

AZIENDA OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA "MATER DOMINI"

CATANZARO

CARTA DEI SERVIZI



INDICE

L'AZIENDA OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA "MATER DOMINI"

PRESENTAZIONE CARTA DEI SERVIZI

Diritti degli Utenti

Doveri degli Utenti

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Comitato Etico

Mediazione Culturale

I colori delle nostre divise

Numeri telefonici di maggiore utilità

PARTE I LA STRUTTURA OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA

La struttura tecnico-amministrativa dell'Azienda OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA "MATER DOMINI"

Brevi cenni storici

Come raggiungere Il Campus Salvatore Venuta e il Presidio di Via Tommaso Campanella

Parcheggi pubblici e planimetria

Le Unità Operative e i Servizi

PARTE II INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE E SUI SERVIZI SANITARI

Le prestazioni

Gli ambulatori

I laboratori

La degenza: cosa portare in caso di ricovero

La vita in Ospedale

PARTE III STANDARD DI QUALITA'

L'AZIENDA OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA "MATER DOMINI"



L'Azienda OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA "MATER DOMINI", sede della Facoltà di Medicina e Chirurgia è situata all'interno del Campus di Germaneto dell'Università degli Studi Magna Graecia di Catanzaro a pochi chilometri dalla città.

La nuova sede di Germaneto è stata progettata per assicurare una totale integrazione tra le attività di assistenza, ricerca e didattica, tutte componenti fondamentali che caratterizzano e rappresentano il principale punto di forza della nostra struttura. L'ospedale con i suoi 165 posti letto è dotato di stanze di degenza, doppie o singole indipendenti, molto confortevoli, climatizzate, corredate di prese tv e prese Lan che permettono di collegare telematicamente ogni singolo posto letto con la rete per la trasmissione di dati medici e consentono al paziente di poter mantenere i contatti con la propria famiglia ed il proprio lavoro, garantendo un'assistenza che rispetta in pieno le esigenze del malato.



L'Azienda eroga servizi e prestazioni sanitarie di elevato livello qualitativo essendo dotata di personale altamente qualificato, di attrezzature mediche all'avanguardia e di una struttura confortevole e tecnologicamente avanzata.

In essa operano numerosi centri di eccellenza che rappresentano il punto di riferimento regionale per la diagnosi ed il trattamento di complesse patologie, quali ad esempio:

Centro di riferimento regionale per gli impianti cocleari e le patologie otorinolaringoiatriche;

Centro di riferimento regionale di cardiologia interventistica ;

Centro di riferimento regionale di ipovisione e di patologia vitroretiniche;

Centro di riferimento regionale per lo screening neonatale;

Centro di riferimento regionale di neuroradiologia interventistica;

Centro di riferimento regionale per la legionellosi presso il Ministero della Salute.

Non meno importanti gli studi e le cure per il morbo di Parkinson presso l'Unità Operativa di Neurologia e gli interventi di alta specialità per complesse patologie cardiache presso la Cardiochirurgia del nostro ospedale.

L'Azienda presta l'assistenza sanitaria con continuità, professionalità, attenzione alla persona, garantendo l'integrazione organizzativa e multidisciplinare, nonché la comprensione ed il rispetto delle persone assistite e dei loro familiari.

L'Azienda Ospedaliero-Universitaria, nello svolgimento della propria attività, impiega le risorse ad essa assegnate secondo criteri di efficienza, efficacia e di economicità.

Le 5 sale operatorie maggiori e le 4 sale operatorie per l'endoscopia sono dotate di sistemi tecnologicamente all'avanguardia e costituiscono uno dei complessi operatori più avanzati d'Italia.

□ L'ospedale è dotato di tecnologie avanzate per la diagnostica per immagini quali ad esempio la PET/CT (che consente una rilevazione precoce dei tumori, la verifica dello stato della malattia e dell'efficacia della terapia e lo studio di malattie cardiache e cerebrali); l'acceleratore lineare e una RMN di ultima generazione.

L'archivio del servizio di diagnostica per immagini è informatizzato attraverso il Sistema ris/paes per la gestione integrata di Bioimmagini con stazioni di refertazioni diagnostiche e cliniche.

Brevi cenni storici

L'Azienda OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA "MATER DOMINI" trae origine da una convenzione stipulata nel 1986, su delega della Regione Calabria, tra l'ex USL n.18 e l'Università degli Studi di Reggio Calabria - Facoltà di Medicina e Chirurgia.

A seguito di tale atto, nel 1987 ebbe inizio a Catanzaro l'attività assistenziale, di ricerca e di didattica presso la struttura dell'ex clinica privata "Villa Bianca".

Dal marzo 1987 furono attivate le Unità Operative e i servizi a Direzione Universitaria.

Il nome "MATER DOMINI" fu proposto dalla facoltà di Medicina, in occasione dell'inaugurazione dell'Ospedale, sia per il suo significato religioso che per rendere omaggio al quartiere che ospita ancora oggi gli uffici Amministrativi e alcune Unità Operative e Servizi.

L'Azienda OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA "MATER DOMINI" di Catanzaro è stata istituita con DPGR n.170 dell'8 febbraio 1995.

Dall'8 marzo 2006 l'Azienda OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA "MATER DOMINI" è situata all'interno del Campus Salvatore Venuta di Germaneto.

PRESENTAZIONE CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento che la Legge italiana ha voluto realizzare nell'ambito del processo d'innovazione dei rapporti tra Istituzioni e cittadino, a garanzia della qualità dei servizi erogati.

In particolare, nel settore sanitario, è lo strumento che tutela il diritto alla salute del cittadino.

I principi fondamentali ai quali la presente Carta dei Servizi dell'Azienda OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA "MATER DOMINI" si ispira sono:

EGUAGLIANZA

Tutti i Cittadini hanno diritto ad avere l'Assistenza Medica ed Infermieristica di cui hanno bisogno senza distinzione di sesso, razza, lingua o religione (art. 3 Costituzione).

CONTINUITA'

Il Cittadino ha diritto di fruire delle prestazioni sanitarie con continuità.

In caso di interruzioni imprevedibili saranno adottate tutte le misure idonee a limitare il più possibile disagi agli Utenti.

