



# *Santa* FAMIGLIA



## 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 entrerò 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**

**Sommario**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>SEZIONE I.....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>PRESENTAZIONE DELL’AZIENDA.....</b>                                | <b>4</b>  |
| <b>DESCRIZIONE DEGLI AMBIENTI.....</b>                                | <b>5</b>  |
| <b>MISSIONE.....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>VALORI E PRINCIPI.....</b>   | <b>6</b>  |
| <b>CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO.....</b>                      | <b>6</b>  |
| <b>NORME DI COMPORTAMENTO PER I DEGENTI.....</b>                      | <b>8</b>  |
| <b>IMPEGNI.....</b>   | <b>9</b>  |
| <b>DOVE SIAMO.....</b>  | <b>10</b> |
| <b>PER RAGGIUNGERE LA CASA DI CURA.....</b>                           | <b>10</b> |
| <b>LE PRESTAZIONI.....</b>  | <b>11</b> |
| <b>ORGANIGRAMMA.....</b>  | <b>12</b> |
| <b>I RESPONSABILI.....</b>  | <b>12</b> |
| <b>ACCESSO ALLE PRESTAZIONI.....</b>                                  | <b>13</b> |
| <b>RICOVERI SSN.....</b>  | <b>13</b> |
| <b>SEZIONE III.....</b>   | <b>15</b> |
| <b>I SERVIZI SANITARI.....</b>  | <b>15</b> |
| <b>ALTRA TIPOLOGIA DI SERVIZI SANITARI.....</b>                       | <b>15</b> |
| <b>I SERVIZI NON SANITARI.....</b>                                    | <b>17</b> |
| <b>SEZIONE IV.....</b>  | <b>18</b> |
| <b>CONVENZIONI con ASSICURAZIONI.....</b>                             | <b>18</b> |
| <b>RECLAMI.....</b>   | <b>19</b> |
| <b>UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO.....</b>                         | <b>19</b> |
| <b>FACILITAZIONI E ORIENTAMENTO PER DISABILI.....</b>                 | <b>20</b> |
| <b>ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO E ORGANISMI DI TUTELA.....</b>        | <b>20</b> |
| <b>ORGANISMI DI CONTROLLO e COMITATI.....</b>                         | <b>20</b> |
| <b>CATEGORIE PROFESSIONALI ED ASSOCIAZIONI DEL TERZO SETTORE.....</b> | <b>21</b> |
| <b>COMITATO INFEZIONI OSPEDALIERE.....</b>                            | <b>21</b> |
| <b>COMITATO PER LA GESTIONE DEL RISCHIO.....</b>                      | <b>21</b> |
| <b>COMITATO DI VIGILANZA D.L. N. 231 DELL’8 GIUGNO 2001.....</b>      | <b>21</b> |

## SEZIONE I

### PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

La Casa di Cura Santa Famiglia, situata nel territorio di riferimento della ASL Roma 1 in Via dei Gracchi 134 – 136 attiva sin dal 1950, è una struttura improntata all'erogazione di servizi sanitaria in Ostetricia e Ginecologia e di chirurgia generale. La casa di Cura Santa Famiglia rappresenta un polo nascite di eccellenza, dove l'assistenza alla gravidanza e al parto sono garantiti nel benessere complessivo della mamma, del bambino e della sua famiglia; 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 è un vero e proprio "Woman's hospital" e ha messo in atto diverse iniziative, protocolli operativi e nuovi modelli assistenziali anche volti a fronteggiare il problema della denatalità, a cui presta particolare attenzione. Per questo motivo, nella gestione dell'operatività interna e per il supporto della propria utenza, la casa di cura si avvale della collaborazione di due associazioni onlus: Donne for Life e impresa per la vita.

La Casa di Cura Santa Famiglia è autorizzata e accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale per un numero complessivo di 68 posti letto, per le seguenti specialità:

- **Ostetricia e Ginecologia**
- **Chirurgia generale**
- **Neonatologia**
- **Day Surgery multispecialistico**
- **Terapia sub-intensiva**

ed offre prestazioni specialistiche ambulatoriali in regime privato quali:

- **Ginecologia e ostetricia**
- **Pediatria**
- **neonatologia**
- **Otorinolaringoiatria**
- **Cardiologia**
- **Chirurgia generale**
- **Chirurgia vascolare**
- **Dermatologia**
- **Endocrinologia**
- **Oculistica**
- **Oncologia**
- **Ortopedia e traumatologia**
- **Laboratorio analisi**
- **Diagnostica per immagini (TAC)**

La Casa di Cura Santa Famiglia è certificata ISO 9001:2015 dal 16 Ottobre 2023 con QualityItalia ente certificato Accredia.

