



---

# CARTA DEI SERVIZI

---

CASA DI CURA SAN GIOVANNI



Via Matteo Civitali, 71 – 20148 Milano

# INDICE

NOTA DIRETTORE SANITARIO.....	4
LA STORIA.....	5
POLITICA AZIENDALE.....	6
MISSIONE AZIENDALE.....	7
CODICE ETICO.....	8
MODELLO ORGANIZZATIVO D. Lgs. 231/2001.....	10
CONSENSO INFORMATO ALLE CURE MEDICHE.....	10
TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.....	10
DOVE SIAMO.....	11
SERVIZI.....	12
POLIAMBULATORIO.....	13
COME PRENOTARE.....	13
AMBULATORI IN REGIME DI SOLVENZA.....	15
MODALITA' DI PAGAMENTO.....	15
PRINCIPALI ENTI CONVENZIONATI.....	15
PRESTAZIONI AMBULATORIALI.....	17
LABORATORIO ANALISI.....	20
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI.....	22
CHIRURGIA ORTOPEDICA.....	23
PRERICOVERO.....	24
RICOVERO.....	24
DEGENZA.....	25
ORARIO DELLE VISITE.....	25
VITTO.....	25
CAMERE.....	26
DIMISSIONI.....	26
CARTELLA CLINICA.....	26
IGIENE AMBIENTALE.....	27
SICUREZZA ANTINCENDIO.....	27
ONORANZE FUNEBRI.....	27
CITTADINI STRANIERI.....	28
NORME DI COMPORTAMENTO.....	29
RISCHIO CLINICO.....	30
QUALITA'.....	32
POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA.....	33
DISTRIBUTORI AUTOMATICI.....	33
TELEFONO PUBBLICO.....	33

<b>TRASPORTI.....</b>	<b>33</b>
<b>ALBERGHI.....</b>	<b>34</b>
<b>EVENTI.....</b>	<b>34</b>

## **NOTA DIRETTORE SANITARIO**

Questa **Carta dei Servizi** è uno strumento con cui la Casa di Cura San Giovanni vuole far conoscere ai cittadini , nel dettaglio , come funziona e come è strutturata .

E' uno strumento con cui intendiamo instaurare con i nostri utenti un filo diretto allo scopo di promuovere l'informazione , la tutela e la partecipazione , con l'impegno al rispetto e alla verifica degli standard di qualità da noi adottati .

La Casa di Cura San Giovanni eroga i propri servizi riferendosi a quanto riportato sul Manuale della Qualità ( MQ ), negli standard di Regione Lombardia e nelle Istruzioni Operative ( IO ), documentazione presente all'interno della struttura stessa.

DIRETTORE SANITARIO

DR. CARLO NEBULONI



## LA STORIA

La Casa di cura S. Giovanni, struttura privata accreditata col Sistema Sanitario inaugurata nel 1968, si trova in Via Matteo Civitali, 71 nella zona 16 di Milano vicino allo stadio di calcio ed all'ippodromo.

Fa riferimento ad un'utenza di più di 500.000 cittadini residenti in tutto il settore ovest della città.

Ha ultimato i lavori di ampliamento e di ristrutturazione dell'accesso esterno, dei locali d'ingresso di accettazione, del blocco operatorio, del poliambulatorio e delle degenze.

Gli interventi realizzati, unitamente ai criteri di progetto ed alle motivazioni delle scelte effettuate, sono in relazione ai più moderni criteri di progettazione in materia di ambienti ospedalieri ed al profilo ambientale dell'area di intervento.

L'assetto generale della struttura risponde alle esigenze stabilite dagli standard di accreditamento stabiliti dalla Regione Lombardia, creando un modello di riferimento per l'assistenza sanitaria al cittadino nell'ambito delle sue competenze.

# POLITICA AZIENDALE



## PREMESSA

Il presente documento definisce, allo stato attuale, la politica aziendale riguardante gli aspetti relativi al sistema di gestione per la qualità.

Il documento, redatto dalla Direzione Generale, ha lo scopo di definire le linee generali per l'esercizio delle attività sanitarie aziendali:

- recepisce i requisiti ed i principi delle norme di riferimento
- è diffuso ai dipendenti aziendali per garantire l'adesione e la consapevolezza dei contenuti
- è revisionato ogni tre anni sulla base dei risultati di gestione, dei requisiti cogenti, dell'interesse delle parti interessate

**Le indicazioni contenute nel presente Documento sulla Politica Aziendale hanno come principale obiettivo:**

- il rispetto dei requisiti cogenti contenuti nelle normative legislative
- la gestione efficace ed efficiente dei processi aziendali
- il miglioramento continuo
- la continua soddisfazione delle Parti Interessate (Utenza, Enti)
- lo sviluppo della strategia di miglioramento delle prestazioni e le azioni di miglioramento

## MISSIONE AZIENDALE

La Casa di cura San Giovanni si prefigge di erogare ai clienti un servizio qualificato nella prevenzione, assistenza e cura nell'ambito delle attività sanitarie per le quali è autorizzata ispirandosi a valori di uguaglianza, imparzialità, libertà di scelta e qualità.

Considerate le aspettative dell'utenza che si possono identificare in:

- competenza del personale medico ed infermieristico
- disponibilità e gentilezza nei rapporti interpersonali
- professionalità e riservatezza del personale
- brevità dei tempi di attesa
- chiarezza nell'informazione
- comodità ed adeguatezza della struttura

**Gli obiettivi che la Politica per la Qualità, affermata dalla Direzione Generale, si prefigge di conseguire sono:**

- sviluppare, produrre e fornire servizi sanitari, di ristorazione ed alberghieri aventi il grado di affidabilità che l'utenza può legittimamente attendersi;
- sviluppare, produrre e fornire i detti servizi in corrispondenza alle caratteristiche qualitative richieste dall'utenza sia in modo esplicito che implicito;
- sviluppare, produrre e fornire i detti servizi in conformità alle esigenze ed alle richieste dell'utenza e nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti in vigore;
- adottare gli standard di qualità stabiliti dalla *Joint Commission International*
- procedere con l'attività di ampliamento e ristrutturazione della Casa di cura

**Gli impegni che la Casa di cura San Giovanni si assume sono:**

- garantire attraverso l'organizzazione del lavoro un ambiente rispettoso delle persone e delle responsabilità
- garantire una crescita professionale ed umana a tutto il personale dipendente attraverso una attenzione particolare alle necessità ed alle attitudini dei singoli
- incrementare e sostenere la crescita professionale di tutti i collaboratori che offrono i propri servizi alla Casa di cura
- garantire, attraverso lo sviluppo e la realizzazione dei servizi, le risorse necessarie per il continuo miglioramento degli standard di qualità prefissati

**La Società, per mezzo del suo personale e delle sue risorse, agisce, pertanto, secondo i seguenti principi operativi:**

- mantenere elevato il livello del proprio know-how ;
- alimentare le motivazioni del personale mediante l'attuazione di programmi di addestramento e crescita professionale, rivolti ad ogni livello aziendale, e di sensibilizzazione sulla Qualità;
- ottimizzare l'efficienza globale tramite un'accurata e continua gestione delle risorse.
- assicurarsi che la Carta dei Servizi venga salvaguardata a tutti i livelli aziendali.

