



Casa di Cura Privata
MALZONI
Villa dei Platani



Carta dei
servizi



CARTA DEI SERVIZI
A CURA DELLA DIREZIONE SANITARIA

Redazione: Valentina Adrianopoli
Impaginazione e Grafica: Olirio Paudice

CARTA DEI SERVIZI

Questo documento è lo strumento fondamentale attraverso il quale la struttura persegue il principio della trasparenza, dichiarando esplicitamente quali siano i diritti e i doveri del personale e degli utenti, esprimendo un impegno formale di tutti gli operatori e della struttura nei confronti dell'ammalato.

La pubblicazione della carta dei servizi per la nostra struttura è un momento di incontro e confronto con il Cittadino-Paziente, di estrema importanza, che ci offre l'opportunità di manifestare e ufficializzare il nostro impegno nei confronti dell'umanità, con il continuo sforzo per umanizzare e migliorare i servizi erogati con il Servizio Sanitario Nazionale.

Edizione, aggiornamento e distribuzione della carta dei servizi

La carta dei servizi è uno strumento dinamico che richiede periodici adeguamenti al mutare delle condizioni di erogazione e fruizione dei servizi offerti dalla clinica.

Ad ogni mutamento significativo delle risorse disponibili, delle modalità organizzative e delle aspettative dell'utenza deve seguire un nuovo equilibrio nell'organizzazione, che si esprime in nuovi standard di prestazione.

La Carta dei Servizi viene verificata annualmente, al fine di assicurare l'aggiornamento delle informazioni contenute e migliorare progressivamente gli standard sui livelli di qualità del servizio.

Il documento è reso accessibile agli Utenti mediante distribuzione delle copie presso la nostra Sede, dove rimane costantemente a disposizione del pubblico.

Riferimenti Legislativi

La carta dei servizi deve essere redatta nel rispetto delle norme di riferimento:

- Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritti di accesso ai documenti amministrativo - Legge 7 agosto 1990, n.241; Direttiva del presidente del consiglio dei ministri (Dpcm) del 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici, pubblicata sulla Gazzetta ufficiale n: 43 del 22 febbraio 1994; Direttiva del presidente del consiglio (Dpcm) dell'11 febbraio 1994, Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli Uffici per le relazioni con il pubblico Gazzetta Ufficiale n. 261 dell'8 novembre 1994;
- Adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici di proprie carte dei servizi decreto legge del 12 maggio 1995 n. 163 convertito in legge l'11 luglio 1995 n: 273;
- Schema di riferimento per il settore sanitario della carta dei servizi Direttiva del presidente del consiglio dei ministri (Dpcm) del 19 maggio 1995;
- Attuazione della carta dei servizi nel Servizio Sanitario Nazionale linee guida del 31 agosto 1995 supplemento ord. Gazzetta Ufficiale n: 108;
- Adozione della carta dei servizi sanitari circolare del Ministero della Sanità prot. n°100/Scps/21.12833 del 30 settembre1995.

Principi fondamentali

Eguaglianza

I servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto, religione, opinioni politiche.

Imparzialità

I servizi sono erogati adottando, verso gli utenti, comportamenti obiettivi, equi e imparziali.

Continuità

I servizi sono erogati in maniera continuativa e senza interruzioni, nelle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali.

Diritto di scelta

L'utente ha diritto di scegliere il soggetto erogatore nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale.

Appropriatezza

Le prestazioni sono appropriate quando sono al tempo stesso pertinenti rispetto alle persone, circostanze e luoghi, valide da un punto di vista tecnico-scientifico e accettabili sia per gli utenti sia per gli operatori.

Partecipazione

Ai singoli cittadini e alle associazioni è garantita la partecipazione alla gestione del servizio pubblico nelle modalità descritte nella presente Carta.

Efficacia ed efficienza

L'efficacia è la capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati; l'efficienza è la capacità di ottenere i migliori risultati possibili sulla base delle risorse disponibili.

Continuità

La struttura, si impegna ad assicurare la continuità e la regolarità dei servizi nei limiti imposti dalle normative e dall'organizzazione interna.

SEZIONE PRIMA

PRESENTAZIONE DELLA
CASA DI CURA MALZONI
“VILLA DEI PLATANI” S.p.A.

Cenni Storici

Il giorno di Sant'Anna del 1956 si apriva la Casa di Cura Malzoni di Avellino: una piccola struttura in muratura di tufo e cemento armato, disposta a L, con trenta posti letto di ostetricia, ginecologia ed otorino, in un viale dei Platani rigogliosamente ombreggiato e scarsamente abitato, poche suore svolazzanti, un personale giovane e sorridente, la benedizione del Vescovo, l'Avellino borghese di cinquant'anni fa. E il ricordo che ho di quella giornata.

Ma ben presto quei trenta posti divennero 70 con l'introduzione della chirurgia generale nel 1959 e successivo ampliamento con un'ala in cemento armato nella traversa parallela a Viale Italia.

E poi negli anni ancora un gran fervore di cantieri, un continuum di iniziative, che hanno portato a coprire fino ai nostri giorni tutta l'area disponibile.

Nel 1962 la Casa di Cura si aprì anche all'Urologia, Oculistica e Ortopedia, portando la ricettività da 70 a 120 posati letto, con il prolungamento del braccio su Viale Italia, con i primi due piani elevati su pilotis.

Ad Avellino nel 1971 i pilotis furono chiusi con la creazione nel giardino di una piastra operatoria, insieme con una lunga ristrutturazione di tutte le degenze.

Raggiungiamo così gli attuali 150 posti letto più i 10 autorizzati.

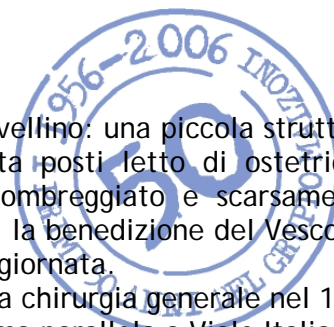
Sono del 1975 le ristrutturazioni della hall e della nuova cucina, la realizzazione di un secondo montalettighe e di uno spazio seminterrato sotto il gruppo operatorio con una rete ispezionabile di sotto servizi.

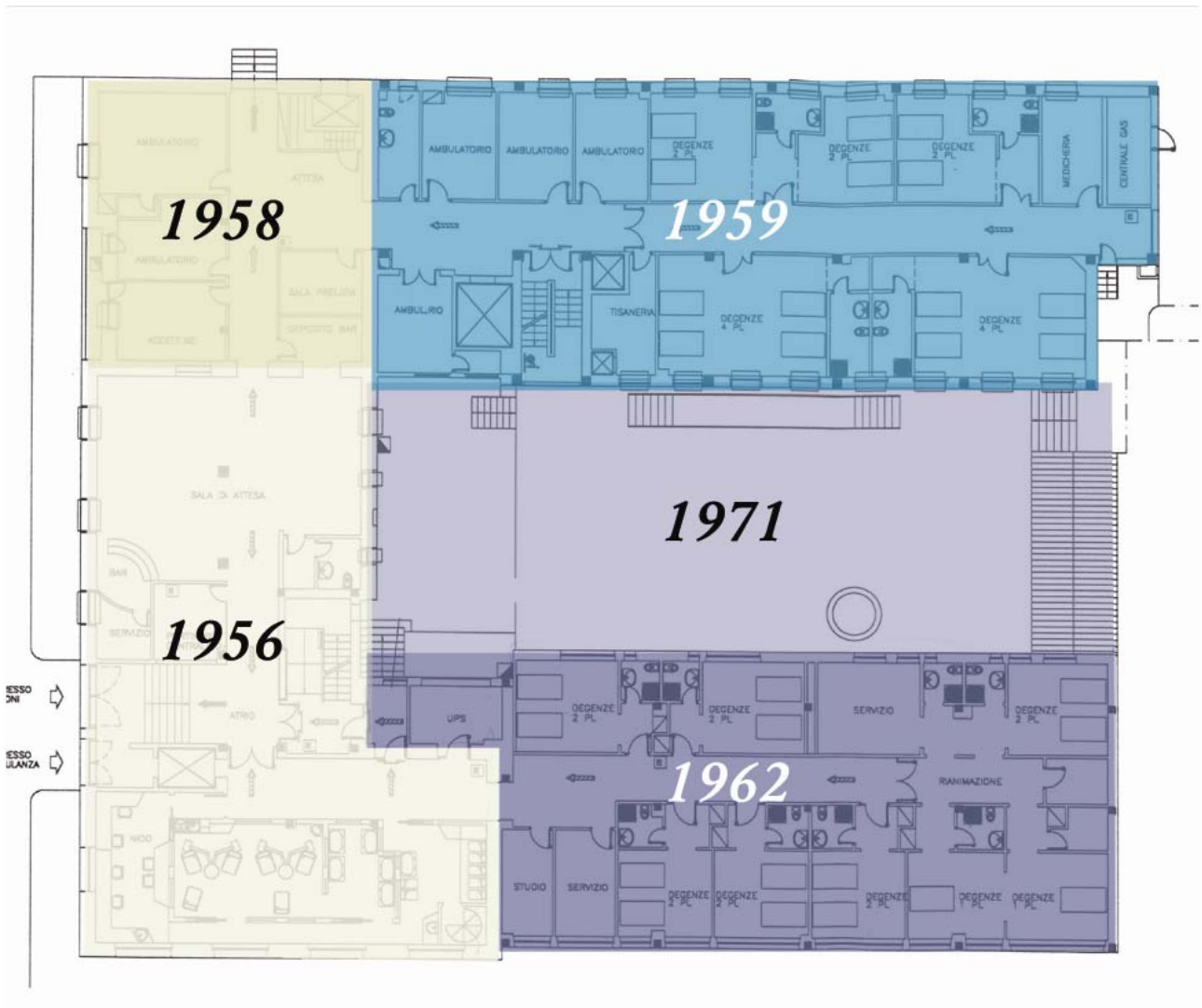
Il sisma del 1980 fortunatamente non causò grandi danni e poiché la Casa di Cura era l'unico presidio sanitario aperto, fu invasa da terremotati accolti nei locali a piano terra all'uopo adibiti. Importante intervento staticamente migliorativo fu eseguito nel 1982; la sostituzione della copertura a capriata linea con una struttura in carpenteria metallica leggera e relativi cordoli, intervento che, oltre ad eliminare l'effetto spingente, consentì l'utilizzo di ulteriori 1000 mq, rispettivamente al terzo e al quarto piano, con facciate modulari in mansarda, alloggiandovi i servizi di lavanderia, ha portato un notevole comfort agli utenti.