## DESCRIZIONE DEGLI AMBIENTI

| UBICAZIONE         | DESCRIZIONE   |
|--------------------|---|
| Piano Seminterrato | Laboratorio Analisi, Radiologia - TAC, Servizio per Immagini, Sala di attesa, Spogliatoi Donne e Uomini per il personale, Servizi igienici, Cucina, Magazzino Farmaceutico, Servizio di ricevimento e distribuzione biancheria.   |
| Piano terra        | Sala d'attesa, Uffici accettazione, Uffici Amministrativi, Uffici Direzione Sanitaria, il Primo Soccorso Ostetrico - Ginecologico, Sale visite Ostetricia con monitoraggio CTG, gli Studi Medici, Medicheria e Servizi igienici.  |
| Primo Piano        | Reparto di Ostetricia - Ginecologia con n. 30 posti letto in regime ordinario (n. 12 stanze doppie, n. 1 tripla e n.3 singola)<br>Reparto di chirurgia generale con n. 2 posti letto.   |
| Secondo Piano      | Blocco Parto con n. 4 sale travaglio/parto, n. 1 sala operatoria dedicata ai tagli cesarei e 1 sala parto d'urgenza, n. 1 sala post partum, 1 sala con 3 letti monitorizzati e 1 sala con letto monitorizzato-isolamento, una medicheria. Inoltre, è presente il Servizio di neonatologia, con nido per l'accoglienza con n. 32 culle, n. 1 sala dotata di n. 8 incubatrici (di cui n. 1 per l'eventuale isolamento infettivo del neonato).<br>È presente, inoltre, un locale con n. 6 posti letto per l'accoglienza delle pazienti che devono essere ricoverate in day surgery, una medicheria e i Servizi igienici. |
| Terzo piano        | Reparto di degenza di Ginecologia e ostetricia con n. 22 posti letto in regime ordinario (di cui n. 10 camere doppie e n. 2 camere singole) tutte con il bagno all'interno della stanza, e n. 1 posto letto in regime di day surgery, una infermeria.   |

## MISSIONE

L'obiettivo primario della Casa di Cura è quello di tutelare la salute del paziente, ritenendolo non soltanto oggetto di attenzioni e cure, ma individuo con una dignità e con diritto di scelta. La "mission" della struttura è quella di fornire le migliori cure in un clima di umanizzazione, orientato alla soddisfazione delle attese dei pazienti.

I principi che regolano l'attività sono la qualità, l'efficacia delle cure e l'efficienza dei servizi in coerenza con le politiche regionali e gli atti di programmazione nazionale e regionale. Tali principi sono obiettivo imprescindibile sia per lo staff medico che per tutta l'organizzazione nel suo complesso.

L'insieme dei criteri e dei principi che la Casa di Cura ha scelto di praticare in relazione ai propri scopi è orientato dai seguenti valori fondamentali:

**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.

**Trasparenza e collaborazione** - 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 e 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.

### **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 Casa di Cura Santa Famiglia si impegna, in conformità alla Carta Europea dei diritti del malato, redatta da Active Citizen Network (Acn), a riconoscere e rispettare i diritti del malato, in base alle normative vigenti in sede nazionale e locale e secondo i dettami dell'Organizzazione Mondiale della Sanità.

La Carta europea dei diritti del malato si propone di tutelare pazienti, consumatori, utenti,

pazienti, famiglie e soggetti deboli, cui deve essere garantito il diritto ad usufruire delle cure mediche, come previsto dal “modello sociale europeo”.

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 il più possibile di soffrire, 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 pensi di aver subito un danno e di ricevere una risposta adeguata alle Sue necessità di chiarimento.

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 alla Casa di Cura è tenuto ad avere un comportamento responsabile, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati. Presupposto indispensabile per i pazienti che si affidano alle cure di una realtà ospedaliera deve essere la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la Direzione della struttura.