La Direzione Generale si impegna ad adottare una nuova edizione del presente documento ogni tre anni.

Ultimo aggiornamento **dicembre 2024**

## CODICE ETICO



### I principi etici

La Casa di Cura San Giovanni srl si impegna nel promuovere il proprio sviluppo mediante il conseguimento degli obiettivi prefissati:

- I. Assume quali principi imprescindibili nel proprio operare l'onestà ed il rispetto delle normative vigenti in Italia e, in particolare, nella Regione Lombardia. Tutti i destinatari sono tenuti alla conoscenza e al rispetto delle leggi e dei Codici Deontologici attinenti la propria professione nella misura applicabile al loro operato;
- II. Persegue l'eccellenza nell'erogazione dei propri servizi, nelle capacità professionali e nell'impegno dei propri medici e dipendenti;
- III. Sviluppa un'azione continua di miglioramento dei servizi e dei processi aziendali, mirata all'integrità fisica ed al rispetto del paziente, alla sua soddisfazione, alla tutela dei lavoratori, alla competenza, consapevolezza ed abilità degli operatori sanitari, amministrativi e tecnici;
- IV. Assicura le migliori prestazioni di diagnosi e cura, in termini di appropriatezza, tempestività, efficacia, sistematicità e continuità richieste dallo stato del malato, al quale garantisce la più esaustiva informazione sulle modalità di cura adottate;
- V. Garantisce ai propri medici e dipendenti ambienti di lavoro di qualità, sicuri e salubri;

- VI. Non tollera né favorisce in alcun modo comportamenti tendenti all'induzione ad agire contro la legge;
- VII. Riconosce nelle risorse umane il patrimonio fondamentale ed insostituibile per il proprio successo, ispirandosi, nella gestione dei rapporti di lavoro e collaborazione, al pieno rispetto dei diritti dei lavoratori, promuovendone la piena valorizzazione e lo sviluppo professionale ed astenendosi da qualsiasi comportamento discriminatorio;
- VIII. S'impegna a rendere più efficace ed efficiente la gestione delle risorse tecnologiche necessarie a diffondere e consolidare una cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza dei rischi ed esigendo comportamenti responsabili da parte di tutti i Destinatari;
- IX. Identifica nel miglioramento continuo di processi e sistemi la condizione necessaria per il perseguimento dell'eccellenza, incentivando la crescita professionale di collaboratori e dipendenti;
- X. Promuove l'innovazione, la ricerca scientifica, la formazione e la didattica;
- XI. Pone la massima attenzione affinché siano evitate, sempre e comunque, situazioni in cui possano verificarsi conflitti di interesse;
- XII. Garantisce la riservatezza delle informazioni in suo possesso e si astiene dal ricercare e trattare dati riservati, ad esclusione del caso di esplicita e consapevole autorizzazione e/o conformità alle norme giuridiche in vigore;
- XIII. Riconosce l'importanza del rispetto dell'ambiente e richiede la valutazione, da parte dei Destinatari, dell'impatto ambientale delle proprie decisioni, al fine di minimizzarne gli eventuali effetti negativi. Programma le proprie attività ricercando il migliore equilibrio possibile tra iniziative economiche ed esigenze ambientali;
- XIV. Vieta a tutti Destinatari di accettare, offrire o promettere, anche indirettamente, denaro, doni, servizi o prestazioni non dovuti nei rapporti intrattenuti con pubblici ufficiali o incaricati di pubblico servizio.

Il Codice Etico è stato elaborato sulla base del

Modello Organizzativo Aziendale

Ai sensi del D. Lgs. 231/2001

**Link al documento completo**

 [Codice Etico Aziendale](#)

## **MODELLO ORGANIZZATIVO D. Lgs. 231/2001**

La Casa di cura San Giovanni srl ha adottato il Modello Organizzativo societario secondo quanto previsto dal D. Lgs. 231/2001.

Il Modello, è disponibile in forma cartacea presso il centralino della Casa di cura.

Tutti gli operatori della Casa di cura sono tenuti alla piena conoscenza e applicazione di quanto previsto nel Modello.

## **CONSENSO INFORMATO ALLE CURE MEDICHE**

Ogni paziente ha il diritto di essere informato dal medico sul proprio stato di salute , sulla tipologia della malattia , sui trattamenti proposti ( esami , farmaci ed eventuali interventi chirurgici ). Deve ulteriormente avere informazioni precise sulle modalità, esiti e possibili conseguenze delle cure proposte nonché su eventuali alternative alle cure stesse .

Questo consente al paziente di accettare o rifiutare la proposta del medico esprimendo la propria condivisione alle cure proposte con la sottoscrizione sull'apposito modulo " Consenso Informato ".

Il medico non ha l'autorizzazione a procedere senza il Consenso Informato del paziente, tranne che nella situazione di emergenza in cui il paziente si trovi in pericolo di vita e nell'incapacità di esprimere il proprio consenso .

## **TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

A tutti i pazienti che usufruiranno di qualsiasi tipo di prestazione erogata presso la Casa di Cura San Giovanni, verrà consegnato il modulo relativo ai dati personali che dovrà essere compilato e firmato.

Ai sensi del Regolamento UE 679/2016 e del D. Lgs 196/2003, i dati forniti dal paziente, o acquisiti nell'ambito dell'attività medico , saranno trattati dall'istituto nel rispetto delle stesse norme .

I dati personali del paziente verranno raccolti, registrati, elaborati e archiviati nell'ambito dell'attività istituzionale ospedaliera.