DIRITTO DI SCELTA

E' garantito, nell'ambito dell'Azienda OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA, il diritto di scegliere tra le strutture che erogano i Servizi Sanitari.

PARTECIPAZIONE

L'Azienda, in armonia con i principi di trasparenza e di partecipazione (Legge 241/90 e Direttiva P.C.M. 27/1/94), per favorire un continuo e produttivo dialogo con l'utenza, garantisce:

1. Una completa informazione, a mezzo stampa e televisione, sulle attività che vengono svolte;
2. La distribuzione ai Pazienti di questionari, per rilevare il loro grado di soddisfazione per l'assistenza ricevuta e recepire eventuali proposte di miglioramento dei servizi erogati;
3. La collaborazione costante con gli Organismi di Volontariato.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

L'Azienda OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA si prefigge di fornire servizi efficaci ed efficienti al fine di dare piena tutela al diritto alla salute, costituzionalmente rilevante, evitando sprechi di tempo e di denaro.

Riferimenti legislativi

Il Decreto Legge 12 maggio 1995, n°163, convertito dalla Legge 11 luglio 1995, n°273, prevede l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, di proprie "Carte dei servizi" sulla base di "schemi generali di riferimento".

Per il settore sanitario lo schema di riferimento è stato adottato con DPCM del 19 maggio 1995.

A cosa serve

La Carta dei Servizi descrive gli impegni assunti dall'Azienda nei confronti del cittadino permettendogli di:

- conoscere ed utilizzare al meglio i servizi offerti agevolandone l'accesso
- partecipare direttamente o attraverso le associazioni di volontariato al miglioramento della qualità dei servizi
- conoscere e tutelare i propri diritti in qualità di cittadino utente.

A chi si rivolge

I soggetti destinatari della carta dei servizi sono:

- I cittadini
- Le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini
- I medici di base
- Le farmacie
- Le altre pubbliche amministrazioni.

Cosa contiene

La Carta dei Servizi sanitari contiene informazioni riguardanti:

- ✚ I servizi offerti
- ✚ Le azioni di miglioramento della qualità del servizio erogato
- ✚ Gli istituti di tutela dei cittadini
- ✚ Le modalità di accesso
- ✚ La logistica.

Coloro che desiderano contribuire al miglioramento della Carta dei Servizi possono farlo inviando i propri suggerimenti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico con sede presso:

- ✚ Presidio Ospedaliero Via Tommaso Campanella 115 – II° piano padiglione C.
- ✚ Azienda OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA "MATER DOMINI" – Campus Salvatore Venuta Viale Europa Germaneto - Ingresso principale Livello 0, adiacente al Centro Unico di Prenotazione (CUP) mail: urp.formazione@aomaterdomini.it

Diritti degli Utenti

Fiducia

Ogni utente dell'Azienda ha il diritto ad essere trattato come un soggetto degno di fiducia.

Qualità

L'Azienda presta l'assistenza sanitaria con continuità, professionalità, attenzione alla persona, garantendo l'integrazione organizzativa e multidisciplinare, nonché la comprensione ed il rispetto delle persone

assistite e dei loro familiari.

Sicurezza

Ogni utente ha il diritto alle prestazioni necessarie a tutela della propria salute in piena sicurezza. Al fine di garantire questo diritto, l'Azienda si impegna a monitorare continuamente i fattori di rischio e a provvedere

alla manutenzione continua delle strutture e dei dispositivi sanitari aziendali. Inoltre l'Azienda si impegna a provvedere alla formazione continua degli operatori sanitari.

Protezione

Ogni utente, che per le sue condizioni di salute si trovi in una situazione di debolezza, ha diritto ad essere protetto ed assistito.

Si raccomanda agli utenti di non portare alcun tipo di valore (denaro, oggetti in oro, gioielli) durante il periodo di ricovero.

Normalità

Ogni utente ha il diritto ad essere curato nella struttura dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria, senza che vengano alterate, oltre il necessario, le sue abitudini e le sue relazioni sociali e familiari.

Differenza

Ogni utente ha diritto a ricevere trattamenti differenziati secondo le proprie esigenze, al rispetto della propria individualità, senza alcuna discriminazione legata all'età, al sesso, alla nazionalità, alla razza, alla lingua, alle opinioni politiche, al credo professato, alla cultura.

L'Azienda si impegna a soddisfare, per quanto possibile, le richieste di assistenza religiosa o spirituale, provvedendo a contattare i diversi ministri di culto.

Riservatezza

Ogni utente ha il diritto alla riservatezza delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche e/o terapeutiche a cui deve essere sottoposto, così come al diritto alla protezione della sua privacy durante l'esecuzione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico - chirurgici in generale.

I professionisti dell'Azienda OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA si impegnano a fornire ai pazienti ed ai loro familiari, salvo il caso di manifesto dissenso da parte dell'utente, comunicazioni relative al ricovero ed alle condizioni di salute. Le informazioni aggiornate verranno fornite durante tutto il processo di cura e di ciò verrà data evidenza nella cartella clinica.

Dignità

Ogni utente, anche se portatore di malattie non guaribili, ha il diritto al rispetto della dignità personale, ricevendo tutta l'assistenza necessaria.

L'Ospedale riconosce e rispetta i bisogni del malato terminale con il trattamento dei sintomi primari e secondari, con un adeguata terapia del dolore, con la risposta ai problemi emotivi, religiosi, culturali del paziente e dei suoi familiari.

Diritto all'informazione ed al consenso

Ogni utente ha il diritto ad avere informazioni esaurienti, in tempi congrui, sulla sua diagnosi, terapia e prognosi, soprattutto nel caso di interventi rischiosi che richiedono il suo esplicito

consenso. L'utente ha diritto ad esprimere o negare il proprio consenso alle terapie proposte o alle analisi.

Durante la permanenza in Ospedale gli viene richiesto un consenso generale ed uno specifico, come previsto dalla normativa vigente, per le procedure di carattere invasivo e/o più complesse.

In assenza della sottoscrizione del consenso informato, il medico non può intraprendere alcuna attività di diagnosi e cura, tranne nei casi previsti dalla legge e per le situazioni di necessità ed urgenza, in cui l'utente si trovi in imminente pericolo di vita.

