



Casa di Cura L'Immacolata

carta dei servizi



2024

cura, avanguardia
e umanità nel cuore
della città di Celano



Casa di Cura “L’Immacolata”

Associazione “Opera Santa Maria della Pace”

Accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale

La **Carta dei Servizi della Casa di Cura L’Immacolata** rappresenta uno strumento di dialogo tra la clinica e i cittadini. Un documento dinamico, in continuo aggiornamento, utile per informare e per migliorare la qualità, la trasparenza e l’umanizzazione dei servizi erogati dalla struttura.

Le informazioni contenute nel documento sono aggiornate a gennaio 2024; è possibile, quindi, che dopo tale data si verifichino modifiche alle normative, ai servizi o agli orari indicati.

I contenuti sono integralmente disponibili sul sito:

www.clinicacelano.it

La Carta dei Servizi a cura della Direzione Sanitaria,
direttore Dott. Orazio Pennelli
N. Iscrizione Albo 8022 Provincia di Foggia

Questa Carta dei Servizi si attiene ai “Principi sull’erogazione dei Servizi” contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94, nel D.P.C.M. 19/05/95, e nel D.L. 163/95 conv. L. 273/95.

Gentile Signora, Egregio Signore,

Le diamo il benvenuto nella Casa di Cura L'Immacolata e La invitiamo a sfogliare la nostra Carta dei Servizi che illustra gli organismi interni preposti alla cura e all'assistenza del Paziente e le modalità di fruizione dei servizi sanitari e alberghieri. La carta si propone altresì quale strumento di tutela dei diritti dei Pazienti e sistema di garanzia, qualità e controllo delle prestazioni erogate.

La Casa di Cura L'Immacolata è impegnata in continui rinnovamenti, sia strutturali sia scientifici.

È una realtà dinamica, caratterizzata da flessibilità organizzativa e impegnata nella implementazione di nuove tecnologie e terapie.

Da sempre, con il Paziente al centro della nostra attività, curiamo e miglioriamo gli standard qualitativi allo scopo di conseguire, insieme alla nostra utenza che ne è parte integrante, alti e ambiziosi obiettivi.

La nostra filosofia di lavoro, basata sul concetto di squadra, è tesa a realizzare le condizioni affinché pazienti e famiglie siano rasserenati, durante il soggiorno in Clinica, per migliorare il percorso di guarigione.



La leggerezza è di chi ha valori solidi

– Italo Calvino –

Affidiamo a questa frase la mission della Casa di Cura L'Immacolata: grazie alla nostra lunga storia, alla professionalità e alla formazione continua del nostro Personale sanitario, alle tecnologie sulle quali investiamo e al perseguimento della qualità, possiamo alleggerire - nel momento delicato della cura - i nostri Pazienti e i loro familiari dalle preoccupazioni, affinché malattia e ricovero siano vissuti per quanto possibile con maggiore serenità.

La nostra strategia di servizio è attuata perseguendo l'innovazione scientifica a livello internazionale e il rispetto dei principi etici, con le scelte orientate al miglioramento della cura e della sicurezza.

Le chiediamo di partecipare alla valutazione della qualità dei servizi, con segnalazioni e compilazione dei questionari di gradimento, così che le nostre prestazioni siano sempre più aderenti alle necessità dei Pazienti.

Nell'augurarLe una buona consultazione, Le porgiamo i nostri migliori saluti.

*Direttore Sanitario
dott. Orazio Pennelli*



I SEZIONE: PRESENTAZIONE

- 9** Presentazione Casa di Cura L'Immacolata
- 9 Chi siamo
- 10 Principi fondamentali

II SEZIONE: INFORMAZIONE E STRUTTURA

- 14** Reparti
- 14 Medicina
- 15 Chirurgia
- 16 Ambulatori e Diagnostica per immagini

III INFORMAZIONI PER IL PAZIENTE (ricoveri ed esami)

- 24** Ricovero
- 28** Cartella clinica
- 29** Dimissioni
- 30** Visite
- 31** Pasti

IV DIALOGANDO CON I NOSTRI PAZIENTI

- 35** Standard di qualità
- 38** Meccanismi di tutela
- 44** Umanizzazione
- 47** Doazione organi e tessuti
- 48** Igiene delle mani

1

presentazione

La struttura

sezione prima



Casa di Cura L'Immacolata

Chi siamo

La Casa di Cura Privata "L'Immacolata" è una struttura convenzionata con il Servizio Sanitario della regione Abruzzo per la diagnosi e cura di patologie medico-chirurgiche acute e croniche. È situata in Celano (AQ) in Via S. Cecilia n. 6. e la sua nascita si deve al Padre Francescano Corrado Signore nel 1955.

Dal 1999 è stata proprietà dell'Ente Morale senza scopo di lucro, Associazione "Opera Santa Maria della Pace" e dal 2021 è sotto l'egida del Network di Ricerca Clinica Neuromed.

Fin dalle origini la sua mission è sempre stata quella di offrire "assistenza sanitaria" e dare risposta al bisogno di salute delle persone prendendole in cura nelle componenti fisiche ed umane.

Percorsi semplificati per i pazienti, apparecchiature all'avanguardia e personale medico continuamente aggiornato e altamente specializzato hanno garantito standard assistenziali e di cura elevati, fino a rendere la Casa di Cura L'Immacolata un punto di riferimento per la popolazione di Celano e della Marsica.

La presa in carico della persona da parte di equipe multidisciplinari e percorsi di diagnosi e cura personalizzati caratterizzano l'offerta sanitaria di questa realtà ospedaliera.

L'Associazione "Opera Santa Maria della Pace" possiede anche una RSA situata nel comune di Fontecchio (AQ).

Principi fondamentali

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Erogazione delle prestazioni sanitarie senza alcun tipo di favoritismo, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche; riguardo per le esigenze di pazienti con disabilità.

INNOVAZIONE

Investimenti continui in ricerca, apparecchiature e strumenti medicali innovativi.

APPROPRIATEZZA DELLE CURE

Erogazione delle prestazioni sanitarie secondo i reali bisogni di salute dei pazienti, assistenza e cura appropriate alle necessità individuali.



CONTINUITÀ

Soddisfazione dei bisogni di cura e salute con il miglior utilizzo delle risorse disponibili senza interruzioni di servizio.

