



Casa di Cura Santa Zita, Via del Panificio 13 - 55100 Lucca

Carta dei servizi

1 PRESENTAZIONE

1.1 Cenni storici

La Casa di Cura Santa Zita fu fondata a Lucca nel 1955 da una Società per Azioni composta prevalentemente da medici. Dal 1958 è di proprietà della Congregazione delle Suore Oblate dello Spirito Santo, Ente morale di Diritto

Pontificio con riconoscimento di personalità giuridica dallo Stato Italiano. A norma delle Costituzioni, la congregazione esercita opere di religione e di culto, senza fini di lucro.

La Casa di Cura Santa Zita ha sempre svolto sul territorio della provincia di Lucca un importante ruolo nel campo dell'assistenza sanitaria, avendo come obiettivo la salvaguardia della salute, bene inalienabile della persona.

L'eccellenza degli specialisti che da sempre vi operano, l'efficienza e il costante aggiornamento delle attrezzature, l'eleganza architettonica e la bellezza degli ambienti, ne fanno una delle più antiche cliniche italiane.

Numerose sono le modifiche apportate da allora al nucleo originale: miglioramenti nella suddivisione interna, ristrutturazioni ed ampliamenti. Nel complesso lavorano circa 100 persone tra sanitari e non sanitari personale amministrativo.

1 PRESENTAZIONE

1.2 La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi definisce principi, criteri e modalità dell'erogazione dei servizi al paziente.

In particolare essa:

Costituisce strumento volto a migliorare la qualità delle prestazioni e del servizio tramite l'uso di adeguate tecnologie, di sistemi di selezione e formazione delle risorse umane e l'attuazione di un Sistema Qualità aziendale secondo gli standard della Regione Toscana;

Stabilisce per i vari servizi erogati, caratteristiche, tempi di intervento, risposta a fronte di diverse situazioni o richieste e standard verificabili;

Indica precisi riferimenti per le segnalazioni e le esigenze di informazioni sullo stato di salute del paziente ed a fronte di queste, si adopera per ottenere adeguate risposte e chiarimenti;

Definisce adeguati strumenti di rilevazione della qualità percepita dei servizi erogati.

La Carta dei Servizi rappresenta un vero e proprio "Patto con il Cittadino".

E' costituita da una parte generale e da sezioni tematiche. La Carta dei Servizi è a disposizione sul sito della Casa di Cura all'indirizzo www.casadicurasantazita.it oltreché presso la struttura.

2. MISSION, OBIETTIVI GENERALI E PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Mission della Casa di Cura

La Casa di Cura Santa Zita eroga prestazioni sanitarie sia in regime di convenzione nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale che in regime privato.

La Casa di Cura si pone come struttura sanitaria al servizio degli utenti sia residenti nella provincia di Lucca che in altre province, con il compito di assisterli nelle patologie chirurgiche e mediche, in regime di ricovero ordinario o di Day Surgery, con competenza, attenzione, serietà e in sicurezza.

La Casa di Cura Santa Zita intende raggiungere un livello sempre più elevato per quanto riguarda la tipologia dei servizi svolti/offerti e la qualità degli stessi attraverso vari punti fondamentali che la contraddistinguono:

un esercizio della medicina sempre in fase di miglioramento, serio, competente e sicuro con un personale sempre in aggiornamento; il poter usufruire di cure di qualità sempre più elevata in modo da poter far fronte a qualsiasi condizione del malato;

il miglioramento continuo della struttura, delle camere di degenza in modo che l'utente viva la sua condizione con serenità ed infine la possibilità di avere tutti i mezzi necessari ad ogni singolo medico per poter effettuare diagnosi e prescrivere la terapia adatta ad ogni paziente.