L'utente riceve un'informazione chiara e completa sulle sperimentazioni cliniche e vi può partecipare solo dopo aver firmato il relativo consenso informato.

Informazione e documentazione sanitaria

I medici e gli operatori sanitari garantiscono alla persona assistita un'informazione chiara, semplice, essenziale, completa e comprensibile.

L'utente ha diritto a partecipare all'elaborazione del piano di cura, ad essere informato su come la malattia potrà incidere sulla qualità della sua vita e sui rimedi terapeutici ed assistenziali atti ad eliminare o almeno a ridurre gli eventuali stati di sofferenza e dolore.

Ha il diritto di visionare la sua cartella clinica e di richiederne copia. La cartella clinica dovrà essere chiara, leggibile e completa di tutte le informazioni riguardanti diagnosi, trattamenti ed interventi eseguiti.

Ad ogni utente è consentito interrompere la cura in qualsiasi fase del processo clinico-assistenziale o rifiutare un determinato trattamento. I sanitari hanno l'obbligo di informare il paziente sulle possibili conseguenze di questo comportamento.

Diritto al Reclamo

Ogni utente può presentare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico reclami per fatti che violino i suoi diritti. L'Azienda Ospedaliero-Universitaria ha il dovere di rispondere in merito all'oggetto del reclamo. Gli utenti e i loro familiari possono esercitare tale diritto attraverso un colloquio diretto o un colloquio telefonico nelle fasce orarie di apertura dell'ufficio oppure attraverso lettera, fax, e-mail.

Donazione organi

L'utente può manifestare la decisione di donare gli organi mediante una dichiarazione di volontà, prevista dalla Legge n°91 dell'anno 1999.

Doveri degli Utenti

- ↓ Osservare le scadenze e gli orari stabiliti al fine di rispettare il normale svolgimento dell'attività e tutelare i diritti degli altri utenti
- ↓ Rispettare il lavoro e la professionalità degli operatori sanitari quale condizione indispensabile per attuare un corretto programma terapeutico e assistenziale
- ↓ Avere un comportamento responsabile e rispettoso nei confronti degli altri utenti e dei sanitari
- ↓ Avere cura degli ambienti, delle attrezzature, degli arredi e dei presidi sanitari presenti nella struttura
- ↓ Non fumare in qualsiasi ambiente della struttura
- ↓ Non utilizzare i telefoni cellulari i quali possono interferire con la funzionalità delle apparecchiature elettromedicali (pompe di infusione, respiratori automatici, ecc.)
- ↓ Limitare l'ingresso dei minori nei reparti di degenza al fine di tutelarne la salute.

Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è a disposizione dei cittadini per migliorare la qualità dei servizi sanitari, assicurando agli utenti:

- ↓ informazione,
- ↓ accoglienza,
- ↓ tutela e partecipazione.

L'URP raccoglie suggerimenti ed osservazioni; facilita l'accesso ai servizi; favorisce la cultura dell'accoglienza; raccoglie e gestisce segnalazioni e reclami; assicura la pianificazione delle informazioni per l'aggiornamento della Carta dei Servizi; promuove iniziative di comunicazione sociale e sanitaria e di pubblica utilità.

Possono essere oggetto di segnalazione gli atti, i comportamenti, le situazioni, le omissioni che precludono o limitano il diritto a fruire delle prestazioni erogate dall'Azienda o che violano i diritti dei cittadini. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico gestisce l'intero iter delle segnalazioni fino alla risposta all'utente.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha il dovere di informare il cittadino che la presentazione del reclamo non preclude la possibilità di adire alle vie legali, ai sensi dell'art. 4, comma 5 Decreto Legislativo 502/92.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico comunica tempestivamente ai servizi interessati la segnalazione ricevuta affinché questi adottino le misure necessarie per rimuovere il disservizio segnalato.

Modalità di presentazione dei reclami

I reclami sono presentati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico con le seguenti modalità:

- ✚ colloquio diretto
- ✚ colloquio telefonico (09613647028 - 0961712569)) lettera, fax (0961712570) o e-mail (urp.formazione@materdominiaou.it)

Il reclamo può essere presentato personalmente dal soggetto interessato, da parenti, da organismi di volontariato e di tutela (vedi Regolamento di Pubblica Tutela).

Sedi

1. Presidio Ospedaliero Via Tommaso Campanella, 115 - 88100 Catanzaro.
2. Presidio Ospedaliero presso Campus Universitario "Salvatore Venuta", Viale Europa - Località Germaneto - 88100 Catanzaro. Ingresso principale livello 0.

INFORMAZIONE, ACCOGLIENZA, TUTELA E PARTECIPAZIONE

Regolamento di Pubblica Tutela

Presentazione di Osservazioni, Opposizioni, Denunce e Reclami

Art. 1

Gli utenti, parenti o affini, o organi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso la Regione o presso l'Azienda Ospedaliero-Universitaria "Mater Domini" possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale.

Art. 2

Gli utenti e gli altri soggetti come individuati dall'art. 1, esercitano il proprio diritto con:

- 1) Lettera in carta semplice, indirizzata e inviata l'Azienda Ospedaliero-Universitaria "Mater Domini" o consegnata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- 2) Compilazione di apposito modello sottoscritto dall'utente, distribuito presso l'U.R.P.
- 3) Colloquio con il Responsabile dell'U.R.P.

Per i colloqui, verrà fatta apposita scheda verbale, annotando quanto segnalato con l'acquisizione dei dati per le comunicazioni di merito.

La segnalazione verbale sarà acquisita in presenza di un testimone.

Art. 3

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere presentate, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti in armonia con il disposto dell'art. 14, comma 5, del Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal Decreto Legislativo 517/93.

Art. 4

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami, comunque presentati o ricevute nei modi sopra indicati dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, qualora non trovino immediata soluzione, devono essere istruite e trasmesse alla Direzione dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria "Mater Domini" entro un termine massimo di giorni 3, o comunque nei tempi rapportati all'urgenza del caso.

Art. 5

L'U.R.P., nei tre giorni successivi, comunicherà ai Responsabili di servizio interessati, notizia dell'opposizione, osservazione, denuncia o reclamo affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano all'ufficio richiedente, entro giorni 7, tutte le informazioni necessarie a comunicare un'appropriata risposta all'utente.

