



Carta dei Servizi

FAMIGLIA



Per Apollo medico, per Esculapio, Igea e Panacea giuro, e tutti gli Dei e le Dee tutte chiamo a testimoni che questo mio giuramento e questa scritta attestazione osserverò (...). E dei miei precetti e delle mie lezioni, e di tutto quanto ha attinenza con la disciplina medica, i miei figli e i figli dei miei maestri farò partecipi (...). In qualunque casa sia chiamato entrerà solamente per recare soccorso ai malati e mi asterrò da qualsiasi azione ingiusta e dannosa (...). Se a questo giuramento serberò intatta fede e se saprò osservarlo mi sia data ogni soddisfazione nella vita e nell'arte, e possa essere onorato in perpetuo presso gli uomini."

Ippocrate

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

La casa di cura Santa Famiglia, situata nel territorio di riferimento della ASL Roma 1, sin dal 1950 offre un'attività prevalente di Ostetricia e Ginecologia e a tale reparto è stato attualmente collegato un efficiente servizio di Neonatologia la cui attivazione rende ancora più qualificato il servizio. L'assistenza alla gravidanza e al parto presso la Casa di Cura è tesa a garantire il benessere complessivo della mamma, del bambino e della sua famiglia grazie anche alle continue attenzioni garantite durante tutto il periodo prenatale.

Una coppia che decide di far nascere il proprio bambino nella Struttura, potrà disporre di tutte le cure e le attenzioni possibili al fine di sentirsi serena e protetta.

La Casa di Cura Santa Famiglia è accreditata in regime di ricovero per le seguenti specialità:

- o **Ostetricia e Ginecologia**
- o **Neonatologia**
- o **Day Surgery**

MISSIONE

Il nostro obiettivo primario è quello di tutelare la salute del paziente, ritenendolo non soltanto oggetto di attenzioni e cure ma individuo con dignità e diritto di scelta.

La "mission" della nostra Casa di Cura è quella di fornire le migliori cure, in un clima di umanizzazione, orientato alla soddisfazione delle attese dei cittadini utenti. I principi che regolano l'attività dell'ospedalità privata sono la libera scelta, la qualità, l'efficacia delle cure e l'efficienza dei servizi. Tali principi sono obiettivo imprescindibile tanto per lo staff medico che per l'organizzazione nel suo complesso.

VALORI E PRINCIPI

Eguaglianza - Nel rapporto tra la Casa di Cura e l'utenza, nessuna discriminazione è consentita, per motivi che riguardino il sesso, la razza, l'etnia, le condizioni psico-fisiche, socio-economiche e la religione.

Imparzialità - Il personale sanitario, parasanitario e amministrativo della Casa di Cura ispira il proprio comportamento a criteri di giustizia e imparzialità nel pieno rispetto dei principi della dignità umana.

Continuità - La Casa di Cura assicura i suoi servizi con continuità ed appropriatezza, con l'impiego delle più avanzate conoscenze scientifiche e delle migliori tecnologie disponibili.

Efficienza ed Efficacia - L'efficienza dei servizi e l'efficacia delle scelte sono i due principi ispiratori delle determinazioni aziendali.

Gestione del dolore - Al Paziente sarà assicurata un'adeguata valutazione e gestione del dolore.

Privacy - Il personale sanitario, parasanitario e amministrativo della Casa di Cura ispira il proprio comportamento al rispetto della riservatezza, nello svolgimento di prestazioni mediche ed assistenziali e nel trattamento dei dati personali e delle informazioni relative allo stato di salute.

Partecipazione - La Casa di Cura assicura al cittadino, nelle forme previste dalla legge, la partecipazione all'attività assistenziale, garantendo la possibilità di accesso alle informazioni sanitarie riferite alla propria persona, delle quali si può richiedere copia in qualsiasi momento e la facoltà di proporre soluzioni

migliorative nell'erogazione dei servizi (attraverso i questionari di gradimento) e di rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, qualora ritenga lesi i propri diritti.

Diritto di scelta - La Casa di Cura assicura al cittadino la massima garanzia rispetto alla scelta della struttura e, all'interno di questa, dei medici operanti.

CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO.

La Carta, scritta nel 2002 su iniziativa di Active Citizenship Network in collaborazione con 12 organizzazioni civiche dei Paesi dell'Unione europea, proclama 14 diritti dei pazienti che, nel loro insieme, mirano a garantire un "alto livello di protezione della salute umana" assicurando l'elevata qualità dei servizi erogati dai diversi sistemi sanitari nazionali in Europa.

I 14 diritti sono una concretizzazione di diritti fondamentali (rif. art. 35 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea) e, come tali, devono essere riconosciuti e rispettati in ogni Paese; essi sono correlati con doveri e responsabilità che sia i cittadini che gli altri attori della sanità devono assumere.

La Carta si applica a tutti gli individui, riconoscendo il fatto che le differenze, come l'età, il genere, la religione, lo status socio-economico, il livello di alfabetizzazione, ecc., possono influenzare i bisogni individuali di assistenza sanitaria.