Casa di Cura Santa Zita, Via del Panificio 13 - 55100 Lucca

Carta dei servizi

Prendendo atto delle profonde trasformazioni del S.S.N. e delle mutate esigenze sociali, anche all'interno della Casa di Cura Santa Zita ha avuto inizio – già da qualche tempo – un percorso di analisi della nostra realtà alla ricerca di una identità collettiva che sia espressione di norme e valori diffusi e condivisi

Fra gli obiettivi della direzione c'è quello di contenere nei limiti del possibile le liste di attesa, sia per i ricoveri che per la specialistica ambulatoriale, compatibilmente con i volumi di attività convenzionati

La Casa di Cura è impegnata al miglioramento continuo della qualità dei servizi, ad ottimizzare le risorse, a contenere i tempi di attesa e le tariffe delle prestazioni perseguendo politiche di equità ed uguaglianza.

2. MISSION, OBIETTIVI GENERALI E PRINCIPI FONDAMENTALI

2.2 Obiettivi generali

La Vision e gli obiettivi generali, in conformità alla mission, sono riassumibili nei seguenti impegni:

Garantire modalità di assistenza personalizzate incentrate sulla risposta ai bisogni degli utenti, con un'attenzione costante allo sviluppo delle migliori tecnologie e competenza professionale degli operatori in linea con quanto previsto dalle Linee Guida internazionali al fine di tendere al miglioramento continuo del servizio.

Garantire all'utente adeguati livelli di sicurezza nella erogazione di prestazioni sanitarie.

Rispettare il tempo del nostro Utente, riducendo al minimo le attese e le formalità necessarie per l'accesso ai servizi, rispettando i suoi ritmi e le sue abitudini di vita.

Rispettare la dignità dell'utente, in tutti i momenti del vivere quotidiano, favorendo l'umanizzazione, la riservatezza e la tutela della privacy.

Informare correttamente e chiaramente su tutto ciò che concerne lo stato di salute, mettendo l'utente in condizione di decidere consapevolmente in merito alla propria salute e alla propria vita.

Promuovere il comfort alberghiero.

Garantire un'assistenza di qualità ai propri utenti in una logica di efficacia, efficienza ed economicità.

Garantire sviluppo e valorizzazione delle risorse umane.

2. MISSION, OBIETTIVI GENERALI E PRINCIPI FONDAMENTALI

2.3 Principi fondamentali

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi di assistenza e cura effettuata dalla Casa di Cura Santa Zita si basa sul principio di eguaglianza dei pazienti. Le regole che determinano il rapporto fra il paziente e la Casa di Cura sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, religione ed opinioni politiche. La struttura e il personale sanitario assistenziale, proprio od esterno, della Casa di Cura Santa Zita si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che in quello indiretto, nei confronti di soggetti portatori di maggiore handicap, o appartenenti a fasce sociali deboli.

Imparzialità

Nei confronti dei pazienti vengono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. L'erogazione dei servizi non è condizionata da pregiudizi o da valutazioni improprie.

Continuità del servizio

Viene garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni improprie, garantendo la massima continuità assistenziale da parte degli operatori addetti.

Umanizzazione

Al fine di umanizzare il ricovero ospedaliero, la Casa di Cura Santa Zita ha aderito al progetto denominato "Ospedale Aperto" che consente le visite durante tutto l'arco del giorno con esclusione dei momenti in cui avviene la visita medica o in caso di situazioni particolari. La struttura rimane chiusa dalle ore 21.00 alle 08.00 del mattino seguente, al fine di garantire il riposo dei degenti. La Casa di Cura aderisce anche al Progetto Regionale "Ospedale senza dolore" che prevede la misurazione ed il controllo del dolore nei pazienti ricoverati. La misurazione del dolore viene effettuata secondo un



Casa di Cura Santa Zita, Via del Panificio 13 - 55100 Lucca Carta dei servizi

protocollo presente in ogni reparto. Chi si ricovera ha diritto di ricevere dal personale sanitario tutte le informazioni relative alle possibili cure per alleviare il dolore e può decidere se seguirle.

Rispetto della dignità del paziente e tutela delle informazioni

Viene assicurato il rispetto della dignità del paziente in tutte le fasi del processo di assistenza e cura, favorendo l'umanizzazione dei rapporti, la riservatezza e la tutela delle informazioni oltre al rispetto della deontologia professionale da parte del personale specialistico della struttura.

Efficacia ed Efficienza

La Casa di Cura Santa Zita si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento dello scopo.