ART. 6

Nell'Azienda OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA "MATER DOMINI" è costituito un ufficio "Relazioni con il Pubblico" cui sono attribuite le seguenti funzioni:

- a) ricevere le osservazioni, opposizioni, denunce o reclami in via amministrativa presentati dai soggetti di cui all'art. 1 del presente regolamento, per la tutela del cittadino avverso gli atti o i comportamenti coi quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale.
- b) Predisporre l'attività istruttoria e provvede a dare tempestiva risposta all'utente per le segnalazioni di più agevole definizione, su delega del Direttore Generale.
- c) Per i reclami di evidente complessità, provvede a curarne l'istruttoria e fornisce parere al Legale Rappresentante per la necessaria definizione.

L'U.R.P. per l'espletamento dell'attività istruttoria può acquisire tutti gli elementi necessari alla formazione di giudizio, richiedendo altresì relazioni o pareri ai responsabili dei Servizi, delle Unità Operative, ovvero degli uffici dell'Azienda Ospedaliera "MATER DOMINI".

- d) Fornire all'utente tutte le informazioni e quant'altro necessario per garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti dalla normativa vigente in materia.
- e) Predisporre la lettera di risposta all'utente sottoscritta dal legale rappresentante dell'ente in cui si dichiara che la presentazione delle anzidette osservazioni ed opposizioni, non impedisce, né preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale ai sensi del comma 5 dell'art. 14 del Decreto Legislativo 502/92 come risulta modificato dal Decreto Legislativo 517/93.

Art. 7

Il responsabile dell'U.R.P., individuato ai sensi della legge 241/90, svolge i seguenti compiti:

- a) accoglie i reclami, le opposizioni e le osservazioni presentate in via amministrativa ai sensi dell'art. 1 del presente regolamento.
- b) Provvede ad istruire e definire le segnalazioni di agevole risoluzione.
- c) Dispone l'istruttoria dei reclami e ne distingue quelli di più facile risoluzione dando tempestiva risposta all'utente.
- d) Attiva la Commissione mista Conciliativa per l'esame delle segnalazioni di cui viene a conoscenza per il tramite delle Associazioni di Volontariato e degli organismi di tutela.
- e) Invia la risposta all'utente e contestualmente ne invia copia al Responsabile del Servizio, al Responsabile dell'Unità Operativa interessato e al Coordinatore di settore per l'adozione delle misure e dei provvedimenti necessari.
- f) Provvede ad attivare la procedura di riesame del reclamo qualora l'utente dichiari insoddisfatto la risposta ricevuta.

Numeri telefonici di maggiore utilità

- ☛ Centralino 0961 3644001/7001-712111
- ☛ Centro Unico Prenotazioni (CUP)..... 0961 789789
- ☛ URP..... 0961-
3647028/0961712569
- ☛ Sportello Informativo.....09613647049
- ☛ Ufficio Ticket..... 09613647026/0961712420
- ☛ DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO..... 09613647063/fax
09613647062
- ☛ SERVIZIO SOCIALE.....09613647138

DIREZIONE GENERALE

COMMISSARIO

DIRETTORE SANITARIO

DIRETTORE AMMINISTRATIVO

UFFICI DI STAFF

SEGRETERIA DIREZIONE GENERALE

UFFICIO AFFARI GENERALI

UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE

UFFICIO U.R.P. E FORMAZIONE

UFFICIO PREVENZIONE E PROTEZIONE

UFFICIO N.A.V.S./O.I.V.

UFFICIO A.L.P.I.

UFFICI AMMINISTRATIVI

UFFICIO ACQUISIZIONE BENI E SERVIZI

UFFICIO GESTIONE RISORSE ECONOMICHE E FINANZIARIE

UFFICIO GESTIONE RISORSE UMANE

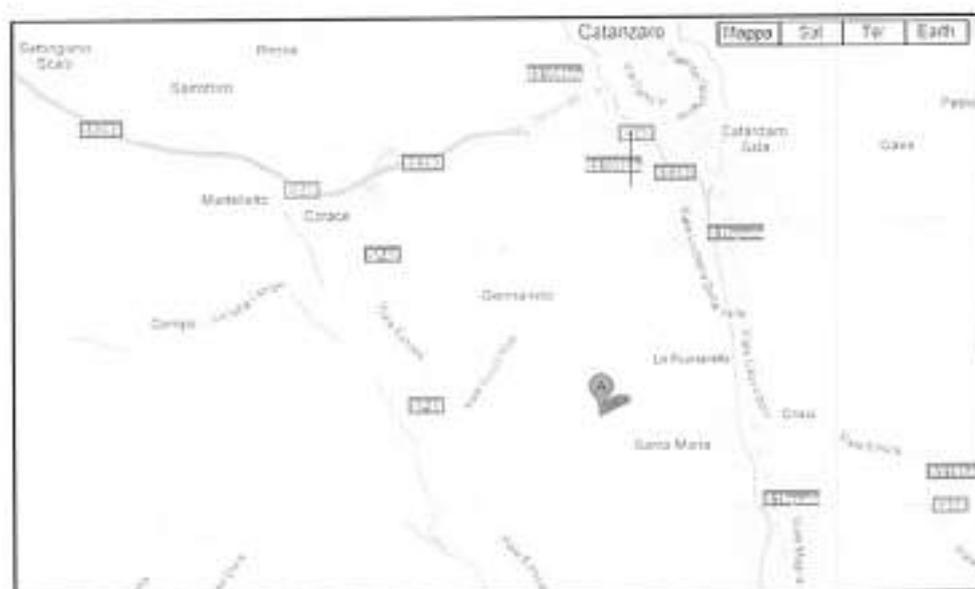
UFFICIO AFFARI LEGALE

UFFICIO ATTIVITA' TECNICHE E PATRIMONIO

Come raggiungere il Campus Salvatore Venuta e il Presidio di Via Tommaso Campanella

L'Azienda Ospedaliero-Universitaria "MATER DOMINI" si trova all'interno del Campus Salvatore Venuta dell'Università Magna Graecia di Catanzaro.

Il Campus sorge alle porte di Catanzaro, a pochi chilometri dal centro cittadino in località Germaneto su un'area di oltre 170 ettari, nella valle del fiume Corace.