- **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, alla buona tenuta delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della Casa di Cura, in quanto patrimonio messo a disposizione di tutti i cittadini utenti.
- **Effetti personali:** Non è consentito utilizzare la propria 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" e s.s.m.i.).
- **Permessi di assistenza al degente:** Solo previa autorizzazione del Direttore Sanitario, è possibile ottenere un permesso di assistenza ai degenti con personale differente da quello della struttura relativamente a pazienti differentemente abili, o di non lingua Italiana.
- **Presenza del degente:** È richiesto alle pazienti di non allontanarsi dalla propria camera di degenza, negli orari nei quali sono previste la visita medica e la terapia. È vietato l'accesso ai locali infermerie e nelle camere di degenza non proprie. Durante il periodo di degenza 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 pazienti ricoverati. È, inoltre, vietato 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. I 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 che non siano espressamente autorizzati dal personale medico, onde evitare possibili danni alla salute del paziente.

La Casa di Cura assicura un'alimentazione appropriata al rispetto del credo religioso di ogni paziente, che è invitato a segnalarlo.

## 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

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 sul trattamento dei dati personali viene fornita al momento della ricezione dell'utente nella nostra struttura in maniera chiara e completa, evidenziando esaurientemente le finalità della raccolta e dell'elaborazione dei dati dell'interessato. È inoltre affissa nella bacheche presenti nei corridoi della Casa di Cura;

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;

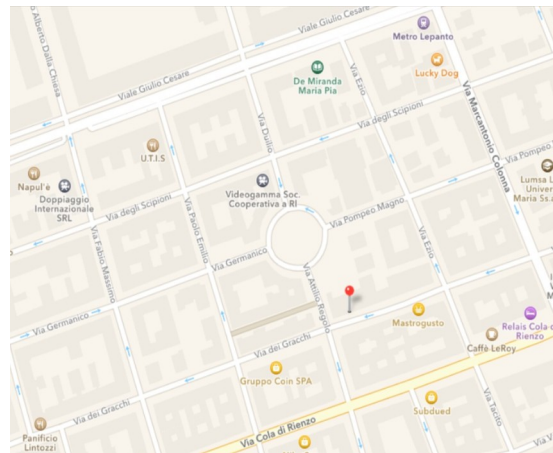
La memorizzazione delle informazioni personali nelle banche dati (elettroniche e cartacee) è caratterizzata dall'utilizzo di strumenti tecnologicamente avanzati, la cui sicurezza (informatica e logistica) è garantita dall'uso di misure idonee sempre monitorate ed aggiornate tecnologicamente, secondo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

Tutto il personale in forza è soggetto alle "Procedure interne per la garanzia della Privacy"; tali procedure sono monitorate e aggiornate costantemente durante tutto il corso dell'anno attraverso audit specializzati in materia;

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

**DOVE SIAMO**

Casa di Cura Santa Famiglia Via dei Gracchi,  
134/136 - 00192 Roma



**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.

**ORARI E NUMERI UTILI**

L'orario di visite dei familiari e conoscenti dei degenti è il seguente:

dal Lunedì alla Domenica dalle ore: 15,00 alle ore 18,00

il sabato, la domenica e i giorni festivi dalle ore: 10,00 alle ore 11,00

Tali orari sono suscettibili di variazioni secondo le necessità cliniche.

Il papà e o l'accompagnatore scelto possono entrare in Clinica senza limiti di orario.

Il centralino risponde alle richieste di informazioni degli utenti attraverso il numero 06 32 83 31 tutti i giorni e senza limiti di orario.

Per prenotare una visita sanitaria è possibile contattare la Casa di Cura attraverso il numero verde dedicato "Centro Unico Prenotazioni **800 500 022**" agli orari e nei giorni di seguito indicati:

| Giorni |           | Dalle ore | Alle ore |
|--------|-----------|-----------|----------|
| Dal    | Lunedì al | 10,00     | 13,00    |

|           |       |       |
|-----------|-------|-------|
| Venerdi   | 13,30 | 18,00 |
| Il Sabato | 9,00  | 13,00 |

È possibile, inoltre, utilizzare il FORM rintracciabile sul sito della Casa di Cura nella sezione "PRENOTA ON LINE"

Dal sito della Casa di Cura è possibile richiedere appuntamenti e informazioni accedendo per il tramite di un link dedicato.

La Casa di Cura dispone di un indirizzo di posta elettronica utile ai contatti: [info@santafamiglia.it](mailto:info@santafamiglia.it)

## SEZIONE II

### LE PRESTAZIONI

La Casa di Cura Santa Famiglia si avvale di medici specialisti in Ginecologia e Ostetricia di altissimo livello in grado di garantire prestazioni e cure in regime di ricovero ordinario, di day surgery e in regime ambulatoriale della più alta qualità.