Professionalità e tecnologie

L'impiego di adeguate attrezzature e strumenti, le capacità professionali, l'esperienza ed l'aggiornamento continuo del personale, costituiscono requisiti indispensabili nel processo di erogazione del servizio di assistenza e cura al paziente.

Tutela dell'ambiente

La struttura 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.

3. LA STRUTTURA

La Casa di Cura Santa Zita è ubicata a Lucca, in Via Del Panificio n. 13. La struttura è costituita da fabbricati di antica costruzione, inseriti nel tessuto urbano della città. Nonostante si trovi nel centro storico cittadino, si può raggiungere facilmente con mezzi propri grazie ad una viabilità scorrevole, alle indicazioni della segnaletica verticale e alla possibilità di usufruire di parcheggi privati.

La struttura si trova all'interno della ZTL: in caso di utilizzo di auto propria, gli utenti troveranno presso il front office un apposito modulo per la registrazione della targa del veicolo che verrà trasmessa agli organi preposti. La Casa di Cura, inoltre, è raggiungibile a piedi in 10 minuti dalla stazione centrale degli autobus di Piazzale Verdi e in 20 minuti dalla stazione ferroviaria.

L'eliminazione delle barriere architettoniche, la disponibilità di spazi collettivi di soggiorno e per attività ricreative favoriscono gli interscambi e le relazioni fra gli Ospiti di tutta la struttura, senza rigide separazioni.

La Casa di Cura è composta di n. 3 corpi principali collegati tra loro con passerelle coperte, suddivisi in 3 piani fuori terra ed al suo interno, oltre ai reparti di degenza ed agli uffici amministrativi e della direzione sanitaria, si trovano: il front office, la cappella, la camera mortuaria, gli ambulatori medici, le sale operatorie, il day hospital, il laboratorio d'analisi, la palestra riabilitativa, cucine, bar caffetteria e refettorio.

Ascensore, montacarichi, portalettinghe, portavivande, ampi spazi di corridoi e stanze, corrimano e vari ausili speciali (carrozzelle, tripod) rendono agevoli i percorsi interni ed esterni anche agli anziani con qualche difficoltà motoria. Le attrezzature specifiche

per la non autosufficienza (sollevatore, letti, materassi e cuscini antidecubito), sono un valido aiuto per assicurare una buona condizione di vita anche in presenza di malattie che limitano fortemente la mobilità.

Nel corso della recente ristrutturazione dell'intera struttura, molta attenzione è stata posta alla sicurezza dei percorsi e alla prevenzione degli infortuni, curando in particolare la scelta e la dislocazione degli impianti, delle attrezzature e delle segnalazioni, nonché la specifica preparazione del personale addetto in modo che l'utente possa vivere la sua permanenza nella Casa di Cura con serenità. Le camere, oggetto di recente ristrutturazione, sono quasi tutte a 1 o 2 letti, dotate di bagno privato e dei più moderni comfort tra cui aria condizionata, televisore LCD, frigobar. Gli arredi sono moderni e confortevoli. I letti, articolati e muniti di sponde, sono comodi e funzionali e la materasseria è ignifuga.

La Casa di Cura da diversi anni si è impegnata con un notevole investimento nel progetto SAXOS per l'informatizzazione della struttura, progetto che tutt'ora è in evoluzione.

La Casa di Cura Santa Zita è associata all'A.R.I.S. - Associazione Religiosa Istituti Sociosanitari - che rappresenta oltre 100 case di cura sul territorio nazionale.

