

CASA DI CURA CLINICA LAMI S.P.A.



Carta dei servizi

INDICE

<i>COSA E' LA CARTA DEI SERVIZI</i>	<i>pag.</i>	<i>4</i>
<i>PREMESSA</i>	<i>pag.</i>	<i>5</i>
<i>PRESENTAZIONE:</i>		
<i>1.1 LA CASA DI CURA CLINICA LAMI S.P.A.</i>	<i>pag.</i>	<i>6</i>
<i>2. SERVIZI OFFERTI:</i>	<i>pag.</i>	<i>8</i>
<i>2.1 LOGISTICA</i>	<i>pag.</i>	<i>8</i>
<i>2.2 ATTIVITÀ E SERVIZI</i>	<i>pag.</i>	<i>11</i>
<i>2.3 POLIAMBULATORIO</i>	<i>pag.</i>	<i>12</i>
<i>2.4 INFORMAZIONI GENERALI</i>	<i>pag.</i>	<i>13</i>
<i>3. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA</i>	<i>pag.</i>	<i>14</i>
<i>4. STANDARD DI QUALITA' IMPEGNI PROGRAMMI</i>	<i>pag.</i>	<i>15</i>
<i>5. QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DELLE PRESTAZIONI RICEVUTE (pagina centrale da staccare)</i>		

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

Il decreto legge n° 163 del 12 maggio 1995 ha deliberato l'adozione da parte di tutte le strutture pubbliche e private di una "Carta dei servizi" come strumento di tutela ed informazione del cittadino che si rivolge ad una struttura sanitaria.

Aderiamo volentieri a tale disposizione non tanto come mero adempimento, ma per stabilire un rapporto speciale e diretto con i nostri pazienti comunicando loro, in totale trasparenza, i nostri impegni e facendoli parte attiva nella valutazione dei nostri servizi, attendendo i loro importanti giudizi e suggerimenti che cercheremo di raccogliere puntualmente in un'ottica di miglioramento continuo.

Seguendo l'articolazione suggerita dalle Linee Guida 2/95 la Carta de Servizi si articola in 4 sezioni:

1. PRESENTAZIONE DELLA CASA DI CURA
2. INFORMAZIONE SU STRUTTURE E SERVIZI OFFERTI
3. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA
4. STANDARD DI QUALITA' E PROGRAMMI
5. QUESTIONARIO INFORMATIVO

La Direzione

La sezione 4 viene revisionata annualmente, di norma entro il primo trimestre, aggiornandola con i dati dell'anno precedente.

PREMESSA

Molto spesso si sente usare l'espressione "porre il malato al centro" quando si parla di ospedali, assistenza sanitaria, salute e malattia.

Questa espressione, indubbiamente efficace, può essere, a seconda del contesto in cui è usata, riempita di significati diversi: anche noi, in sintonia con la nostra stessa storia ed origine, vogliamo qui dirle che cosa significa per noi porre il malato al centro.

Porre il malato al centro significa credere in concreto ad un concetto integrale di salute in cui la dimensione fisica, psichica, spirituale e sociale si intersecano in un tutt'uno; significa comprendere che la malattia determina sempre uno stato di crisi lungo tre direttive:

- la preoccupazione per la malattia;
- l'interrogativo sulla capacità delle persone che si occupano di lui;
- l'alterazione dei rapporti umani e delle relazioni sociali (famiglia, lavoro, società).

Porre il malato al centro significa comprendere che ogni uomo vive la sua malattia in modo unico e irripetibile, assillato da problemi che investono tutte le dimensioni del suo essere uomo; ed allora il nostro obiettivo è quello di offrire persone capaci di comprendere questa dimensione e di accogliere l'integralità dell'uomo malato.

La competenza professionale diventa, allora, solo un prerequisito, obbligatorio e fondamentale, ma solo prerequisito perchè il malato non è solo un caso clinico, ma è anzitutto un "uomo ammalato" di cui farsi carico integralmente, il che esige **amore, disponibilità, attenzione, comprensione, condivisione, benevolenza, pazienza, dialogo.**

Fiducioso che la nostra Casa di Cura sappia integralmente farsi carico delle vostre problematiche sanitarie vi auguro una pronta guarigione.