La struttura eroga le prestazioni di seguito elencate:

#### ATTIVITA' AUTORIZZATE

Con delibera Regionale n° 343 del 23 Maggio 2024 la Casa di Cura Santa Famiglia si configura nella seguente articolazione:

N° numero complessivo di 68 posti letto, per le seguenti specialità di ricovero:

- Ostetricia e Ginecologia - 52 PL (Autorizzato - Accreditato)
- Chirurgia Generale - 2 PL (Autorizzato - Accreditato)
- Neonatologia - 8 PL (Autorizzato - Accreditato)
- Day surgery multispecialistico – 6 PL (Autorizzato - Accreditato)
- 2 PL monitorizzati sub intensivi rientranti nella capacità ricettiva globale

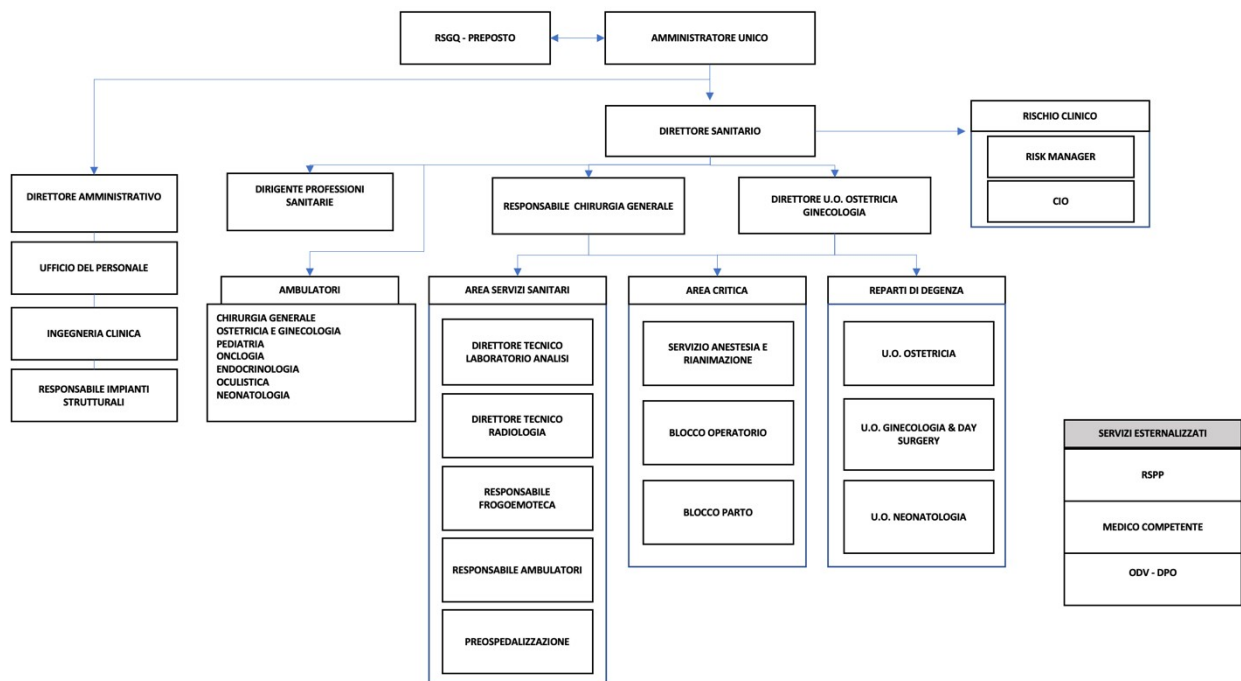
Prestazioni specialistiche ambulatoriali in regime privato/accreditato quali:

- Ginecologia e ostetricia (Autorizzato - Accreditato)
- Chirurgia generale (Autorizzato - Accreditato)
- Neonatologia (Autorizzato - Accreditato)
- Pediatria (Autorizzato)
- Otorinolaringoiatria (Autorizzato)
- Cardiologia (Autorizzato)
- Chirurgia vascolare (Autorizzato)
- Dermatologia (Autorizzato)
- Endocrinologia (Autorizzato)
- Oculistica (Autorizzato)
- Oncologia (Autorizzato)
- Ortopedia e traumatologia (Autorizzato)
- Laboratorio Analisi (Autorizzato - Accreditato)
- Diagnostica per immagini (TAC) (Autorizzato – TAC -Accreditata)

## SERVIZI GENERALI DI SUPPORTO:

- Cucina;
- Servizio mortuario;
- Gestione farmaci e materiale sanitario;
- Servizio Sterilizzazione;
- Lavanderia (in appalto esterno);
- Disinfezione e disinfestazione (in appalto esterno).