3 LA STRUTTURA

3.1 Unità di degenza

La struttura è dotata di 66 posti letto accreditati, divisi in Aree Funzionali: Area Chirurgia ed Area



Casa di Cura Santa Zita, Via del Panificio 13 - 55100 Lucca Carta dei servizi

Medica , in cui si svolgono le seguenti attività:

AREA CHIRURGICA

Chirurgia Generale

Chirurgia Proctologica

Chirurgia Andrologica

Chirurgia Vascolare

Oftalmologia

Chirurgia urologica

Trattamento chirurgico della labiopalatoschisi

Trattamento chirurgico della paralisi faciale

Chirurgia estetica

Ortopedia e Traumatologia

Chirurgia protesica dell'anca e del ginocchio

Chirurgia artroscopica

Chirurgia ricostruttiva legamentosa

Chirurgia vertebrale

Chirurgia del piede e della mano

Medicina Fisica e Riabilitazione

Riabilitazione post-chirurgica

Rieducazione motoria

AREA MEDICA

Medicina Generale

Neurologia

Dermatologia



Casa di Cura Santa Zita, Via del Panificio 13 - 55100 Lucca Carta dei servizi

Pneumologia
Reumatologia
Cardiologia
Angiologia

3.LA STRUTTURA

3.2 Servizi

I Servizi operano in sinergia e a supporto dei Raggruppamenti Medico Chirurgici e sono disponibili sia per i pazienti ricoverati che per i pazienti esterni.

Servizio di Anestesia e Rianimazione

Il servizio segue l'attività anestesiológica per tutte le specialità chirurgiche della Casa di Cura. Gli anestesisti dell'equipe seguono il paziente in ogni fase del percorso, dalla valutazione anestesiológica preoperatoria al periodo del risveglio.

In particolare, all'interno della Casa di Cura Santa Zita è stata implementata la Buona Pratica della Regione Toscana "La misura e gestione del dolore", relativa alla valutazione e al trattamento del dolore che si manifesta nei pazienti ricoverati in ambiente ospedaliero, nell'ambito delle attività cliniche e assistenziali.

In particolare si vogliono garantire:

la definizione e l'implementazione continua di una procedura aziendale per la misurazione e gestione del dolore che sia condivisa con tutti gli operatori sanitari, che sia coerente con le indicazioni fornite dalle linee guida internazionali;

disponibilità e corretta gestione di attrezzature e farmaci per la misurazione e il trattamento del dolore; iniziative di formazione che devono coinvolgere tutto il personale dei reparti (medici, infermieri, personale sanitario di supporto). La formazione deve essere permanente e avere carattere multidisciplinare e coinvolgere con-testualmente medici e infermieri per chiarire le competenze e i percorsi.

disponibilità e corretta gestione del materiale informativo per i pazienti riguardante l'importanza del controllo e le modalità di segnalazione e di gestione del dolore;

corrette modalità di verifica dell'applicazione e dell'efficacia della Buona pratica in ambito aziendale.

Laboratorio Analisi Chimico Cliniche e Microbiologiche

Il laboratorio esegue analisi di Chimica Clinica e Microbiologia. Per l'attività di prelievo e per le prestazioni di pertinenza medica si avvale della collaborazione del personale medico della struttura. Il sistema informativo consente la gestione informatizzata e cartacea dei dati quali l'anagrafica paziente, l'accettazione dei campioni, la refertazione e l'archiviazione dei risultati.

I prelievi si eseguono tutti i giorni feriali dalle ore 8.00 alle 9.30 circa.

Servizio di Radiologia

Il servizio offre prestazioni di:

Contrastografia (esami del tratto gastro-enterico)

Radiografia tradizionale (esame dello scheletro e del torace)

Densitometria Ossea Computerizzata

Servizio di Ecografia

L'ecografia è un esame che si avvale dell'utilizzo di onde sonore ed ha il vantaggio di essere assolutamente inerte ed innocuo per il paziente. Il servizio offre tutte le tipologie di ecografie, comprese le ecografie delle parti molli e muscolo-scheletriche. E' possibile utilizzare le tecniche ecografiche in campo urologico e ginecologico, con sonde endocavitare, permettendo la diagnosi di patologie neoplastiche in fase precoce.



Casa di Cura Santa Zita, Via del Panificio 13 - 55100 Lucca Carta dei servizi

Servizio di Endoscopia Digestiva
Vengono eseguiti i seguenti esami:

Esofago-gastroduodenoscopia diagnostica

Rettosigmoidocolonosopia diagnostica

Rettosigmoidocolonosopia operativa

Esami bioptici

3.LA STRUTTURA

3.3 Area Ambulatoriale

Gli Ambulatori completano e integrano l'insieme di prestazioni sanitarie erogate dai raggruppamenti e dai Servizi Sanitari di supporto della Casa di Cura Santa Zita.