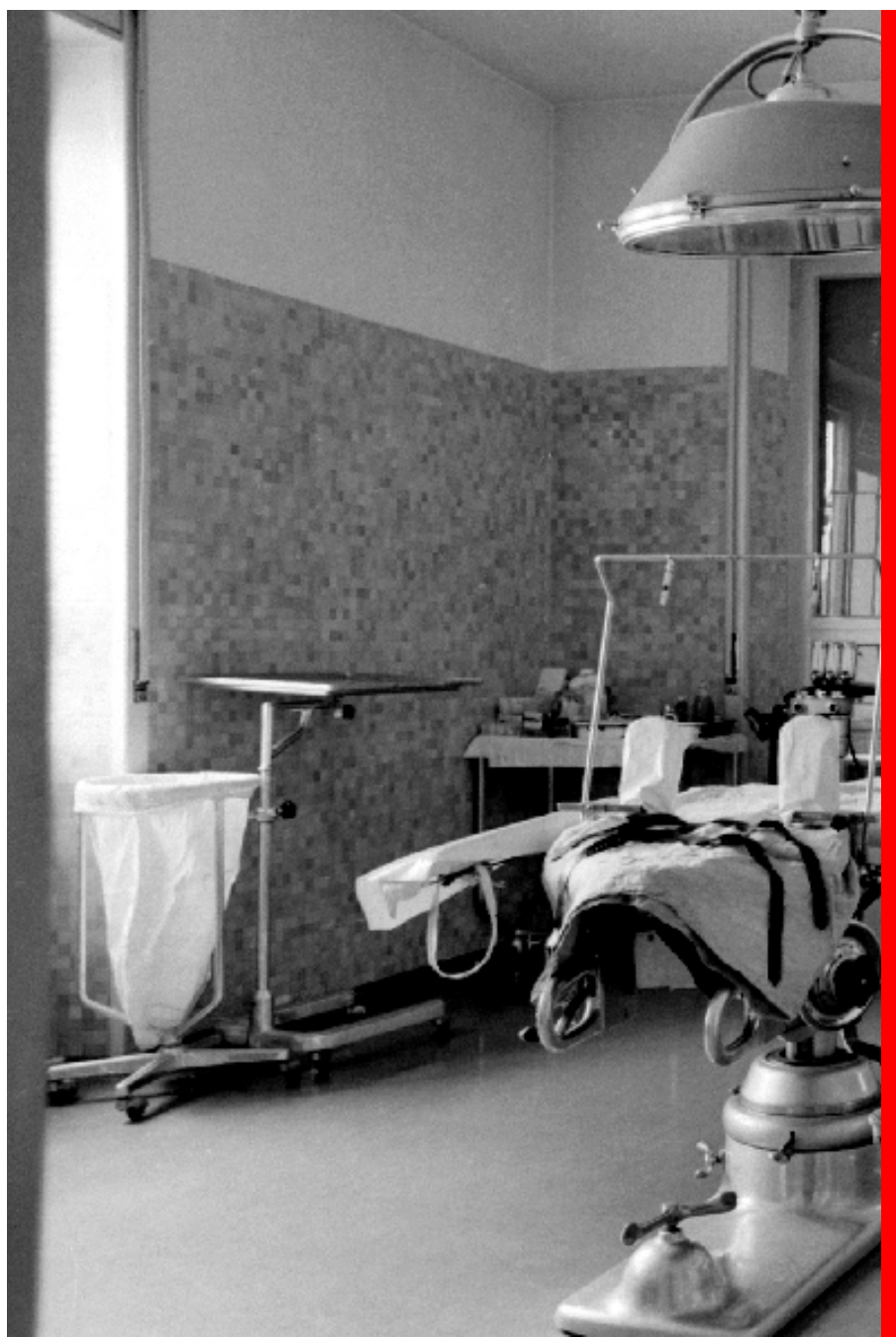
Si ferma così questo lungo elenco che sintetizza decenni di attività ed impegni, di progetti, di interventi di manutenzione, di realizzazioni, di collaborazioni e di esperienze.

La storia della struttura rispecchia quella dell'Azienda: resta l'orgoglio del "costruito".

Il passaggio da una vetrata di legno e vetro del vecchio ingresso con i fiocchi rosa e celesti, all'attuale nido supertecnologico è stato l'espressione di una evoluzione strutturale, organizzativa e tecnologica di questa struttura sanitaria, cresciuta nel tempo con l'impegno di un'intera famiglia.









La Casa di Cura Malzoni oggi

La Casa di Cura Malzoni Villa dei Platani opera in regime di provvisorio accreditamento nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale - Regione Campania, offrendo agli utenti 160 posti letto.

Vi è un Pronto Soccorso Ostetrico funzionante 24 ore su 24, presso il quale operano con continuità ginecologi, ostetriche e anestesisti; nessuna attesa e un pronto intervento vengono garantiti ai pazienti per qualsiasi procedura diagnostica e terapeutica necessaria.

L'attività principale della Casa di Cura Malzoni è quella chirurgica, che viene garantita in maniera continuativa dal lunedì al sabato ed in caso di urgenza anche la domenica mattina, con l'utilizzo di letti chirurgici completamente autonomi, dotati di tutte le attrezzature più moderne per il controllo dei pazienti e per l'esecuzione degli interventi. Uno dei letti è inoltre dedicato all'attività ambulatoriale. Il comparto operatorio è dotato di un impianto di sterilizzazione autonomo con apparecchiatura per la sterilizzazione a freddo, al plasma-gas e al perossido di idrogeno.

Qualità ed eccellenza

Organismi pubblici di valutazione e comunità scientifica nazionale riconoscono la Casa di Cura Malzoni Villa dei Platani quale polo di attrazione e di riferimento per una serie di patologie.

L'integrazione pubblico-privato basata sul sistema di incentivazione-disincentivazione in maniera che si possa definire il miglior mix possibile tra le risorse da allocare e gli obiettivi di salute da raggiungere - ovvero l'indirizzo politico in campo sanitario - trova ben allineata la nostra Struttura.

La medicina offerta dalla "Malzoni" si caratterizza per una serie di indicatori di efficienza ed appropriatezza che, organismi di valutazione indipendenti hanno posto ai primi posti in Italia; ad esempio:

- Primo "punto nascita" privato accreditato in Campania (fonte Arsan);
- Una delle due strutture private accreditate in Campania per la Terapia Intensiva Neonatale (TIN) (fonte Arsan);
- Il Programma Nazionale Esiti- Edizione 2015- evidenzia la struttura Campana come la seconda clinica che ha fatto registrare il più basso tasso di "taglio cesareo primario" per le strutture con un numero di parti/anno > 1000. Inoltre la struttura resta al primo posto in Campania per il migliore tasso percentuale rispetto alla sanità pubblica e privata (tasso standardizzato dei parti cesarei totali per la Casa di cura Malzoni villa dei Platani è pari al 18,93%);
- Prima struttura privata accreditata a livello nazionale e regionale per il trattamento dei tumori dell'apparato genitale femminile con un alto livello di complessità "Indice Medicare" (fonte "Sportello Cancro 2014");
- O.N.DA L'osservatorio Nazionale sulla salute della Donna, per il biennio 2014 -2015 ha assegnato alla Clinica due bollini Rosa, riconfermandola come struttura particolarmente attenta alle esigenze della donna.