## ORGANIGRAMMA



## I RESPONSABILI

- Il Legale rappresentante e Amministratore Unico è la Dott.ssa Donatella Possemato;
- Il Direttore Sanitario è il Dott. Mauro Mazzoni, iscritto all'Ordine Provinciale di Roma dei Medici Chirurghi ed Odontoiatri, Specialista in Igiene e medicina Preventiva "Igiene e organizzazione dei servizi Ospedalieri" dal 1994.
- Il Direttore Amministrativo è il Dott. Michela Farina, laureato in Economia e Commercio dal 1995, iscritto all'Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Roma dal 2001.
- Il Responsabile dell'Unità Funzionale di Degenza di Ostetricia e Ginecologia è il dott. Giulio De Matteis, laureato presso l'Università degli Studi di Roma "La Sapienza" nel 1982 in Medicina e Chirurgia ed iscritto all'Ordine Provinciale di Roma dei Medici Chirurghi ed Odontoiatri, Specialista in Ginecologia;
- Il responsabile dell'unità funzionale di Chirurgia Generale è il Dott. Mauro Mazzoni (Facente Funzione)
- Il Responsabile dell'Unità Funzionale di Neonatologia è il Dott. Francesco Crescenzi, laureato presso l'Università degli Studi di Roma "La Sapienza" nel 1980 in Medicina e Chirurgia ed iscritto all'Ordine Provinciale di Roma dei Medici Chirurghi ed

Odontoiatri, Specialista in Pediatria e in Neonatologia;

- Il Responsabile del Servizio di Diagnostica per Immagini è il Dott. Marco Angeletti, laureato presso l'Università degli Studi di Roma "La Sapienza" nel 2006 in Medicina e Chirurgia ed iscritto all'Ordine Provinciale di Roma dei Medici Chirurghi ed Odontoiatri, Specialista in Radiodiagnostica;
- Il Direttore Tecnico del Servizio Laboratorio Analisi è la dott.ssa Rosa D'Agostino, Laureata in Scienze Biologiche ed iscritta all'Albo Nazionale dei Biologi.

### ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

Per prenotare una visita sanitaria è possibile contattare la Casa di Cura attraverso il numero verde dedicato "Centro Unico Prenotazioni **800 500 022**" agli orari e nei giorni di seguito indicati e/o anche utilizzare il FORM rintracciabile sul sito della Casa di Cura nella sezione "PRENOTA ON LINE"

#### Documenti richiesti

I documenti richiesti per le pratiche amministrative di **RICOVERO A CARICO DEL SSN** sono:

- un Documento d'identità,
- la Tessera Sanitaria,
- la prescrizione del medico di base su apposita impegnativa del SSN;

I documenti richiesti per le pratiche amministrative di **RICOVERO IN REGIME PRIVATO** sono:

- un Documento d'identità,
- la Tessera Sanitaria,
- la prescrizione di uno specialista.

I documenti richiesti per le pratiche amministrative riferibili a **PRESTAZIONI AMBULATORIALI** sono:

- Documento di identità;
- tessera sanitaria,
- prescrizione della prestazione richiesta dal medico specialista.

### RICOVERI SSN

I ricoveri in Casa di Cura sono effettuati in regime ordinario e in day surgery ed entrambi sono programmati su proposta dello specialista e con prescrizione del Medico di medicina Generale.

Le Liste d'attesa: La prenotazione dei ricoveri avviene secondo un criterio cronologico che tiene conto, però, della gravità ed urgenza della patologia da trattare.

Per il ricovero in Day Surgery è necessario presentare la richiesta del medico di medicina generale, la documentazione riguardante la patologia da trattare, documento d'identità e tessera sanitaria in corso di validità. All'atto della dimissione, vengono fornite notizie essenziali per il decorso domiciliare. In caso di necessità, si potrà contattare telefonicamente il medico di guardia.

- **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 alla lista d'attesa

- **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.