Per i pazienti esterni le prestazioni sono erogate in regime sia privato che convenzionato.

Cardiologia

Elettrocardiogramma basale;

ECG da sforzo;

ECG dinamico Holter

Monitoraggio pressorio nelle 24h;

Ecocardiografia Color Doppler

Visita cardiologica

Chirurgia Generale

Visita chirurgica generale

Visita proctologica

Visita urologica



Casa di Cura Santa Zita, Via del Panificio 13 - 55100 Lucca Carta dei servizi

Visita andrologica

Angiologia e flebologia

Visite specialistiche;

Ecocolor Doppler arterioso e venoso;

Endoscopia digestiva

Esofagoduodenoscopia;

Rettosigmoidocolonscopia;

Biopsie endoscopiche.

Medicina interna

Visita internistica

Centro per la cura e la diagnosi dell'ipertensione arteriosa

Visita neurologica

Centro per la cura delle cefalee e la prevenzione dell'ictus

Visita pneumologia

Spirometria

Prove allergiche

Oculistica

Visite oculistiche;

Campimetria computerizzata;



Casa di Cura Santa Zita, Via del Panificio 13 - 55100 Lucca Carta dei servizi

Visite ortottiche;

Per info su altri specialisti che esplicano attività ambulatoriali rivolgersi all'ufficio accettazione (Tel 0583 46521) o sul sito della Casa di Cura (www.casadicurasantazita.it)

3. LA STRUTTURA

3.4 Diritto alla qualità e sicurezza delle cure: gli impegni verso i propri pazienti.

Con la presente Carta dei Servizi la Casa di Cura Santa Zita dichiara i propri impegni nei confronti dei propri pazienti, ritenendo che la Carta stessa rappresenti un importante passo nel processo di miglioramento della qualità dei propri servizi. La Carta dei Servizi è stata redatta con il completo coinvolgimento del personale dell'Azienda e con essa si mira a fornire ai propri Clienti un'esauriente informazione sull'organizzazione dei nostri servizi, definendo precise modalità di tutela nel rispetto dei principi di trasparenza.

Gli impegni sono stati definiti tenendo conto della recente DGRT. N. 335 del 2014 avente ad oggetto il patto con il cittadino e gli impegni per la carta dei servizi sanitari con relativi indicatori, standard e strumenti di verifica.

IMPEGNO 1: al fine di garantire il miglioramento dei rapporti tra i pazienti ed il personale a contatto con essi, la Casa di Cura Santa Zita ha previsto un sistema di misurazione dei reclami atto a rilevare criticità circa gli aspetti relazionali con i professionisti dell'azienda ed a misurarne l'eventuale decremento. Il riesame della Direzione 2013 non ha evidenziato reclami sugli aspetti relazionali.

IMPEGNO 3: la Casa di Cura Santa Zita recepisce per la parte di sua pertinenza quanto recepito nella Carta dei diritti del bambino promuovendo e mantenendo rapporti di collaborazione con la famiglia ed il pediatra di libera scelta, al fine di garantire la continuità terapeutica, in particolare per i bambini con malattie croniche o che necessitano di riabilitazione.

Il personale si impegna affinché il bambino e la sua famiglia acquisiscano le conoscenze e le capacità necessarie per la gestione il più possibile autonoma della malattia.

Tutto il personale sanitario della Casa di Cura Santa Zita si impegna ad identificare il bambino con il suo nome, e a rispettarne l'identità culturale e la fede religiosa. L'approccio nei confronti del paziente è personalizzato, riservando uno spazio di attenzione adeguato alle esigenze del bambino ed a quelle dei familiari. La Casa di Cura Santa Zita si impegna a creare le condizioni atte a garantire il rispetto del pudore e della riservatezza del bambino e della sua famiglia.