È possibile raggiungere il Campus Salvatore Venuta con le seguenti modalità:

↓ In autobus

Linea AMC U1 (da e per Catanzaro Lido) U2 (da e per Catanzaro centro) U3 (da e per Mater Domini / Gagliano) (destinazioni e orari si possono trovare sul sito web: www.amespa.it - vedere appendice).

↓ In Treno

Dalla **stazione di Catanzaro** (destinazioni e orari si possono trovare sul sito web di Trenitalia, www.trenitalia.com), usufruire dei trasporti pubblici locali, linee 47 o 48 (AMC,

www.amcspa.it).

Dalla **stazione di Catanzaro Lido** (destinazioni e orari si possono trovare sul sito web di Trenitalia, www.trenitalia.com), usufruire dei trasporti pubblici locali, linea 46 (AMC, www.amcspa.it).

✦ In Aereo

Dall'**Aeroporto internazionale di Lamezia Terme (SUF)**, si raggiunge in auto, autobus e taxi in circa 40 min.: procedendo lungo la SS280 *dei due mari* direzione Catanzaro, prendere l'uscita Università-Germaneto proseguire lungo Viale Europa.

✦ In Automobile

Da **Catanzaro** in circa 15 minuti:

procedendo lungo la SS280 *dei due mari* direzione Lamezia Terme,

prendere lo svincolo per Germaneto,

proseguire lungo Viale Europa.

Dall'autostrada **A3**, uscita **Lamezia Terme - Catanzaro**, si raggiunge in circa 40 min.:

procedendo lungo la SS280 *dei due mari* direzione Catanzaro,

prendere lo svincolo per Germaneto,

proseguire lungo Viale Europa.

Parcheggi pubblici e planimetria

Il Campus è dotato di un ampio parcheggio pubblico e un percorso dedicato ai pazienti non deambulanti che consente un facile accesso alla struttura dal livello -1.

Per rendere fruibile tale percorso è vietata la sosta e il parcheggio nella zona antistante il livello -1

Le Unità Operative e i Servizi

Le Unità Operative sono ubicate all'interno degli Edifici A e B del Campus di Germaneto, contrassegnati rispettivamente con i colori giallo e arancio e sono facilmente raggiungibili anche grazie al percorso pedonale colorato.

Gli Uffici amministrativi e alcune Unità Operative si trovano all'interno della Struttura in Via T. Campanella, n.115 a Catanzaro prima sede e tuttora sede legale dell'Azienda.

Presidio Ospedaliero presso Campus Universitario "Salvatore Venuta", Viale Europa - Località Germaneto

U.U.O.O.	LIVELLO	DIRETTORE U.O.	CONTATTI
Edificio A			
Anestesia e Rianimazione	1	Prof. Paolo Navalesi	navalesi@unicz.it
Audiologia e Foniatria	6	Prof. Giuseppe Chiarella	chiarella@unicz.it
Cardiochirurgia	8	Prof. Pasquale Mastroberto	mastroberto@unicz.it
Cardiologia	8	Prof. Ciro Indolfi	indolfi@unicz.it
Cardiologia Interventistica	1-2	Prof. Ciro Indolfi	indolfi@unicz.it
Chirurgia Maxillo Facciale	6	Prof.ssa Mariagjulia Cristoforo	cristoforo@unicz.it
Medicina Fisica e Riabilitazione	5	Prof. Maurizio Iocco	iocco@unicz.it
Nefrologia e Dialisi	8	Prof. Giorgio Fusano	fusano@unicz.it
Ortopedia	6	Prof. Giorgio Gasparini	gasparini@unicz.it
Patologia Clinica	0	Prof.ssa Daniela Foti	foti@unicz.it
Edificio B			
Chirurgia Apparato Digerente	5	Prof. Giuseppe Sammarco	sammacco@unicz.it
Chirurgia Generale	5	Prof. Stefano De Francis	defranci@unicz.it
Endocrinochirurgia	5	Responsabile f.f. Dott.ssa Nadia Innaro	n.innaro@materdominiao.it
Chirurgia Vascolare	5	Prof. Stefano De Francis	defranci@unicz.it
Epatologia	8		
Farmacia	1	Dott.ssa Adele De Francesco	adele.defrancesco@materdominiao.it
Fisiopatologia Apparato Digerente	6	Prof. Francesco Lizza	lizza@unicz.it
Geriatra	6	Prof. Francesco Perticone	pericone@unicz.it
Malattie del Metabolismo	6	Prof. Agostino Gnasso	gnasso@unicz.it
Malattie Infettive	4	Prof. Carlo Torti	torti@unicz.it
Medicina Interna	6	Prof. Giorgio Sesti	sesti@unicz.it
Neurologia	7	Prof. Gambardella	gambardella@unicz.it
Neuroradiologia	0	Prof. Umberto Sabatini	sabatini@unicz.it
Oculistica	5	Prof. Vincenzo Scorcìa	scorcìa@unicz.it
Radiologia	0	Prof. Domenico Laganà	lagana@unicz.it
Urologia	5	Prof. Rocco Damiano	damiano@unicz.it

Edificio C

Microbiologia	0	Prof. Giovanni Matera	matera@unicz.it
---------------	---	-----------------------	-----------------

Presidio Via Tommaso Campanella			
Cardiologia Riabilitativa	2/A		
Chirurgia Maxillo-Facciale	4/A	Prof.ssa Mariagiulia Cristofaro	cristofaro@unicz.it
Farmacologia	6/A	Prof. Giovanbattista De Sarro	desarro@unicz.it
Igiene Ospedaliere	5/C	Prof.ssa Maria Pavia	pavia@unicz.it
Odontoiatria	4/B	Prof. Leonzio Fortunato	fortunato@unicz.it
Medicina Fisica e Riabilitazione	3/A-3/B	Prof. Maurizio Iocco	iocco@unicz.it
Medicina Legale	Corpo D	Prof. Santo Gratteri	gratteri@unicz.it
Genetica Medica	5/C-2/A	Prof. Nicola Perrotti	perrotti@unicz.it
Pediatria **		Prof. Daniela Concolino	concolino@unicz.it
Psichiatria	1/C	Responsabile F.F. Prof. Pasquale De Fazio	defazio@unicz.it
** c/o Presidio Azienda Ospedaliera "Pugliese Ciaccio" Catanzaro			