## RILASCIO DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Il rilascio della copia conforme all'originale della cartella clinica è subordinato alla presenza dei requisiti di legge e al pagamento dei diritti di segreteria.

Le tariffe sono state stabilite in base alla tipologia di ricovero:

- per il ricovero ordinario Euro 55,00;
- per il ricovero in day hospital Euro 40,00

I tempi di attesa per il ritiro delle copie o dell'invio a mezzo mail dipendono dalla data di chiusura della cartella clinica che indicativamente è di circa 30 gg lavorativi dalla data di dimissione del paziente.

La paziente può scegliere di:

- a) Seguire le indicazioni on line nella sezione dedicata alla RICHIESTA CARTELLA CLINICA
- b) Rivolgersi in sede allo SPORTELLO:  
chiedendo di compilare e sottoscrivere il "Modulo richiesta copia conforme all'originale cartella clinica", al quale dovrà allegare copia di un documento d'identità e provvedere, presso lo sportello, al pagamento dei diritti di segreteria.

La successiva consegna della cartella clinica avverrà in base alla scelta della paziente:

- a) allo sportello: mediante consegna cartacea alla paziente (o suo delegato);
- b) tramite invio telematico: la paziente riceverà dalla casella di po il link univoco della cartella clinica tramite il quale potrà scaricare e stampare la copia richiesta, insieme alla fattura relativa al pagamento dei diritti di segreteria.

|                         | <b>Tempo di attesa max (giorni)</b> |
|-------------------------|-------------------------------------|
| Copia cartella clinica  | 30 giorni                           |
| Certificato di degenza  | immediato                           |
| Certificato di presenza | immediato                           |

### **PRESTAZIONI AMBULATORIALI**

#### **Diagnostica per immagini:**

E' possibile accedere alle prestazioni di diagnostica per immagini tramite prenotazione telefonica al CUP – numero verde dedicato, tramite il sito internet per ricontatto telefonico, o direttamente al desk di accettazione. Per l'erogazione di prestazioni comportanti l'esposizione a radiazioni ionizzanti è necessario il giustificativo medico. In caso di assenza del giustificativo medico sarà impossibile procedere all'esame a meno di visita specialistica preventiva col medico radiologo. I tempi di refertazione e rilascio della documentazione sanitaria sono i seguenti:

- Radiologia tradizionale: entro le 24H
- Ecografia: Contestuali
- TAC con e senza MDC: entro le 48H

#### **Laboratorio Analisi:**

Per le prestazioni di laboratorio analisi non è necessaria la prenotazione. E' possibile accedere alle prestazioni di Laboratorio analisi presentandosi direttamente presso gli sportelli dell'accettazione con la richiesta medica o richiedendo personalmente il tipo di esame da effettuare. I tempi di refertazione sono differenti a seconda della tipologia di esame richiesto. Il personale di accettazione vi potrà fornire tutte le informazioni del caso. I referti di laboratorio analisi possono essere scaricati direttamente dal sito internet aziendale tramite inserimento identificativo e password personali.

## **SEZIONE III**

### **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, frigobar, fasciatoio, cassaforte e guardaroba.

## 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<sup>a</sup> settimana alla 32<sup>a</sup> 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

### Corso di allattamento

Nella struttura seguendo le raccomandazioni della Società Italiana di Neonatologia, si promuove l'allattamento al seno. Il percorso inizia già in gravidanza durante i corsi di accompagnamento alla nascita eseguiti dal personale ostetrico e durante i corsi specifici per corretto allattamento al seno/alimentazione del neonato nei primi mesi di vita eseguiti da due pediatri della struttura.

La cadenza dei corsi di allattamento è mensile.

**Il corso è a pagamento.**

**Come si prenota?**

Sia online che presso l'accettazione amministrativa della Casa di Cura Santa Famiglia telefonicamente:

06. 32833413 /412 o 419



Sia tramite il personale dedicato alla accoglienza.

### Corso di svezzamento

Nell'intento di accompagnare i genitori alla corretta alimentazione del neonato sono organizzati presso la struttura anche corsi sullo svezzamento e sull'alimentazione per tutto il primo anno di vita del bambino, visto che rappresenta una tappa cruciale nel distacco del bambino dalla mamma e nell'acquisizione di nuove competenze alimentari e conoscitive.