1. Diritto a misure di prevenzione. Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia
2. Diritto all'accesso. Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.
3. Diritto alla informazione. Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.
4. Diritto alla privacy e alla confidenzialità. Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medicochirurgici in generale.
5. Diritto al rispetto del tempo dei pazienti. Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.
6. Diritto al rispetto di standard di qualità. Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.
7. Diritto alla sicurezza. Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.
8. Diritto al consenso. Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.
9. Diritto alla libera scelta. Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.
10. Diritto all'innovazione. Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle

diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

11. Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari. Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.
12. Diritto a un trattamento personalizzato. Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.
13. Diritto al reclamo. Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.
14. Diritto al risarcimento. Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

NORME DI COMPORTAMENTO PER I DEGENTI

Il paziente che accede ad una struttura sanitaria, è tenuto ad avere un comportamento responsabile, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati. La volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la Direzione è presupposto indispensabile per i pazienti che si affidano alle cure di una realtà ospedaliera.

- **Regolamento visite ai degenti:** Coloro che accedono ad una struttura sanitaria, per fare visita ad un degente, sono chiamati al rispetto degli orari di visita, stabiliti dalla Direzione Sanitaria, per consentire lo svolgimento della normale attività assistenziale e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti.
- Al fine di garantire la tutela igienico-sanitaria dei bambini, è vietato l'accesso alle corsie di degenza ai minori di anni 12, salvo eventuali deroghe individuali, disposte ed autorizzate dal Direttore Sanitario. In tale ultimo caso, i bambini devono essere attentamente sorvegliati dagli accompagnatori.
- In situazioni di particolare necessità le visite al degente, al di fuori dell'orario prestabilito, sono autorizzate, con permesso scritto, rilasciato dal Direttore Sanitario o da persona da lui delegata. In tal caso, il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del Reparto ed avere un rispetto consono all'ambiente favorendo al contempo la massima collaborazione con gli operatori. L'accesso ai reparti è consentito ai visitatori limitatamente a due persone per degente dalle ore 16,00 alle ore 18,00 e nei giorni festivi dalle 10,00 alle 11,00.
- **Ambienti ed attrezzature:** I degenti sono tenuti al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della Casa di Cura ritenendo gli stessi patrimonio di tutti i cittadini utenti.
- **Effetti personali:** Non è consentito l'uso di biancheria personale da letto. Ogni degente ha a sua disposizione un armadio, nel quale riporre gli effetti personali. La Casa di Cura declina ogni responsabilità per oggetti di valore e/o danaro.
- **Fumo:** Il fumo costituisce un danno per la salute di chi fuma e di chi si trova negli stessi ambienti, motivo per il quale è vietato fumare in tutti gli ambienti della Casa di Cura (legge 16/1/2003,

- n. 3, art. 51 "Tutela della Salute dei non fumatori").
- **Permessi di assistenza al degente:** Solo previa autorizzazione del Direttore Sanitario, è possibile ottenere un permesso di assistenza ai degenti.
- **Presenza del degente:** È vietato allontanarsi dalla propria camera di degenza, negli orari nei quali sono previste la visita medica e la terapia. Non è consentito entrare nelle infermerie e nelle camere di degenza non proprie. È proibito uscire al di fuori della struttura sanitaria.
- **Riposo:** È un dovere di tutti i degenti rispettare il riposo, sia giornaliero che notturno, degli altri ricoverati. È, inoltre, da evitare qualsiasi comportamento che possa arrecare disturbo e/o disagio ad altri degenti (rumori, luci accese, radio o tv ad alto volume, etc.).
- **Servizi igienici:** L'ordine del bagno dipende, anche, dal comportamento responsabile di chi ne usufruisce. Si ricorda che non è consentito l'uso di profumi, che possano disturbare gli altri, ed è buona norma igienica porre negli appositi contenitori qualsiasi materiale di rifiuto. Per garantire l'igiene dei pazienti ricoverati, è vietato ai visitatori utilizzare i servizi igienici delle camere di degenza. Servizi igienici per il pubblico sono presenti all'interno della Casa di Cura.
- **Vitto:** Per motivi sanitari ed organizzativi, il vitto per i degenti deve essere, esclusivamente, quello fornito dalla Casa di Cura. È proibito portare ai degenti cibi, dolci e bevande in quanto il loro uso potrebbe risultare dannoso per la salute del paziente. La Casa di Cura assicura nel rispetto del credo religioso l'alimentazione appropriata

IMPEGNI

La Casa di Cura Santa Famiglia, accreditata con il Servizio sanitario Nazionale, in coerenza con i principi della sua missione, ha ritenuto essenziale definire i requisiti dei servizi e gli standard di qualità, con particolare riguardo all'accessibilità, alla trasparenza e all'appropriatezza dei percorsi diagnostico-terapeutici, alla continuità dell'assistenza medica e infermieristica.

Perseguendo tale fine, cerchiamo di offrire una serie di garanzie, che potremmo così sintetizzare:

- il massimo della sicurezza, sia nell'esecuzione dei trattamenti che nella vigilanza sui malati;
- un'elevata qualità delle cure, determinata sia dall'alto grado di competenza professionale, che da una particolare attenzione alle condizioni ambientali ed al rapporto umano, improntato alla correttezza, alla gentilezza, alla propensione all'ascolto ed al confronto;
- un'ampia disponibilità per i medici, operanti nella struttura, delle più moderne attrezzature, necessarie per effettuare un iter diagnostico-terapeutico quanto più completo possibile;
- una particolare attenzione al comfort alberghiero

PRIVACY

TUTELA DEI DIRITTI IN AMBITO DELLA "PRIVACY"

La Casa di Cura garantisce il rispetto della Privacy degli utenti ottemperando a quanto disposto dal Regolamento UE 2016/679 "Codice in materia di protezione dei dati personali". Tutte le informazioni relative all'utenza, sia di carattere comune che di carattere sensibile, sono raccolte nel rispetto dei principi fondamentali sanciti dalla normativa garantendone la liceità, la correttezza e la riservatezza

L'informativa al trattamento viene fornita, all'atto della ricezione dell'utente nella nostra struttura, in maniera chiara e completa evidenziando esaustivamente le finalità della raccolta e dell'elaborazione dei dati dell'interessato. La raccolta ed il trattamento sono soggetti al consenso scritto; Tale consenso che "segue" sempre il paziente durante le fasi cliniche nella struttura è conservato all'interno della sua personale cartella clinica.