Dr. Luigi Paonazzo
Presidente Consiglio D'Amministrazione

1. PRESENTAZIONE

1.1. LA CASA DI CURA CLINICA LAMI

La Casa di Cura fondata da un noto chirurgo, il Prof. Cesare LAMI ANGELUCCI, la Casa di Cura inizia la sua attività nel 1950 come Casa di Cura polispecialistica. Dagli inizi degli anni 60 diviene invece monospecialistica, come è attualmente ed inizia ad occuparsi esclusivamente di Ortopedia e Riabilitazione Funzionale.

Nel 1985, alla morte del Fondatore, la sua opera è lasciata in eredità alla Chiesa (due Arcidiocesi: Camerino e Perugia ed una Fondazione Religiosa: La Fondazione Eremo Santuario del Beato Rizerio, Eremo di cui è possibile vedere una stampa al piano terra della Casa di Cura).

Oltre a determinare questo assetto societario il Fondatore, animato da spiccato senso di carità cristiana detta precise disposizioni testamentarie per cui tutti gli eventuali utili di gestione debbano essere gestiti per attività caritative - assistenziali.

Nell'ottobre 2011 gli eccellentissimi Vescovi delle Archidiocesi di Camerino e Perugia ed il Presidente della Fondazione Eremo Santuario Beato Rizerio intendendo esprimere la dovuta riconoscenza al Fondatore, per la sua intensa attività caritativa della quale la Casa di Cura è solo una delle espressioni, decidono di intitolare a suo nome la società di gestione in occasione del 25° anniversario della morte (luglio 2010). La società di gestione, fino a quel momento S.A.G.I.S.C. S.r.l. diviene pertanto "CASA DI CURA CLINICA LAMI" SPA.

Le realtà ecclesiali che gestiscono, hanno voluto presentare la propria opera attraverso la premessa al regolamento interno che volentieri riportiamo all'inizio di questa Carta dei Servizi in quanto fedele presentazione del servizio che la Casa di Cura intende offrire:

“...in una visione ispirata alla concezione cristiana dell'uomo e della realtà, afferma, come principio fondamentale ed inderogabile cui improntare l'opera di tutto il personale medico e paramedico, la dignità della persona umana in generale, ed in particolare, di coloro che a motivo della malattia si trovano in stato di sofferenza.”

2. SERVIZI OFFERTI

2.1. LOGISTICA

La Casa di Cura “Clinica Lami” è situata a **PERUGIA** in Via Solatia 3 (*traversa di Via Romana*).

Auto: Per chi viene da fuori Perugia prendere il raccordo autostradale “Perugia-Bettolle” ed *uscire* a “Perugia-Piscille”. Seguire le indicazioni per il centro città. Dopo circa 2 Km, alla rotonda prendere la 2^a uscita e proseguire per Via Romana (un ampio viale alberato). Dopo circa 700 m girare a sinistra per Via Solatia.

Collegamenti autobus da e per la Clinica: la Casa di Cura è collegata con il centro città (*Piazza Italia*) e con la stazione ferroviaria dalla linea **G1** con una frequenza di circa 30 minuti.

STRUTTURA

La casa di cura è articolata su due palazzine unite da un tunnel. La palazzina più grande (degenze) è articolata su 5 piani:

PIANO TERRA

- Servizio di laboratorio analisi
- Servizio di diagnostica per immagini (radiologia tradizionale, ecografia)
- Sala Gessi
- Ambulatorio accettazione
- Ambulatorio odontoiatrico
- Bar

PRIMO PIANO

- **Cappella**
- **Palestra e terapia fisica per pazienti ricoverati**
- **Camere degenza**
- **Blocco operatorio**

SECONDO PIANO

- **Camere degenza**
- **Infermeria**
- **Terapia subintensiva post-operatoria**

TERZO PIANO

- **Camere degenza**
- **Camere day surgery**

QUARTO PIANO

- **Camere degenza**
- **Medico di guardia**



Terapia intensiva post-operatoria

La palazzina antistante è articolata su 4 piani:

SEMINTERRATO

- Cucina

PIANO TERRA

- Palestra per Pazienti ambulatoriali
- Vasche per idrokinesiterapia

PRIMO PIANO

- Ambulatori
- Servizio di Terapia Fisica per pazienti ambulatoriali

SECONDO PIANO

- Ufficio prenotazioni - Cassa ticket - accettazione pazienti ambulatoriali
- Centralino ed informazioni
- Direzione Amministrativa
- Direzione Sanitaria



*Reception
della palazzina
dei servizi
ambulatoriali*

All'esterno vi è un parcheggio per 30 posti auto e due altri parcheggi siti a circa 50 metri dalla clinica per altri 40 posti auto

2.2 INFORMAZIONI SU ATTIVITÀ E SERVIZI

Nella Casa di Cura viene svolta attività di diagnosi e cura in regime di ricovero e attraverso un servizio poliambulatoriale.