Organismi Dirigenziali

PRESIDENTE

Prof. Carmine Malzoni

AMMINISTRATORE DELEGATO

Dr. Tommaso Langiano

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Presidente:

Prof. Carmine Malzoni

Consiglieri:

Dr. Tommaso Langiano

Dott. Marco Patriciello

DIRETTORE SANITARIO

Dr. Orazio Pennelli

VICE DIRETTORE SANITARIO

Dr.ssa Francesca Cillo

SEZIONE SECONDA

IL RICOVERO



Attività di Ricovero

Ricovero d'urgenza

La Casa di Cura è dotata di un pronto soccorso ostetrico funzionante 24 ore su 24, presso il quale operano con continuità, ginecologi, ostetriche e anestesisti. Il Paziente ricoverato in tale regime accede in modo tempestivo e puntuale a qualsiasi procedura diagnostica e terapeutica che lo specifico caso clinico richiede. Sarebbe utile che il paziente, all'atto del ricovero fosse in possesso della documentazione personale (carta di riconoscimento, codice fiscale) e dell'eventuale documentazione sanitaria (referti di analisi, esami diagnostica) di cui già dispone.

Ricovero ordinario

Il ricovero ordinario può essere proposto dal Medico di famiglia o dal Medico specialista ambulatoriale S.S.N. Il ricovero avviene, preferibilmente, nelle ore antimeridiane dalle ore 8,00 alle 13,00 e, comunque, non oltre le ore 18,00.

I ricoveri ordinari, previa valutazione clinica, avvengono attraverso gestione liste dei singoli reparti.

Al momento del ricovero occorre esibire:

- l'impegnativa del medico proponente
- un valido documento di riconoscimento
- la tessera sanitaria rilasciata dall'Unità Sanitaria Locale.
- Il codice fiscale.

È di fondamentale importanza portare con sé tutti gli esami e gli accertamenti diagnostici già eseguiti ed eventuali cartelle cliniche di ricoveri precedenti. È importante comunicare ai medici notizie relative ai farmaci che si assumono abitualmente anche se si tratta soltanto di lassativi, antidolorifici o sciroppi per la tosse. Il paziente, all'atto del ricovero, potrà autorizzare la Casa di Cura all'utilizzo dei dati personali previa dichiarazione, nel più assoluto rispetto della vigente normativa in materia di Privacy (*Legge 196 del 30/6/2003*).

Day Surgery

La Day Surgery, ovvero la "Chirurgia in un giorno", è una modalità di ricovero che consente di effettuare terapie chirurgiche per patologie di piccola e media gravità, sia in anestesia loco-regionale che locale, con degenza breve e dimissione il giorno stesso dell'intervento. Tale modalità comporta l'ingresso del paziente al mattino a digiuno alle ore 8.00, il trattamento chirurgico e la dimissione nelle prime ore del pomeriggio.

Dopo attenta valutazione ed esclusione di patologie associate maggiori (per le quali viene consigliato il regime di ricovero ordinario), il Paziente concorda con il chirurgo la data dell'esecuzione dell'intervento stesso. Viene quindi inviato presso il Reparto di Day Surgery, dove l'equipe infermieristica programma, qualche giorno prima della data stabilita, gli esami necessari (Elettrocardiogramma, esami di laboratorio ed eventuale radiografia del torace) e la visita Anestesiologica.

Nel corso della visita pre-operatoria l'anestesista valuta attentamente la storia clinica del paziente e discute i vantaggi e gli svantaggi legati alle varie tecniche anestesiologiche riferendoli allo stato di salute del paziente, all'intervento programmato e alla sua durata.

L'intervento programmato viene effettuato in mattinata. Durante l'intervento vengono somministrati analgesici per eliminare il dolore e i parametri vitali vengono attentamente controllati e mantenuti stabili per la sicurezza del paziente.

Questi controlli proseguiranno anche nel periodo postoperatorio.

Dopo alcune ore il paziente viene sottoposto a visita di controllo da parte del Chirurgo e dell'Anestesista e viene dimesso. Alla dimissione viene consegnata una lettera contenente la diagnosi di dimissione, la terapia farmacologica se necessaria, i consigli per il comportamento del paziente al domicilio, l'appuntamento per visita di controllo e i riferimenti telefonici dell'Equipe Chirurgica

Il primo accesso avviene sempre nelle ore antimeridiane 8,30 - 14,00 dal Lunedì al Sabato. Per ulteriori informazioni tel. 0825 796 418 - orario 12.30 -13.45.

Servizio di Pre-ospedalizzazione

La clinica ha attivato il servizio di pre-ospedalizzazione che consente normalmente di concentrare in una sola mattinata gli esami di laboratorio e strumentali, finalizzati ad una successiva valutazione conclusiva anestesiologicala propedeutica all'intervento chirurgico non urgente.

Documentazione necessaria per la Pre-ospedalizzazione e/o Ricovero

All'atto del ricovero il paziente dovrà portare con sè i seguenti documenti:

- impegnativa del Medico di Base se la prestazione è a carico del SSN;
- tessera sanitaria regionale e/o tesserino del codice fiscale;
- documento di identità valido.

Per i cittadini non residenti in Italia:

- Se appartenenti all'UE è necessaria la tessera TEAM per fruire di prestazioni medicalmente necessarie durante il temporaneo soggiorno in Italia;
- Se non appartenenti all'UE è necessario rivolgersi agli uffici della ASL;
- Per quanto riguarda le prestazioni urgenti e necessarie di pazienti non iscritti al SSN italiano è necessario presentarsi con il codice STP assegnato dalla ASL.

Accesso alle attività Sanitarie: in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale.

Il paziente dovrà presentare al momento del ricovero la semplice richiesta del Medico di Medicina Generale su ricettario del Servizio Sanitario Nazionale.

L'utente non è soggetto ad alcun onere, salvo nel caso scelga di usufruire del trattamento alberghiero integrativo.

Rispetto dei tempi

Il ricovero viene assicurato entro 30 giorni dalla data di pre-ospedalizzazione (salvo imprevisti).

Il numero dei giorni intercorrenti tra il ricovero e l'intervento chirurgico è mediamente di 1 giorno (salvo imprevisti).

Soggiorno in ospedale

Accoglienza

All'arrivo in Clinica il paziente svolge gli adempimenti amministrativi in accettazione situata a piano terra. Successivamente viene accompagnato dal nostro personale alla propria camera.

Al momento dell'ingresso il paziente deve essere munito di:

- Documento di riconoscimento;
- Tessera sanitaria;
- Esami e cartelle cliniche precedenti;
- Farmaci che si assumono abitualmente;
- Camicia da notte o pigiama;
- Calze, pantofole, vestaglia o tuta da ginnastica;
- Occorrente per l'igiene personale.

Raccomandazioni

Si raccomanda:

- di non allontanarsi dalla propria camera per periodi troppo lunghi;
- di non portare con sé oggetti di valore o eccessive somme di denaro;
- di adeguare i propri comportamenti al rispetto degli altri pazienti;
- di non portare in stanza fiori o piante.

Servizi Alberghieri

La casa di Cura Malzoni dispone di 160 posti letto.

Le camere sono ben arredate e dotate di telefono abilitato a chiamate a ricezione diretta con selezione passante o a mezzo cordless di reparto, o a chiamate esterne solo nelle camere con differenza classe, bagno in camera, luce diffusa, pulsante chiamata personale. Il comfort alberghiero viene curato e monitorato quotidianamente dal personale di reparto.

I pasti sono serviti ai seguenti orari:	Colazione	h. 7.30 - 8.00
	Pranzo	h. 12.00 - 13.00
	Merenda	h. 16.00 - 16.30
	Cena	h. 17.30 - 18.30

Il paziente può optare tra diverse scelte di menu, salvo prescrizioni mediche specifiche.

All'ingresso di ogni singola unità operativa è affisso l'orario di visita per i pazienti e di ricevimento dei medici.

Ingresso Visitatori

Tutti i giorni	Mattina:	dalle ore 13.00 alle ore 15.00
	Pomeriggio:	dalle ore 18.30 alle ore 19.30

Dimissioni

Il giorno della dimissione è stabilito dal Medico di reparto e comunicato in tempo utile.

Prima di lasciare la struttura si prega di compilare e di porre nell'apposito raccoglitore, il questionario di gradimento che viene consegnato all'accettazione.

All'atto della dimissione, vengono consegnati:

- la lettera di dimissione destinata al proprio medico curante;
- la documentazione clinica personale portata dal paziente.

Copia della cartella clinica

La richiesta della copia della cartella clinica può essere effettuata compilando apposito modulo disponibile presso l'Accettazione al piano terra nella hall di ingresso. Il richiedente riceverà la documentazione tramite servizio postale.

Il richiedente provvede, al momento della richiesta, al pagamento delle spese di fotocopiatura e di spedizione della cartella clinica secondo le apposite tariffe prestabilite dall'Amministrazione (tot. 25.00 euro).

L'Ufficio Cartelle cliniche, sito presso gli uffici della Direzione Sanitaria, è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 - alle ore 12.30.

In casi specifici per i quali la tutela del segreto professionale ed i motivi di riservatezza della diagnosi richiedono una tutela particolare, si rende necessario l'esclusione della delega ed il rilascio di copia della cartella esclusivamente all'interessato.