La memorizzazione delle informazioni personali nelle banche dati (elettroniche e cartacee) è caratterizzata dall'utilizzo di strumenti tecnologicamente avanzati la cui sicurezza (informatica e logistica) è garantita dalla messa in esercizio di misure idonee sempre monitorate ed aggiornate tecnologicamente secondo quanto stabilito dalla normativa vigente.

Tutto il personale in forza è soggetto ad una procedura interna per la garanzia della Privacy; tale procedura è monitorata costantemente durante tutto l'anno da audit specializzati in materia.

Il diritto all'accesso alle informazioni dell'interessato è garantito secondo quanto stabilito dalla legge (Regolamento UE 2016/679).

Descrizione degli Ambienti

Piano Seminterrato	Laboratorio Analisi, Servizio Immagini, Sala di attesa, Spogliatoi Donne e Uomini per il personale, Servizi igienici, Cucina, Armadio Farmaceutico, Servizio di ricevimento e distribuzione Biancheria
Piano terra	sala d'attesa, l'accettazione sanitaria e amministrativa, il Primo Soccorso Ostetrico - Ginecologico, Sale visite Ostetricia con monitoraggio CTG e Studi Medici, Medicheria e Servizi igienici.
Primo Piano	Reparto di Ostetricia - Ginecologia con 32 posti letto 14 stanze a 2 letti e 1 a tre letti e 1 a un letto.
Secondo Piano	Blocco Parto con 4 sale travaglio/parto e 2 sale operatorie dedicate all'urgenza parto, sala post partum e il Servizio di neonatologia con stanza di accoglienza per 18 culle, una sala dotata di 8 incubatrici per la patologia neonatale e una stanza isolamento infettivo neonato. Inoltre è presente la sala di rianimazione e il locale di accoglienza per la Day Surgery e gli studi ambulatoriali di pertinenza.
Terzo piano	Reparto di degenza con 24 posti letto (11 camere doppie e due singole) con bagno in stanza, l'infermeria.

Dove siamo

Casa di Cura Santa Famiglia

Via dei Gracchi, 134, 136 - 00192 Roma

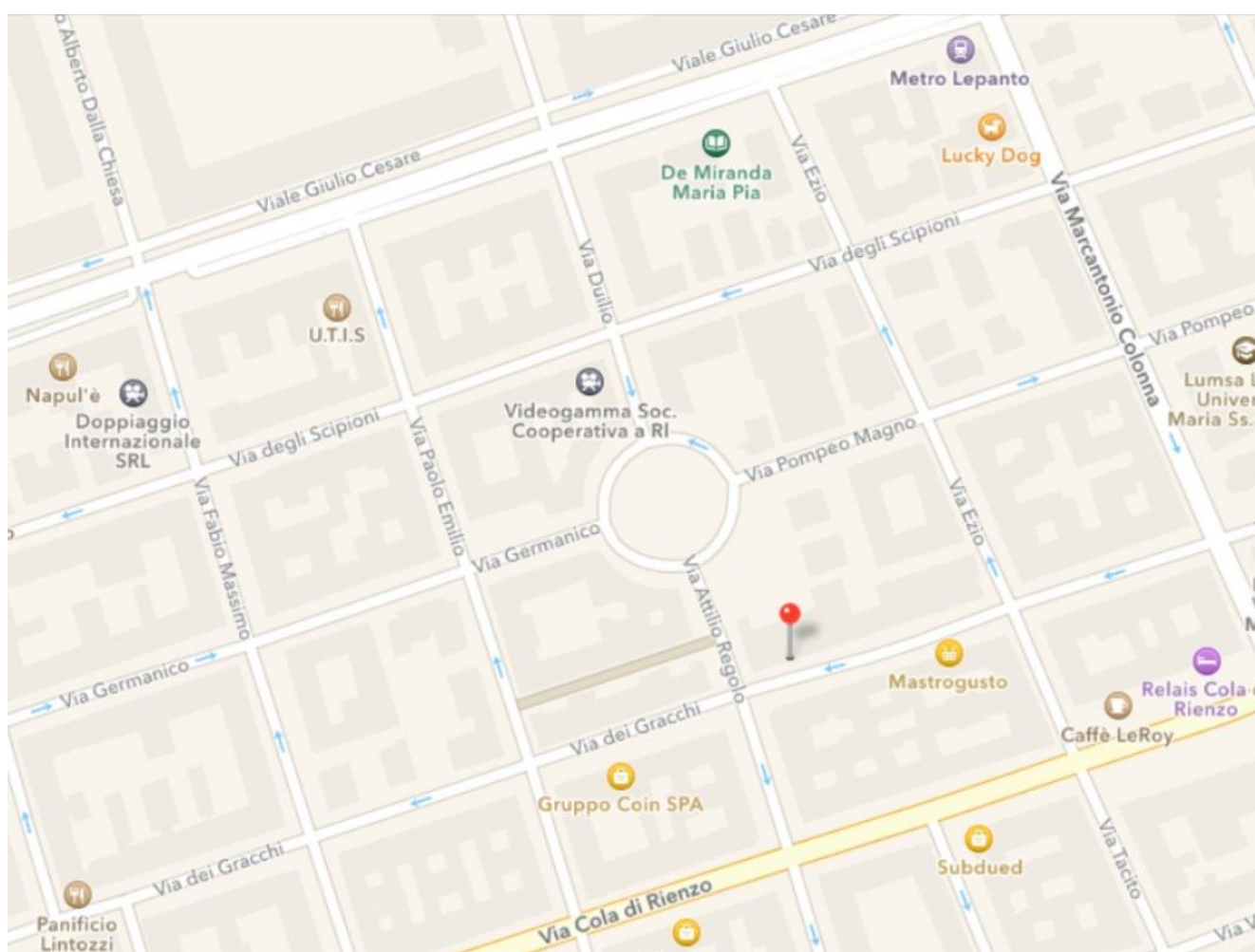
Tel. +39 06 32 83 31 - Fax. +39 06 32 16 658