## DOVE SIAMO

### Casa di cura San Giovanni



Via Matteo Civitali, 71, 20148 Milano

### Come Raggiungerci:

#### Mezzi pubblici

- **LINEA LILLA MM5** direzione San Siro Stadio fermata San Siro Ippodromo uscita direzione via Pessano
- **Tram linea 16** fermata Segesta più navetta
- **Autobus linea 95** fermata via Paravia
- **Autobus linea 49** fermata via Don Gnocchi

#### In auto - dalle autostrade

- **A1** (Autostrada del Sole - Roma, Firenze, Bologna): dopo il casello di Melegnano immettersi sulla Tangenziale Ovest in direzione Malpensa e uscire a Milano Via Novara. Seguire poi le indicazioni per San Siro.
- **A4** (Milano-Torino): dopo il casello di Milano Nord prendere la Tangenziale Ovest in direzione Linate e uscire a Milano Via Novara. Seguire poi le indicazioni per San Siro.
- **A4** (Milano-Bergamo-Verona-Venezia): dal casello di Milano Nord proseguire per Milano e uscire a Milano Certosa. Seguire poi le indicazioni per San Siro.
- **A7** (Milano-Genova): dopo il casello di Milano Sud prendere la Tangenziale Ovest in direzione Malpensa e uscire a Milano Via Novara. Seguire poi le indicazioni per San Siro.
- **A8 - A9** (Milano-Laghi-Como-Lecco-Svizzera): dal casello di Milano Nord prendere la Tangenziale ovest in direzione Linate e uscire a Milano Via Novara. Seguire poi le indicazioni per San Siro.

# **SERVIZI**

## **SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE – SISTEMA SANITARIO REGIONE LOMBARDIA**

La Casa di cura San Giovanni è accreditata con il Sistema Sanitario Nazionale (SSN) per:

- Prime visite specialistiche
- Visite specialistiche di controllo o seconde visite
- Prestazioni di diagnostica per immagini
- Esami di laboratorio analisi
- Onde d'urto
- Iniezioni di sostanze terapeutiche
- Ricoveri

### **SERVIZIO AMBULATORIALE E DIAGNOSTICA PER IMMAGINI**

La Casa di cura San Giovanni eroga prestazioni e servizi di tipo ambulatoriale.

Le prestazioni sono eseguite sia in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale sia in regime di solvenza.

La Casa di cura eroga le prestazioni sanitarie in regime ambulatoriale solo per le branche medico - chirurgiche per le quali è autorizzata e accreditata presso il SSN

E' garantita l'assistenza da parte del personale medico ed infermieristico secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

### **SERVIZIO DI LABORATORIO ANALISI**

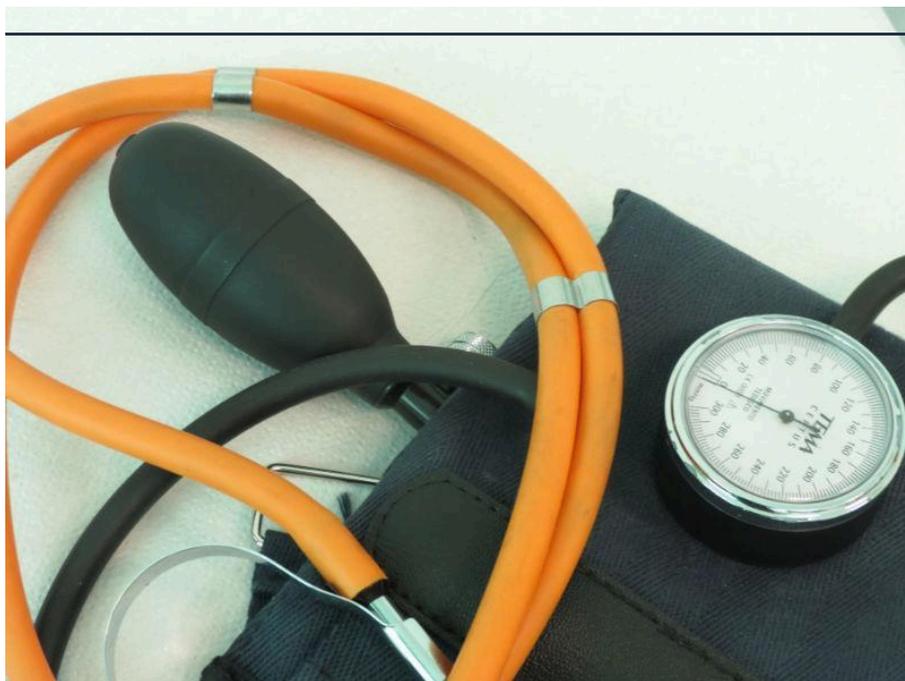
La Casa di cura San Giovanni offre al suo interno un Punto Prelievi attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 10.00.

L'attività di Laboratorio, è stata esternalizzata presso il Laboratorio Analisi dell'Istituto Auxologico Italiano.

### **UNITA' OPERATIVE**

La Casa di cura San Giovanni ha attivate al suo interno le Unità Operative di ricovero e cura nell'ambito delle specialità medico-chirurgiche di ortopedia per la quale è autorizzata e accreditata con il Sistema Sanitario Nazionale.

## **POLIAMBULATORIO**



## **COME PRENOTARE**

### **E' possibile prenotare le prestazioni ambulatoriali:**

- Recandosi presso la sede in Via Matteo Civitali n.71, dalle ore 08,00 alle ore 20,00 dal lunedì al sabato
- Telefonando al Cup Aziendale 02-4047645 int 1, dalle ore 08,00 alle ore 20,00 dal lunedì al sabato
- Telefonando al numero verde CUP di Regione Lombardia 800638638 (da telefono fisso) oppure al numero 02 999599 (da telefono cellulare)

### **Dati richiesti all'atto della prenotazione sia telefonica che diretta:**

- Carta regionale dei servizi
  - Dati anagrafici (cognome, nome, data di nascita, residenza)
  - Numero di telefono
- Impegnativa rilasciata dal proprio medico di famiglia o da una struttura ospedaliera, dove sia chiaramente indicato il quesito diagnostico

**Se l'impegnativa non riporta i codici di esenzione, le prestazioni contenute in essa saranno soggette al pagamento del ticket**