INFORMAZIONE E DIRITTO DI SCELTA

Rilascio al Paziente di informazioni complete su prestazioni sanitarie disponibili, proprio stato di salute, possibili rischi delle terapie e degli interventi, eventuale partecipazione a sperimentazioni cliniche; le informazioni sono rappresentate con chiarezza tale da consentirne la piena comprensione, così che il Paziente possa esprimere consapevolmente le proprie scelte. Per ogni intervento o diagnosi invasiva, il Paziente è informato completamente dal personale sanitario e consente formalmente.

RISPETTO DEL TEMPO

Indicazione e rispetto dei tempi di attesa ed erogazione delle prestazioni, informazione su eventuali scostamenti dallo standard.

PRIVACY E CONFIDENZIALITÀ

Rispetto della riservatezza dei dati personali e delle notizie relative alla salute e alle prestazioni mediche ricevute secondo normativa.

DOCUMENTAZIONE CLINICA

Redazione della scheda di dimissioni, comprensibile al Paziente, con informazioni utili per la continuità di cura e possibilità di ottenimento per il Paziente (o suo delegato) della cartella clinica.

PARTECIPAZIONE

Verifica costante delle opinioni dei Pazienti alla qualità dei servizi con osservazioni e suggerimenti per la valutazione delle prestazioni ricevute.

2

informazioni

sulla struttura ed
i servizi forniti

sezione seconda



Casa di Cura L'Immacolata

Informazioni e struttura

L'Area Funzionale Omogenea di Medicina, è ubicata al secondo piano della Palazzina A ed ospita 10 posti letto di medicina interna, 5 posti letto di cardiologia, 5 posti letto di pneumologia e 10 posti letto di lungodegenza. Tutti i posti letto sono autorizzati ed accreditati al SSR. All'interno dell'AFO Medica, oltre ai ricoveri ordinari nelle predette specialità è possibile effettuare Ricoveri Diurni (Day Hospital) anche per le branche di Endocrinologia e Malattie Metaboliche, Reumatologia e Dermatologia.

Responsabile della AFO Medica:

Dott.ssa Sonia Bafile

tel. 08631942199 int. 243.

Caposala:

Lorella D'Innocenzo tel. 08631942199 int. 208 – 210.

L'Area Funzionale Omogenea di Chirurgia Generale è ubicata al terzo piano della Palazzina A ed ospita 21 posti letto di Chirurgia Generale, 11 posti letto di Ginecologia e 5 di Urologia, tutti accreditati al SSR. In tale AFO è possibile effettuare ricoveri in regime diurno anche di Otorino-Laringoiatria, Dermato-chirurgia, Ortopedia, Endoscopia Digestiva, Proctologia e Chirurgia Plastica e Ricostruttiva

Responsabile della AFO Chirurgica:

Dott. Franco Cristini.

Caposala:

Anna Terra tel. 08631942199 int. 127 – 211.

Inoltre la Clinica L'Immacolata è dotata dei seguenti servizi:

- Diagnostica per immagini
- Ambulatori
- Laboratorio analisi
- Servizio di fisiokinesiterapia

2° PIANO EDIFICIO A

Casa di Cura A.F.O. MEDICINA e LUNGODEGENZA

Responsabile: Dott.ssa Sonia Bafile

Caposala: Dott.ssa Lorella D'Innocenzo

Tel. 08631942100 int. 208-210

MEDICINA

È un reparto di degenze specialistiche destinato a pazienti le cui patologie afferiscono le seguenti specialità:

- Cardiologia
- Pneumologia
- Lungodegenza
- Dermatologia
- Servizio di endocrinologia
- Servizio di reumatologia

- **Medicina interna:**

Dott.ssa Sonia Bafile

Dott.ssa Anna Leone

Maggiori info:

<https://clinicacelano.it/area/medicina/>



CHIRURGIA

Il raggruppamento di chirurgia generale tratta le patologie di interesse chirurgico in elezione con tecnica open o laparoscopica. I ricoveri sono programmati in base alla priorità e alla lista di attesa. Il reparto esegue attività ambulatoriale (visite, medicazioni) previo appuntamento CUP.

I ricoveri per interventi programmati sono preceduti dalla esecuzione in regime di preospedalizzazione degli esami ematochimici e strumentali necessari; in tale occasione viene effettuata anche la valutazione anestesiológica.

Alla dimissione il paziente riceve la lettera per il medico curante contenente le informazioni inerenti il decorso post-operatorio.

Sono fissate, inoltre, le date per successivi controlli (follow up) o consegna dell'esame istologico.

Dispone di 21 posti letto per la Chirurgia Generale, 5 posti letto per l'Urologia e 11 posti letto per la Ginecologia

3° PIANO EDIFICIO A - A.F.O. CHIRURGIA GENERALE

Responsabile: Dott. Franco Cristini

Caposala: Dott.ssa Anna Terra

Tel.: 08631942100 int. 127-211

- **Chirurgia generale**

Dott. Franco Cristini

- **Urologia**

Dott. Giacomo De Stefano

- **Ginecologia**

Dott. Luigi Selvaggi

- **Servizio di Otorinolaringoiatria (DS)**

Prof. Antonio Moretti

- **Proctologia**

Dott. Carmine Pietrantonì

- **Derma-chirurgia**

Dott. Angelo Carbone

Maggiori info:

<https://clinicacelano.it/area/chirurgia/>

DIAGNOSTICA E SERVIZI

Il servizio di Diagnostica per Immagini della Casa di Cura “L’Immacolata” di Celano, è ubicato al Piano Terra della Palazzina D. Il reparto è dotato di un sistema di gestione informatizzata della Radiologia (RIS) e di un sistema di archiviazione e trasmissione digitale delle immagini (PACS). Tutte le immagini vengono acquisite in formato digitale con possibilità di trasferimento immediato delle stesse nei reparti e nelle sale operatorie mediante rete locale. Le apparecchiature in dotazione al servizio sono tutte di ultima generazione.



AVANGUARDIA E TECNOLOGIA PER DIAGNOSI ACCURATE E TEMPESTIVE

- Diagnostica polifunzionale con sistema digitale DR adibita ad esami scheletrici e toracici
- Risonanza Magnetica aperta che garantisce un elevato confort per il paziente; anche persone fortemente claustrofobiche possono sottoporsi all'indagine in tutta serenità.
- Diagnostica odontoiatrica dotata di un ortopantomografo che consente lo studio panoramico delle arcate dentali e della cefalometria
- TAC con apparecchiatura multistrato di ultima generazione
- Diagnostica ecografica
- Unità mobile per l'esecuzione di esami in sala operatoria o nei reparti di degenza
- Diagnostica senologica dedicata dotata di mammografo digitale.