Parte II

INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE E SUI SERVIZI SANITARI

LA STRUTTURA OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA

Le prestazioni

L'Azienda OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA "MATER DOMINI" eroga i suoi servizi secondo diverse modalità:

- ✦ *IN REGIME DI RICOVERO ORDINARIO* per le malattie acute, per le prestazioni di diagnosi e di cura richieste da interventi di urgenza ed emergenza che non possono essere affrontate in ambulatorio o a domicilio;
- ✦ *IN REGIME DI RICOVERO DAY HOSPITAL*, per ricovero o cicli di ricovero programmati, ciascuno di durata inferiore ad una giornata, con erogazione di prestazioni di cura, riabilitazione e diagnosi;
- ✦ *IN REGIME DI RICOVERO IN DAY SURGERY*, per l'esecuzione di interventi chirurgici in sala operatoria con ricovero di una sola giornata o con un solo pernottamento *ONE DAY SURGERY*;
- ✦ *IN REGIME AMBULATORIALE*, per le prestazioni sanitarie di diagnosi, cura e riabilitazione che non necessitano di degenza.

Sul sito www.materdominiaou.it sono consultabili i tempi d'attesa relativi alle principali prestazioni sottoposte a monitoraggio e aggiornati di continuo in base alla implementazione della offerta dei Servizi.

Gli ambulatori

Il Padiglione D del presidio ospedaliero Campus Germaneto è costituito da un'ampia e confortevole area destinata agli utenti esterni che comprende gli ambulatori di:

- ✚ Cardiocirurgia
- ✚ Cardiologia
- ✚ Chirurgia Apparato Digerente
- ✚ Chirurgia Generale
- ✚ Chirurgia Vascolare
- ✚ Endocrinocirurgia
- ✚ Fisiopatologia Apparato Digerente
- ✚ Geriatria
- ✚ Malattie del Metabolismo
- ✚ Medicina Fisica e Riabilitazione
- ✚ Medicina Interna
- ✚ Medicina Legale
- ✚ Nefrologia
- ✚ Neurologia
- ✚ Otorinolaringoiatria
- ✚ Ortopedia
- ✚ Urologia

L'ambulatorio di Audiologia è ubicato al IV Livello del Padiglione B

L'ambulatorio di Nutrizione Clinica è ubicato al IV Livello del Padiglione A

Gli ambulatori di:

- ✚ Cardiologia Riabilitativa
- ✚ Medicina Fisica e Riabilitazione
- ✚ Medicina Legale
- ✚ Odontoiatria
- ✚ Psichiatria

Sono ubicati nel Presidio Ospedaliero di Via Tommaso Campanella,115.

Gli ambulatori erogano prestazioni che comprendono:

- ✚ visite specialistiche
- ✚ esami di diagnostica strumentale e di laboratorio

Per usufruire di questi servizi occorre prenotarsi presso il Centro Unico Prenotazioni al numero **0961 789789** previa presentazione di impegnativa del MMG su ricettario regionale.

La quota di partecipazione della spesa a carico del cittadino (ticket) viene effettuata presso gli sportelli dell'Ufficio Ticket ubicato al livello 0 Padiglione D, dal lunedì al giovedì dalle ore 8:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:30 alle ore 17:30, il venerdì dalle ore 8:00 alle ore 13:00 ed il sabato dalle ore 8:00 alle ore 12:00 oppure presso la struttura Ospedaliera in Via Tommaso Campanella da lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 13:00, lunedì e mercoledì dalle ore 15:30 alle ore 17:30.

I laboratori

Presso il Centro Unico Prelievi ubicato al Livello 0 del padiglione D Sett. A è possibile effettuare una vasta gamma di analisi cliniche.

Il servizio è aperto all'utente tutti i giorni feriali presso il Campus di Germaneto dalle ore 7:45 alle ore 10:00 dal lunedì al sabato, oppure presso il Centro Prelievi del Presidio Via Tommaso Campanella dalle ore 7:45 alle ore 10:00 dal lunedì al venerdì.

Per accedere alle prestazioni di laboratorio non occorre prenotazione; è sufficiente presentarsi all'accettazione digiuni e debitamente muniti di impegnativa e di tessera sanitaria.

Il referto può essere ritirato, nei tempi e nelle modalità indicati sul tagliando di prenotazione, presso la sede stessa del prelievo.

La degenza: cosa portare in caso di ricovero

I cittadini utenti vengono ricoverati sulla base della lista di prenotazione. Il giorno del ricovero è consigliato accedere direttamente all'Unità Operativa dove saranno fornite le indicazioni necessarie per effettuare le pratiche amministrative.

È necessario munirsi dei seguenti documenti:

- ✚ Documento di riconoscimento
- ✚ Tessera sanitaria
- ✚ Prescrizione del medico richiedente

Per i cittadini appartenenti alla UE:

✚ Tessera sanitaria o certificato sostitutivo

✚ Prescrizione del medico richiedente

Per i cittadini appartenenti a paesi con accordo bilaterale:

✚ attestato di accesso rilasciato dagli uffici competenti dell'Azienda Sanitaria

Per i cittadini extracomunitari regolarmente residenti:

✚ Tessera sanitaria (se appartenenti alle categorie con iscrizione obbligatoria al SSN).

Per i cittadini extracomunitari non in regola con la normativa relativa all'ingresso o al soggiorno:

✚ Codice STP

✚ Copia di documento

✚ Attestazione di indigenza

Per i cittadini comunitari privi di copertura sanitaria

✚ Copia di documento

✚ Attestazione di indigenza

✚ Codice ENI

La vita in Ospedale

Accoglienza in reparto

All'arrivo presso l'Unità Operativa il paziente viene accolto dal personale infermieristico e di supporto in servizio, che dopo essersi presentato provvederà:

✚ ad accompagnare il paziente nella stanza di degenza, assegnando il letto, l'armadio, il comodino e dando indicazioni sull'utilizzo del campanello e delle luci;

✚ a presentare il paziente agli altri degenti presenti nella stanza;

✚ a consegnare ed illustrare sinteticamente il "Foglio Informativo per l'Accoglienza" nel quale sono riportate tutte le notizie utili riguardanti l'organizzazione e il funzionamento dell'Unità Operativa ed a consegnare inoltre un questionario per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti;

✚ a comunicare al Medico l'arrivo della persona ricoverata;

✚ a raccogliere tutti i dati necessari per la compilazione della documentazione clinica, ed a pianificare ed attuare tutte le prestazioni infermieristiche necessarie.