**Per annullare gli appuntamenti:**

Telefonare al numero 02.4047645 interno 1 e parlare con l'operatore. **In caso di rinuncia alla prestazione, la disdetta deve avvenire almeno 4 ore prima della data di erogazione. In caso di mancata disdetta entro i termini sopra indicati, dovrà essere corrisposto l'intero costo della prestazione, secondo il vigente tariffario della Regione Lombardia.**

## **AMBULATORI IN REGIME DI SOLVENZA**

- E' possibile prenotare esami diagnostici e visite specialistiche con i Medici che svolgono attività ambulatoriale nella struttura. L'utente, eventualmente assistito da una assicurazione sanitaria privata, direttamente o indirettamente convenzionata con la Struttura Sanitaria, può ottenere ulteriori informazioni telefonando
- **Telefonando al 02-4047645 int 0, dalle ore 08.00 alle ore 20.00**  
dal Lunedì al Sabato,

## **MODALITA' DI PAGAMENTO**

Per il pagamento del Ticket o dell'intera prestazione ricevuta, il paziente può utilizzare:

- CONTANTI
- BANCOMAT
- CARTA DI CREDITO
- ASSEGNO BANCARIO NON TRASFERIBILE

## **PRINCIPALI ENTI CONVENZIONATI**

- **BLUE ASSISTANCE**
- **INSALUTE**
- **FASDAC**
- **FASI**
- **FASI OPEN**
- **FASI ASSIDAI**
- **HEALTH ASSISTANCE**
- **POSTE VITA**
- **POSTE ASSICURA**
- **POSTE IN SALUTE**
- **MY ASSISTANCE**

**Convenzione Diretta**: l'Ente convenzionato si assume la diretta responsabilità del pagamento, completo o parziale, delle prestazioni erogate a favore del proprio assistito

**Convenzione Indiretta**: il Paziente, usufruendo comunque di condizioni economiche di favore paga in toto le prestazioni erogate e richiede poi il rimborso alla propria Assicurazione o Fondo Assicurativo.

# PRESTAZIONI AMBULATORIALI

## Ortopedia e Traumatologia:

### Servizi erogati:

- Visita specialistica
- Patologia della mano e del polso
- Patologia del piede e della caviglia
- Patologia del ginocchio
- Patologia della spalla e del gomito
- Patologia dell'anca
- Patologia della colonna vertebrale
- Patologia traumatica degli arti
- Chirurgia ambulatoriale
- Terapia con onde d'urto
- Infiltrazioni con sostanze terapeutiche
- Fattori di crescita
- Tecarterapia
- Fisioterapia
- Osteopatia
- Ozonoterapia

## Urologia:

### Servizi erogati:

- Visita specialistica urologica e andrologica
- Uroflussometria
- Esame urodinamico completo
- Uroriabilitazione per incontinenza
- Diagnosi e terapia dell'infertilità di coppia
- Impotenza e eiaculazione precoce
- Diagnosi e terapia dei contagi venerei
- Chirurgia ambulatoriale dell'apparato urogenitale

## Ginecologia:

### Servizi erogati:

- Visita specialistica
- PAP Test
- Visite in gravidanza

## Dermatologia:

### **Servizi erogati:**

- Visita specialistica
- Chirurgia ambulatoriale

## Cardiologia:

### **Servizi erogati:**

- Visita specialistica
- Elettrocardiogramma
- Ecografia cardiaca
- Ecocolordoppler cardiaco
- Elettrocardiografia dinamica Holter
- Test da sforzo con cicloergometro
- Monitoraggio della P.A. delle 24 ore

## Chirurgia Generale:

### **Servizi erogati:**

- Visita specialistica
- Chirurgia ambulatoriale
- Ernie e laparoceli
- Patologia dell'addome
- Patologia gastroenterologica
- Colon proctologia
- Senologia

## Angiologia – Chirurgia Vascolare:

### **Servizi erogati:**

- Visita specialistica
- Angiologia
- Patologia delle vene
- Ecocolordoppler venoso
- Ecocolordoppler tronchi sovraortici
- Terapie sclerosanti
- Ministripping

## Otorinolaringoiatra:

### **Servizi erogati:**

- Visita specialistica
- Esame audiometrico tonale
- Laringoscopia
- Test clinico della funzionalità vestibolare
- Irrigazione dell'orecchio

## Medicina estetica:

### **Servizi erogati:**

- Visita specialistica
- Chirurgia estetica ambulatoriale
- Filler
- Biorivitalizzazione cutanea
- Bioristrutturazione cutanea
- Soft Peeling
- Iniezioni sclerosanti
- Biorivitalizzazione cutanea con Fattori di crescita

## Chirurgia Plastica:

### **Servizi erogati:**

- Visita specialistica
- Chirurgia ambulatoriale

## Neurologia ed Elettromiografia:

### **Servizi erogati:**

- Visita specialistica
- Elettromiografia



## **LABORATORIO ANALISI**

### **SERVIZIO DI LABORATORIO ANALISI**

La Casa di cura San Giovanni offre al suo interno un Punto Prelievi attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 10.00.

**L'attività di Laboratorio è stata esternalizzata presso il Laboratorio Analisi dell'Istituto Auxologico Italiano.**

Non è necessaria la prenotazione.

#### **Orari:**

Dal Lunedì al Venerdì

dalle ore 8.00 alle ore 10.00

#### **Accettazione:**

All'ingresso della Casa di Cura si trova un distributore di numeri progressivi da utilizzare per accedere agli sportelli di accettazione ambulatoriale n.4 e n.5.

Viene richiesta una impegnativa del medico competente e la tessera sanitaria.

Il personale addetto, dopo il ritiro del pagamento dell'eventuale ticket, consegna all'utente la fattura di pagamento, il modulo per il ritiro degli esami e gli assegna un nuovo numero identificativo progressivo con il quale presentarsi presso il poliambulatorio.

#### **Tempi e modalità di ritiro dei referti**

##### *Tempi:*

Il giorno del ritiro dei referti che è indicato nel modulo prestampato che viene consegnato all'atto dell'accettazione.

Si raccomanda l'utenza di contattare telefonicamente la reception - accettazione ambulatoriale per la ri-

chiesta di eventuale disponibilità anticipata dei referti.

*Sede:*

Presso la reception - accettazione ambulatoriale

*Orari:*

Nei giorni feriali

dal lunedì al venerdì: dalle ore 14 alle ore 19.30.