Ecografia e Ecocolor Doppler



Ortopantomografia digitale



Radiologia



TC Multislice



Risonanza Magnetica RMN



Senologia



MOC



Laboratorio Analisi



Fisiokinesiterapia

AMBULATORI

- Anestesiologia*
- Broncopneumologia
- Cardiologia
- Chirurgia
- Chirurgia Plastica*
- Chirurgia Vascolare*
- Dermatologia
- Endocrinologia
- Endoscopia*
- Fisiokinesiterapia
- Ginecologia
- Medicina
- Neurologia*
- Neurochirurgia*
- Oculistica
- Ortopedia
- Otorino
- Senologia
- Reumatologia
- Urologia

**solo privatamente*

Maggiori info:

<https://clinicacelano.it/ambulatori/>



ECOGRAFIE

- Ecocolordoppler
- Ecografia mammaria e cavi ascellari
- Ecografia tiroidea e collo
- Ecografia testicolare
- Ecografia dei linfonodi
- Ecografia inguinale
- Ecografia cute e sottocute
- Ecografia addome
- Ecografia muscolo - tendinea'

RADIOLOGIA TRADIZIONALE

MAMMOGRAFIA

RMN RISONANZA MAGNETICA

TAC

DENTAL SCAN

MOC DEXA

LABORATORIO ANALISI

Responsabile: Dott. Giovanni De Michelis

PRENOTAZIONI AMBULATORI E DIAGNOSTICA

Tel. +39 0863.1942100 e digitare tasto 1
anche su WhatsApp +393509450716

Maggiori info:

<https://clinicacelano.it/diagnostica/>

3

servizi sanitari

sezione terza



Informazioni per i servizi di diagnostica e laboratorio analisi

INFO UTILI PER IL PAZIENTE

La diagnostica eroga prestazioni per pazienti ricoverati all'interno della struttura ospedaliera e per pazienti esterni su prenotazione. Per le donne è stato creato un percorso personalizzato per eseguire la mammografia.

ORARI PER PAZIENTI

Radiologia tradizionale, TAC, RMN, Ecografia e Mammografia

- Dal lunedì al venerdì (*escluso il giovedì pomeriggio*) su prenotazione dalle ore 08:00 alle 18:00
- Il sabato dalle ore 08:00 alle 13:00 su prenotazione presso il CUP

TEMPI DI ATTESA

I tempi di attesa sono modulati in base al criterio dell'urgenza e della classe di priorità.

RITIRO REFERTI

- Dal lunedì al venerdì: ore 10:30-13:00
- Dal lunedì al venerdì: ore 17:00-18:00
- sabato: 10:30-12:45

PRENOTAZIONE ED ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

L'accesso ai servizi può avvenire in modalità ordinaria, con impegnativa del medico curante, attraverso i fondi sanitari e in modalità privata. L'utenza esterna avrà accesso presentandosi puntualmente all'accettazione nel giorno e nell'ora indicati al momento della prenotazione munita di:

- Impegnativa del S.S.N.
- Tutta la documentazione (in particolare precedenti

esami radiologici) che può avere attinenza con la patologia

PIANO RIALZATO Edificio D – RADIOLOGIA

Responsabile: Dr. Giovanni De Michelis
Tel. 08631942199 int. 206 – 207 – 162 – 161

Tecnici di Radiologia:

Augusto Sante Ruggieri
Rosalba Lucidi
Gianluca Morelli
Federica Letta

Medici Radiologi:

Dott. Giuseppe Di Lella
Dott. Giovanni Passalacqua

LABORATORIO ANALISI

I prelievi si effettuano dal lunedì al sabato dalle 08:00 alle 10:30, senza prenotazione. Per informazioni è possibile contattare il Laboratorio Analisi al Tel 0863.1942100-int. 214. Si effettuano anche esami in service sotto richiesta.

2° PIANO EDIFICIO C – LABORATORIO ANALISI

Responsabile: Dr.ssa Lorenza Bianucci
tel. 08631942100 int. 214

Biologa

Dott.ssa Rosalia Lisci



Tecnici di Laboratorio

Giuseppe Moro

Gianluca Forte

**SEZIONI DI BIOCHIMICA CLINICA,
EMATOLOGIA, EMOCOAGULAZIONE,
ALLERGOLOGIA ED IMMUNOMETRIA
(MARKERS, ORMONI E AUTOIMMUNITÀ)**

RICOVERO INFORMAZIONI GENERALI E TIPOLOGIE DI RICOVERO

I ricoveri possono essere:

- ORDINARI, proposti dal medico di base o da altro medico specialista, d'intesa con l'Unità Operativa interessata con impegnativa.
- DAY SURGERY, finalizzati alla effettuazione di interventi chirurgici od anche procedure diagnostiche e/o terapeutiche invasive o semi invasive, di norma della durata inferiore alle 12 ore, in anestesia locale, loco-regionale o generale. La chirurgia a ciclo diurno può prevedere, per particolari casi clinici, anche un pernottamento c.d. "one day surgery". Per questo tipo di ricovero gli esami pre-operatori verranno effettuati qualche giorno prima del ricovero e richiederanno la disponibilità del paziente per circa una mattinata.
- DAY HOSPITAL, finalizzati all'erogazione di prestazioni multispecialistiche e pluriprofessionali, oppure di prestazioni singole particolarmente complesse e/o rischiose. Si tratta di ricoveri costituiti da singoli accessi (giornata di presenza) e accessi ripetuti (cicli) della durata non superiore alle 12 ore.
- SDAC - PERCORSI AMBULATORIALI COMPLESSI, introdotti dal Decr. Comm. n. 50/2011 e ss.mm. ii., consistono in Percorsi diagnostici e/o terapeutici sia chirurgici che medici, volti all'erogazione di prestazioni multispecialistiche, pluriprofessionali e all'ef-

fettuazione di interventi chirurgici, a procedure diagnostiche e/o terapeutiche invasive o semi invasive. Il paziente è eleggibile a tale tipo di ricovero solo su prescrizione del medico curante.