ATTIVITÀ' DI DEGENZA

L'attività di degenza è organizzata in due unità di degenza:

	Responsabili:
UNITA' di ORTOPEDIA	Dr. Sergio Cecconi
UNITA' DI RIABILITAZIONE	Dr. Natale Moriconi

Nell'ambito dell'unità di ortopedia è stato inoltre istituito un modulo operativo affidato al Dr. Alessandro Beccarini

La soluzione globale delle necessità del paziente è assicurata inoltre dai seguenti servizi:

MEDICINA INTERNA ECOGRAFIA INTERNISTICA	Dr. Dino Biagini
ANESTESIA	Dr. Francesco Tosti
CARDIOLOGIA-ANGIOLOGIA	Dr. Francesco Discanno
RADIOLOGIA	Dr. Fabrizia Lucheroni
ANALISI CHIMICO-CLINICHE	Dr. Sergio Pagliaricci
ECOGRAFIA ARTICOLARE E MUSCOLOTENDINEA	Dr. Sergio Pagliaricci
MINERALOMETRIA	Dr. Sergio Pagliaricci Dr. Andrea E. Acciarini Dr. Giancarlo Policani

COME SI ACCEDE AL RICOVERO

La modalità di ricovero avviene:

- in regime di accreditamento (con la sola richiesta del medico curante)
- in regime privato a richiesta del paziente su indicazione o previo accordo con un medico della Casa di Cura (a questo scopo esistono 2 posti letto dedicati a questa tipologia di ricovero)

DIREZIONE SCIENTIFICA:

Nella nostra Casa di Cura viene promossa attività di studio e ricerca volta al costante aggiornamento e miglioramento della qualità dei servizi offerti.

L'attività è coordinata dal Responsabile di Raggruppamento Prof. Rinonapoli, si avvale dell'opera di tutti i medici impegnati in Casa di Cura.

2.3. SERVIZI POLIAMBULATORIALI

All'interno della Casa di Cura operano numerosi servizi, accessibili anche a Pazienti esterni, per indagini radiologiche, analisi chimico-cliniche-microbiologiche, elettrocardiografiche, ecografiche. Sono presenti inoltre una palestra per la riabilitazione, vasche per idrokinesiterapia, ambulatori di terapia fisica

*Palestra
per pazienti
ambulatoriali*



4. STANDARD DI QUALITÀ E PROGRAMMI

4.1. STANDARD DI QUALITÀ

La Casa di Cura certificata ISO 9000 dal dicembre 2001 promuove la qualità in particolare:

- standardizzando l'attività secondo Procedure ed Istruzioni operative periodicamente verificate;
- stimolando il costante aggiornamento scientifico dei suoi collaboratori in ogni ordine e grado in modo da offrire sempre un servizio sanitario in linea con i progressi scientifici della disciplina in campo internazionale;
- assicurando una tecnologia atta ad applicare correttamente in campo diagnostico, terapeutico e riabilitativo i progressi sopra richiamati;
- promovendo un lavoro di verifica e miglioramento continuo attraverso:
 - gruppi di studio e audit su singoli problemi assistenziali e/o su casi clinici particolarmente impegnativi;
 - il costante contatto con centri Ortopedici nazionali ed internazionali all'avanguardia nella disciplina presso cui i nostri medici con periodicità partecipano a stages formativi;
 - visite periodiche, presso la nostra struttura, di personalità scientifiche nazionali ed internazionali per incontri di verifica sui protocolli diagnostici, terapeutici e riabilitativi messi in atto dal nostro corpo medico.