*Documenti da consegnare:*

- modulo/delega per il ritiro dei referti
- documento di identità

## DIAGNOSTICA PER IMMAGINI



<b>SERVIZIO DI ECOGRAFIA</b>	<b>SERVIZIO DI RADIOLOGIA</b>	<b>SERVIZIO DI RISONANZA MAGNETICA</b>
Ecografia addominale	Radiologia tradizionale	<b>RMN CAVIGLIA/PIEDE</b>
Ecografia cardiaca	Radiologia toracica	<b>RMN COXOFEMORALE/FEMORE</b>
Ecografia delle parti molli	Radiologia addominale	<b>RMN GINOCCHIO/GAMBA</b>
Ecografia delle mammelle	Radiologia osteoarticolare	<b>RMN GOMITO/AVAMBRACCIO</b>
Ecografia osteoarticolare	Radiologia urologica	<b>RMN POLSO/MANO</b>
Ecografia urologica – andrologica		<b>RMN RACHIDE CERVICALE</b>
Ecocolordoppler		<b>RMN RACHIDE LOMBOSACRALE</b>
		<b>RMN SPALLA/BRACCIO</b>

# CHIRURGIA ORTOPEDICA

## **PRESTAZIONI:**

Elenco delle principali prestazioni trattate in regime di ricovero nella divisione ortopedica della Casa di cura San Giovanni.

Nella divisione ortopedica della Casa di cura San Giovanni vengono trattate tutte le patologia acute e traumatiche della spalla, del gomito, del ginocchio, del polso, della mano, dell'anca, della caviglia, del piede e vengono anche trattate tutte le patologie a carico della colonna vertebrale.

Vengono trattate le patologia acute e traumatiche **della spalla** quali lussazione acromion-claveare, lussazione e instabilità gleno-omeroale, fratture, fratture-lussazioni. Patologia degenerativa e da sovraccarico quali calcificazioni tendinee, tendinosi della cuffia da sovraccarico, rottura della cuffia dei rotatori e rigidità di gomito. In queste patologie vengono impiegate le moderne tecniche artroscopiche mini-invasive. Patologie da sport ed in particolare negli sport da lancio, la spalla è sottoposta a notevole sovraccarico e può andare altresì incontro a patologie da instabilità. L'utilizzo delle tecniche endoscopiche consente di risolvere problematiche di microinstabilità e di micro-rotture dei tendini da gesto atletico ripetuto. Attivo ambulatorio dedicato

Trattamenti a vantaggio di tutta la patologia articolare del **ginocchio**, dalla più semplice alla più complessa sia per via artroscopica che protesica. Dal bambino all'anziano. Trattamento dello sportivo (lesioni meniscali e legamentose), dei difetti cartilaginei, osteotomie, protesi di ginocchio e biotecnologie applicate nel trattamento dei difetti cartilaginei. Attivo ambulatorio dedicato.

Trattamento di tutte le patologie della **caviglia e del piede**, da quella infantile fino a quella all'anziano. Interventi correttivi sull'alluce valgo per via percutanea, dita a martello e delle deformità dei bambini e degli adolescenti (piede piatto, cavo valgo etc.). Revisione di interventi chirurgici. Protesi di caviglia e artrodesi per artrosi o postumi traumatici. Trattamento delle fratture dell'arto inferiore in generale e di piede e caviglia in particolare utilizzando tutte le moderne tecniche mini-invasive.

Trattamento della patologia traumatica della **mano**, del **polso** e di tutto **l'arto superiore**: fratture, lesioni tendinee- vascolari- nervose -cutanee, patologie degenerative infiammatorie (Artrosi, Artrite Reumatoide) e patologie malformative. Le patologie che ricorrono con maggior frequenza sono: sindrome del Tunnel Carpale in endoscopia; artrosi trapezio-metacarpale (rizo-artrosi); artrite reumatoide della mano e del polso patologie traumatiche e degenerative del polso e della mano, morbo di Dupuytren.

Trattamento **della patologia dell'Anca**: coxartrosi, necrosi avascolare cefalica, trocanterite, anca a scatto. Per tutte queste patologie vengono utilizzate le più avanzate tecnologie di **protesi** d'anca computer assistita.

Nella divisione ortopedica vengono anche trattate tutte **le patologie a carico della colonna vertebrale**. Interventi di microdiscectomia percutanea per ernie della colonna lombo-sacrale. Patologia degenerativa (ernie discali, mielopatia cervicale o lombari), traumatica (fratture e deformità post-traumatiche).

## **PRERICOVERO**

Il giorno degli esami di **PRERICOVERO** il Paziente deve esibire la seguente documentazione presso l'Accettazione Ambulatoriale:

- Documento d' Identità in corso di validità
- Carta Regionale dei Servizi (Tessera Sanitaria)

### **IMPORTANTE**

**Il Paziente:**

- Deve presentarsi a digiuno dalla mezzanotte del giorno precedente per effettuare il prelievo di sangue
- Deve mantenere le terapie farmacologiche in corso (da assumere con acqua), salvo diversa indicazione medica
- Deve portare sempre tutti gli esami ed accertamenti diagnostici eseguiti in precedenza in caso di patologie cardiache e/o polmonari
- Portare l'elenco di tutti i farmaci in uso da esibire al cardiologo e/o all'anestesista che effettuerà la visita pre-operatoria

## **RICOVERO**

Il giorno del **RICOVERO** esibire la seguente documentazione presso la Segreteria Ricoveri:

- Impegnativa con richiesta di ricovero compilata dal Medico autorizzato
- Documento d'identità in corso di validità
- Carta regionale dei servizi (tessera sanitaria)
- Eventuali esenzioni
- Permesso di soggiorno in corso di validità (per pazienti extracomunitari)

### **IMPORTANTE**

**Il Paziente:**

- Deve presentarsi a digiuno dalla mezzanotte del giorno precedente
- Deve attenersi alla prescrizione del Medico Specialista per quanto riguarda l'assunzione di eventuali farmaci o terapie in corso
- Deve portare sempre i farmaci in uso
- Deve portare sempre esami, accertamenti diagnostici e referti di visite eseguite in precedenza

## DEGENZA

### **Preparazione alla degenza e all'intervento:**

Portare gli indumenti e la biancheria intima necessari per la durata prevista per la Degenza (anche se per un solo giorno) e l'occorrente per l'igiene personale.