info@santafamiglia.it

Per raggiungere la Casa di Cura

La Casa di Cura si trova nel cuore di Roma, nel quartiere Prati ed è facilmente raggiungibile sia con i mezzi pubblici che privati.

Automobile: Indicazione per Via dei Gracchi angolo Piazza dei Quiriti



Metropolitana: Metro linea A – fermata Lepanto

DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE PRESTAZIONI

LE PRESTAZIONI

La Casa di Cura Santa Famiglia eroga:

PRESTAZIONI – AMBULATORIALI

Visite specialistiche

- Ginecologia e ostetricia
- Pediatria
- Otorinolaringoiatria
- Cardiologia
- Chirurgia generale

Prestazione strumentali

- Laboratorio analisi di base
- Diagnostica per immagini (TAC)
- Frigoemoteca (convenzione con il centro Trasfusionale del S. Spirito)

Per prenotare una visita, è necessario contattare la Casa di Cura:

Giorni	Ora	Telefono
Dal Lunedì al Venerdì	dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle 14,30 alle 19,00	Al numero Tel .06 .32833. (413) (412) o (409)
Il Sabato	dalle ore 9,00 alle ore 13,00	o ricerca con centralino tel 06.328331 e chiedere dell'ambulatorio interessato.

ELENCO DELLE SPECIALITA' AUTORIZZATE (come da DCA 491 del 16.11.2017):

AREA CHIRURGICA

CAPACITA' RICETTIVA COMPLESSIVA: 60 p.l. articolati come segue:

Raggruppamento Chirurgico

- Unità Funzionale di degenza di Ostetricia e Ginecologia: n. 54 p.l. ORD.

DAY SURGERY: n. 6 p.l.

AREA TRA VAGLIO PARTO (I livello perinatale solo per parti interni)

- Unità Funzionale di neonatologia: n. 8 p.l.

- n. 4 sale travaglio/parto + n. 1 sala parto per le emergenze + n. 1 sala chirurgica per le emergenze - -
Nido con n. 32 culle

- Blocco Operatorio: n. 2 sale chirurgiche

SERVIZI DELLA STRUTTURA SANITARIA (ANCHE APERTI A PAZIENTI ESTERNI):

- Laboratorio analisi generale di base

- diagnostica per immagini (TAC)

- frigoemoteca (convenzione con il Centro Trasfusionale del S. Spirito)

SERVIZI GENERALI DI SUPPORTO Cucina

- Servizio mortuario

- Gestione farmaci e materiale sanitario

- Servizio Sterilizzazione

- Lavanderia (in appalto esterno)

- Disinfezione e disinfestazione (in appalto esterno)

AMBULATORI PER VISITE SPECIALISTI CHE

- Ginecologia e Ostetricia

- Pediatria

- Otorino laringoiatria

- Cardiologia

- Chirurgia generale

ELENCO DELLE ATTIVITA' ACCREDITATE

AREA CHIRURGICA

Raggruppamento Chirurgico

- Unità Funzionale di degenza di Ostetricia e Ginecologia: n. 54 p.1. ORD.

DAY SURGERY: n. 6 p.1.

AREA TRAVAGLIO PARTO (I livello perinatale solo per parti interni)

- Unità Funzionale di neonatologia: n. 8 p.1. ORD.

- n. 4 sale travaglio/parto + n. 1 sala parto per le emergenze + n. 1 sala chirurgica per le emergenze

- Nido con n. 32 culle

- Blocco Operatorio: n. 2 sale chirurgiche

SERVIZI DELLA STRUTTURA SANITARIA

- Laboratorio analisi generale di base

- diagnostica per immagini (TAC) (anche aperto a pazienti esterni)

- frigoemoteca (convenzione con il Centro Trasfusionale del S. Spirito)

SERVIZI GENERALI DI SUPPORTO

- Cucina

- Servizio mortuario

- Gestione farmaci e materiale sanitario

- Servizio Sterilizzazione

- Lavanderia (in appalto esterno)

- Disinfezione e disinfestazione (in appalto esterno)

RICOVERI SSN

I ricoveri ordinari, Day Surgery, sono programmati su proposta del Medico di medicina Generale.