**Il corso è a pagamento.**

#### Come si prenota?

Sia online che presso l'accettazione amministrativa della Casa di Cura Santa Famiglia telefonicamente:

06. 32833413 /412 o 419

Sia tramite il personale dedicato alla accoglienza.

### 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

### UFFICIO INTRAMOENIA

Responsabile del Servizio: Sig. Zesi Stefania

Ufficio Aperto dal Lunedì al Venerdì dalle ore: 08:30 – 15:30

Telefono: 0632833502

Email: [Assicurazioni@CDCsantafamiglia.it](mailto:Assicurazioni@CDCsantafamiglia.it)

### SERVIZIO SAP (SUPPORTO ASSISTENZA PSICOLOGICA)

Responsabile: Dott. Davide Berardi


Consulenze nei reparti di degenza dal Lunedì al Venerdì dalle 09:30 alle 12:30

Supporto urgente su richiesta dai medici di guardia.

### 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:

|  |   |
|--|---|
|  <p>Ebraica</p> | <p>Tempio Maggiore di Roma<br/>Lungotevere de' Cenci, 00186 Roma –<br/>06 6840 0661</p> |
|--|---|

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

## SEZIONE IV

### CONVENZIONI con ASSICURAZIONI

La Casa di Cura Santa Famiglia ha stipulato convenzioni con le varie compagnie assicurative di seguito elencate:

PREVIMEDICAL

FASDAC

FASI

POSTE

COOP SALUTE/ HEALTH ASSISTANCE / HEALTH SALUTE

AON

BLUE ASSISTANCE

CASAGIT

MY RETE / MARSH

ALLIANZ /AWP

CASPIE

GALENO

AXA/MY ASSISTANCE

MSH

MAPFREE

Qualora il paziente ne volesse usufruire deve aprire preventivamente la pratica con la propria Assicurazione e far inviare la cd "presa in carico". Al momento della dimissione dovrà saldare l'eventuale franchigia, firmare le fatture e i relativi moduli di autorizzazione.

### **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.

### **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 Accettazione sito al piano terra o per il tramite dell'indirizzo di posta elettronica [info@cdcsantafamiglia.it](mailto:info@cdcsantafamiglia.it) o a mezzo indirizzo pec : [santafamigliasrl@pec.it](mailto:santafamigliasrl@pec.it).

Gli utenti che presentano il reclamo riceveranno risposta entro 15 gg dal momento della ricezione;

## UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

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.

Il Responsabile Qualità fornisce 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.

| Tempi reclami                    | Tempo di risposta (giorni) |
|----------------------------------|----------------------------|
| Tempo max di risposta ai reclami | 15 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 Direzione Sanitaria la documentazione richiesta dalla Regione Lazio ed il progetto delle attività da svolgere presso la Casa di Cura.

La Direzione Sanitaria, 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.

La Casa di Cura 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, mettendolo 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, la Casa di Cura 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 da apposito Regolamento.

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.

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 e COMITATI

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.

### CATEGORIE PROFESSIONALI ED ASSOCIAZIONI DEL TERZO SETTORE

La Casa di Cura Santa Famiglia si avvale della partecipazione alle proprie attività di supporto della propria utenza.

In particolar modo le associazioni Onlus presenti all'interno della Casa di Cura sono:

- **Impresa per la vita:** per la Tutela della natalità, sostegno alle famiglie, alle donne, alla parità di genere e agli adolescenti.
- **Donne for life:** prende in carico storie di donne alle prese con le problematiche più disparate per dar loro un supporto psicologico, medico, legale, emotivo.

Tali associazioni sono parte attiva nell'operatività interna.

Questa carta dei servizi è stata redatta in collaborazione con tali Onlus.

### 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 può avvalersi delle seguenti figure:

- |                                     |                                  |
|-------------------------------------|----------------------------------|
| - Direttore Sanitario               | - Resp. Servizio di Protezione e |
| - Direttore Amministrativo          | Prevenzione                      |
| - Resp. Servizi Specialistici       | - Resp. del Servizio             |
| - Referenti per le Unità Funzionali | Ostetrico/Infermieristico        |
| - Responsabile Qualità              |                                  |

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 di cui al D. Lgs. N. 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.

Sul sito della Casa di Cura è presente una sezione dedicata chiamata "SOCIETA' TRASPARENTE" dove sono pubblicati, in ottemperanza alle indicazioni normative:

- il Documento di attestazione trasparenza;
- Codice Etico;
- Modello Organizzativo.