Rilascio della copia della Cartella Clinica del minore

La richiesta della cartella clinica deve essere effettuata dal genitore di minore munito di idonea certificazione attestante la paternità o maternità.

Rilascio della copia della Cartella Clinica del minore emancipato

La cartella clinica può essere rilasciata in copia, dietro specifica richiesta, al paziente minore emancipato che presenta idonea certificazione (art. 390 c.c.).

Rilascio della copia della Cartella Clinica del minore adottato

La cartella clinica o altra documentazione sanitaria del minore adottato può essere rilasciata in copia solo ai genitori adottanti che abbiano perfezionato l'atto di adozione, dietro presentazione di regolare documento di identità e di documento che certifichi l'adozione; solo in caso di impossibilità dichiarata dagli adottanti, la cartella clinica del minore può essere rilasciata ai parenti adottivi più prossimi.

Nel caso in cui nella cartella clinica od in altra documentazione sanitaria risultasse la paternità o la maternità originaria questa, a garanzia del segreto d'ufficio, non potrà essere portata a conoscenza di nessuno, salvo autorizzazione espressa dall'autorità giudiziaria.

Rilascio della copia della Cartella Clinica dell'interdetto o dell'inabilitato

L'interdetto per grave infermità (art. 414 c.c.) è rappresentato dal tutore, il quale, producendo la certificazione idonea ad attestare il proprio stato, è legittimamente autorizzato a ricevere copia di cartella clinica. Analogamente l'inabilitato per infermità di mente (art. 415 c.c.), alcoolismo, tossicodipendenza, sordomutismo o cecità è assistito dal curatore il quale, producendo la certificazione idonea ad attestare il proprio stato, è legittimamente autorizzato a ricevere copia di cartella clinica. Il funzionario al momento della richiesta, potrà riconoscere lo stato di interdizione o di inabilitazione dalla copia integrale dell'atto di nascita, o dalla copia della sentenza, da cui risulteranno i motivi e l'indicazione del tutore o del curatore.

Rilascio della copia della Cartella Clinica di un congiunto defunto

Copia della cartella clinica di un defunto può essere richiesta dai legittimari dello stesso (ex art. 536 c.c.) e precisamente: il coniuge, i figli legittimi, i figli naturali, in mancanza dei predetti gli ascendenti legittimi, nonché, dagli eredi testamentari. Al momento della richiesta il richiedente dovrà presentare un'autocertificazione attestante la qualità di legittimo erede, la relazione di parentela esistente con il defunto nonché l'indicazione dei dati anagrafici del paziente, della data di entrata, dimissione o decesso e l'indicazione precisa della clinica/reparto in cui il paziente è stato ricoverato. Quando le persone indicate nel comma precedente siano più di una e vi è dissenso, decide l'autorità giudiziaria.

Rilascio della copia della Cartella Clinica all'Autorità Giudiziaria

A seguito di esplicito ordine scritto su carta intestata da parte dell'autorità giudiziaria dovrà essere rilasciata copia autenticata della C.C. od altra documentazione clinica ai sensi dell'art. 256 del nuovo codice di procedura penale; i funzionari e gli addetti dell'amministrazione sono tenuti a consegnare anche la documentazione in originale se così è ordinato, "salvo che dichiarino per iscritto che si tratti di segreto inerente al loro ufficio o professione". In quest'ultimo caso l'autorità giudiziaria, se ritiene di non poter procedere senza l'acquisizione della documentazione clinica, potrà ai sensi dell'art. 256, 2 c. del nuovo codice di p.p. ordinare il sequestro.

Servizi Vari

L' assistenza infermieristica

Il servizio garantisce tutti gli aspetti relativi all'assistenza infermieristica.

I pazienti per qualsiasi problema possono rivolgersi alla Caposala di reparto.

L' assistenza religiosa

Per i pazienti di fede cattolica al piano terra è situata la Cappella, che è aperta a tutti senza orari.

A richiesta vi è la possibilità di ricevere il conforto spirituale del nostro Cappellano.

Il servizio trasfusionale

La Casa di Cura garantisce al paziente in collaborazione con il centro trasfusionale del Servizio Sanitario Nazionale preposto, la somministrazione di sangue in caso di necessità. E' altresì possibile effettuare autodonazione per essere poi sottoposti ad autotrasfusione per pazienti che ne facciano richiesta secondo le modalità previste dalla normativa vigente.

Posto di Ristoro

E' a disposizione dell'ospite all'interno della Casa di Cura una bouvette automatica situata al piano terra disponibile 24 ore su 24.

SEZIONE TERZA

I REPARTI



Chirurgia

Responsabile Dr. Pietro Capasso

Il Reparto di Chirurgia Generale è all'avanguardia nel campo della Chirurgia Laparoscopica avanzata (con modelli di Day Surgery e Week Surgery), della Chirurgia Endocrina (tiroide, paratiroide, surrene) della Chirurgia Oncologica, della Chirurgia del Fegato del Pancreas e delle Vie Biliari sia di natura benigna che maligna e dei protocolli di riabilitazione post chirurgica precoce (Fast Track) e la Chirurgia Senologica.

La gestione dei pazienti oncologici è pianificata sistematicamente da uno staff multidisciplinare cui partecipano i colleghi radiologi, oncologi, radioterapisti, psicologi e gastroenterologi, inseriti in un gruppo di valutazione e controllo. I pazienti hanno la possibilità durante il ricovero, di essere valutati e seguiti dallo psicologo afferente, che ne determina la relativa compliance.

Accanto al trattamento di tutte le patologie benigne e infiammatorie addominali, proctologiche, flebologiche, senologiche, endocrine, di parete anche in età pediatrica, il reparto si distingue per la sua competenza nelle Patologie Neoplastiche Addominali (colo-rettali, linfonodali, spleniche, gastriche e duodenali, esofagee, surrenaliche) in particolare per quelle di natura epatica (primitiva e secondaria), pancreaticata e biliare.

Per i tumori del fegato vengono adottate tecniche mininvasive o sostitutive della chirurgia anche per neoplasie e metastasi, inoperabili. Per i tumori del pancreas inoperabili il reparto è centro di riferimento Nazionale per le tecniche loco-regionali in oncologia e sede di Master Class specifici.

Per i tumori delle vie biliari, vengono eseguiti anche interventi di Drenaggio delle Vie biliari per via percutanea sotto guida ecografica.

Una segnalazione di rilievo merita il trattamento delle patologie neoplastiche primitive e secondarie del peritoneo con l'utilizzo di tecniche miste, chirurgiche e ipertermiche loco-regionali (IPEC).

L'attività scientifica si concretizza attraverso la ricerca continua di tipo clinico e le relative pubblicazioni scientifiche su riviste di rilievo internazionale.

La Chirurgia Senologica si avvale di un team specializzato di figure professionali coinvolte nella prevenzione, diagnosi e trattamento della patologia mammaria. L'attività chirurgica comprende interventi di chirurgia oncologica demolitivi (conservativa e radicale) seguiti da interventi di ricostruzione o rimodellamento della mammella contestuali o successivi alla mastectomia, interventi per patologia malformativa, per patologia benigna e/o infiammatoria e per patologia mammaria maschile (ginecomastia e neoplasia). Tali attività si svolgono in regime di degenza ordinaria e day-surgery.

Ortopedia

Responsabile Dr. Pierluigi CILLO

L'attività clinico-assistenziale comprende l'intero ambito ortopedico traumatologico e le funzioni riabilitative ad esso correlate. La Casa di cura in coerenza con la propria mission, ha inoltre sviluppato nell'ambito della patologia ortopedica specifiche aree di particolare complessità che, per la necessità di elevate competenze professionali e tecnologiche, sono realizzabili solo in strutture altamente specializzate.

Fra queste:

- chirurgia protesica
- revisione e sostituzione di protesi d'anca e ginocchio
- chirurgia della caviglia
- chirurgia della spalla
- chirurgia del gomito
- chirurgia del piede

Nella maggior parte dei casi vengono adoperate tecniche mininvasive quali artroscopia.
 La Casa di cura eroga prestazioni in regime di ricovero ordinario e/o a ciclo diurno (day surgery)
 Il ricovero può avvenire esclusivamente su proposta di uno specialista della Casa di cura ed è fruibile in regime di convenzione con il SSN (Servizio sanitario nazionale) ed avviene con inserimento della prenotazione in un apposito registro (lista d'attesa).
 Il reparto di ortopedia della Casa di cura Malzoni costituisce un eccellente riferimento regionale ed è polo di attrazione per numerosi pazienti provenienti da fuori regione.
 L'attività chirurgica effettuata annualmente consta di 1800 interventi di cui 450 di protesizzazioni di anca e ginocchio con particolare attenzione rivolta al recupero intra e post-operatorio di sangue ed alla terapia analgesica utilizzando cateteri e pompe a rilascio moderato di antidolorifici che riducendo il dolore nel post-operatorio permettono una rapida mobilizzazione delle articolazioni operate. Il reparto di ortopedia è stato riconosciuto e premiato a Dublino il 26 settembre 2007 come centro di eccellenza internazionale di protesizzazione del ginocchio. Il gran numero di interventi chirurgici viene favorito da una rapida e quotidiana mobilizzazione dell'arto operato e dalla deambulazione assistita il che comporta una riduzione dei tempi di recupero.