- **Liste d'attesa:** La prenotazione dei ricoveri avviene secondo un criterio cronologico che tiene conto, però, della gravità ed urgenza della patologia.
- Per essere ricoverato in regime di convenzione con il S.S.N., il paziente deve esibire la proposta del medico di famiglia o del medico specialista della ASL, redatta su ricettario standardizzato, un documento di identità valido, la tessera sanitaria o STP/ENI.
- Per il ricovero in **Day Surgery** è necessario fornire la scheda di accesso, la programmazione del percorso assistenziale, predisposto dal medico proponente e la richiesta formulata dal Medico specialista al Medico di Medicina Generale. Nei casi di ricovero per **Day hospital chirurgico**, si consiglia la presenza di un accompagnatore per il rientro al domicilio. All'atto della dimissione, vengono fornite notizie essenziali per il decorso domiciliare. In caso di necessità, si potrà contattare telefonicamente il personale sanitario.
- **Pre-ospedalizzazione:** per i ricoveri di tipo chirurgico, gli esami pre intervento vengono, di solito, effettuati in fase di pre ospedalizzazione, definendo la loro programmazione in base alle esigenze della paziente.
- **Cosa portare per il soggiorno in Casa di Cura:** è indispensabile portare con sé (da consegnare al personale sanitario di Reparto al momento del ricovero) tutta la documentazione clinica precedente e le prescrizioni di eventuali farmaci in corso assunti abitualmente. L'abbigliamento deve essere il più essenziale possibile. Si consiglia di non portare oggetti di valore e denaro.
- **Accoglienza:** all'atto del ricovero, il paziente deve presentarsi presso l'Ufficio Accettazione, dal quale verrà indirizzato al Reparto per le operazioni di accettazione e di attivazione del ricovero. Gli saranno consegnati:
 - Questionario di gradimento, da compilare e consegnare alla dimissione, nella apposita casella o, se preferisce, direttamente al personale;
 - Carta dell'accoglienza.
- **Colloqui con i Medici:** Nel corso del ricovero il paziente, o familiare delegato, o il suo medico di medicina generale, autorizzato, vengono messi al corrente dell'iter diagnostico-terapeutico dai Medici di Reparto.
- **Dimissioni:**
 - All'atto della dimissione, verranno consegnati:
 - relazione clinica in doppia copia, una delle quali destinata al proprio Medico curante
 - documentazione clinica personale, portata dal paziente.

Tutte le informazioni relative all'accesso, alla data del ricovero, alla documentazione, ai servizi alberghieri, vengono fornite dal personale dell'ufficio accettazione, che rimane aperto al pubblico nei

seguenti orari: dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle 13,15 alle 19.30 dal lunedì al venerdì; il sabato dalle 8.30-13.30.

- **Fotocopia della cartella clinica** - La fotocopia della cartella clinica può essere richiesta all'ufficio accettazione, al momento della dimissione o successivamente, e ritirata dal paziente o da persona delegata.

Convenzioni:

1. UNIVERSITÀ DI TOR VERGATA

La casa di Cura è sede della Cattedra di Ginecologia – Ostetricia, **dell'Università di Tor Vergata – Roma**, Direttore Prof. Domenico Arduini.

2. ASSICURAZIONI

La Casa di Cura ha stipulato convenzioni con le compagnie assicurative: ASSIRETE, UNISALUTE, MAPFRE WARRANTY, FASDAC, NEWMED, PREVIMEDICAL, CASPIE, CASAGIT.

Qualora il paziente ne volesse usufruire deve aprire preventivamente la pratica con la propria assicurazione; Arrivata la presa in carico da parte dell'assicurazione, la paziente alla dimissione dovrà saldare l'eventuale franchigia, firmare le fatture e i relativi moduli di autorizzazione.

Solo nel caso di Ricovero Urgente avvisare l'Ufficio Accettazione, che provvederà ad attivare la pratica assicurativa.

I SERVIZI SANITARI

Servizio di Cardiologia Pediatrica

Nella Casa di Cura Santa Famiglia è operante il Servizio Cardiologia Pediatrica che eroga Visita Cardiologica, ECG e Ecocardiogramma.

Servizio di Anestesia

Il servizio di anestesia offre una guardia attiva 24 ore su 24.

Tutti i pazienti accedono al controllo preoperatorio nei giorni precedenti;

viene effettuato un controllo post-operatorio con prescrizione medica e, ove necessario, terapia antalgica sotto stretta sorveglianza dell'anestesista. È possibile un servizio di anestesia anche per le indagini con mezzo di contrasto.

Si possono effettuare, previo colloquio e seguendo la Linea Guida Taglio cesareo: una scelta appropriata e consapevole il Taglio Cesareo in peridurale e i parti spontanei in epidurale.

Servizi di Ospitalità

Le stanze di degenza sono a uno o a due letti, hanno servizi igienici indipendenti, alcuni dei quali adeguati alle esigenze dei diversamente abili. Ogni camera è dotata di impianto di climatizzazione, impianto di erogazione di gas medicali, rilevatori di fumo, telefono e tv.

ALTRA TIPOLOGIA DI SERVIZI SANITARI

Corso di Psicoprofilassi al parto



La nascita rappresenta un appuntamento fondamentale nella vita di ogni coppia.