4.2. I PRINCIPALI INDICATORI E RELATIVI OBIETTIVI

L'attività viene monitorizzata tenendo sotto controllo alcuni indicatori di cui qui richiamiamo brevemente:

- **INFEZIONI CHIRURGIA PROTESICA:** Il nostro ambizioso obiettivo è quello di voler essere a livelli non superiori ai livelli minimi riscontrati internazionalmente.
- **FLEBOTROMBOSI:** Anche in questo ambito con l'adozione di specifiche linee guida internazionali sulla profilassi antitrombotica, vogliamo mantenere il nostro tasso di incidenza di flebotrombosi ai livelli della letteratura scientifica internazionale.

4.3. I DATI DI ATTIVITA' DELL'ANNO 2012

- **RICOVERI** (compresa riabilitazione) **2043**
- **INTERVENTI** **1501**

DETTAGLIO PRINCIPALI INTERVENTI	N° INTERVENTI	DEGENZA MEDIA
PROTESI ANCA	98	9,37
PROTESI DI GINOCCHIO	220	8,15
PROTESI DI SPALLA	16	5,75
RICOSTRUZIONE LEGAMENTI GINOCCHIO IN ARTROSCOPIA	92	3,1
ARTROSCOPICA DI GINOCCHIO (escluso ricostruzione legamenti)	250	2,19
CHIRURGIA DELLA SPALLA	163	2,47
ALLUCE VALGO	205	2,02

4.4. SODDISFAZIONE CLIENTI ANNO 2012

L'analisi dei questionari riportati al centro della Carta dei Servizi e che vi ricordiamo ancora di compilare prima della vostra dimissione ha dato per lo scorso anno i seguenti risultati:

Dato buono e ottimo in % per 2012 ed andamento sul dato precedente (in caso di dato peggiore, viene riportato tra parentesi il dato dell'anno precedente)			
ASSISTENZA MEDICA		TRATTAMENTO ALBERGHIERO (Consapevoli della necessità di riqualificare il comfort alberghiero stiamo realizzando la nuova Casa di Cura)	
accuratezza e visite e prestazioni	92,0 ↓ (93)	Qualità del vitto	85 ↑
Frequenza visite mediche	91,4 ↑	Pulizia nel reparto	81,1 =
Disponibilità a fornire informazioni	90,0 ↓ (91)	Servizi igienici	77,4 ↓ (78)
Tipo relazioni umane	92,8 =	Tranquillità e comfort	89,9 ↑
ASSISTENZA INFERMIERISTICA		Orari visite parenti	86,2 =
Frequenza visite infermieristiche	86,0 =	Disponibilità a fornire informazioni	90,5 ↑
tempestività nel rispondere alla chiamata	87 =	Tipo di relazioni umane	92,2 ↑
Disponibilità a fornire informazioni	87,6 ↓ (88)		
Tipo di relazioni umane	91,7 ↓ (93)		
Tempi di attesa in sala operatoria	87,6 ↓ (89)	GIUDIZIO COMPLESSIVO	92,0 ↓ (93)
TRATTAMENTO RIABILITATIVO		Legenda simbologia su anno precedente	
Accuratezza del trattamento	90,9 =	RISULTATO COSTANTE	=
Disponibilità a fornire informazioni	93,7 ↑	RISULTATO MIGLIORE	↑
Tipo di relazioni umane	91,4 =	RISULTATO PEGGIORE	↓

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Vorremmo conoscere il Suo parere su alcuni aspetti che riteniamo importanti ai fini della valutazione di qualità dell'assistenza da noi fornita.

Ci auspichiamo che con l'esame dei pareri raccolti possiamo individuare ed eliminare lacune ed inconvenienti; perciò Le chiediamo cortesemente di compilare questo foglio che, nel più completo anonimato, potrà essere depositato a lato dell'ingresso nell'apposita cassetta appesa, il giorno della Sua dimissione.