MODALITÀ DI RICOVERO

Il ricovero può avvenire:

IN REGIME DI CONVENZIONE CON IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE (S.S.N.)

Documenti e pratiche amministrative

Al momento del ricovero deve essere presentata presso il CUA la seguente documentazione:

- richiesta del medico di base (impegnativa);
- scheda nosologica compilata dal medico di base;
- fotocopia di un documento di identità;
- tessera sanitaria.

Cittadini stranieri

Se appartenenti alla Comunità Europea o a un paese che ha stipulato con l'Italia un accordo bilaterale, sono necessari:

- Impegnativa;
- documento di riconoscimento (passaporto/carta di identità);
- tessera sanitaria europea o modulo temporaneo sostitutivo;
- in alternativa gli estremi della polizza assicurativa che garantisce la copertura della spesa.

Se extracomunitari:

- Impegnativa;
- documento di riconoscimento (passaporto/carta di identità);
- permesso di soggiorno o, in alternativa, copia della richiesta di permesso di soggiorno inoltrata alla Questura;
- tessera sanitaria europea o gli estremi di polizza che garantisca la copertura della spesa sanitaria, o foglio che certifichi la condizione di STP (Straniero Temporaneamente Presente) rilasciato dalla ASL.

PRENOTAZIONI E LISTE DI ATTESA

Le liste di attesa dei ricoveri ordinari seguono, di norma, un criterio cronologico, tenendo conto del tipo di patologia, della gravità della medesima e del sesso del paziente.

Il criterio cronologico, potrà essere soppiantato soltanto da ragioni di particolare gravità e/o urgenza.

TARIFFE

Per gli assistiti del Servizio Sanitario Nazionale, il ricovero Ordinario, in Day Surgery e Day Hospital è completamente gratuito. Il Percorso Ambulatoriale Completo, invece, come prescritto dalla normativa della Regione Abruzzo, richiede la contribuzione del ticket da parte del paziente qualora, quest'ultimo, non goda del diritto all' esenzione.

IN REGIME SOLVENTI (a pagamento)

Il ricovero in regime di solvenza prevede la possibilità di scegliere il medico che seguirà il paziente durante tutta la degenza e che, nel caso, eseguirà l'intervento. Permette, inoltre, di soggiornare in una camera singola e consente il pernottamento di un accompagnatore.

Documenti e pratiche amministrative

Al momento del ricovero deve essere presentata la seguente documentazione:

- tessera sanitaria, codice fiscale ed eventuale tessera che attesti l'iscrizione ad un ente assicurativo e indicazione del medico curante o dello specialista.

Prenotazioni

La prenotazione può essere effettuata di persona o telefonicamente contattando la Caposala del Reparto di Degenza, al n. 0863.1942100 int. 210 (AFO Medica-Lungodegenza), 211 (AFO Chirurgia/Urologia/Ginecologica/ORL) dal lunedì al sabato dalle ore 09:00 alle ore 14:00.

Se è presente una convenzione con un ente assicurativo, l'Amministrazione richiederà la documentazione per avviare la pratica. Su istanza dell'interessato, l'Amministrazione provvederà a predisporre un preventivo di massima.

Tariffe

Nel caso di ricovero a pagamento sono a carico del paziente tutte le spese inerenti: alla degenza, agli esami clinico-diagnostici, alle prestazioni sanitarie, all'utilizzo di sala operatoria, ai farmaci ed al materiale sanitario di

consumo, nonché agli onorari dei medici.
L'iter appena descritto si applica anche in caso di polizze di assicurazione in forma indiretta.
Nel caso assicurazione in forma diretta, invece, l'Ufficio Solventi procederà secondo quanto condiviso nell'accordo di convenzione con l'Ente Assicurativo.

Pagamenti

I pagamenti possono essere effettuati in contanti, con assegni, bonifico o a mezzo POS.

CONVENZIONI CON ENTI ASSICURATIVI

La Casa di Cura ha attive convenzioni con le maggiori Compagnie Assicuratrici.

In proposito la procedura da seguire è quella indicata dalla propria Compagnia Fiduciaria.

COPIA DELLA CARTELLA CLINICA

La copia della cartella clinica può essere richiesta dal paziente, oppure da altra persona munita di delega, dopo la dimissione.

Viene rilasciata entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta o, se urgente, entro 10 giorni lavorativi dietro pagamento delle spese di segreteria e dei diritti di urgenza.

È sempre possibile, domandare la spedizione della Cartella Clinica al domicilio del richiedente, previa corresponsione delle spese postali di raccomandata.

La Cartella Clinica non potrà essere rilasciata nei termini suindicati in caso di attesa del referto istologico da parte del Laboratorio di istopatologia in service.

La copia deve essere richiesta presso lo sportello del della Cassa ticket.



DIMISSIONE

Al termine del ricovero, al paziente viene rilasciata la lettera di dimissione da consegnare al medico curante, nella quale sono riportate le informazioni relative al ricovero, alla terapia da seguire a domicilio e l'indicazione di eventuali visite di controllo da effettuare. Ogni lettera di dimissione contiene, inoltre, l'indicazione dei recapiti utili a contattare L'Immacolata in caso di chiarimenti o necessità.

INFORMAZIONI UTILI DURANTE IL RICOVERO COSA PORTARE IN CASA DI CURA

Il paziente deve portare con sé e consegnare alla capsala eventuale documentazione clinica, in proprio possesso, antecedente al ricovero. Deve informare il personale sanitario dei farmaci che assume abitualmente più eventuali allergie. L'abbigliamento deve essere comodo ed essenziale: biancheria per la notte, asciugamani, vestaglia o giacca da camera, tuta da ginnastica, pantofole, necessario per l'igiene personale.

È sconsigliato portare valigie rigide, oggetti di valore o somme eccessive di denaro. La Casa di cura non si assume alcuna responsabilità per eventuali furti o smarrimenti di effetti personali.

ACCOGLIENZA

Al momento del ricovero, munito della impegnativa - proposta di ricovero, il Paziente deve presentarsi al CUA per l'accettazione e poi recarsi al reparto dove viene accolto dal personale medico ed infermieristico che apre la Cartella Clinica. Al termine del colloquio con il personale sanitario, il paziente viene accompagnato nella stanza di degenza designata, dove è cura dell'Infermiere illustrare tutti i servizi disponibili duran-

te il ricovero.

