazi riservati ai pazienti, sono privi di barriere architettoniche.

L'organizzazione della Casa di Cura e il coordinamento, da parte del Direttore Sanitario, delle attività che qui si svolgono, consentono di garantire un trattamento medico e psichiatrico in sicurezza, nelle migliori condizioni ambientali e nel pieno rispetto della persona e nella difesa della sua integrità.

La Casa di Cura si propone di garantire a tutti i pazienti ricoverati la migliore qualità assistenziale e la più elevata efficacia clinica.

PRINCIPI FONDAMENTALI**Eguaglianza**

Ogni paziente gode degli stessi diritti ed è a questo principio di eguaglianza che si ispirano le regole dei servizi offerti dalla Casa di Cura.

Il servizio è garantito ed effettuato in modo uguale per tutti, anche per quel che riguarda l'accesso alle prestazioni, secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, e senza distinzioni legate a sesso, razza, lingua, religione od opinioni politiche.

Imparzialità

Nell'applicazione delle regole operative della Casa di Cura, il comportamento degli operatori è ispirato, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

La continuità del servizio è assicurata per tutti i giorni e le notti dell'anno, con le regole che disciplinano l'attività della Casa di Cura.

In particolare, è operante il servizio di guardia medica, attiva 24 ore su 24 ore.

Diritto di scelta

Nessuna costrizione morale e materiale è esercitata nei riguardi del paziente per influenzarlo o limitarlo nella libertà di scelta delle prestazioni che la Casa di Cura, nei limiti dei requisiti strutturali e tecnologici e delle competenze professionali, è in grado di offrire.

Nel quadro del rispetto della libertà del paziente, in nessun caso vengono praticate misure fisiche di contenimento.

Per lo stesso motivo, al paziente non si impedisce la dimissione spontanea, anche senza il consenso del medico curante.

Partecipazione

Il paziente può esporre, verbalmente o per iscritto, agli operatori responsabili le osservazioni o i reclami che intende formulare o i consigli da suggerire.

Gli operatori della Casa di Cura sono tenuti a prendere in attenta considerazione quanto riferito e a provvedere, se del caso, in modo soddisfacente. È impegno della Casa di Cura raccogliere suggerimenti o reclami, garantendo l'anonimato, se necessario o richiesto, per il controllo ed il miglioramento del servizio offerto.

Efficienza ed efficacia

Il fine dell'organizzazione della Casa di Cura è di garantire efficienza ed efficacia nell'erogazione del servizio offerto: quindi operatività funzionale e prestazioni efficaci, secondo le esigenze dei pazienti.

Le strutture e l'organizzazione della Casa di Cura perseguono l'efficacia dell'assistenza massimizzando il ruolo dell'ambiente di cura come parte integrante della terapia; grande rilevanza viene data all'umanizzazione dell'assistenza e allo sviluppo di positive relazioni tra personale e assistiti.

Particolare cura è attribuita alla struttura edilizia e alle aree verdi per favorire l'accoglienza, le relazioni terapeutiche, la riabilitazione e le attività ricreative. L'ambiente aperto e spazioso e la disponibilità di qualificate équipe di professionisti ben aggiornati, sono i principali elementi che contribuiscono a realizzare e a mantenere un'atmosfera rassicurante e familiare per chi viva in Casa di Cura.

L'atmosfera della Casa di Cura è modulata in modo di evitare che il paziente tenda a richiudersi in se stesso, a isolarsi, anche fisicamente o a sentirsi socialmente segregato. Tutto è stato predisposto in modo che l'ospite della Casa di Cura si senta protetto e assistito con continuità, in un luogo che gli ispiri sicurezza, ma senza favorire l'insorgenza di abitudini o dipendenze che possano compromettere la consapevolezza di autonomia e di autosufficienza, soprattutto in considerazione del risultato più concreto a cui mirare: quello di promuovere, nel minor tempo possibile, un reinserimento efficiente nella vita normale di tutti i giorni.

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SERVIZI FORNITI

La Casa di Cura dispone di 149 posti letto ospedalieri e 20 posti letto socio sanitari (RSSP), suddivisi in stanze a 2 e 4 letti dotate di servizi igienici dedicati; sono inoltre disponibili stanze singole ad elevato confort alberghiero destinate a pazienti paganti.

