

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<sup>a</sup> 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:*

	<b>Responsabili:</b>
<b>UNITA' di ORTOPEDIA</b>	<b>Dr. Sergio Cecconi</b>
<b>UNITA' DI RIABILITAZIONE</b>	<b>Dr. Natale Moriconi</b>

**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:**

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

## **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*





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](http://www.clinicalami.it)