Ostetricia e Ginecologia

Responsabile Prof. Carmine MALZONI

Il reparto di Ostetricia e Ginecologia oltre all'aspetto strettamente materno-infantile estende la sua attenzione alla donna nelle sue varie fasi della vita.

In particolare si effettua la diagnostica e si procede ad una adeguata terapia medica chirurgica della patologia ginecologica riscontrata sia nell'età fertile che nell'età post-menopausale. Grazie all'ausilio di apparecchiature all'avanguardia si eseguono indagini diagnostiche ginecologiche ed ostetriche, sia per la prevenzione oncologica sia per la diagnosi tempestiva di patologie ostetriche e per la diagnosi precoce di malformazioni fetali.

Riguardo al trattamento chirurgico va evidenziata:

Chirurgia addominale e vaginale dell'apparato genitale femminile.

Chirurgia laser CO₂ delle patologie della cervice uterina, vagina, vulva e regione anale.

Punto Nascita

La Malzoni risulta il primo Centro Privato Accreditato Campano come punto nascita.

Nell'ultimo biennio si sono registrati i seguenti dati:

	2015	2014	2013	2012
N.Nati	1.380	1.511	1.741	1.886

La presenza di una organizzazione funzionale complessa ed integrata tra Ostetricia e Nido, con l'importante e strategica appendice della Terapia Intensiva Neonatale (T.I.N.), ha creato i presupposti per il piacevole primato della Struttura.

L'Unità di Terapia Intensiva e di Neonatologia costituisce in Campania un punto di riferimento all'avanguardia nella cura ed assistenza di neonati prematuri e/o patologici.

La Casa di Cura Malzoni Villa dei Platani in questo ambito si contraddistingue - e ciò assume un valore ulteriormente significativo in Campania - per la bassa percentuale di parti cesarei, effettuati in perfetta linea con quanto richiesto dagli Organismi Internazionali.

2010	2011	2012	2013	2014	2015
26,82%	26,7%	27,11%	27,94%	27,32%	29,95%

Il tasso standardizzato dei parti cesarei totali per la Casa di cura Malzoni villa dei Platani è pari al 18,93%, inferiore al dato nazionale. Dai dati PNE Edizione 2015 la Clinica Malzoni risulta

seconda in Campania per numero di parti e percentuale dei tagli cesarei primari (16,52% Risk Adjustment-Fonte PNE Edizione 2015).

È, inoltre, in linea con la filosofia della Struttura l'offerta di "*parto indolore*" con il sistema dell'epidurale, che viene proposto a tutte le partorienti in maniera gratuita e con un livello quasi assoluto di adesione.

Ginecologia oncologica

La Casa di Cura Villa dei Platani si conferma tra le strutture private accreditate nella classifica redatta dalla Fondazione Umberto Veronesi e dal Corriere della Sera e dall'AGENAS come struttura sanitaria con performance alte (volume interventi per tumori dell'apparato riproduttivo femminile: 248. Fonte:www.doveecomemicuro.it).

In termini quantitativi, nella regione Campania oltre il 12,25% degli interventi chirurgici inerenti neoplasie maligne dell'utero sono effettuati presso il nostro Centro.

La Casa di Cura Malzoni, tra i centri oncologici della Regione si colloca al primo posto sul fronte di interventi per tumore della cervice uterina con 499 interventi/anno.

Il servizio di ginecologia oncologica realizza percorsi diagnostico-terapeutici integrati per le neoplasie ginecologiche affiancati ad un'assistenza psico-oncologica.

Il percorso diagnostico-terapeutico prevede la valutazione preliminare della documentazione clinica, la valutazione delle condizioni generali delle pazienti e degli esami strumentali praticati, la definizione della diagnosi e dello stadio e la pianificazione del trattamento della patologia neoplastica.

Si effettuano, inoltre, visite di rivalutazione al termine del trattamento medico e/o chirurgico e visite di follow-up clinico-strumentali.

Ginecologia Endoscopica

Responsabile Prof. Mario MALZONI

L'Unità di Ginecologia Endoscopica è un centro di riferimento nazionale ed internazionale per il trattamento endoscopico delle patologie ginecologiche. La laparoscopia e l'isteroscopia chirurgica si sono affermate negli anni come gli approcci chirurgici vincenti per la quasi totalità delle patologie ginecologiche, sia benigne che oncologiche, in virtù degli indubbi vantaggi in termini di riduzione del dolore post operatorio, della degenza ridotta, del veloce ritorno alle attività sociali/lavorative, del miglior risultato estetico. La laparoscopia è utilizzata nelle isterectomie, nelle miomectomie, nel trattamento delle patologie ovariche e tubariche, nella chirurgia dei prolapsi uterini e della cupola vaginale, nei tumori dell'utero e della cervice, negli stadi iniziali dei tumori ovarici, nell'endometriosi, anche in quella più severa, permettendo anche chirurgie complesse come resezioni intestinali, resezioni/reimpianti ureterali, asportazione di noduli vescicali, con netti miglioramenti della sintomatologia dolorosa e con significativi miglioramenti delle probabilità di gravidanza. L'equipe diretta dal Prof. Mario Malzoni, costituita da chirurghie e chirurghi dedicati esclusivamente a questo reparto, è autonoma rispetto alla struttura ospedaliera e garantisce da anni la massima specializzazione nel campo. L'elevata qualità dell'assistenza fornita alle pazienti è testimoniata dalla forte attrazione di pazienti da altre regioni d'Italia ed anche da Paesi esteri (circa il 17% delle 1200 procedure annue eseguite) e dalla elevata soddisfazione manifestata dalle pazienti che accedono al centro nei questionari di valutazione. L'impegno dell'amministrazione nel mantenere il massimo aggiornamento tecnologico/scientifico ne hanno fatto, con il supporto della Società Consortile Mario Malzoni, un punto di riferimento anche formativo. Numerosi medici, italiani e stranieri, trascorrono presso la struttura stage formativi di alcuni mesi, o prendono parte ai numerosi meeting e corsi che annualmente vi vengono organizzati. Le partecipazioni a congressi ed eventi formativi nazionali ed internazionali, le collaborazioni con istituzioni Universitarie nazionali ed extranazionali ed il supporto dei principali produttori mondiali di attrezzature medico-scientifiche sono il riscontro di una, oramai, indiscutibile eccellenza del centro.

Reparto Neonatologia/TIN/Nido

Responsabile Dr. Angelo IZZO

Il servizio di Neonatologia - Terapia intensiva Neonatale (TIN) presta assistenza a circa 1600 neonati l'anno. Un responsabile e la sua equipe composta tutta da neonatologi rianimatori specialisti assicurano sia la normale attività (dalla routine perinatale e neonatale, agli screening per l'individuazione delle malattie metaboliche), sia l'assistenza in sala parto a tutti i neonati che necessitano di rianimazione.

Centro di riferimento regionale appartenente ai "Privati Accreditati" per l'assistenza complessa e avanzata a:

- Neonati prematuri con età gestazionale <32 settimane e/o peso <1500 gr.
- Neonati che necessitano di ventilazione meccanica
- Neonati con evidente compromissione delle funzioni vitali che richiedano interventi terapeutici.

Il Reparto comprende:

- una area di Terapia Intensiva ;
- una area di Terapia Sub-intensiva ;
- una area nido con 40 culle;
- una stanza per l'allattamento;

I neonati ricoverati in Terapia Intensiva sono:

- Neonati con grave insufficienza respiratoria;
- Neonati pretermine anche di peso ed età gestazionale estremamente bassi;
- Neonati con sepsi.

I neonati ricoverati in Terapia Sub-intensiva sono:

- Neonati provenienti dalla Terapia Intensiva
- Neonati prematuri con età gestazionale compresa tra 32 e 34 settimane e peso alla nascita tra 1500 e 2000 gr., se in condizioni cliniche critiche.

Il reparto è dotato di:

- una area di sorveglianza con monitor collegati a telecamere;
- apparecchiature che consentono, con micrometodo, il controllo di parametri di laboratorio quali: Emogasanalisi, Hb e Ht, bilirubina, PCR;
- Assistenza respiratoria convenzionale (SIPPV, SIMV, PSV, CPAP e nCPAP);
- Assistenza respiratoria in ventilazione oscillatoria ad alta frequenza (HFOV);
- Nutrizione parenterale.

Il Personale dedica particolare attenzione alla "care" neonatale attraverso il coinvolgimento dei genitori e la promozione di: allattamento materno, marsupio terapia, massaggio infantile



Info:

Coordinatore Infermieristico: Maria Di Prenda, Tel. 0825796486, fax 082538142

Orario di ricevimento dei Medici: tutti i giorni feriali dalle 12,30 alle 13,30.