Al momento del ricovero ogni degente dovrà portare con sé:

✚ Documentazione sanitaria: esami, radiografie, relazioni di precedenti visite e/o ricoveri, elenco dei farmaci che si stanno assumendo.

- ✚ l'occorrente per la toilette e la biancheria personale. Tali effetti andranno riposti nell'armadio personale.

Si consiglia di non tenere in Ospedale, in quanto non necessari, gioielli, oggetti di valori e ingenti somme di denaro. L'Ospedale non risponde di eventuali furti.

Stanze di degenza

Le stanze di degenza sono di norma a due letti, con servizi igienici, climatizzate corredate di prese TV e prese LAN per il collegamento a internet. Gli spazi a disposizione rispettano i requisiti di legge e gli standard di accreditamento. Gli arredi a disposizione di ogni stanza sono funzionali e adeguati.

Norme comportamentali

La condivisione degli spazi con altri pazienti impone l'adozione di adeguati comportamenti:

- ✚ la pulizia dei luoghi di degenza e dei servizi è assicurata dal personale addetto; tuttavia anche i degenti sono chiamati a collaborare per mantenere i locali in ordine e gli arredi possano essere utilizzati al meglio;
- ✚ l'utilizzo di telefoni cellulari all'interno dell'ospedale potrebbe interferire con il normale funzionamento delle apparecchiature elettromedicali. Pertanto ne è vietato l'uso nelle aree sanitarie;
- ✚ è indispensabile che il degente informi il personale infermieristico ogni qualvolta si appresti ad allontanarsi dall'Unità Operativa;
- ✚ è tassativamente vietato fumare in tutti i locali ospedalieri.

Servizio religioso

È garantita ad ogni degente la libertà di culto. L'assistenza religiosa di culto cattolico è assicurata dalla Arcidiocesi Metropolitana Catanzaro-Squillace che mette a disposizione il proprio Cappellano, il quale nel rispetto del pensiero, culto, credenza e fede dei pazienti, è disponibile al colloquio, all'ascolto, alla confessione ed all'amministrazione dei sacramenti.

La visita alle Unità Operative è quotidiana; tuttavia la presenza può essere richiesta in ogni momento per mezzo del personale infermieristico.

La Santa Messa è officiata ogni domenica nella cappella ubicata al Livello 0 edificio D alle ore 10.00; il martedì, il giovedì ed il venerdì alle ore 16.30.

Dimissione e richiesta documentazione clinica

Al momento della dimissione verrà rilasciata una lettera da consegnare al medico curante contenente informazioni sullo stato di salute, indicazioni su eventuali cure e diete da seguire a casa e successivi controlli da effettuare.

Durante la degenza, alla dimissione o successivamente, a richiesta dell'interessato o di persona formalmente delegata, è possibile ottenere la seguente documentazione sanitaria,

- certificato di ricovero e/ o di dimissione;
- copia cartella clinica. La richiesta deve essere inoltrata presso l'Ufficio Accettazione (ubicato a livello 0) previo pagamento di euro 7,00 più eventuali spese di spedizione.
- Richiesta esami radiografici in formato digitale.

Servizio bancomat

E' attiva una postazione bancomat per i servizi bancari presso la hall principale livello 0 edificio A.

Servizio telefonico

Ogni stanza di degenza è fornita di apparecchio telefonico per ricevere comunicazioni esterne.

Servizio Sociale

Il Servizio Sociale fornisce informazioni di carattere generale e di orientamento sui servizi offerti dal territorio, offre consulenza per il disbrigo di pratiche assistenziali e burocratiche. Attiva le procedure per le dimissioni protette volte a garantire al paziente la continuità del percorso assistenziale all'interno del contesto familiare e sociale; si occupa, inoltre, della presa in carico della persona in situazioni di disagio psicosociale per interventi personalizzati, continuità delle cure rientro al domicilio con sostegno dei servizi territoriali, inserimento in Residenze Sanitarie Assistenziali, inserimento in strutture protette.

L'Azienda svolge un ruolo determinante per l'integrazione socio-culturale delle persone immigrate attraverso l'intervento del Servizio Sociale e qualora si renda necessario interviene il mediatore culturale che, utilizzando la lingua di origine dell'utente straniero, lo aiuta a comprendere quanto gli viene richiesto, prescritto o proposto dal medico, dagli operatori del servizio sociale e da tutti gli operatori sanitari che intervengono nel processo di cura, al fine di consentire all'utente straniero la corretta comprensione:

- del problema sanitario
- delle necessità urgenti

- del modo in cui vengono eseguiti e a cosa servono gli esami clinici e le procedure diagnostiche
- della diagnosi
- delle indicazioni terapeutiche da seguire alla dimissione.

L'intervento dell'Assistente Sociale può essere richiesto tramite il coordinatore infermieristico o direttamente presso lo studio ubicato al 4° livello padiglione A Direzione Medica di Presidio

- dal lunedì al venerdì ore: 8.00-14.00
- lunedì e mercoledì ore: 15.00-18.00

Orari di vita ospedaliera

I ritmi quotidiani rispecchiano precise esigenze organizzative. Il personale infermieristico lavora su tre turni con cambi alle ore 7:00-14:00-21:00.

Per motivi igienici, per la tranquillità dei degenti e per consentire un regolare svolgimento dell'attività clinica Le chiediamo di attenersi alle seguenti regole:

- Durante le ore di visita è consentita la presenza di due soli visitatori per degente
- È sconsigliato l'ingresso ai bambini con meno di 12 anni
- Fuori dagli orari di visita non è consentita la presenza di visitatori.