Dietro giusta corresponsione di una quota giornaliera, è possibile domandare alla Caposala di usufruire di camera singola durante il ricovero. La richiesta, naturalmente, resta subordinata alle esigenze di reparto ed alla disponibilità delle stanze di degenza.

COLLOQUI CON I MEDICI DI REPARTO

Durante il ricovero, il medico referente informerà il paziente e, se autorizzato, un suo familiare e/o il suo medico curante, riguardo all'evoluzione della malattia e all'iter diagnostico-terapeutico in programma. Tutti i medici sono sempre disponibili al colloquio con i familiari, o con persona delegata dal paziente, durante l'orario di visita o in altro orario concordato con la Caposala.

VISITE DI PARENTI E AMICI

Le visite sono consentite

dal lunedì al venerdì: dalle ore 14:00 alle 16:00

il sabato: dalle 10:30 alle 12:00

Tali orari possono subire contrazioni in ragione alle esigenze di reparto (giro visita medico, situazioni di emergenza, ecc.).

Durante i festivi, invece, non è consentito l'ingresso ai visitatori. Per ragioni igienico-sanitarie e di opportunità nei confronti del paziente che condivide la stessa stanza, è consigliato limitare il numero dei visitatori a non più di due per volta.

E' fatto divieto di introdurre cibi e bevande, destinate ai degenti, per non modificarne il regime dietetico previsto. Eventuali eccezioni saranno consentite solo previa autorizzazione da parte della Caposala.

I pazienti di età superiore ai 70 anni ed i minori, se necessario, hanno il diritto ad essere assistiti da parte di



un familiare o di persona di propria fiducia, in qualsiasi momento.

Al di fuori delle fasce orarie di visita, viene comunque sempre assicurata, previa autorizzazione da parte della Caposala o del Medico di reparto, l'assistenza integrativa non sanitaria al paziente che ne necessita.

Nei reparti è sconsigliato, per motivi igienici, l'ingresso ai bambini di età inferiore a 12 anni.

PASTI E MENU'

Ai degenti i pasti sono serviti in camera nei seguenti orari:

- Colazione: dalle 08:00
- Pranzo: dalle 12:00
- Cena: dalle 18:00

I pazienti possono optare tra diverse scelte di menù, salvo specifiche prescrizioni mediche.

Viene, inoltre, sempre garantita la possibilità di seguire un regime alimentare specifico, anche nel rispetto della religione di appartenenza del paziente o delle sue convinzioni etiche. La personalizzazione della dieta, in tali casi, andrà decisa in accordo con il medico curante.

ALTRI SERVIZI

Viene assicurato, su richiesta del paziente, il servizio di parruccheria/barberia/altro all'interno della struttura a mezzo di chiamata di parrucchiere e/o barbiere esterno.

È possibile, inoltre, usufruire del servizio di deposito valori presso la Casa di Cura.

SERVIZIO TRASFUSIONALE

La Casa di Cura ha in essere una convenzione con il Centro Trasfusionale del P.O. di Avezzano.

La convenzione assicura, quindi, la disponibilità e somministrazione di sangue ed emoderivati per trasfusioni in caso di necessità.

In proposito, il Personale dell'Immacolata, sensibilizza sempre il paziente ed i suoi familiari sull'importanza della donazione, fornendo ogni informazione volta a favorire tale pratica, ed invitandoli a recarsi presso il Centro Trasfusionale di Avezzano per donare il sangue e/o emoderivati.

La Casa di Cura, inoltre, predilige, nei casi di probabile necessità alla trasfusione, la pratica dell'autotrasfusione che viene gestita in pre-ricovero, in accordo con il Centro Trasfusionale di Avezzano.

SERVIZIO SOCIALE

La Casa di Cura "L'Immacolata" assicura al bisogno l'intervento dei Servizi Sociali.

FARMACI E TERAPIA

Tutti i medicinali di cui il paziente avrà bisogno verranno forniti e prescritti dai medici della Casa di Cura. E' fatto divieto di assumere farmaci senza l'autorizzazione del personale medico di reparto per ragioni di possibile interferenza con la terapia.

FUMO

E' assolutamente vietato fumare in tutti i locali ed edifici del Complesso Sanitario L'Immacolata.





4 dialogando con i nostri pazienti

tutela, umanizzazione e soddisfacimento

sezione quarta



Standard di qualità

CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ ISO 9001-2015

La Clinica ha intrapreso un percorso articolato e complesso per la certificazione di qualità ISO-9001-2015. La certificazione è lo strumento più idoneo per migliorare il sistema produttivo e costruire la più solida piattaforma sulla quale costruire la total quality. La certificazione serve a verificare che i prodotti e i servizi, nel nostro caso i servizi, siano realizzati e forniti secondo standard predefiniti a livello internazionale, seguendo un percorso strettamente tecnico per ottenere la qualità totale. Pertanto, la ISO-9001-2015 non porta solo al miglioramento continuo dei prodotti e processi ma anche dell'Organizzazione Aziendale, il tutto finalizzato alla soddisfazione dell'Utente.

La Qualità è concepita come pianificazione della gestione aziendale, con lo scopo di:

- migliorare i servizi erogati,
- soddisfare pienamente le esigenze dell'utente
- valorizzare le risorse interne alla struttura sanitaria.

I NOSTRI IMPEGNI

La nostra Carta dei Servizi vuole essere un'efficace strumento informativo per favorire concretamente la tutela e la partecipazione dei cittadini (e delle Associazioni che li rappresentano) alla gestione della propria salute. Risponde a questi obiettivi la descrizione dei fattori di qualità che riteniamo prioritari e l'impegno a rispettare e migliorare gli standard adottati.