Nelle stanze di degenza sono stati adottati particolari accorgimenti per ridurre il rischio di suicidio, che costituisce l'evento avverso più critico per pazienti affetti da disturbi psichiatrici.

Ogni finestra della Casa di Cura è dotata a tutta altezza di una serie di cristalli

Antisfondamento con sistemi di apertura della finestra atti a consentire l'areazione senza creare

Le stanze sono inoltre dotate di sistemi di sicurezza atti a prevenire il rischio suicidario o di autolesionismo.

Esistono infine sistemi di sicurezza finalizzati a prevenire il rischio di folgorazione.

Tutte le unità di degenza ai piani sono dotate di guardiola per caposala, con armadio farmaceutico di reparto, di stanza lavoro per infermieri, di stanza o armadio guardaroba, di stanza per deposito biancheria, di servizi igienici per il personale, di una o più stanze di soggiorno per i degenti e i visitatori e di uno o più ambulatori medici.

Sono presenti ambienti per il soggiorno, per le attività riabilitative e ricreative, per le riunioni di gruppo, per la terapia psicofisica.

I locali, destinati ai vari servizi della Casa di Cura, sono costituiti da:

- cucina'
- dispensario farmaceutico;
- lavanderia/guardaroba;
- centrale elettrica;
- locale per il gruppo elettrogeno;
- centrale termoidraulica ad energia solare per il riscaldamento dell'acqua;
- centrale idrica;
- impianti del montalettighe, degli ascensori, dei montavivande;
- impianto di climatizzazione;
- altri locali adibiti a magazzini/deposito.

I servizi accessori sono costituiti da:

- a) bar-caffetteria;
- b) nelle stanze di degenza ad alto confort alberghiero è garantito il servizio di telefonia, la televisione e l'accesso ad internet
- c) custodia denaro in cassaforte, curata dall'accettazione della Casa di Cura su richiesta dei pazienti;
- d) parrucchiere per uomo e per signora, estetista: a disposizione degli ospiti su appuntamento;

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Piano seminterrato

Al piano seminterrato della Casa di Cura corrispondono vari servizi tecnici (centrale di smistamento termico, centrale idrica, centrale elettrica, magazzini, dispensa e celle frigorifere), oltre ad altri locali adibiti a cella mortuaria, guardaroba e lavanderia, spogliatoi operatori e centrale antincendio.

Allo stesso piano, al di fuori del fabbricato, si trovano la centrale termica, la centrale per la climatizzazione (collegati direttamente al fabbricato con un tunnel), il locale del gruppo elettrogeno e magazzini vari.

Piano terra

A questo piano sono ubicati:

- l'atrio, con gli addetti alla portineria, alle informazioni e al centralino telefonico; sono qui comprese anche la sala d'aspetto e le zone di accesso agli ascensori e alla scala dei piani di degenza;
- l'ufficio accettazione ricoveri e CUP (centro unico prenotazione)
- la presidenza
- la sala riunioni
- gli ambulatori medici;
- la sala da pranzo pazienti;
- i vari servizi igienici.

Area degenze (primo, secondo e terzo piano)

Nell'area degenze sono collocate le stanze per i pazienti assistiti dal S.S.N. in regime di accreditamento (a due o quattro letti) tutte dotate di servizi igienici.

Ad ogni piano sono inoltre collocate stanze singole, destinate ai pazienti che scelgono il regime "dozzinante", con servizio ad elevato confort alberghiero e stanze singole destinate a pazienti privati.

Nelle aree di degenza sono presenti:

- aree di lavoro infermieri
- aree di osservazione e controllo pazienti
- studi medici
- aree di soggiorno e relax
- altri servizi comuni

Quarto piano

Destinato alla Residenza Socio Sanitaria Psichiatrica (RSSP), servizio di accoglienza intermedia gestito su accordo con l'Azienda ULSS 6 Euganea, di 20 posti letto, destinato a ospiti psichiatrici che richiedono trattamenti di tipo socio assistenziale.