Ringraziamo fin d'ora per la Sua collaborazione.

assistenza medica	insoddisfacente	soddisfacente	buono	ottimo
• accuratezza visite e prestazioni mediche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• frequenze visite mediche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• disponibilità a fornire informazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• tipo di relazioni umane	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

assistenza infermieristica di reparto

	insoddisfacente	soddisfacente	buono	ottimo
• frequenze visite infermieristiche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• tempestività nel rispondere alla chiamata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• disponibilità nel fornire informazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• tipo di relazioni umane	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

assistenza infermieristica in sala operatoria

• tipo di relazioni umane e disponibilità a fornire indicazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• tempestività nel risolvere problemi (freddo, dolore, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• tempi di attesa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

trattamento riabilitativo

- accuratezza nel trattamento
- disponibilità a fornire informazioni
- tipo di relazioni umane

insoddisfacente

soddisfacente

buono

ottimo



trattamento alberghiero

- tipo di relazioni umane
- disponibilità a fornire informazioni
- tranquillità e confort
- orari visite parenti
- orario pasti
- qualità del vitto
- pulizia del reparto
- servizi igienici



grado complessivo di soddisfazione del suo ricovero



SUGGERIMENTI PER UNA MIGLIORE QUALITÀ DEL SERVIZIO:

.....
.....
.....
.....
.....

Sesso M F Età

Professione

Mese di ricovero:

Reparto di ricovero: Unità di ortopedia resp. - Dott. Cecconi

Modulo di ortopedia - Dott. Beccarini

Unità di rieducazione funzionale

Intervento chirurgico SI NO

Numero giorni di ricovero

Provenienza:

Regione Umbria

Altra regione (*specificare*):

Tipo di assistenza:

Convenzionata

Pagante

Assicurato

4.5. RISULTATI PRINCIPALI INDICATORI ED OBIETTIVI ANNO 2012 E STANDARD PER LA QUALITA' ANNO 2013

Si riportano qui di seguito gli obiettivi principali che si vogliono perseguire nell'anno in corso:

Processo	indicatore	ANNO 2012			OBIE TIVO 2013
		OBIE T TIVO	RISUL TATO		
fotocopia cartella	Tempi di consegna in giorni	≤15	14,28	☺	≤ 15
Sicurezza lavoratori	N° di operatori che si feriscono	≤ 3	1	☺	≤ 3
Degenze	degenza media ortopedia in giorni	≤ 4,9	3,86	☺	≤ 4,9
Degenze	Giorni in lista di attesa per intervento non protesico	< 90	86,8	☺	≤ 90
Degenze	Giorni in lista di attesa per intervento protesico	< 150	111,8	☺	≤ 150
Sala Operatoria	Numero interventi	1300	1487	☺	1300
Degenze	degenza media in giorni per protesi trasferite in riabilitazione	≤ 9	7,6	☺	≤ 9
Degenze	Degenza media in giorni per protesi d'anca e di ginocchio non trasferite in riabilitazione	≤ 12	8,9	☺	≤ 12
Degenze	Incidenza totale infezioni del sito chirurgico	≤1%	0,53 %	☺	≤1%
Degenze	Incidenza totale infezioni protesi di anca e ginocchio	1,5 %	0,31 %	☺	≤1,5%
Degenze	Incidenza delle Flebotrombosi su protesi anca e ginocchio	≤ 9 %	3,77 %	☺	≤ 9%
Riabilitazione	% operati protesi di ginocchio (tra 60 e 70 anni) con flessione ≥ di 90° alla dimissione	≥ 95%	98%	☺	≥ 95%
URP	questionari scrutinati della soddisfazione dei Pz. degenti	380	500	☹	800

4.6. LINEE GUIDA

Dall'anno 2000 la nostra Casa di cura ha iniziato la ricerca di linee guida nazionali e internazionali a cui aderire per eseguire in modo appropriato la propria attività clinica. Con periodicità almeno triennale viene eseguita una revisione delle linee guida adottate, modificando se necessario i propri comportamenti terapeutici.

Annualmente viene inviata alla ASL territorialmente competente elenco aggiornato delle linee guida adottate.

In questo modo la Casa di Cura vuole inserirsi attivamente nel panorama legislativo attuale su Linee Guida e Percorsi Diagnostici e nel contesto scientifico della "medicina basata sull'evidenza" (E.B.M.).

In questo contesto si inserisce il piano di formazione permanente del nostro personale nell'ambito del programma di Educazione Continua in Medicina.