Orario di accesso al pubblico: l'accesso è consentito ai soli genitori dei bambini ricoverati, tutti i giorni, dalle 09.00 alle 10.00 e dalle 12.00 alle 13.30

Terapia Intensiva

Responsabile Dr. Sergio PASCALE

Servizio di Anestesia Rianimazione e Terapia Intensiva Adulti.

L'équipe e' composta da Primario, 4 Aiuti, 8 Dirigenti di Primo Livello.

Tale equipe provvede ad assicurare il Servizio di Anestesia per le 4 Sale Operatorie delle varie specialità, h 24, per la sala di emergenza ostetrica e per il blocco parto.

Viene inoltre fornito il servizio di Partoanalgesia per la quasi totalità dei parti (circa 1000 partoanalgesie per l'anno 2015) con tecnica Epidurale o Combinata Spino-Epidurale, per le gravide preventivamente studiate presso l'ambulatorio di consulenze anestesiolgiche.

La Casa di Cura dispone di un Servizio di terapia intensiva post-operatoria adulti dotato di attrezzature modernissime, ad elevata tecnologia e con personale infermieristico estremamente qualificato, a beneficio dei pazienti sottoposti in Casa di Cura a interventi chirurgici di alta Chirurgia.

Il Centro è Riferimento Nazionale della Società Italiana di Anestesia e Rianimazione - Gruppo di Anestesia Ostetrica, per il trattamento della Trombosi Venosa Profonda in gravidanza (interruzione Cavale mediante Filtro Cavale, con tecnica mini invasiva).

Altro Servizio qualificante viene fornito dal Centro di Terapia Antalgica (trattamento del dolore acuto o cronico, di natura neoplastica o non, e con particolare esperienza nel trattamento del dolore nella patologia Endometriosa severa) mediante tecniche farmacologiche e strumentali (impianto di cateteri peridurali o spinali, stimolatori spinali, port venosi a lungo termine, agopuntura ed ossigeno-ozono terapia).

Il Servizio si avvale della costante collaborazione di Specialisti di altre branche (Cardiologo, Pneumologo, Ematologo, Neurologo, Nutrizionista, Infettivologo, Neurologo, Oncologo).

Nefrologia

Responsabile Dr. Carmine Fusco

Il reparto di nefrologia svolge attività di ricovero per diagnosi e cura delle malattie renali acute e croniche: nefropatie glomerulari primitive e secondarie, nefropatie tubulo-interstiziali, nefropatie vascolari, nefropatie ereditarie, nefropatie in corso di sindromi metaboliche, nefropatie ostruttive e ipertensione arteriosa.

Inoltre svolge attività medico interventistiche finalizzate alla realizzazione del posizionamento di cateteri venosi centrali temporanei o permanenti, al confezionamento di fistole artero-venose per emodialisi, alla correzione di eventuali complicanze chirurgiche relative alla chirurgia dell'accesso vascolare per emodialisi.

Va segnalato, che i medici afferenti al reparto svolgono consulenza nefrologica per gli altri reparti della Struttura, in particolare per tutte quelle patologie che coinvolgono il rene nel corso delle gravidanze a rischio e nel corso dei follow-up di ginecologia oncologica.

In terapia intensiva post-operatoria, si possono trattare pazienti intubati che necessitano di trattamento emodialitico con la CRRT(Continuous renal replacement treatment) .

Il costante monitoraggio delle attività è finalizzato alla verifica di efficienza, efficacia ed appropriatezza delle prestazioni, sicurezza dei pazienti ed operatori, cura della comunicazione con il paziente e perseguimento della continuità assistenziale.

Urologia

Responsabile Dr. Mario Gambardella

Nell'ambito del Reparto Urologico si distinguono tutti i "device" di ultima generazione per il trattamento della calcolosi urinaria, dalla litotrissia extra corporea (ESWL) a puntamento sia radiologico che eco grafico sino alle litotrissie endoscopiche attraverso accessi naturali, evitando così interventi cruenti. La frantumazione di calcoli renali e dell'uretere avviene attraverso l'accesso uretrale grazie ad una tecnologia a fibre ottiche flessibile coadiuvata da una fonte di energia laser. Anche per la patologia prostatica benigna (IPB) da oltre 10 anni vengono utilizzate fonti di energie innovative, dal plasma cinetico ai laser sino alla novità assoluta delle radio frequenze, sempre attraverso vie di accesso naturali (uretra) permettendo di enucleare voluminosi adenomi.

In campo oncologico la dedizione alle novità diagnostiche terapeutiche per la prostata e la vescica rappresentano i vertici di una attività scientifica innovativa, infatti il Pca3 (marcatore del cancro della prostata) e la Cistoscopia operativa a fluorescenza ad ultravioletti (cancro della vescica) sono i principali esempi.

La Andrologia chirurgica rappresenta una attività scientifica di livello nazionale ed internazionale con congressi e corsi di formazione per la correzione di malformazioni genitali maschili congenite ed acquisite. La terapia chirurgica della disfunzione erettile verte sulla impiantologia protesica e da alcuni anni il reparto viene considerato "centro di riferimento nazionale" dalle principali società scientifiche di settore: SIA (SOCIETÀ ITALIANA DI ANDROLOGIA), UrOP (UROLOGIA OSPEDALITA' a GESTIONE PRIVATA). In ambito di oncologia andrologica (cancro del testicolo, cancro del pene) vengono effettuati interventi radicali ma anche parziali, come la tumorectomia, con ricostruzione dei genitali esterni evitando massive demolizioni con inutili inestetismi. Altro ambito di ricerca è per la Cistite cronica, trattata con un protocollo innovativo di instillazioni endo-vescicali per il ripristino della mucosa, previa cistoscopia operativa con strumentazione flessibile a fibre ottiche.

SERVIZI INTERAZIENDALI

Comparto operatorio

L'attività principale della Casa di Cura Malzoni è quella chirurgica, che ordinariamente viene garantita in maniera continuativa dal lunedì al sabato e, saltuariamente, anche la domenica mattina, con l'utilizzo di letti chirurgici completamente autonomi, dotati di tutte le attrezzature più moderne per il controllo dei pazienti e per l'esecuzione degli interventi. Uno dei letti è permanentemente dedicato alle emergenze. Il comparto operatorio comprende 5 sale operatorie, di cui una sala per emergenza ostetrica

Responsabile Dr. Sergio Pascale

Infermiera resp. Carmen Mantarro

Diagnostica per immagini

Responsabile Dr. Lilli Carmelo

Il servizio di diagnostica per immagini è attivo H24 ad uso esclusivo dei degenti.

Citoistopatologia intraoperatoria

Responsabile Prof.ssa Elena Bonanno

E' attivo nella struttura un servizio di citoistopatologia che esegue esami estemporanei di pezzi operatori con personale dipendente dedicato.

SEZIONE QUARTA

INFORMAZIONI UTILI

L'organismo di vigilanza

La Casa di Cura Malzoni è una delle poche realtà italiane che ha formalizzato al proprio interno le procedure e gli istituti previsti dal D.Lgs. 231/2001, volti ad impedire che possano essere commessi reati a danno della Pubblica Amministrazione. Ciò ha portato alla formalizzazione di un modello di organizzazione e controllo, all'istituzione dell'Organismo di Vigilanza, con piena autorità di vigilare su tutte le transazioni che si svolgono nei confronti della Pubblica Amministrazione (ASL, Regione, ecc,) ed alla pubblicazione di un Codice di Comportamento alla cui osservanza è tenuto tutto il personale.

Il sistema Informativo

Specifici riferimenti normativi collegati alle finalità della "Carta dei Servizi" pongono fermo accento sulla qualità del servizio in Sanità, che ruota intorno ad aspetti non controllabili se non gestiti attraverso un inadeguato sistema informativo. Il controllo dei tempi, l'efficienza delle procedure, la completezza e trasparenza dell'informazione devono costantemente essere confrontati con gli indicatori di qualità che consentono di elevare sempre più gli standard della prestazione offerta all'utente. È, inoltre, essenziale conoscere in tempo reale l'andamento della spesa per poterla ottimizzare e per organizzare al meglio la gestione delle risorse. Intendendo perseguire gli obiettivi sinora enunciati, da alcuni anni addietro ci si è impegnati nella costituzione di un "Centro Elaborazione Dati" che, crescendo di modulo in modulo, ha permesso di strutturare un sistema informatico organico ed aggregato che consente la rilevazione delle informazioni e la gestione delle attività, raggiungendo elevati standard di qualità, indispensabili per l'acquisizione degli accreditamenti definitivi, ma soprattutto indispensabili al raggiungimento dei fini di tutela e centralità dei cittadini che usufruiscono del Servizio Sanitario. E' attivo un sistema di cartella clinica informatizzata che consente la perfetta tracciabilità dei pazienti e delle attività che vengono eseguite nel corso del ricovero, garantendo un aumento esponenziale della sicurezza del paziente.