RISPETTO DEL TEMPO DEL NOSTRO UTENTE

OBIETTIVO	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
RISPETTO DEI TEMPI	N° giorni che mediamente intercorrono tra ricovero e intervento chirurgico	1 giorno
	N° giorni che mediamente necessitano per consegna copia cartella clinica (dalla data di richiesta)	7 giorni
	Orari distribuzione pasti (menù personalizzati; regimi dietetici)	<ul style="list-style-type: none"> • Colazione: dalle 08:00 • Pranzo: dalle 12:00 • Cena: dalle 18:00

RISPETTO DELLA DIGNITÀ DELL'UTENTE

OBIETTIVO	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
RISPETTO IGIENE E COMFORT ALBERGHIERO	Frequenza pulizia stanze di degenza	2 volte al giorno
	Frequenza pulizia servizi igienici	2 volte al giorno
	Frequenza cambio biancheria	1 volta al giorno
	Comfort interno alla stanza	Telefono, televisore, servizi igienici, dispositivo chiamata infermieri, luce individuale, letto a 3 snodi regolabile



Soddisfazione dei pazienti

TUTELA E PARTECIPAZIONE

Il rispetto degli standard di qualità viene garantito dalle Direzioni sia attraverso il monitoraggio diretto dei fattori strutturali, assistenziali e di servizio, sia mediante l'analisi mensile delle valutazioni fornite dagli utenti della struttura.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

La fattiva partecipazione degli utenti all'evoluzione della qualità è stimolata e facilitata dalla predisposizione di un questionario sulla soddisfazione, che consente di esprimere il livello di gradimento e di segnalare i possibili miglioramenti. Il questionario viene consegnato all'utente durante la permanenza in clinica ed egli potrà riconsegnarlo in modo anonimo al momento della dimissione. La Direzione Sanitaria provvede a dare risposta immediata alle segnalazioni di rapida risoluzione; negli altri casi avvia un'indagine con i responsabili delle Unità operative e/o Servizi interessati e fornisce una risposta comunque entro tre giorni. In questi ultimi casi viene informata anche la Direzione Generale.

È POSSIBILE REPERIRE IL QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PRESSO:

- CUA
- Reparti
- Ufficio URP - Tel. 08631942199 int. 204

Meccanismi di tutela e privacy

TUTELA DELLA SICUREZZA E DELLA SALUTE DEI LAVORATORI E DEGLI UTENTI

La clinica garantisce, in conformità al D.Lgs 81/08 e successive modifiche ed integrazioni, la tutela della sicurezza e salute dei lavoratori, dei pazienti, e dei visitatori attraverso l'elaborazione di un documento di valutazione dei rischi.

TUTELA DELL'AMBIENTE

La clinica riserva particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente in conformità alle norme europee, in merito al riciclo e allo smaltimento dei rifiuti.

TUTELA DELLA PRIVACY

A tutela del corretto trattamento dei dati personali, e in applicazione del Regolamento (UE) 679/2016 (in seguito, "GDPR") e del D.lgs. n. 196/2003 ("Codice privacy"), come novellato dal D.lgs. 101/2018, (complessivamente, "Normativa vigente applicabile in materia di protezione dei dati") non vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche sui degenti. Per il medesimo motivo per garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sanitarie, copia della documentazione sanitaria viene rilasciata personalmente all'utente (o ad un referente delegato).

PRIVACY

In adempimento alla Normativa vigente applicabile in materia di protezione dei dati, all'ingresso in Struttura viene data visione all'Interessato dell'Informativa per gli utenti dei servizi sanitari e viene richiesto il consenso al trattamento dei dati, secondo quanto disposto ai sensi e per gli effetti degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 679/2016.

L' informativa per gli utenti dei servizi sanitari inerente il 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 agire; incapacità di intendere o 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.

Il Titolare del trattamento dei dati personali è la Clinica, nella persona del suo Legale Rappresentante. La Clinica ha nominato un Responsabile per la protezione dei dati personali, anche detto Data Protection Officer ("DPO"), che può essere contattato ai recapiti indicati nell'Informativa per gli Utenti dei servizi sanitari.

SOCIETÀ TRASPARENTE E LEGGE GELLI FINI

In ottemperanza agli obblighi di pubblicità fissati dalla Legge n. 24 del 8/03/2017, il presidio sanitario, pubblica sul suo sito web gli adempimenti richiesti nella sezione Società Trasparente.

<https://clinicacelano.it/societa-trasparente-2/>

La sezione è in continuo aggiornamento.

Consenso informato

CONSENSO INFORMATO

Il consenso informato viene richiesto ai pazienti in tutti i casi previsti dalla vigente normativa, come negli atti sanitari invasivi, ad esempio: intervento chirurgico, anestesia, prestazioni diagnostiche contrastografiche, etc.

RIFERIMENTI LEGISLATIVI

- Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal DL 517/93, in particolare l'art. 14, in materia di diritti dei cittadini, integrati dal D.Lgs. 229/99 Riforma ter recante: "Norme per la razionalizzazione del Servizio sanitario nazionale".
- Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- DPCM 11/10/1994 "Principio per l'istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico" in GU n. 261 dell'8/11/1994.
- DPCM 19/05/1995 "Schema di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari".
- Linee Guida n. 2/95 "Attuazione della Carta dei servizi sanitari nel Servizio Sanitario Nazionale".
- Decreto 15/02/96 del Ministero della Sanità "Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie".
- L. n° 675 del 31/12/1996 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali".
- D.P.R. 14/01/97 " Approvazione dell'atto di indirizzo e coordinamento alle regioni e province autonome di Trento e Bolzano, in materia di requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi minimi per l'esercizio delle attività sanitarie da parte delle strutture pubbliche e private".
- Legge Regionale 30 luglio 1999 n. 20 "Norme in materia di autorizzazione, vigilanza e accreditamento per i presidi sanitari e socio-sanitari, pubblici e privati. Recepimento



del D.P.R. 14/01/97.

- L.R. n. 32 del 31/07/2007 e s.m.i.
(Norme regionali in materia di autorizzazione, accreditamento istituzionale e accordi contrattuali delle strutture sanitarie e spociosanitarie pubbliche e private).
- Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali), come novellato dal Decreto Legislativo n. 101 del 10 agosto 2018.
- Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (anche detto, "GDPR").

Comunicazione e gestione dell'evento avverso. Rischio clinico, reclami e rimborsi.

RISCHIO CLINICO

In ottemperanza agli obblighi di pubblicità fissati dalla Legge n.24 del 8/03/2017 (Legge Gelli-Bianco), il presidio sanitario pubblica sul sito web il **report di risk management*** in cui vengono riportate le informazioni relative alla gestione del rischio clinico ovvero il processo mediante il quale si misura o si stima il rischio e successivamente si sviluppano delle strategie e delle procedure per governarlo.