Il personale informa genitori e bambini sulle condizioni di salute e sulle procedure cui il bambino verrà sottoposto con linguaggio comprensibile ed adeguato al suo sviluppo ed alla sua maturazione. Ciò comporta l'utilizzo di spazi, tempi, modalità e strumenti comunicativi idonei ai singoli casi, ricorrendo anche alle immagini, ai disegni, alla narrazione e al gioco.

Un assenso/dissenso progressivamente consapevole in rapporto alla maturazione del bambino andranno sempre promossi e ricercati anche e soprattutto attraverso le relazioni familiari.

Gli operatori della Casa di Cura Santa Zita prestano un'attenzione particolare alla sofferenza del bambino, anche se inespressa, testimoniando la propria Fede ed unendo alla propria professionalità una partecipazione amorevole.

Tutto il personale è dedicato a fornire un supporto umano al bambino ed ai suoi familiari per prevenire l'insorgenza del dolore, ridurre al minimo la sua percezione e mettere in atto tutti gli accorgimenti necessari a contenere situazioni di paura, ansia e stress.

La Casa di Cura Santa Zita garantisce che il bambino non venga sottoposto ad indagini diagnostiche e trattamenti terapeutici inutili o dannosi. La Casa di Cura Santa Zita mantiene, durante e dopo il trattamento, il segreto professionale. Ove necessario, segnala ai Servizi preposti alla tutela del minore ogni negligenza o abuso psico-fisico e/o morale sul bambino o situazioni a rischio. Esso garantisce una stretta collaborazione con i familiari, i servizi sociali territoriali, le strutture religiose, al fine di offrire sostegno al bambino bisognoso.

IMPEGNO 4: La Casa di Cura Santa Zita mette a disposizione dei pazienti il servizio di mediazione linguistico culturale dandone dissuasione anche a tutto il personale dell'azienda.



Casa di Cura Santa Zita, Via del Panificio 13 - 55100 Lucca Carta dei servizi

IMPEGNO 5: La Casa di Cura Santa Zita garantisce il rispetto delle specificità etniche e culturali mettendo a disposizione dei pazienti il foglio informativo tradotto nella lingua.

IMPEGNO 7: La Casa di Cura Santa Zita garantisce la piena funzionalità e visibilità dell'Ufficio relazioni con il Pubblico (URP). Il numero unico di informazione presso il quale la Casa di Cura Santa Zita garantisce anche un front office di almeno 40 ore settimanali e': 0583/4652376.

Il sito internet www.casacurasantazita.it contiene le informazioni necessarie al paziente affinché si possa orientare nella scelta del proprio percorso diagnostico/assistenziale ed è altresì integrato con la rete civica e regionale.

IMPEGNO 8: La Casa di Cura Santa Zita mette a disposizione delle associazioni rappresentative dell'utenza appositi spazi all'interno della struttura al fine di poter realizzare iniziative per favorire l'empowerment individuale dei cittadini e/o dei malati.

IMPEGNO 10: La Casa di Cura Santa Zita verifica quotidianamente la documentazione clinica dei propri pazienti compilando check list di revisione della stessa e fornisce una reportistica mensile sulla correttezza ed appropriatezza della stessa.

IMPEGNO 11: La Casa di Cura Santa Zita garantisce la massima riservatezza nei colloqui tra professionisti e i pazienti, dedicando spazi e momenti riservati a tale attività.

IMPEGNO 12: i professionisti di Casa di Cura Santa Zita rilasciano congrua documentazione ai pazienti presi in carico per garantire la continuità delle cure.

IMPEGNO 14: La Casa di Cura Santa Zita garantisce l'accessibilità alle prestazioni attraverso la prenotazione delle prestazioni a carico del SSR sia tramite comunicazione telefonica sia attraverso WEB; inoltre per i pazienti fragili o con bisogni complessi è garantito il coinvolgimento dei servizi territoriali con i medici di medicina generale.

IMPEGNO 16: La Casa di Cura Santa Zita garantisce per l'accesso alle prestazioni specialistiche e diagnostiche il tempo massimo previsto dai provvedimenti regionali e mette a disposizione dei pazienti 60 ore settimanali per le prenotazioni tramite CUP. IL 100% delle agende a disposizione la Casa di Cura Santa Zita viene messo in CUP per la prenotazione.