Nel corso della gravidanza, avvengono profondi e radicali mutamenti nella vita della donna ed in quella della coppia.

La "Casa di Cura Santa Famiglia" propone un Corso di Preparazione al Parto, finalizzato a trasmettere una serie di informazioni e di consigli, ma che si propone anche di garantire un processo di Umanizzazione del Percorso Nascita, grazie ad alcuni incontri di approfondimento sulla gravidanza, sul parto e sulla genitorialità.

Propone dunque un Corso "aperto alla coppia".

Durante questo percorso, costituito da sei incontri, con cadenza settimanale e della durata di 2 ore, i futuri genitori si confronteranno con i professionisti coinvolti nel percorso nascita: l'Ostetrica, il Ginecologo, il Neonatologo, l'Anestesista, il Biologo, lo Psicologo, il Dietista, che risponderanno alle aspettative di informazione e di "rassicurazione" proprie dei neogenitori.

Un incontro in "palestra" con le Ostetriche ed il giro della "struttura" completano il percorso. Gli incontri sono momenti di informazione, di condivisione e confronto, di lavoro e di rilassamento.

E' rivolto a tutte le donne dalla 25^a settimana alla 32^a settimana di gravidanza ed è impartito dalle Ostetriche della Casa di Cura Santa Famiglia e dall'equipé Medica.

Il corso è a pagamento

Come si prenota?

All'accettazione amministrativa della Casa di Cura Santa Famiglia telefonicamente:
06. 32833413 /412 o 419

Ambulatorio dedicato alle pazienti in Menopausa

La Casa di Cura dispone di un centro per lo studio e la cura della menopausa al quale si accede attraverso un servizio di consulenza con operatori altamente qualificati che dopo un primo incontro accompagneranno la donna attraverso un percorso che prevede:

- Visita ginecologica
- Pap Test
- Controllo senologico
- Screening effettuato per appuntamento in un unico giorno
- Mammografia
- Dosaggi ormonali ove richiesti

I SERVIZI NON SANITARI

La casa di cura Santa Famiglia prevede al suo interno:

Servizi Religiosi - Il mercoledì alle ore 18,00 viene celebrata la Santa Messa nella Cappella della Casa di Cura. I pazienti, che lo richiedono, possono ricevere l'Eucarestia al proprio letto; La Casa di Cura assicura inoltre l'assistenza religiosa nel rispetto della propria fede. Di seguito vengono date informazioni a riguardo:

 Ebraica	Tempio Maggiore di Roma Lungotevere de' Cenci, 00186 Roma – 06 6840 0661
 Islam	Centro Islamico Culturale d'Italia - Grande Moschea di Roma viale della Moschea, 85. Tel. 06 8082258 - 06 8082167 fax 06 8079515
 Buddismo	ASSOCIAZIONE PER LA MEDITAZIONE DI CONSAPEVOLEZZA – A.Me.Co. – T. Indirizzo Vicolo d'Orfeo, 1 00193 Roma (RM) Tel. 06-6865148
 Ortodosso	PATRIARCATO ECUMENICO SACRA ARCIDIOCESI ORTODOSSA D' ITALIA E MALTA CHIESA DI SAN TEODORO AL PALATINO VIA SAN TEODORO 7 - 00186 ROMA tel. 06 6786624

Assistenza Multiculturale - La Casa di Cura Santa Famiglia garantisce l'assistenza linguistica in Inglese, Francese, Polacco, Russo e Rumeno con proprio personale.

In casa di Cura Santa Famiglia, inoltre, è in funzione un servizio di mediazione linguistico culturale, a chiamata, da parte delle unità operative. Quando una persona straniera o un suo familiare deve essere ricoverato, gli operatori chiamano una mediatrice linguistico culturale, cioè una persona che parla la lingua e conosce la cultura del paese di provenienza della persona straniera, per aiutare la persona a capire e a scegliere quello che è meglio per la sua salute.

Facilitazioni e orientamento per disabili - I diversamente abili hanno un loro percorso pre-definito con segnaletica di merito.

Pasti

L'orario di distribuzione dei pasti è il seguente:

- Prima colazione - dalle ore 8.00 alle 8.30
- Pranzo - dalle ore 12.30 alle 13.30
- Cena - dalle ore 18.00 alle 19.00

Opuscoli Informativi

La Casa di Cura Santa Famiglia ha provveduto a realizzare degli opuscoli informativi per l'utenza:

- La guida in Tasca
- Lettera alla Gestante
- Parto indolore
- Allattamento al Seno

DESCRIZIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI

INDICATORI DI QUALITA'

La Casa di Cura è impegnata a fornire ai cittadini un'informazione obiettiva ed imparziale, in merito alle prestazioni sanitarie disponibili ed alla degenza. Un'informazione adeguata, chiara e comprensibile sulla diagnosi, la prognosi e gli atti medici, sintetizzati nella cartella clinica, nel rigoroso rispetto della riservatezza nei confronti dei terzi; un'informazione che consenta al cittadino utente di esprimere un consenso realmente informato, prima di essere sottoposto a terapie e/o a interventi chirurgici, riferito, anche, ai possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Quando il paziente è di minore età e/o incapace di autodeterminarsi, il consenso informato viene richiesto a chi esercita la potestà tutoria.