È riconosciuto che la promozione della sicurezza dei pazienti si fonda su un approccio sistemico, che comprende lo studio degli eventi avversi, dei near miss e degli eventi sentinella per arrivare all'identificazione ed al controllo delle circostanze e dei fattori che possono facilitare o determinare un danno per il paziente e, quindi, per la progettazione di processi assistenziali appropriati, efficaci ed efficienti.

**tutte le procedure adottate presso la nostra struttura rientrano nelle good clinical practise in termini di prevenzione degli eventi avversi e degli eventi sentinella.*

RECLAMI E RIMBORSI*

Strumenti a disposizione del paziente per la verifica della qualità delle prestazioni della clinica

- Questionari di gradimento da compilare in forma anonima.
- Dialogando con l'ufficio URP* presso la direzione sanitaria con la possibilità di presentare reclami e/o segnalazioni.

**L'Ufficio URP ha lo scopo di tutelare l'utente da atti o comportamenti con i quali si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale.*

I **reclami**, saranno gestiti nell'immediato, entro e non oltre i 7 giorni lavorativi come previsto da procedura.



Presentare richiesta di rimborso

- L'azienda effettua i rimborsi per prestazioni di diagnostica o ambulatoriali non eseguite per accadimenti esterni alla volontà dell'azienda. Viene emessa infatti una nota di credito per il paziente che, dopo relativo pagamento, non ha potuto effettuare l'esame.

Pratiche di risarcimento

- Le pratiche di risarcimento vengono trasmesse ad un ufficio legale esterno alla struttura che si occupa dell'istruttoria.



Umanizzazione

Umanizzazione significa porre al centro la persona umana; al centro dei percorsi sanitari e socio-assistenziali in una visione olistica, ovvero considerare la totalità inscindibile delle componenti fisica, mentale, emotiva e spirituale.

L'incontro con il paziente richiede una preparazione professionale ma al contempo umana e umanizzante del percorso terapeutico. A tal proposito la letteratura evidenzia come ci si debba muovere su due assi, da un lato una buona assistenza medico infermieristica e dall'altra si debba sviluppare e stimolare una relazione con il paziente. Non si può prescindere dalla persona malata, dal rapporto tra persone, dalla dignità delle cure se parliamo di Umanizzazione.

Per proseguire nel percorso di umanizzazione delle cure, bisogna svolgere una compiuta analisi dei reali bisogni delle persone, dei contesti, delle relazioni tra persone e ambienti, dei processi cognitivi ed emotivi individuali e di gruppo, in modo da individuare i bisogni latenti e di contestualizzare le richieste esplicite.

A tal proposito Casa di Cura nell'ambito del Percorso di umanizzazione dell'assistenza:

- Prende in carico il cittadino utente nel percorso di cura;
- Favorisce la relazione tra professionisti sanitari e pazienti e familiari;
- Presta attenzione al comfort degli ambienti e ai processi organizzativi vicini alle esigenze dei cittadini utenti;
- Assicura la trasparenza e l'accessibilità delle informazioni nonché la partecipazione civica quale contributo al buon andamento della qualità dei servizi e dei processi organizzativi;
- Valuta il grado di soddisfazione dei cittadini utenti e ne trae spunti per il continuo miglioramento;
- Prevede un colloquio medico/paziente che consideri oltre agli aspetti strettamente legati alla patologia anche i sentimenti del paziente, il senso di estraneità e il disagio successivo al ricovero, le sue idee, le sue interpretazioni



- e aspettative;
- Garantisce la presenza di uno psicologo come supporto per il paziente e i familiari;
 - Assicura la presenza di un interprete in caso di cittadini stranieri;
 - Permette al paziente di poter scegliere la tipologia di menù in base alle proprie esigenze etico-religiose.

UMANIZZAZIONE E COMUNICAZIONE

La Direttiva dell'Unione Europea 97/17 "Il sistema-qualità nell'assistenza sanitaria europea" indica la comunicazione efficace come "la chiave per attuare con successo i cambiamenti", a condizione che il paziente sia al centro del processo comunicativo e che le informazioni siano date in maniera semplice e chiara in modo che siano comprese da tutti. La clinica comunica attraverso diversi canali: dai più classici come brochure e depliant informativi e anche attraverso i canali digitali come il sito web e i differenti social network.

Il **sito web** rappresenta uno strumento di comunicazione interattivo che fornisce informazioni sulle attività e le prestazioni offerte.

Il sito fornisce:

- un profilo della clinica
- informazioni sui servizi e sulle attività medico-sanitarie
- la possibilità di effettuare prenotazioni di visite ed esami.

Umanizzazione attraverso i social network

Utilizzando i social network consente alle persone di esprimere opinioni e chiedere informazioni utilizzando i loro mobile e mezzi di comunicazione già interiorizzati dalla maggior parte delle persone. Attraverso i social network informa le persone sugli open day (visite gratuite) a cui possono partecipare, e offre consigli per preservare la buona qualità di vita e un buon stato di salute redatti dai nostri medici.



La struttura ha avuto i bollini rosa assegnati da Onda: Un riconoscimento che la **Fondazione Onda, Osservatorio nazionale sulla salute della donna** e di genere, conferisce agli ospedali che offrono servizi dedicati alla prevenzione, diagnosi e cura delle principali patologie femminili.

Per info: <https://www.bollinirosa.it/>



Donazione organi e tessuti

DONAZIONE ORGANI E TESSUTI

La clinica è esclusa dai network di donazione organi e tessuti. Vi è la possibilità per il paziente di essere trasferito presso struttura di riferimento.,

Igiene delle mani

SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Lo scopo è promuovere, attraverso interventi multimodali, l'igiene delle mani focalizzata in cinque momenti fondamentali per gli operatori sanitari:

- prima del contatto con il paziente,
- prima di una manovra asettica,
- dopo l'esposizione ad un liquido biologico,
- dopo il contatto con il paziente,
- dopo il contatto con ciò che sta intorno al paziente.

RESPONSABILITÀ

La responsabilità di effettuare correttamente il lavaggio delle mani spetta a tutto il personale sanitario che effettua procedure assistenziali.

Il Responsabile della U.O. deve portare a conoscenza di tutto il personale medico alle proprie dipendenze (strutturato e non) la procedura adottata dall'Azienda relativamente al lavaggio delle mani.