4.7. LA NUOVA SEDE

Nel corso del 2013 prende avvio la ristrutturazione dell'immobile che ospiterà la nuova sede della Casa di Cura con l'obiettivo di offrire ai nostri pazienti un'accoglienza sempre più qualificata ed efficiente. La realizzazione dell'importante opera di cui è possibile anticipare una foto ci occuperà pienamente per i prossimi 24 mesi prima di poter ospitare i nostri pazienti.





Vasca terapeutica
con acqua a temperatura
costante di 35°
e idromassaggio

2.4. INFORMAZIONI GENERALI PER DEGENTI E VISITATORI

ORARIO DI VISITA: L'accesso ai reparti è consentito ai visitatori nei seguenti orari:

<i>giorni feriali</i>	dalle 7,00	alle 8,00
	dalle 12,00	alle 15,00
	dalle 18,00	alle 22,00
<i>giorni festivi</i>	dalle 11,00	alle 14,30
	dalle 16,00	alle 21,30

È vietato l'ingresso ai reparti per i minori di anni 6

Al di fuori di questi orari possono rimanere solo persone preventivamente autorizzate dalla caposala.

Le visite non devono disturbare il bisogno di riposo degli altri Pazienti. Durante la visita medica e in caso di attività infermieristiche le assistenze saranno invitate a lasciare la stanza e/o il reparto.

EFFETTI PERSONALI

Entrando in casa di cura è consigliabile portare con sé il minimo indispensabile (*biancheria personale, pigiama e/o camicia da notte, vestaglia e/o giacca da camera, calzini, pantofole, spazzolino e dentifricio, pettine, necessario per barba; posate, bicchiere e tazza*).

È consigliabile non portare con sé oggetti di valore: la casa di cura **non risponde** di eventuali furti.

Tuttavia l'ingresso e tutte le uscite di sicurezza sono videosorvegliate a tutela delle proprietà personali dei pazienti e della Casa di Cura.

PRESIDI ORTOPEDICI

Per la patologia di cui il Paziente è affetto, potrebbe essere necessaria la prescrizione di presidi ortopedici (calze antitrombo, bastoni canadesi, busti, ginocchiere, etc.). Tali presidi, potrebbero già essere stati suggeriti dal chirurgo in occasione della visita ambulatoriale, per cui il paziente potrebbe già esserne in possesso al momento del ricovero. Qualora il Paziente non fosse in grado di procurarsi autonomamente quanto indicato, la Casa di cura, per garantire la tempestività al servizio, si rivolge ad un'officina ortopedica di fiducia (n° di registro al Ministero della salute: ITCA1000056 e certificata ISO 9000) affinché il presidio necessario sia consegnato tempestivamente al letto del malato.

Tutte le pratiche amministrative (prezzi, rilascio di fatture, etc.) sono ad esclusiva responsabilità di tale officina. Nell'ambito del costante controllo dei collaboratori e fornitori, i Pazienti sono pregati di segnalare alla nostra Organizzazione eventuali disfunzioni.

PASTI: i vengono serviti secondo il seguente orario:

ore 7,30 colazione

ore 12,30 pranzo

ore 19,00 cena

I pasti vengono preparati ogni giorno in forma espressa, cioè distribuiti immediatamente dopo la loro preparazione.

Il pranzo e la cena sono serviti in vassoi personalizzati, a garanzia dell'igiene e del mantenimento dei valori termici previsti .

Il menù è articolato in 7 giornate (1 settimana), per ciascuna delle quali sono previsti piatti diversi, sia per il pranzo che per la cena: vengono offerte due alternative per ciascuna pietanza, ad eccezione delle 3 alternative previste per il II° piatto della cena.

Dal punto di vista qualitativo, il menù propone piatti semplici, offerti nel modo più gradevole possibile, con una giusta alternanza tra i primi ed i secondi piatti, ma anche un giusto equilibrio tra i contorni (crudi o cotti) ed un armonico accostamento tra secondo e contorno.

Il nostro menù è stato pensato rispettando le abitudini alimentari dei commensali e pertanto propone piatti tradizionali e piatti tipici di ricorrenze e festività, tutti cucinati in modo tale da assicurare la massima digeribilità; inoltre si cerca di rispettare la stagionalità offrendo, per quanto possibile, frutta e verdura di stagione.

Si prega di comunicare alla caposala diete particolari in uso.

Il Paziente può inoltre fare presente al personale infermieristico le indicazioni alimentari richieste dalla sua confessione religiosa, le quali saranno tenute in considerazione.