Quinto piano

A questo piano sono ubicati:

- studi psicologi
- servizio farmaceutico
- uffici amministrativi

Sesto piano

A questo piano sono ubicati:

- studi psicologi
- locali per psicoterapia di gruppo
- sala convegni con adeguate dotazioni tecnologiche
- sala polifunzionale
- ufficio professioni sanitarie

Collegamenti e verande-soggiorno-palestra

L'edificio principale è collegato con il giardino, le verande soggiorno e la palestra, destinati alle attività riabilitative e ricreative. In quest'area è presente anche il servizio bar-caffetteria.

I collegamenti verticali della Casa di Cura sono quindi costituiti da:

- 1 ascensori
- 2 ascensori montalettighe
- 1 ascensore montacarichi

PATOLOGIE PSICHIATRICHE E RELATIVI TRATTAMENTI NELLE VARIE UNITÀ FUNZIONALI

L'attività di diagnosi e cura comprende tutte le patologie psichiatriche che necessitino di ricovero e possano avvantaggiarsi di un trattamento ospedaliero volontario.

I pazienti sono accolti nelle varie Unità di Cura ove operano medici psichiatri e psicologi che si avvalgono di Servizi e di Consulenti, per un trattamento integrato e personalizzato dei disturbi psichiatrici.

Le aree di maggior impegno in Casa di Cura sono principalmente rappresentate dai:

- Depressione e disturbo bipolare
- Disturbi di personalità
- Dipendenze
- Disturbi d'ansia
- Disturbo ossessivo compulsivo

- Disturbi schizofrenici e psicosi
- Disturbi del giovane adulto
- Disturbi psicogeriatrici e neurocognitivi
- Disturbi alimentari

La Casa di Cura è convenzionata con il SSN esclusivamente per l'attività di ricovero.

L'attività ambulatoriale, non convenzionata con il SSN, è svolta da medici e psicologi operanti nella Casa di Cura e consiste esclusivamente in visite specialistiche a favore di pazienti paganti in proprio. Tale attività è esercitata come libera professione e si svolge al di fuori dell'orario di servizio e in spazi dedicati.

SERVIZI E CONSULENZE

La Casa di Cura garantisce l'assistenza integrata ai pazienti ricoverati mediante una serie di servizi che completano l'assistenza psichiatrica e psicologica erogata dalla struttura.

Servizi diagnostici

Vengono garantite a tutti i pazienti ricoverati le prestazioni di laboratorio necessarie per l'inquadramento diagnostico e la sorveglianza della terapia. Le analisi di laboratorio sono fornite da una struttura accreditata e certificata che garantisce la refertazione dei principali esami diagnostici in giornata ed è in grado di eseguire tutte le indagini specialistiche, anche di alta complessità. I referti sono trasmessi in modo informatico e direttamente inseriti nella cartella clinica elettronica.

Sono garantite mediante strutture accreditate e certificate le prestazioni di diagnostica radiologica e strumentale necessarie alla valutazione clinica dei pazienti ricoverati. La Casa di cura garantisce il trasporto e l'accompagnamento dei pazienti sia in condizioni di urgenza che per l'esecuzione degli accertamenti diagnostici programmati.

Consulenze

La Casa di cura garantisce le consulenze internistiche ai pazienti ricoverati mediante medici specialisti qualificati e formati. Gli esiti delle consulenze sono registrati in cartella clinica elettronica. Nel caso si renda necessario ricorrere a consulenze mediche di altre specialità, la Casa di cura provvede direttamente alla prenotazione della visita e al trasporto e all'accompagnamento del paziente.

Promozione della salute

Il ricovero presso la Casa di cura Parco dei Tigli costituisce un'importante opportunità di promozione della salute dei pazienti. In particolare viene data importanza alla valutazione dello stato nutrizionale e alla promozione della corretta alimentazione e allo sviluppo dell'attività motoria, mediante programmi di attività fisica adattata. Tali programmi sono gestiti da medici, dietiste, psicomotriciste e personale infermieristico, coordinati da consulenti esterni con solida esperienza professionale.

Gestione delle urgenze

Il personale della Casa di cura è costantemente formato per la gestione del primo soccorso. Tutte le Unità di cura dispongono di carrelli adeguatamente attrezzati per la gestione delle urgenze ed emergenze mediche e numerosi defibrillatori sono installati nei principali punti della struttura.