I capi sala, devono portare a conoscenza di tutto il personale alle proprie dipendenze la procedura in questione, e devono assicurare il regolare rifornimento e l'ideoneo immagazzinamento dei prodotti necessari.

Il responsabile dell'Unità Operativa, propone al C.I.O. l'aggiornamento e l'eventuale variazione della procedura in oggetto.

MODALITÀ OPERATIVE - LAVAGGIO SOCIALE DELLE MANI

Il lavaggio delle mani rappresenta da solo il mezzo più importante ed efficace per prevenire la trasmissione delle infezioni. Serve ad allontanare fisicamente lo sporco e la maggior parte della flora transitoria della cute.

APPLICABILITÀ

La gestione dell'attività descritta è applicata, quali prassi ordinaria, da tutti gli operatori sanitari a garanzia della igiene personale e dell'assistito per la prevenzione delle infezioni.



QUANDO

Ad inizio e fine turno, prima e dopo la distribuzione degli alimenti, prima e dopo l'uso dei servizi igienici, prima e dopo il rifacimento dei letti, dopo ogni contatto con i pazienti, prima e dopo l'uso dei guanti, prima e dopo la somministrazione di terapie, dopo essersi soffiati il naso.

COME

- 1) Bagnare ed insaponare le mani con sapone liquido;
- 2) Strofinare accuratamente con particolare attenzione agli spazi ungueali e interdigitali, per 15-30 sec. ;
- 3) Risciacquare abbondantemente con acqua corrente;
- 4) Asciugare bene con salviette monouso, o con carta o con asciugamano monodipendente;
- 5) Utilizzare l'ultima salvietta per chiudere eventualmente il rubinetto.

LAVAGGIO ANTISETTICO DELLE MANI

- a) Prevenire le infezioni ospedaliere
- b) Distruggere rapidamente tutta la flora occasionale e di ridurre la carica microbica della flora residente

APPLICABILITÀ

Usi diversi da quelli indicati in seguito o utilizzo dell'antisettico dove non sia richiesto non solo non danno vantaggi dal punto di vista microbiologico, ma possono procurare anche dermatiti da contatto e concomitanti variazioni della flora residente.

MATERIALE

- Detergente antisettico pvp iodio o clorexidina
- Salviette monouso

QUANDO

Prima e dopo procedure invasive, in occasione di tecniche che richiedano l'utilizzo di guanti sterili, prima di assistere pazienti immunodepressi, dopo il contatto con pazienti contagiosi, dopo l'esecuzione di medicazioni infette o dopo manipolazione di secreti, escreti, sangue o altri materiali biologici, dopo contatto accidentale con materiale biologico

COME

- 1) Bagnare mani e polsi con acqua corrente
- 2) Applicare uniformemente 5 ml di soluzione antisettica con detergente;
- 3) Frizionare accuratamente unghie, dita, palmi e dorsi delle mani, polsi e parte degli avambracci per almeno 1 minuto
- 4) Sciacquare accuratamente sotto l'acqua corrente
- 5) Asciugare con salviette monouso (tamponando)
- 6) Se non c'è rubinetto a gomito o pedale con la salvietta chiudere il rubinetto.

LAVAGGIO CHIRURGICO DELLE MANI

Assicura la riduzione quasi totale della popolazione batterica, tutti i batteri transitori ed una elevata percentuale di batteri della flora residente.

- 1) Prevenire le infezioni ospedaliere
- 2) Rimuovere lo sporco e la flora transitoria da unghie, manie e avambracci.
- 3) Ridurre al minimo la flora residente
- 4) Inibire la rapida crescita dei microrganismi.

APPLICABILITÀ

La corretta esecuzione della procedura descritta è applicata da parte di tutta l'équipe chirurgica prima di interventi chirurgici.



MODALITÀ

COME	CON CHE COSA	PERCHÉ
Aprire il rubinetto	Con gomito o piede se a pedale	
Bagnare bene le mani e gli avambracci fino al gomiti	Con acqua tiepida	Favorisce l'azione del detergente/antisettico e l'eliminazione delle sostanze grasse
Insaponare uniformemente mani e avambracci	Con antisettico in dispenser	Battericida ad ampio spettro ad azione prolungata e rapida
Frizionare per tre minuti	Sciacquare	Rimuove lo sporco superficiale
Insaponare nuovamente mani e avambracci	Con antisettico	
Pulire il letto ungueale di ciascun dito	Con spazzolino sterile	Per assicurare un'accurata igiene delle zone sottoungueali
Abbandonare quindi lo spazzolino e continuare a frizionare le mani e avambracci per un totale di quattro minuti		
Sciacquare accuratamente tenendo i polsi e le mani più alti dei gomiti		Per non contaminare le parti lavate
Asciugare accuratamente prima le mani e poi gli avambracci	Con telini o flanelle sterili, uno per mano	La presenza di umidità è grave; favorisce la crescita di flora batterica

RACCOMANDAZIONI

I medici e gli infermieri devono tenere le unghie corte e ben curate, senza smalto e non devono indossare né orologi o altri monili.

La cute delle loro mani deve essere integra e non presentare ferite ed escoriazioni.

La temperatura dell'acqua consigliata è di 37 °c poiché a temperature inferiori si ha un vaso costrizione e un restringimento dei pori che impediscono la penetrazione dell'antisettico; viceversa, temperature superiori possono provocare irritazione cutanea nonché il passaggio in superficie di germi residenti in profondità.

In caso di accidentale contatto con superfici o oggetti non sterili durante il lavaggio delle mani, è indispensabile ripetere la procedura dall'inizio.

Gli erogatori di antisettico devono essere a muro e provvisti di apposita leva per funzionamento a gomito; quando vuoti, se riutilizzabili, devono essere lavati e sterilizzati prima del successivo riempimento. Asciugare le mani tamponandole e non strofinandole. Scegliere prodotti, tra quelli consigliati, in base alla sensibilità individuale.

L'uso delle creme demo-protettive è consigliato solo fuori dell'orario di servizio perché i contenitori delle stesse potrebbero essere contaminati e, pertanto, aumentare la flora batterica residente delle mani.





Casa di Cura L'Immacolata

Via Santa Cecilia, 6 - 67043 Celano (Aq)



Per info e prenotazioni
Tel. + 39 0863.1942100
Tel. + 39 0863.1942199 digita 111 o 112
clinicacelano@aosmp.it

www.clinicacelano.it