Prima dell'intervento si raccomanda di eliminare trucco e smalto, di non indossare orecchini, anelli, collane, piercing, ecc., di eseguire la depilazione della zona interessata dall'intervento ed eventuale altra preparazione secondo quanto riportato nel foglio di preparazione all'intervento consegnato il giorno del prericovero.

Si consiglia di non lasciare oggetti di valore incustoditi nelle camere di degenza. La Direzione declina ogni responsabilità riguardo eventuali furti o danni ad oggetti personali.

## ORARIO DELLE VISITE

E' consentito fare visita ai degenti:

- Nei giorni feriali dalle ore 15 alle ore 17.45
- Il sabato dalle ore 10.00 alle ore 11.00 e dalle ore 15 alle 17.45

L'orario di visita nelle camere solventi è libero fino alle ore 20.30

### **Si ricorda che:**

- È vietato l'ingresso ai reparti ai bambini di età inferiore ai cinque anni
- E' vietato l'utilizzo dei telefoni cellulari nei corridoi dei piani
- E' severamente vietato fumare in tutti gli ambienti della Casa di Cura
- E' consentito l'ingresso degenza di massimo 1 accompagnatore per paziente

## VITTO

I pasti sono serviti in camera alle ore 11.30 ed alle ore 17.30. Il servizio di ristorazione viene svolto applicando un piano di prevenzione per la sicurezza igienica degli alimenti. Il servizio è affidato ad una Ditta Certificata di Ristorazione.

Prontuario Dietetico:

Il Prontuario viene impostato secondo varie tipologie per un suo corretto utilizzo:

- Menu base: "dieta libera" destinata a tutti coloro che non presentano particolari problematiche dietetico/ nutrizionale.
- Menu dietetici: rivolti a pazienti con specifiche patologie dieta –correlate.
- Diete speciali: diete formulate individualmente per ogni singolo paziente in funzione di fabbisogni particolari/problematici.

Si fa riferimento alle "Linee Guida per la Ristorazione Ospedaliera della Regione Lombardia del 2009".

## CAMERE

Nella Struttura le camere di degenza sono a due posti letto dotate di bagno e di climatizzazione.

I letti sono tutti ad alto confort con sistema oleodinamico di regolazione dell'altezza.

Al reparto a **maggior confort alberghiero** (soggetto a specifica tariffa) accedono i pazienti in regime di solvenza e i pazienti del SSR che usufruiscono della "differenza alberghiera".

Sono messe a disposizione stanze di degenza singole e camere doppie a uso singolo per l'utilizzo del pernottamento del familiare. Le camere sono dotate di televisore, climatizzatore, frigobar e internet wifi e cassaforte.

I familiari del degente possono pranzare, cenare e usufruire del pernottamento su richiesta da farsi anticipatamente.

## DIMISSIONI

All'atto della dimissione viene consegnata dal personale di reparto la lettera di dimissione, indirizzata al Medico curante e contenente indicazioni e informazioni sul ricovero e sulla terapia post dimissione.

**Cartella clinica:** il paziente può richiedere all'Ufficio Ricoveri la fotocopia della cartella clinica che, a seconda delle sue preferenze, potrà essere spedita o consegnata di persona entro 40 giorni dalla data di richiesta.

E' possibile il pagamento in contanti o tramite bancomat o carta di credito.

## CARTELLA CLINICA

E' possibile richiedere la copia della cartella clinica compilando l'apposito modulo che si può ritirare presso gli sportelli della struttura o stampandolo direttamente sul sito web.

Il modulo di richiesta della copia della cartella clinica può essere consegnato direttamente alla reception della Casa di cura o inviato tramite fax al numero 02-48705681 o tramite Email al seguente indirizzo:

[s.morini@casadicurasgiovanni.it](mailto:s.morini@casadicurasgiovanni.it)

Il richiedente deve provvedere ad effettuare il pagamento di €. 25,00 tramite Bonifico Bancario alla Banca Intesa San Paolo , IBAN : **IT 18G030690956300006276176** o tramite Vaglia Postale Ordinario Semplice da indirizzare alla Casa di Cura San Giovanni specificando in entrambi i casi nella causale : richiesta di copia della cartella clinica e il nome del richiedente .La copia dell'avvenuto pagamento deve essere allegata al modulo di richiesta della Cartella Clinica . La Cartella Clinica può anche essere richiesta direttamente all'ufficio ricoveri pagando contestualmente l'importo di €. 25,00 .

Ordinariamente la cartella clinica è archiviata alla fine del mese successivo alla data di dimissione per cui qualsiasi copia autentica di cartella clinica richiede un tempo compatibile con la sua archiviazione e successiva fotocopiatura. Si stima quindi la disponibilità teorica in 10 giorni dalla data di scadenza del mese successivo alla dimissione.

## **IGIENE AMBIENTALE**

La pulizia quotidiana delle camere di degenza, dei servizi igienici e delle parti comuni è garantita da una ditta specializzata ed effettuata al mattino, nel pomeriggio e all'occorrenza , nel rispetto delle norme di igiene più attuali, con detergenti specifici e ampio uso di materiale monouso .

Inoltre :

- La sanificazione degli ambienti viene eseguita secondo protocolli validati internazionalmente
- La sanificazione della biancheria da letto avviene con procedure e metodologie idonee alla tutela dell'igiene ai massimi livelli
- Lo smaltimento dei rifiuti sanitari avviene nel rispetto delle normative vigenti
- Sono previsti periodicamente i controlli microbiologici ambientali (acqua, aria) secondo le normative vigenti

## **SICUREZZA ANTINCENDIO**

Presso la Casa di cura è stato predisposto un Piano di Emergenza con specifiche procedure operative per il personale . Il personale della struttura è stato addestrato con corsi specifici ad intervenire in caso di incendio per la tutela e la sicurezza di tutti gli utenti .In tutta la struttura sono inoltre presenti :

- Adeguate dotazioni di mezzi antincendio
- Impianto automatico di rilevazione fumo
- Percorso antincendio
- Segnaletica di uscita di sicurezza
- Percorsi di evacuazione protetti con impianti automatici di illuminazione d'emergenza
- Presenza di squadra di emergenza addestrata

## **ONORANZE FUNEBRI**

Presso la Casa di Cura è presente una Camera Mortuaria, per informazioni rivolgersi al centralino . I famigliari devono provvedere alla scelta dell'impresa di propria fiducia . La struttura garantisce questo diritto vietando a tutto il personale della Casa di Cura di contattare o suggerire , a qualsiasi titolo , le imprese di Onoranze Funebri