Il consumo di dolci, bevande alcoliche e altri generi alimentari portati da familiari, parenti o conoscenti dovrebbe essere sempre evitato durante il ricovero, ed in ogni caso, devono essere preventivamente autorizzati dal medico, in quanto il loro uso potrebbe essere dannoso per la salute del Paziente.

TELEFONO

Nelle camere vi sono apparecchi telefonici abilitati a ricevere direttamente chiamate dall'esterno possibilmente dopo le ore 12 e fino alle 21. In ogni camera è affisso il numero telefonico da selezionare per l'accesso diretto.

Al di fuori di detti orari, ma solo per chiamate urgenti, si deve comporre il numero del centralino della Casa di Cura 075.582.991.

RIPOSO NOTTURNO

Dopo le ore **21,30** è obbligatorio osservare il più assoluto silenzio per favorire il riposo dei degenti.

INFORMAZIONI SULLA SUA SALUTE

I **medici** sono disponibili a fornire al paziente ed ai suoi familiari tutte le informazioni ed i chiarimenti necessari sulle sue condizioni di salute e sulle procedure diagnostiche e terapeutiche nei

seguenti orari previa richiesta alla Caposala. I responsabili di unità o moduli chirurgici ed unità riabilitative osservano di norma il seguente calendario:

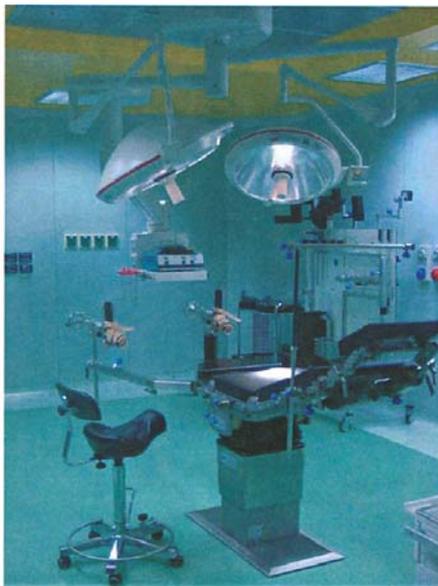
Dr. Cecconi: Martedì dalle 11,00 alle 12,00;
Venerdì dalle 9,30 alle 10,30

Dr. Beccarini: Mercoledì dalle 11,00 alle 12,00

Dr. Moriconi: Lunedì dalle ore 11,30 alle ore 12,30

Dr. Biagini: Tutti i giorni dopo le ore 12,30

La **Caposala**, gli **infermieri professionali** ed i **terapisti della riabilitazione** sono sempre disponibili a fornire notizie e chiarimenti sulle proprie attività di assistenza per quanto di competenza. In sintonia con il D.Lgs 196/03 art. 13. Il Paziente, all'atto del ricovero, può indicare la persona (familiare e/o amico) autorizzata a ricevere informazioni sul suo stato di salute.



Una delle tre sale operatorie.

ASSISTENZA SPIRITUALE

Al primo piano della *palazzina* di degenza si trova la Cappellina della Casa di Cura, intitolata “Madonna degli Angeli”.

La Santa Messa festiva viene celebrata la Domenica mattina.



Cappellina della Casa di Cura con nell'abside un prezioso mosaico raffigurante la campagna Umbra.



Particolare della Pala di Madonna con Gesù bambino e S. Giovanni, ubicata nella Cappella della Casa di Cura.

DIMISSIONE

Il Paziente verrà tempestivamente informato sulla data della dimissione.

La dimissione avviene di norma entro le ore 10,00.

Al momento della dimissione verrà rilasciata la certificazione da consegnare al medico curante con l'eventuale documentazione precedentemente consegnata al reparto. Il Paziente, all'atto della dimissione, deve passare in Ufficio Accettazione dove il personale provvederà ad indicare gli eventuali appuntamenti necessari per il controllo post-operatorio.

Prima di lasciare la clinica è bene assicurarsi di non aver dimenticato alcun effetto personale.

Dal giorno della dimissione sarà possibile richiedere copia della Cartella Clinica ed altra documentazione, previo pagamento dei relativi diritti presso l'Ufficio Accettazione.