Orari di visita in reparto:

Mattina: dalle ore 13.00 alle ore 15.00

Sera: dalle ore 19.00 alle ore 20.30

Il degente ha diritto di ricevere visite da familiari e conoscenti. Tuttavia, al fine di consentire la normale attività di reparto, i visitatori sono invitati a:

- rispettare gli orari sopraindicati;
- evitare visite di gruppo che comporterebbero affaticamento dei pazienti e sovraffollamento della stanza di degenza;
- mantenere un comportamento corretto e rispettoso del particolare ambiente e delle esigenze degli altri pazienti;
- non portare ai degenti cibi, medicinali e bevande che potrebbero interferire con le pratiche diagnostiche e terapeutiche in atto.

Pasti

Il menù viene prenotato dal personale dell'Unità Operativa. Si ricorda che per l'esecuzione di procedure diagnostiche e per motivi clinici, sia gli orari che la composizione del menù, potranno

subire delle modifiche. Occorre segnalare al personale eventuali intolleranze e/o allergie.

L'Azienda assicura l'impiego per la ristorazione dei degenti di prodotti alimentari certificati.

Orario dei pasti

Colazione: dalle ore 8.00 alle 8.30

Pranzo: dalle ore 12.00 alle 13.00

Cena: dalle ore 18:30 alle 19:30

Rispetto della privacy

L'Azienda garantisce, in osservanza delle disposizioni legislative in materia, misure idonee a garantire il rispetto e la tutela della riservatezza di ogni paziente.

Il degente viene tutelato, nella propria dignità e sensibilità, durante l'intero periodo di soggiorno in ospedale relativamente a tutte le operazioni, sanitarie e non, sulla propria persona.

Il degente viene garantito riguardo l'uso fatto dei dati personali, in particolare di quelli relativi dello stato di salute e ai bisogni socio-assistenziali.

Consenso informato

Si tratta di una autorizzazione sottoscritta da parte del paziente ad eseguire indagini diagnostiche e procedimenti terapeutici dopo essere stato adeguatamente informato da parte del medico sulle procedure e sui rischi connessi agli stessi.

Servizio ristoro

In ogni Unità Operativa è presente un locale con distributori automatici di bevande calde, fredde e merendine confezionate.

Presso il Campus di Germaneto sono attivi due servizi bar-ristoro, collocati rispettivamente al livello 3 dell'edificio B e al livello -1 dell'edificio delle Bioscienze (Pre-clinico).

Parcheggio

E' presente un ampio parcheggio con numerosi posti macchina accessibili dall'ingresso principale.

I colori delle nostre divise

Bianco: Medici, farmacisti,
biologi e tecnici



Bordeaux:
Coordinatori Infermieristici



Celestino: Infermieri



Blu: OSS



Verde: personale complesso
operatorio



PARTE III

STANDARD DI QUALITA'

La Carta dei Servizi vuole essere lo strumento d'interfaccia tra l'Azienda e gli utenti. In questo senso il suo compito non è solo informativo, ma è quello di attribuire all'utente un reale potere di controllo sulla qualità delle prestazioni erogate.

E' uno strumento adottato dall'Azienda per far conoscere le attività offerte e i livelli di qualità garantita all'utente, in particolare per gli aspetti che riguardano il miglioramento dell'assistenza, il diritto all'informazione e la tutela dei diritti.

L'Azienda intende:

- ✚ Adottare gli standard di qualità del servizio, che si impegna a rispettare;
- ✚ verificare il rispetto degli standard e riconoscere all'utente lo stesso diritto di verifica;
- ✚ verificare il grado di soddisfazione del cliente;
- ✚ assicurare all'utente la possibilità di reclamare, in tutti i casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard dichiarati o che siano stati lesi i principi informativi della "Carta dei servizi" e i diritti dell'utente.

L'Azienda intende fornire le cure di più alta qualità in un clima di umanizzazione e rispetto della dignità del paziente.

Relazioni con il Pubblico

- ✚ E' possibile effettuare facilmente segnalazioni e/o reclami presso l'Ufficio Relazioni col Pubblico.

Accoglienza, comfort e tutela dei beni personali

- ✚ massima cura e pulizia delle strutture di degenza, ambulatoriali e delle sale d'attesa
- ✚ assenza di barriere architettoniche; facilità di accesso
- ✚ climatizzazione totale in estate e inverno
- ✚ illuminazione naturale o artificiale appositamente studiata per i diversi ambienti e funzioni
- ✚ camere di degenza a uno/due letti dotata di servizi igienici
- ✚ facilità dei percorsi

Informazione e privacy

- ✚ riconoscibilità del personale attraverso etichette contenenti dati identificativi apposte su divise differenziate per ruolo e qualifica
- ✚ accurata comunicazione dell'iter diagnostico e terapeutico da parte del medico referente
- ✚ partecipazione informata del degente alle cure fornite con sottoscrizione di consenso informato alle procedure
- ✚ diritto alla privacy garantito dalle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali per i quali i pazienti rilasciano il proprio consenso scritto.

Sicurezza

L'Azienda Ospedaliero-Universitaria "MATER DOMINI" presta particolare attenzione alla sicurezza fisica degli ospiti e dei visitatori, con l'approntamento di adeguate dotazioni e l'attuazione di corrette misure preventive.

Igiene

- ✚ rispetto scrupoloso delle norme di igiene più attuali con vasto impiego di materiali monouso
- ✚ sanificazione degli ambienti
- ✚ monitoraggio microbiologico ambientale delle aree a rischio infettivo
- ✚ sanificazione della biancheria da letto delle camere
- ✚ smaltimento dei rifiuti secondo le norme vigenti

Sorveglianza

- ✚ portierato diurno e servizio di guardia notturna

Antincendio

- ✚ adeguata dotazione di mezzi antincendio
- ✚ pannelli di istruzione ubicati in ogni settore di attività (piani di evacuazione)
- ✚ addestramento del personale di reparto

Elettricità e rischi connessi

- ✚ impiantistica elettrica a norma di legge e certificata
- ✚ impianto di alimentazione ausiliaria di emergenza (gruppi di continuità, gruppi elettrogeni)

- ✚ controllo periodico di sicurezza elettrica delle apparecchiature biomedicali e degli impianti elettrici

Climatizzazione e comfort ambientale

- ✚ impianti di trattamento dell'aria estate – inverno diffusi in ogni settore
- ✚ sistemi di comunicazione nelle camere di degenza