IMPEGNI 17-19: La documentazione clinica richiesta dai pazienti viene rilasciata entro e non oltre i 5 giorni successivi alla richiesta.

IMPEGNO 18: Qualora il paziente non possa usufruire della prestazione prenotata per causa imputabile alla nostra azienda, a quest'ultimo verrà rilasciato il bonus per il recupero della stessa non oltre le 72 ore successive.

IMPEGNO 21: La Casa di Cura Santa Zita garantisce ai pazienti livelli di confort alberghiero diverse salette di attesa nel rispetto della privacy, angoli lettura con riviste, servizio POS, bar interno, distributori automatici di bevande.

IMPEGNO 23: La Casa di Cura Santa Zita soddisfa le recenti normative sulle barriere architettoniche rendendo così agevole l'accesso ai portatori di handicap ed ai cittadini fragili.

IMPEGNO 25: La Casa di Cura Santa Zita gestisce la procedura interna dei reclami attraverso l'implementazione delle azioni di miglioramento a seguito della rilevazione di criticità individuate a seguito dell'ascolto dei cittadini.

IMPEGNO 26: l'azienda somministra il questionario della customer satisfaction a ciascun paziente recependone i suggerimenti rilevanti per l'organizzazione.

La Casa di Cura Santa Zita inoltre si impegna a garantire:

il massimo della sicurezza nell'esercizio della medicina, l'esecuzione dei trattamenti e l'assistenza dei pazienti.

prestazioni di qualità adeguata allo stato del malato, in condizioni materiali le migliori possibili.

il beneficio dei progressi della medicina e della tecnologia in campo diagnostico e terapeutico.

la disponibilità dei mezzi necessari al medico che assume la responsabilità della diagnosi e della terapia, nell'ambito della sua indipendenza professionale, con la sola limitazione degli imperativi etici del medico e dell'ospedale.



Casa di Cura Santa Zita, Via del Panificio 13 - 55100 Lucca Carta dei servizi

la formazione di base e specialistica del personale sanitario, sostenuta anche da opportune iniziative di aggiornamento.

la progressiva attivazione di un processo interno di valutazione della qualità.

4. STAFF CLINICO E ORGANIZZAZIONE SANITARIA

Direttore Sanitario:

Il DS è la figura garante per gli utenti e per gli operatori del corretto esercizio delle prestazioni sanitarie erogate all'interno della struttura. Deve garantire che siano effettuate in sicurezza, da personale sanitario adeguatamente preparato e in condizioni igienico sanitarie adeguate, nel rispetto delle regole di deontologia professionale.

Direttore di Area:

è preposto alla supervisione di tutti gli aspetti sanitari e organizzativi delle singole Aree e dei singoli servizi.

Personale medico:

esegue su appuntamento le visite cliniche e i trattamenti medico-chirurgici. Ai medici di reparto competono la responsabilità diagnostica-terapeutica del ricoverato e il contatto con familiari e MMG. Il personale medico della struttura è composta da medici dipendenti e medici consulenti.

Il personale sanitario non medico è costituito da:

Coordinatori infermieristici:

gestiscono l'organizzazione dell'Area Funzionale., coordinando il personale e gli aspetti clinico-assistenziali;

Infermieri:

sono responsabili dell'assistenza globale all'utente, ivi compresa l'educazione sanitaria;

Operatori socio-sanitari:

curano tutti gli aspetti non sanitari quali l'igiene, la pulizia e il riordino delle U.O. e dei Servizi;

Tecnici:

operatori esperti nell'esecuzione di esami strumentali (Radiologia medica, Laboratorio analisi);

Terapisti della riabilitazione:

Si occupano dell'effettuazione delle terapie fisiche ai pazienti con particolare indicazione sulle tecniche di chinesioterapia e riabilitazione motoria.

Il personale medico garantisce la riservatezza nei colloqui con il paziente ed i suoi familiari ricevendo gli stessi in appositi locali e negli orari previsti ed affissi all'ingresso dei reparti.