Il sistema ai fini dell'identificazione univoca e certa del paziente, produce in fase di accettazione un braccialetto identificativo adesivo provvisto di un codice a barre univoco, che consente in ogni fase del ricovero di attribuire al paziente in modo assolutamente sicuro tutte le operazioni di somministrazione di farmaci e/o procedure e delle richieste e/o attribuzione di esami strumentali e/o di laboratorio. Il sistema che possiede intrinsecamente delle procedure di sicurezza che superano gli standard richiesti dalla normativa consente in ogni momento un accesso sicuro e protetto a tutte le informazioni mediche ai fini del miglioramento complessivo del livello di assistenza al paziente.

Il Sistema di gestione Qualità

La nostra Struttura, ha scelto di introdurre nella propria organizzazione un Sistema di gestione conforme alla Delibera Regionale sull'accreditamento delle strutture sanitarie ed ai Sistemi di gestione per la Qualità secondo lo standard UNI EN ISO 9001:2008. La presenza di un Sistema Qualità attesta che il centro ha organizzato la gestione ed erogazione delle prestazioni sulla base del rispetto di regole riconosciute a livello nazionale e internazionale, a testimonianza dell'impegno aziendale diretto al miglioramento continuo ed a garantire la tutela dei diritti dell'Utente e la sua piena soddisfazione.

Privacy

Informativa per gli utenti dei servizi sanitari ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30 giugno 2003 n: 196 - Codice in materia di protezione dei dati. Una Informativa sul trattamento dei dati personali (laddove per trattamento deve intendersi qualunque operazione o complesso di operazioni effettuati sui dati personali, dalla raccolta alla registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, comunicazione, diffusione, cancellazione ecc..) è ordinariamente fornita all'interessato prima dell'inizio del trattamento, ma può intervenire anche successivamente alla prestazione o essere fornita ad altro soggetto legittimato nel caso di emergenza sanitaria o di igiene pubblica; impossibilità fisica, incapacità di intendere e di volere, prestazione medica che può essere pregiudicata in termini di tempestività o efficacia, rischio grave, imminente ed irreparabile per la salute o l'incolumità fisica dell'interessato. Titolare del trattamento dei dati personali è la Casa di Cura Malzoni Spa che individua quali responsabili dei trattamenti di rispettiva competenza: il Direttore Amministrativo; Il Direttore Sanitario; I responsabili di reparto; i responsabili sei settori tecnico-amministrativi; gli infermieri coordinatori. L'Azienda ha individuato un referente per la Privacy, con la funzione, tra l'altro, di riscontro agli utenti per tutte le problematiche inerenti la tutela della riservatezza; il Referente può essere contatto presso la struttura al numero 0825 796496.

Sicurezza

Le condizioni di sicurezza sono garantite dal rispetto delle norme nazionali, con riferimento al D.lgs. 81/2008 e successive modifiche. Tutto il personale operante nella struttura è informato sul piano di sicurezza, di evacuazione. Appositi cartelli segnalano i rischi, i divieti e le vie di fuga. La struttura è sottoposta a verifica periodica dei requisiti di legge e di funzionamento. Le vie e le porte di fuga sono mantenute libere da ogni tipo di impedimento. Il personale viene sottoposto, con cadenza annuale, ai controlli previsti dal D.lgs. 81/2008, ed effettuati dal Medico Competente.

Risk Management

Promuove e coordina le attività aziendali volte al miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate e sicurezza delle cure; supporta la Direzione Generale nella definizione delle politiche della qualità e gestione del rischio clinico. Si interfaccia con le altre figure al fine di identificare e monitorare periodicamente l'andamento degli obiettivi di qualità.

Formazione

Il responsabile della formazione attraverso l'elaborazione del Piano di Formazione Aziendale, realizza la programmazione annuale, sviluppa, coordina e integra le attività di formazione e aggiornamento del personale, operando in stretto accordo con la Direzione Sanitaria e la Direzione Scientifica per garantire la realizzazione di attività formative di qualità, mirate alla valorizzazione delle competenze professionali individuali e al miglioramento dell'organizzazione interna.

Reclami

La Casa di Cura Malzoni garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Ufficio preposto: L'Ufficio preposto a ricevere i reclami è l'Ufficio Accettazione.

Funzioni: L'URP riceve le osservazioni, le opposizioni o i reclami da parte dei clienti provvedendo, ai sensi del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19/5/1995, alla eventuale istruttoria e predisponendo la risposta.

Modalità di presentazione del reclamo: Il reclamo deve essere presentato attraverso la compilazione dell'apposito Modulo di reclamo disponibile presso l'Ufficio accettazione.

Verifica degli impegni ed adeguamento organizzativo.

Relazione sullo stato degli standard:

La Casa di Cura Malzoni si impegna a verificare semestralmente l'attuazione degli standard.

Conferenza dei servizi: inoltre si impegna a convocare una volta l'anno un incontro con la Direzione, i medici ed il personale ai fini della verifica dell'andamento e del costante miglioramento della qualità dei servizi. Indagini sulla soddisfazione degli Utenti: la Casa di Cura Malzoni realizza un'indagine sul grado di soddisfazione dei propri clienti somministrando un questionario di valutazione anonimo al momento dell'accettazione. I risultati di tali indagini sono oggetto di riesame da parte della Direzione ai fini del miglioramento della qualità e dei servizi.

Gli impegni e gli standard di qualità

ASPETTI RELAZIONALI

STANDARD DI QUALITA'	IMPEGNI
Garantire l'identificazione del personale che svolge servizio al pubblico	Identificare il personale tramite un cartellino di riconoscimento
Garantire il miglioramento dei rapporti tra gli utenti ed il personale.	Sono stati avviati percorsi formativi non solo per il personale di front office (accettazione, accoglienza, informazioni, prenotazioni), ma per tutto il personale sanitario ed amministrativo per migliorare la comunicazione e accoglienza in tutti i sensi (dalla cortesia, gentilezza, accondiscendenza, pazienza, rispetto, congruità delle risposte)
Garantire il rispetto del divieto del fumo, sia per il personale dipendente che per i clienti	All'interno della Casa di Cura, è fatto divieto di fumare al personale ed ai clienti.

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

STANDARD DI QUALITA'	IMPEGNI
Garantire processi di informazione-comunicazione attraverso un linguaggio semplice, che riesca ad assicurare la comprensibilità, la trasparenza delle modalità di accesso ai servizi, in particolare ai soggetti più deboli.	Sono stati avviati percorsi formativi non solo per il personale di front-office (accettazione, accoglienza, informazioni, prenotazioni), ma per tutto il personale sanitario ed amministrativo per migliorare la comunicazione e accoglienza in tutti i sensi (dalla cortesia, gentilezza, accondiscendenza, pazienza, rispetto, congruità delle risposte)
Garantire la piena funzionalità e visibilità dell'URP (Ufficio Relazioni col Pubblico)	Il servizio è svolto dal personale dell'Ufficio Accettazione che è stato formato per essere esauriente per quanto riguarda le richieste dei clienti
Garantire l'ottenimento di notizie sanitarie da parte del cliente stesso e/o dei familiari, nel rispetto della privacy.	Sono stati messi in atto tutti gli accorgimenti fin dal momento della espressione del consenso al trattamento dei dati personali, per garantire la volontà del cliente in merito alle differenti opzioni di comunicazione delle sue notizie cliniche.
Garantire la consegna di una "relazione sanitaria", formulata nel modo più chiaro possibile, in modo da garantire la continuità assistenziale.	Nei casi previsti, viene sempre predisposta dal medico una relazione di dimissione per comunicare le informazioni assistenziale e le prescrizioni mediche per assicurare la continuità delle cure e dell'assistenza dell'utente.
Garantire criteri di accuratezza, completezza, leggibilità e identificabilità dell'operatore, nella compilazione documentazione sanitaria.	Ogni operatore sanitario ed amministrativo è stato istruito affinché provveda a compilare in maniera completa e leggibile la documentazione di propria competenza assicurando, ove previsto, la identificabilità dell'operatore.
Garantire l'informazione sui cambiamenti apportati al Centro.	Annualmente (e ogni qualvolta ci siano modifiche sostanziali), copia della Carta dei Servizi viene inviata al Presidente dell'Ordine dei Medici, e al Tribunale dei diritti del Malato per partecipare i diversi soggetti della volontà del Centro di promuovere un miglioramento della qualità nelle sue diverse dimensioni: tecnica, relazionale, ambientale e organizzativa.

TEMPI E ACCESSIBILITA'

STANDARD DI QUALITA'	IMPEGNI
Garantire l'esecuzione di una prestazione diagnostica comunque entro le 24 ore lavorative, nel caso che qualsiasi disagio ne impedisca la normale attuazione. Garantire la prestazione immediata nel caso la mancata esecuzione comporti rischi per il paziente.	Sono stati avviati programmi di manutenzione preventiva e programmata per la strumentazione e le attrezzature del centro che assicurano la disponibilità delle apparecchiature quando necessario. Inoltre, il Centro ove ciò è stato possibile, ha provveduto a dotarsi di un numero di apparecchiature e di strumentazione adeguato e ridondato rispetto al volume di attività da erogare ed in grado di sopperire ad eventuali guasti senza causare particolari disagi all'utenza. Infine sono stati stipulati accordi con altre strutture sanitarie presenti sul territorio in grado di erogare la prestazione all'utente anche nel caso di emergenze.
Garantire al cittadino/utente la prenotazione e la eventuale disdetta telefonica delle prestazioni sanitarie.	E' stato attivato un Centro Unico di Prenotazione (CUP) che permette la prenotazione di una prestazione e la disdetta telefonica della stessa.