La Casa di Cura garantisce al personale, operante nei Reparti e nei Servizi, tutti i mezzi necessari per potere garantire, agli utenti, un'accoglienza ed assistenza qualitativamente ineccepibile. La Casa di Cura rileva, periodicamente, il grado di soddisfazione ed i motivi della eventuale insoddisfazione dei cittadini utenti, che hanno utilizzato i suoi servizi, mediante un questionario di soddisfazione. I risultati della rilevazione sono sintetizzati, a cura del Responsabile Qualità, in un report annuale, che viene inviato alla Direzione Sanitaria.

Le risultanze dei questionari costituiscono un importante momento di riflessione, per il miglioramento continuo dei servizi sanitari e complementari.

Ricoveri programmati	Tempo di attesa max (giorni)
Unità di Ostetricia	
Unità di Ginecologia	

Ricoveri in Day Hospital/Day Surgery	Tempo di attesa max (giorni)
Unità di Ginecologia	

Prestazioni specialistiche e diagnostiche ambulatoriali

Ambulatori generali	Tempo di attesa per esecuzione esame (giorni)	Tempo di attesa consegna referto (giorni)	In convenzione con SSN	Privata
Visita Ginecologica	7 giorni	Immediato		X
Visita ostetrica	7 giorni	Immediato		X
Visita pediatrica	7 giorni	Immediato		X
Visita cardiologica	7 giorni	Immediato		X
Visita Otorinolaringoiatrica	7 giorni	Immediato		X
Visita chirurgia generale	7 giorni	immediato		X

Diagnostica strumentale per immagini,	Tempo di attesa per esecuzione esame (giorni)	Tempo di attesa consegna referto (giorni)	In convenzione con SSN	Privata
TAC	7 giorni	2 giorni	X	X
Ecografia	7 giorni	immediato	X	X

Laboratorio analisi

	Tempo di attesa per esecuzione esame (giorni)	Tempo di attesa consegna referto (giorni)	In convenzione con SSN	Privata
Prelievo	Immediato			X
Esame batteriologico	Immediato	1gg se neg. 3gg se pos.		X
Elettroforesi proteica	Immediato	1 giorno		X
Chimica clinica	Immediato	1 giorno		X
Altri esami	Immediato	3-10 giorni		X

Rilascio documentazione sanitaria

	Tempo di attesa max (giorni)
Copia cartella clinica	7 (di norma)-30 giorni (max)
Certificato di degenza	immediato
Certificato di presenza	immediato

Informazione e umanizzazione

	Tempo di risposta (giorni)
Tempo max di risposta ai reclami	30 giorni

MECCANISMI/FORME/STRUMENTI DI TUTELA

RECLAMI

L'opinione dell'utente è per la Casa di Cura un valore aggiunto per mezzo del quale elevare sempre più gli standard di qualità.

I cittadini utenti possono presentare reclami, segnalazioni o suggerimenti all'ufficio URP sito al piano terra.

Il reclamo può essere raccolto verbalmente, con registrazione da parte del personale della casa di cura, oppure per iscritto utilizzando l'apposito modulo disponibile presso l'ufficio amministrativo. Tutti reclami vengono risolti, per quanto possibile tempestivamente; I cittadini utenti che inoltrano il reclamo scritto, riceveranno risposta entro e non oltre 30 giorni. Al momento del ricovero viene consegnato ai Pazienti un questionario che potranno

anonimamente, qualora preferiscano questa modalità, compilare con osservazioni ed indicazioni utili per migliorare le prestazioni ed i servizi, al fine di valutare la qualità stessa delle prestazioni erogate.

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'Ufficio è costituito alle dirette dipendenze del Presidente ed ha il compito di assicurare l'informazione, l'accoglienza e la tutela dei cittadini utenti, con particolare riguardo agli aspetti della personalizzazione ed umanizzazione del rapporto. Il Responsabile Qualità fornisce all'URP il supporto necessario, per il conseguimento degli obiettivi di qualità della Casa di Cura e per l'integrazione tra i processi aziendali, dalla ricerca ed analisi dei bisogni cittadini utenti fino alla formalizzazione di piani di miglioramento, finalizzati ad assicurare un più alto livello di qualità delle prestazioni. Il responsabile dell'URP è a disposizione del pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00. I cittadini utenti possono presentare, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, eventuali reclami per disservizi subiti prima, durante e dopo il ricovero. Il reclamo può essere inoltrato con le seguenti modalità:

1. per iscritto, utilizzando il modulo predisposto, disponibile presso l'Ufficio Accettazione e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
2. a mezzo fax, inviando il reclamo a "Casa di Cura Santa Famiglia - Ufficio Relazioni con il Pubblico"
fax +39 06 32 16 658
3. verbalmente, rivolgendosi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

L'URP fornisce un riscontro ai reclami entro il termine massimo di 10 giorni

Facilitazioni e orientamento per disabili

I diversamente abili hanno un loro percorso pre-definito con segnaletica di merito.

Associazioni di Volontariato e Organismi di Tutela

Le associazioni di volontariato dovranno presentare alla DS la documentazione richiesta dalla Regione Lazio ed il progetto delle attività da svolgere presso la casa di cura. La DS, verificato il rispetto dei requisiti legislativi regionali e valutato il progetto presentato, contatterà l'associazione per definire i tempi e le modalità di accesso presso la Casa di Cura per le attività di volontariato. L'Azienda e le organizzazioni di volontariato collaborano nell'attuazione di iniziative atte a instaurare una relazione con l'utente allo scopo di garantirne e alleviarne i disagi, mettendo in grado di esprimere i propri bisogni e di facilitarlo nella fruizione dei servizi erogati all'interno della struttura.