Servizi Religiosi

S. Messe alle ore 9.00, alla Domenica e nelle altre Festività.

Il Sacerdote è a disposizione degli Ospiti, prima o dopo la Messa, o su richiesta.

Ministri di altro culto, qualora siano richiesti, sentito il parere del medico curante e del direttore sanitario, saranno accolti in Casa di Cura.

MODALITÀ DI ACCESSO AL RICOVERO

La Casa di Cura Parco dei Tigli effettua ricoveri neuropsichiatrici programmati su base volontaria. La Casa di Cura è accreditata con il S.S.N.: pertanto i ricoveri eseguiti in regime di accreditamento sono gratuiti. L'accesso alla struttura avviene in base a una lista di attesa che tiene conto delle priorità cliniche.

Il personale di reparto o l'Ufficio Accettazione comunica telefonicamente al paziente o a chi se ne prende cura, la data del ricovero con 2 o 3 giorni di preavviso.

I pazienti possono richiedere il trattamento "dozzinanti", con pagamento di una quota aggiuntiva a carico dell'utente, che consiste nel ricovero in stanza singola ad elevato comfort e ad altri servizi alberghieri aggiuntivi.

E' possibile richiedere la presenza di un accompagnatore durante il ricovero.

Ricoveri in regime privato

La Regione attribuisce alla Casa di Cura, oltre ai posti letto accreditati, una quota di posti letto autorizzati per ricoveri in regime privato. I pazienti pertanto possono richiedere il ricovero a pagamento che prevede il trattamento in stanza singola ad elevato comfort con servizi alberghieri qualificati. Tutte le prestazioni erogate sono a carico del paziente.

Informazioni per il ricovero

Per informazioni sui ricoveri è possibile rivolgersi al seguente numero telefonico

049 9997511 o all'ufficio accettazione nei seguenti orari

lun – ven: 9:00 – 12:30 / 15:30 – 18:00

Cosa portare

Documenti

- tessera sanitaria
- documento d'identità valido
- impegnativa del medico
- eventuali esami, accertamenti diagnostici e documenti riguardanti eventuali precedenti clinici

In valigia

- scarpe da ginnastica senza lacci
- abbigliamento comodo
- biancheria personale
- vestaglia o pigiama

Cosa non portare

- gioielli
- grosse somme di denaro
- TV personali
- alimenti deperibili
- alcolici e tabacco
- prodotti per l'igiene personale

Orari visite

- Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 14:30 alle ore 18:30
- Sabato e Festivi dalle ore 11.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.30 alle ore 18.30

Accettazione e ricovero

Il ricovero è programmato e volontario. Avviene dopo visita specialistica, oppure richiesta del medico di medicina generale oppure da protocollo di intesa con il Dipartimento di Salute Mentale.

Il tempo di attesa è determinato dalla valutazione clinica e/o dalla classe di priorità assegnata che ne determina l'inserimento in lista di attesa.

Le informazioni riguardo il ricovero vengono fornite direttamente dal medico che effettua la visita e dal coordinatore infermieristico in fase di chiamata per il ricovero.

All'ingresso al paziente viene consegnato il regolamento da restituire firmato per accettazione e il modulo di customer satisfaction da restituire compilato alla fine del ricovero.

Degenza

Prestazioni Alberghiere Generali

- Pulizia servizi igienici: eseguita ogni giorno, più volte se necessario, eseguita da ditta esterna specializzata.
- Cambio di biancheria: una volta alla settimana, e ogniqualvolta se ne presenti la necessità.
- Ristorazione (modalità e orari):
 - prima colazione, servita ai piani, dalle ore 7.20
 - pranzo, nella sala dedicata, dalle ore 11.45
 - cena, nella sala dedicata, dalle ore 18.30.

Pranzo e cena sono serviti nella sala da pranzo del piano terra, con l'assistenza del personale sanitario di ciascuna Unità di Cura. Tre varietà di menu, con scelta effettuata due giorni prima.