COMFORT

STANDARD DI QUALITA'	IMPEGNI
Garantire una idonea segnaletica interna ed esterna al fine di agevolare l'accesso alle strutture ed all'interno di esse.	L'accesso alla Casa di Cura è assicurato da idonea segnaletica conforme alle prescrizioni di legge, che assiste e guida il cliente nei percorsi all'interno di essa.
Garantire la pulizia, silenziosità, adeguatezza e gradevolezza degli ambienti, adeguatezza e pulizia dei servizi igienici, abbattimento barriere architettoniche.	La struttura è stata adeguata per il l'abbattimento delle barriere architettoniche. La pulizia dei locali avviene con programmi stabiliti che assicurano una periodicità adeguata al numero degli accessi alla struttura.

TUTELA - ASCOLTO - VERIFICA

STANDARD DI QUALITA'	IMPEGNI
Garantire una corretta gestione dei reclami	Tutti i reclami pervenuti alla Casa di Cura, vengono gestiti in maniera da assicurare al cliente una risposta entro un tempo massimo di 30gg. Inoltre la struttura effettua un'analisi periodica dei reclami per individuare eventuali criticità e spunti per il miglioramento.
Garantire il monitoraggio della qualità percepita dal cliente	Il grado di soddisfazione del cliente viene monitorato somministrando questionari di gradimento. L'analisi degli stessi è un punto di forza per individuare spunti per il miglioramento.

Diritti e dei doveri dell'utente

I diritti

Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

In particolare, durante la degenza ospedaliera ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché, secondo una prassi che non deve essere più tollerata, col numero e col nome della propria malattia.

Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

Il paziente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.

In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

Il paziente ha, altresì diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.

Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardano, rimangano segreti.

Il paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

Il paziente può indirizzare eventuali reclami alla Direzione Sanitaria presso i propri Uffici
tel. 0825 796415 - 0825 796421 fax. 0825 34496

I doveri

Il cittadino malato, quando accede ad una struttura operativa della Casa di Cura o della Diagnostica Medica è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.

L'accesso in Clinica o in un'altra struttura sanitaria esprime da parte del cittadino-paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.

E' dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinuncia, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.

Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno delle strutture sanitarie, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.

Chiunque si trovi nella Casa di Cura Malzoni è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il

riposo degli altri pazienti. Si ricorda inoltre che per motivi igienico-sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza ospedaliera è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto.

Per motivi di sicurezza e igienico-sanitari nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite in Clinica dei minori di dodici anni. Situazioni eccezionali di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale medico dell'unità operativa. In situazione di particolare necessità, le visite al degente al di fuori dell'orario prestabilito dovranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dal Primario o da persona da lui delegata. In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del reparto ed avere un atteggiamento consono all'ambiente ospedaliero, favorendo al contempo la massima collaborazione con gli operatori sanitari.

Nella considerazione di essere parte di una comunità, è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radioline con volume alto, ecc.).

E' dovere rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti. Negli ambienti sanitari è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura ospedaliera.

L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.

E' opportuno che i pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura ospedaliera utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.

Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere del cittadino malato.

Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

Numeri Utili

- Programmazione ricoveri	0825 796 457
- Accettazione	0825 796 426
- Pronto soccorso ostetrico	0825 796 483
- Direzione Sanitaria	0825 796 415
- Direzione Amministrativa	0825 796 490
- Centralino	0825 796 1
- Fax Dir. Amministrativa	0825 3 44 96
- Fax Dir. Sanitaria	0825 796440

www.malzoni.org

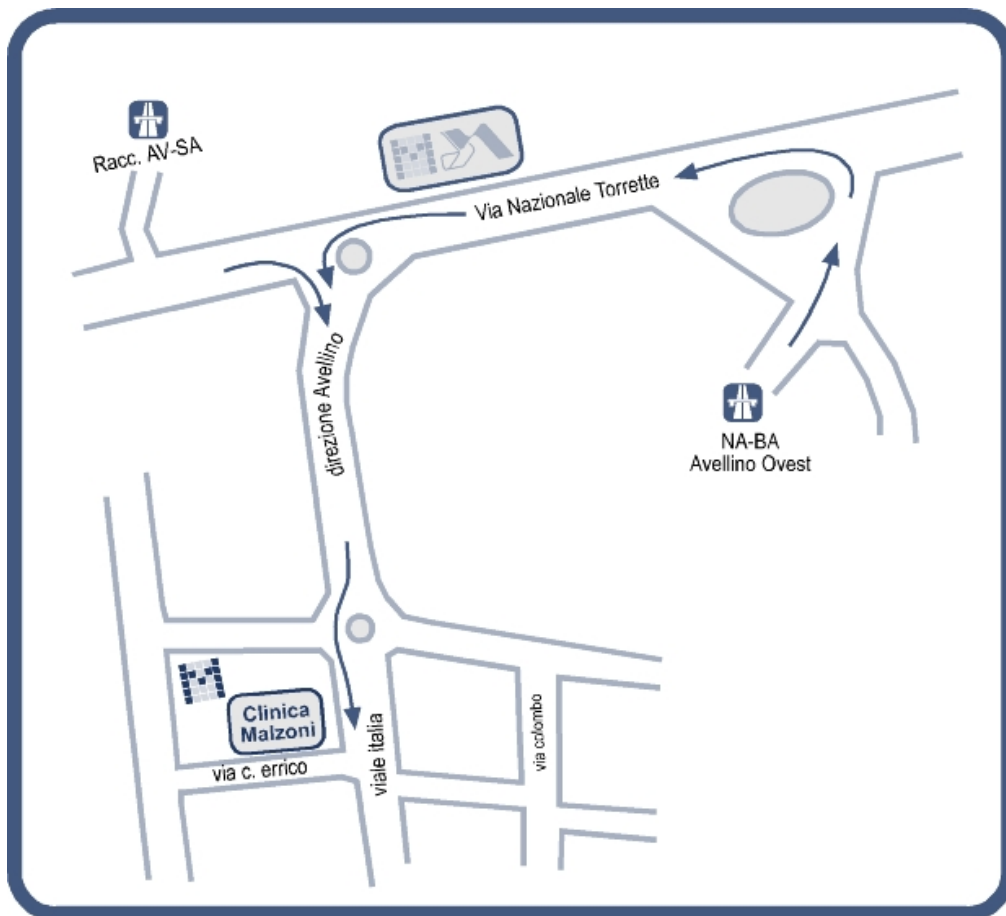
Il sito internet della Casa di Cura è uno strumento di comunicazione informativo che fornisce in tempo reale notizie sulle attività e le prestazioni offerte.

Il sito è in continua evoluzione, pensato per mettere in contatto la clinica con i propri pazienti e fornisce:

- Informazioni sui servizi e sulle attività medico-sanitarie;
- Informazione online delle prestazioni;
- Calendario delle attività didattiche;
- Promozione di attività (open day e/o campagne preventive)

Come Raggiungerci

La Casa di cura Malzoni è facilmente raggiungibile dalle città di Napoli, Caserta e Benevento tramite l'Autostrada A16 NA-BA, e da Salerno tramite l'Autostrada AV-SA, essa si trova in Via Carmelo Errico 2 a 1 KM, dal casello autostradale.



SOMMARIO

Carta dei servizi

Normative di riferimento e principi fondamentali

Sezione Prima: Casa di Cura Malzoni

- Cenni storici
- La Casa di Cura Malzoni oggi
- Organismi Dirigenziali

Sezione Seconda: Il Ricovero

- Attività di ricovero
 - *Ricovero d'urgenza*
 - *Ricovero ordinario*
- Soggiorno in ospedale
 - *Accoglienza*
 - *Raccomandazioni*
 - *Servizi Alberghieri*
- Orari ingresso visitatori
- Dimissioni
- Copia Cartella Clinica
- Altri servizi

Sezione Terza: I reparti

- Chirurgia
- Ortopedia
- Ostetricia e Ginecologia/Ginecologia Endoscopica
- Neonatologia/TIN/Nido
- Terapia intensiva
- Nefrologia
- Urologia
- Servizi interaziendali

Sezione Quarta: Informazioni Utili

- Organismo di vigilanza
- Sistema informativo
- Sistema di gestione della qualità
- Privacy
- Sicurezza
- Risk management
- Formazione
- Reclami
- Verifica degli impegni ed adeguamento organizzativo
- Impegni e standard di qualità
- Diritti e doveri dell'utente
- Numeri utili
- Come raggiungerci



Casa di Cura Privata
MALZONI
Villa dei Platani

Sede legale:

Via C. Errico, 2 - 83100 Avellino

Tel. 0825.7961 pbx



www.malzoni.org