Al fine di garantire il costante adeguamento della struttura e delle prestazioni alle esigenze dei cittadini anche attraverso la loro partecipazione al controllo di qualità, l'Azienda si impegna a convocare periodicamente i rappresentanti delle organizzazioni di volontariato e di tutela dei diritti operanti nella struttura.

L'accesso del personale volontario è definito dal Reg 06 SF rev 01/2015.

Il Tribunale per i diritti del malato (TDM) è un'iniziativa, nata nel 1980 per tutelare e promuovere i diritti dei cittadini nell'ambito dei servizi sanitari e assistenziali e per contribuire ad una più umana, efficace e razionale organizzazione del servizio sanitario nazionale. Il TDM è una rete costituita da cittadini comuni, ma anche da operatori dei diversi servizi e da professionisti, che si impegnano a titolo volontario (circa 10.000). L'attività del TDM è volta alla ricerca delle soluzioni finalizzate a rimuovere situazioni di sofferenza inutile e di ingiustizia, non esclude la protesta pubblica e il ricorso all'autorità giudiziaria, ma privilegia l'esercizio dei poteri di interpretare le

situazioni, di mobilitare le coscienze, di rimediare agli intoppi istituzionali e infine di conseguire nel più breve tempo possibile i cambiamenti materiali della realtà che permettano il soddisfacimento dei diritti violati. L'attività è attuata senza fini di lucro. Il TDM, nel quadro del suo obiettivo generale di contribuire al miglioramento, alla qualità e alla umanizzazione dei servizi sanitari, considera propri compiti fondamentali:

- garantire che ovunque un cittadino abbia necessità di assistenza, consulenza, aiuto per far valere legittime aspettative, esso possa trovare strumenti e opportunità per ottenere la tutela e la protezione dei suoi diritti;
- promuovere la partecipazione civica, affinché i cittadini stessi siano protagonisti delle azioni di tutela in ambito sanitario, sia mediante l'accoglienza nelle attività del TDM, sia mediante l'apertura di spazi di attivismo civico nell'organizzazione sanitaria.1980-2010.

ORGANISMI DI CONTROLLO

La Casa di Cura ha istituito organismi collegiali, che hanno il compito di garantire la supervisione ed il controllo di tutte le attività effettuate al proprio interno, nell'ambito strettamente sanitario, in quello tecnologico ed in quello di accoglienza dei cittadini utenti.

Comitato dei medici

E costituito da:

- Direttore Sanitario
- Direttore di Dipartimento
- Responsabili di unità funzionali
- Rappresentanti dei servizi specialistici

E svolge le seguenti funzioni:

- Determinare e verificare gli indirizzi diagnostici e terapeutici, attraverso la redazione e l'aggiornamento dei protocolli;
- Redigere il prontuario farmaceutico e curarne l'aggiornamento;
- Formulare indirizzi per l'aggiornamento professionale del personale medico e paramedico.
- Aggiornare le Informativa ed i Consensi informati.

Comitato Infezioni Ospedaliere

È costituito da:

- Direttore Sanitario, Medico di Unità Funzionale, Responsabili dei Servizi e Coordinatrici Ostetriche, Infermiere pediatriche, Coordinatrice del Blocco parto e Sala Operatoria.

Ha il compito di attivare protocolli assistenziali ed operativi, per la sorveglianza delle infezioni e di verificarne la corretta attuazione.

Comitato per la gestione del rischio

La gestione del rischio è affidata al Risk Manager che si avvale delle seguenti figure:

- Direttore Sanitario
- Direttore Amministrativo
- Direttore di Dipartimento
- Resp. Servizi Specialistici

- Referenti per le Unità Funzionali
- Responsabile Qualità

- Resp. Servizio di Protezione e Prevenzione
- Resp. del Servizio Ostetrico/Infermieristico

Il Comitato ha finalità di controllo e limitazione degli eventi avversi legati all'attività sanitaria. A tal fine, ha elaborato il proprio Modello Aziendale, per il controllo del Rischio Clinico, effettua audit periodici, individua strumenti e procedure idonei a contrastare i fattori di rischio.

Comitato di Vigilanza d.l. n. 231 dell'8 giugno 2001

Vigila sulla corretta applicazione del modello aziendale d.lgs. 231/2001.

Scopo del modello è la costruzione di un sistema, strutturato ed organico, di procedure e di attività di controllo, finalizzato a prevenire la commissione delle diverse tipologie di reati contemplate dal decreto.

L'adozione del modello si propone, in particolare, come obiettivi:

- affermare, in termini espliciti, che qualunque forma di comportamento illecito è condannata dalla Casa di cura Santa Famiglia in quanto, anche quando la società ne traesse apparentemente un vantaggio, i comportamenti illeciti sono contrari, oltre che alle disposizioni di legge, anche ai principi etico sociali ai quali l'azienda si ispira nell'adempimento della propria "mission"
- determinare in tutti coloro che operano in nome e per conto della Casa di cura Santa Famiglia, la consapevolezza di incorrere, in caso di violazione dei principi sanciti nel modello e delle disposizioni dettagliate nelle procedure ed istruzioni del sistema gestionale, in un illecito passibile di sanzioni, sia sul piano penale che su quello amministrativo.