## CITTADINI STRANIERI

### **Cittadini comunitari :**

- I titolari di tessera TEAM o di certificato sostitutivo o equipollente hanno diritto alle prestazioni sanitarie necessarie
- I titolari di modelli E106 ( lavoratori , studenti ) e E121 ( pensionati ) hanno diritto all'assistenza sanitaria completa
- Coloro che svolgono attività lavorativa sulla base di un regolare contratto di diritto italiano sono completamente parificati agli iscritti al SSN

**Cittadini extra-comunitari** non in possesso di regolare permesso di soggiorno e indigenti ( titolari di modello STP ) possono usufruire di :

- Cure ambulatoriali e ospedaliere urgenti o comunque essenziali , ancorchè continuative , per malattie ed infortunio
- Interventi di medicina preventiva e prestazioni di cura ad essi correlate , a salvaguardia della individuale e collettiva
- Tutela sociale della gravidanza e della maternità ( a parità di trattamento con le cittadine italiane )
- Tutela della salute del minore ( fino a compimento del 18° anno di età )
- Vaccinazioni secondo la normativa e nell'ambito di interventi di prevenzione collettiva autorizzata dalle Regioni
- Interventi di profilassi internazionali
- Profilassi , diagnosi e cura delle malattie infettive ed eventuale bonifica dei relativi focolai

In questi casi le prestazioni potranno essere erogate previo rilascio di una autocertificazione da parte del cittadino straniero del proprio stato di indigenza ( modulo regionale STP – Straniero Temporaneamente Presente ). L'identificazione del cittadino mediante codice STP non dà diritto all'iscrizione al SSN e non è assolutamente ad essa equiparabile .

Per il rilascio di tessere sanitarie temporanee è necessario rivolgersi alla ASL .

## **NORME DI COMPORTAMENTO**

Viene cortesemente richiesta la collaborazione a tutti gli utenti per il rispetto di alcune semplici regole comportamentali che permettano il corretto svolgimento dell'attività assistenziale-terapeutica:

### **Fumo:**

Per le disposizioni di legge, presso la CASA di CURA non è permesso fumare in tutti gli ambienti, scale comprese.

### **Telefoni cellulari:**

L'uso dei telefoni cellulari, in alcuni spazi, può creare interferenze con le apparecchiature elettromedicali.

L'uso dei telefoni cellulari è consentito nel rispetto degli altri degenti e si richiede che la suoneria nelle ore diurne venga impostata a basso volume.

### **Televisione:**

Si raccomanda di tenere il volume della televisione il più basso possibile per non disturbare gli altri pazienti.

### **Decoro e rispetto degli spazi:**

I pazienti sono pregati di mantenere l'ordine nella camera di degenza evitando di lasciare oggetti personali al di fuori delle apposite armadiature o di portare in camera sdraio o sedie personali. Per ragioni igieniche, non è consentito ai visitatori di sedersi sui letti di degenza.

## RISCHIO CLINICO

La sicurezza dei pazienti e la gestione del rischio clinico sono punti critici per tutti i sistemi sanitari attualmente chiamati ad un particolare impegno nella definizione delle politiche e delle strategie in questo settore.

In ambito sanitario, come in altri sistemi complessi, possono verificarsi incidenti ed eventi avversi che in presenza di adeguate ed appropriate azioni di prevenzione e rimozione dei fattori causali possono essere controllati. Le strategie per la sicurezza dei pazienti si fondano su un approccio sistemico, che comprende lo studio degli errori, l'identificazione e il controllo dei fattori che possono favorire o determinare un danno per il paziente e la definizione di processi assistenziali appropriati, efficaci ed efficienti. Il problema della sicurezza ha un forte impatto sulla qualità delle cure e sulla fiducia dei cittadini nei confronti del Sistema Sanitario Nazionale e deve essere affrontato con la partecipazione attiva di tutte le componenti in particolare di cittadini, pazienti e familiari.

Infatti il coinvolgimento della persona nelle decisioni che riguardano la propria salute fa acquisire una maggiore consapevolezza e responsabilità che porterà a seguire correttamente il proprio programma terapeutico ed attivare tutte le proprie risorse per la guarigione. L'interazione positiva tra pazienti e servizi sanitari determina un miglioramento del clima organizzativo e favorisce da parte dei cittadini l'impegno per un uso più corretto dei servizi concorrendo con indicazioni e suggerimenti.

Pertanto, curare pazienti informati e consapevoli viene considerato determinante per l'efficacia terapeutica, la sicurezza delle procedure e quindi la gestione del rischio clinico.

### I requisiti:

1. \_\_\_\_\_ Continuità dell'assistenza al paziente in caso di urgenze o di eventi imprevisti (tecnici, organizzativi, tecnologici)

2. \_\_\_\_\_ Utilizzo delle linee guida per una buona pratica clinica nei processi assistenziali con cui devono essere gestite le evenienze cliniche più frequenti o di maggiore gravità o procedure tecniche più rilevanti

(selezionate per rischio, frequenza, costo) informando il personale sull'esistenza di tali documenti che devono essere facilmente accessibili e con fermati o aggiornati almeno ogni tre anni

3. \_\_\_\_\_ Conservazione, gestione dei farmaci, dei dispositivi medici, le procedure per il richiamo dei farmaci e

Dei dispositivi medici e prodotti diagnostici

4. \_\_\_\_\_ Modalità di prelievo, conservazione, trasporto dei materiali organici da sottoporre ad accertamento

5. \_\_\_\_\_ Modalità di pulizia, lavaggio, disinfezione e sterilizzazione di tutti gli strumenti ed accessori

6. \_\_\_\_\_ Procedure di inventario, manutenzione ordinaria e straordinaria, programmazione degli acquisti delle

Apparecchiature biomediche e dei dispositivi medici che tengano conto

dell'obsolescenza, dell'adeguamento alle norme tecniche e della eventuale disponibilità di nuove tecnologie per il miglioramento dell'assistenza sanitaria nonché di uso sicuro, appropriato ed economico delle apparecchiature biomediche

7. Esistenza di linee guida e protocolli inerenti l'utilizzo di impianti e attrezzature ritenute pericolose

8. Attività di valutazione e miglioramento della qualità con programmi di miglioramento della qualità comprendenti riunioni periodiche annuali interne del gruppo per il miglioramento della Qualità,

riguardanti tutte le problematiche inerenti la sicurezza del paziente rispettando gli :