E' possibile farsi spedire al proprio domicilio la Copia della Cartella Clinica oppure ritirarla sempre presso l'Ufficio Accettazione.

COLLABORAZIONE E RISPETTO

È necessaria la collaborazione del ricoverato per rendere più efficaci le terapie e migliorare l'efficienza dei servizi e la serenità dell'ambiente.

Il personale addetto provvede alla pulizia dei locali e dei servizi, ma il Paziente è pregato di collaborare:

- evitando di creare disordine nella stanza lasciando oggetti personali fuori dagli appositi armadi;
- lasciando in ordine la toilette dopo l'uso;

ORARI PULIZIE:

mattino dalle ore 05,00 alle 08,00

pomeriggio dalle 14,00 alle 16,00

3. MECCANISMI DI TUTELA DEL PAZIENTE

DIRITTI E DOVERI

La Casa di Cura “Clinica Lami” ritiene importante che i Pazienti usufruiscano dell’ospitalità e di un trattamento clinico appropriato affinché il periodo di ricovero possa risultare il più confortevole ed efficace possibile.

La preghiamo pertanto di collaborare alla migliore operatività della nostra struttura compilando, il giorno prima della dimissione, il **questionario** che le è stato consegnato con il libretto.

Il Paziente ed i propri familiari hanno a disposizione durante tutto il periodo di ricovero persone che a vario livello assicurano la tutela dei loro interessi:

- CAPO SALA è il primo punto di riferimento di ogni richiesta, esigenza e/o lamentela circa l’assistenza ricevuta in reparto;

- IL RESPONSABILE DELL’EQUIPE DI CURA O UN SUO COLLABORATORE sono invece a disposizione con calendario settimanale indicato in altra parte del libretto per le informazioni circa i risultati diagnostici e terapeutici sulla propria salute;

- IL DIRETTORE SANITARIO

Dr. Stefano CUSCO, è a disposizione dal lunedì al venerdì previo appuntamento con la segreteria, per problemi che eventualmente non trovassero risposta nei normali meccanismi di tutela o per problematiche istituzionali.

Per eventuali contatti e comunicazioni successivi al ricovero:
E -mail: stefano.cusco@clinicalami.it - Tel. 075.5829946 - Via Solatia, 3
06121 Perugia

5. QUESTIONARIO INFORMATIVO

(allegato celeste al centro dell’opuscolo)

Il questionario va compilato, staccato e depositato nell’apposita cassetta all’ingresso della Casa di Cura.

GOLDEN RESIDENCE



***Accoglienti monocalci, di nuova realizzazione,
zona Pallotta, vicinanza facoltà di agraria***

**Per informazioni e prenotazioni contattare:
dalle ore 8,30 alle ore 14,30 dei giorni feriali, lo 075.5829945
oppure i numeri 348.9021585 - 320.9245529.**

Via Romana, 17/19 - 06121 PERUGIA

Nell'ambito dell'ospitalità che vogliamo offrire a quanti si affidano alle nostre cure ad ai loro familiari, in sintonia con la premessa riportata all'inizio di questa Carta dei Servizi, ritenendo di fare cosa gradita, Vi segnaliamo, per le eventuali vostre pur brevi necessità, che la Sagisc srl gestisce, tramite la Golden Residence srl, un complesso residenziale, situato a circa 150 metri dalla Clinica. La Golden Residence è costituita da nuovi monolocali, molto ampi e luminosi, a disposizione sia per singole notti che per periodi più lunghi, con possibilità di parcheggio per auto; i monolocali sono dotati di angolo cottura, letto matrimoniale, televisore, aria condizionata e riscaldamento autonomi.

come raggiungerci

In automobile: All'uscita E45 Perugia-Piscille seguire le indicazioni per Perugia Centro, dopo il primo incrocio percorrere Via Romana fino al distributore Agip.

In autobus: Linea G1 da e per la stazione di Fontivegge, da e per il centro.

Progetto grafico e stampa:
Nuova Linotypia 2000
Ponte San Giovanni (PG)



Norma UNI EN ISO 9001:2008
Certificato n° 9122.SAG4

CASA DI CURA CLINICA LAMI S.P.A.

Perugia, Via Solatia, 3
Tel. 075.582991 - Fax 075.5829982
www.clinicalami.it