Il medico curante valuta e prescrive diete personalizzate e/o supplementi di vitto. Tutti i servizi di cucina, dispensa, pulizia stoviglie sono appaltati a ditta specializzata e certificata (secondo i seguenti standard: UNI EN ISO 9001:2015 sistema di gestione per la qualità - UNI EN ISO 22000:2005 sicurezza alimentare).

Assistenza Sanitaria

All'ingresso del paziente in reparto viene predisposto da parte del medico curante il piano di assistenza individuale che viene condiviso con il paziente al fine di assicurare la massima collaborazione. Quando necessario vengono coinvolti anche i parenti.

Alla mattina vengono effettuate le visite mediche nei reparti. Il paziente poi in considerazione di quanto previsto nel PAI viene coinvolto in altre attività quali attività motoria adattata, arteterapia, psicoterapia di gruppo e colloqui individuali con il medico o lo psicologo di riferimento.

Nel loro periodo di ferie o di altre assenze, i medici titolari sono sostituiti da altrettanti specialisti psichiatri.

Il prelievo per gli esami ematochimici viene eseguito direttamente in struttura e i dosaggi sono affidati in service al laboratorio RDI. All'interno della struttura sono presenti il consulente cardiologo, neurologo e di medicina interna e vengono effettuati gli E.E.G. e E.C.G.

Rapporti con il Personale

Tutto il personale della Casa di Cura porta l'etichetta identificativa sulla divisa.

Rapporti di Relazione

All'interno della Casa di Cura viene applicata la vigente normativa in merito a riservatezza del trattamento dei dati personali

Ai fini del rispetto della normativa sulla privacy, rientra anche il divieto di effettuare qualsiasi tipo di riprese video o fotografiche, anche mediante l'uso di telefoni cellulari, che ritraggano, anche parzialmente ed involontariamente, pazienti o lavoratori della Casa di Cura.

Dimissioni

Al momento della dimissione viene consegnata la relazione clinica riguardante il ricovero (lettera di dimissione), con eventuali suggerimenti di terapia farmacologica e psicologica, indirizzata al medico curante o al medico che ha curato l'invio del paziente. Copia di tale relazione viene allegata alla cartella clinica. Prima della sua archiviazione, la cartella clinica è controllata dal medico responsabile dell'Unità di Cura e dal direttore Clinico. Ulteriori controlli sono effettuati dal personale appartenente ai nuclei di controllo per verificare l'appropriatezza dei ricoveri.

Copia della cartella clinica viene rilasciata su richiesta scritta del paziente. La richiesta può essere anche inviata per posta, accompagnata, in tal caso, da una fotocopia di un documento in corso di validità del paziente. Le cartelle possono essere richieste anche da chi sia avente diritto secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Il rilascio della cartella clinica viene effettuato nel più breve tempo possibile. La cartella clinica può essere consegnata direttamente all'interessato, a persona da lui delegata per iscritto o inviata per posta al domicilio indicato a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno.

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Reclami

L'amministrazione della Casa di Cura garantisce l'esercizio della facoltà di esprimere osservazioni o di reclamare, per il rilievo di possibili disservizi, comportamenti o atti, che abbiano preclusa o limitata, a giudizio del paziente, la possibilità di fruire delle prestazioni attese.

A questo proposito ogni coordinatore infermieristico di piano è tenuto a dare ascolto a osservazioni o reclami espressi verbalmente dai degenti o dai loro familiari ed a darne notizia, utilizzando il modulo predisposto, al responsabile medico dell'Unità di Cura e/o al Direttore Sanitario. Il coordinatore infermieristico di ogni piano dovrà inoltre impegnarsi per fornire tutte le informazioni utili alla formulazione, anche anonima, di osservazioni e reclami, fornendo gli appositi stampati e indicandone la collocazione nell'apposita cassetta. Le osservazioni e i reclami vengono presi in carico, come da sistema gestione qualità, e ne viene valutata la fondatezza. In caso di reclamo fondato vengono attuate le necessarie azioni correttive.

Relazione sullo stato degli standard

In occasione del rinnovo/sorveglianza annuale del sistema gestione qualità viene redatto il riesame della direzione, il quale prende in carico fra gli altri input anche la valutazione di indicatori e il monitoraggio della customer satisfaction. Il riesame viene discusso durante l'audit di Certiquality sistema qualità.