**Obiettivi internazionali JCI per la sicurezza del paziente:**

- Identificare correttamente il paziente
- Migliorare l'efficacia della comunicazione
- Migliorare la sicurezza dei farmaci ad alto rischio
- Garantire l'intervento chirurgico in paziente corretto, con procedura corretta, in parte del corpo corretta
- Ridurre il rischio associate alle infezioni associate all'assistenza sanitaria
- Ridurre il rischio di danno al paziente in seguito a caduta

9. Verifiche periodiche della completezza della documentazione sanitaria dalle quali scaturisce una relazione opportunamente documentata e motivata

10. Valutazione dei rischi (Dlgs81/08, ecc)

# QUALITA'

[Partecipazione al Gruppo di Lavoro Miglioramento della Qualità e Sicurezza del paziente](#)

## La Casa di cura San Giovanni partecipa al programma di Regione Lombardia per il “Miglioramento della Qualità e Sicurezza del paziente”

Il miglioramento continuo della qualità è un programma integrato a gestione aziendale di cambiamenti organizzativi disegnato per generare e sostenere una cultura di miglioramento continuo basato su una definizione di qualità orientata sull'utente.

Le attività sviluppate dal Gruppo Di Lavoro di regione Lombardia sono state fondamentalmente tre:

- analisi dei risultati della valutazione della performance delle Aziende Ospedaliere Lombarde
- analisi dei piani di miglioramento di tutti gli ospedali lombardi
- elaborazione di uno strumento di autovalutazione e successivamente con tutti gli ospedali lombardi è stato implementato:
  - **sviluppo dei piani di miglioramento**
  - **programmi di valutazione** e miglioramento continuo della qualità e sicurezza del paziente attraverso un confronto finalizzato a sostenere il processo più utile al raggiungimento di standard che ogni ospedale deve determinare da se, all'interno di un programma di qualità più adeguato alle proprie esigenze, interessi e potenzialità.



### Azioni di miglioramento

La presente versione della Carta dei Servizi definisce gli obiettivi di miglioramento che sono stati scelti anche alla luce del Codice Etico e al Modello Organizzativo Aziendale adottati dalla Casa di Cura San Giovanni .

- Miglioramento e investimenti nella diagnostica per immagini
- Riduzione della percentuale di reclami relativi all'accoglienza e all'informazione sull'organizzazione dei reparti e prestazioni di cura
- Riduzione dei reclami relativi agli aspetti alberghieri
- Revisione delle informazioni dei contenuti nei consensi alle procedure chirurgiche per almeno il 30% dei consensi rivisitati
- Buon uso delle trasfusioni di sangue : rivalutazione delle necessità di predeposito e della scelta di utilizzo di sangue omologo e/o autologo
- Miglioramento dell'efficacia del sistema di valutazione e della prevenzione delle cadute dei pazienti
- Miglioramento e ampliamento delle procedure e dei sistemi informatici.

## **POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA**

La posta elettronica certificata ( PEC ) è un sistema di posta elettronica che certifica l'invio e la ricezione di documenti informatici , da usarsi solo se in possesso di altra casella di posta elettronica certificata . questo significa fornire al mittente , dal proprio gestore di posta , una ricevuta che costituisce prova legale dell'avvenuta spedizione del messaggio e dell'eventuale allegata documentazione . Allo stesso modo , quando il messaggio perviene al destinatario , il gestore della PEC invia al mittente la ricevuta di avvenuta o mancata consegna con precisa indicazione temporale. L'invio delle ricevute avviene SOLO se il mittente e il destinatario utilizzano entrambi una casella PEC, e solo in questo caso i messaggi di posta elettronica certificata hanno lo stesso valore di una raccomandata con ricevuta di ritorno . Al momento è attiva la seguente casella elettronica di posta certificata:

[casadicurasgiovanni@pec.it](mailto:casadicurasgiovanni@pec.it)

## **DISTRIBUTORI AUTOMATICI**

Nella sala di attesa al piano terra sono presenti n. 3 distributori automatici di bevande e snack . Secondo la normativa vigente gli alimenti distribuiti dalle macchinette coprono per il 40% la caratteristica di essere "alimenti salutari" : succhi frutta senza zuccheri aggiunti, cereali, yogurt, insalate, frutta , frutta secca , barrette ecc.)  
Tutti i prodotti sono quotidianamente controllati dalla ditta appaltatrice per evitare la somministrazione di prodotti scaduti o non certificati .

## **TELEFONO PUBBLICO**

Nella sala di attesa al piano terra è presente un telefono pubblico disponibile 24 ore al giorno utilizzabile tramite moneta corrente .

## **TRASPORTI**

In portineria centrale sono disponibili informazioni per i mezzi pubblici e le ambulanze ; è possibile anche la prenotazione di un taxi urbano .

## ALBERGHI

Presso lo sportello dell'ufficio ricoveri è possibile ricevere informazioni sugli alberghi siti nelle vicinanze e con cui la Casa di Cura ha stipulato convenzioni .

## EVENTI

La Casa di cura San Giovanni, dispone all'ultimo piano di una sala conferenze, ambiente luminoso e caratterizzato come tutta la struttura di una scelta accurata di colori.

### Dotazioni tecniche:

50 posti a sedere, videoproiettore (collegabile a PC), schermo , lavagna a fogli mobili

La Casa di cura San Giovanni si propone finalità educative in ambito sanitario. Nel garantire la miglior qualità formativa in accordo con le regole dei piani sanitari nazionali e regionali.

Organizza corsi finalizzati all'aggiornamento professionale continuo degli Operatori dell'area sanitaria garantendo la qualità della formazione

Persegue obiettivi formativi professionali finalizzati allo sviluppo delle competenze e delle conoscenze individuali proprio degli specifici settori sanitari ed obiettivi formativi finalizzati allo sviluppo delle competenze e delle conoscenze nelle attività e nelle procedure idonee a promuovere il miglioramento della qualità, efficienza, efficacia, appropriatezza e sicurezza dell'attività sanitaria

Inoltre promuove, utilizzando risorse proprie, ed avvalendosi di docenti professionalmente qualificati, l'aggiornamento professionale continuo in campo sanitario, comprendendone gli aspetti strettamente medico-scientifici.