Ogni operatore è munito di cartellino di riconoscimento e di divisa che ne renda agevole da parte degli utenti l'identificazione.

Il cartellino identificativo riporta:

La foto dell'Operatore

Il nome dell'operatore e l'iniziale de cognome oppure il nominativo completo

Il ruolo professionale

Il logo della Casa di Cura Santa Zita

Infermiere Professionale

Divisa bianca profilata in AZZURRO

Sulla tasca posta sul petto è ricamato il logo in verde con le iniziali della Casa di Cura Santa Zita

O.S.S. Operatore Socio Sanitario

Divisa bianca profilata in VERDE

Sulla tasca posta sul petto è ricamato il logo in verde con le iniziali della Casa di Cura Santa Zita

5. QUALITÀ™ E MIGLIORAMENTO



Casa di Cura Santa Zita, Via del Panificio 13 - 55100 Lucca Carta dei servizi

E' obiettivo prioritario della Casa di Cura il miglioramento continuo della qualità e degli standard clinico assistenziali così come previsti dalla Legge n.51/2009 della Regione Toscana.

Tale obiettivo è perseguito attraverso il miglioramento ed il rinnovamento degli aspetti professionali scientifici, tecnologici, organizzativi e gestionali ed è indirizzato esclusivamente all'effettivo soddisfacimento del bisogno di salute. Peraltro, la Casa di Cura Santa Zita riconosce quale valore prioritario dei propri servizi il livello di soddisfacimento di tutti gli assistiti. L'obiettivo principale della Casa di Cura è il raggiungimento della massima efficienza psico-fisica del paziente per il miglioramento della sua qualità di vita e per un suo veloce reinserimento sociale.

La nostra Carta dei Servizi vuole essere uno strumento informativo per favorire la tutela e la partecipazione dei cittadini (e delle Associazioni che li rappresentano) alla gestione della propria salute, con particolare attenzione alle categorie dei cittadini fragili, degli ipovedenti, dei sordomuti.

La Casa di Cura sta implementando il processo di informatizzazione della documentazione clinica al fine di migliorare la qualità e la sicurezza dei percorsi clinico-assistenziali dei propri pazienti.

L'attuale sistema informativo consente anche la gestione della programmazione del blocco operatorio per l'attività chirurgica garantendo equità di accesso alle prestazioni.

L'integrazione tra i percorsi clinico- assistenziali ed il processo di informatizzazione in corso ha consentito alla Casa di Cura di progettare ed attuare esiti di cure dei pazienti proiettati all'eccellenza.

FATTORI DI QUALITA' SULLE PRESTAZIONI E SUI SERVIZI

Chiarezza delle informazioni sulle prestazioni

Identificazione degli operatori

Chiarezza delle informazioni su diagnosi e terapia al momento della dimissione

Numero di giorni mediamente necessari per ricevere copia della cartella clinica (dalla data di richiesta)

Numero di giorni che mediamente intercorrono tra prenotazione e ricovero

Orari distribuzione dei pasti:

Orario ricevimento visite:

Orario apertura bar:

Frequenza delle pulizie delle camere di degenza e dei servizi igienici:

Confort delle camere di degenza:

STANDARD DI QUALITA'

Descrizione delle prestazioni offerte sulla Carta dei Servizi.

Ogni operatore sanitario è identificato con nome, cognome e funzione.

Alla dimissione viene consegnata ad ogni paziente una lettera a firma del medico di reparto, indirizzata al medico curante, contenente informazioni sul tipo di ricovero, sulle terapie effettuate e sul trattamento post-dimissione.

20 giorni

Area Medica

1 gg Ricoveri Ordinari

Area Chirurgica

(Ricovero Ordinario e Day Surgery)

Ortopedia: 15 gg

Chirurgia Generale: 8 gg

Oculistica: 15 gg

Chirurgia Plastica: 8 gg

Colazione: ore 7.00; Pranzo: ore 12.00

The: ore 16.00; Cena: ore 18.00

Tutti i giorni

8.00 - 21.00

giorni feriali

8,00, - 14,00

1 pulizia al giorno con ripasso pomeridiano

Climatizzazione, televisore, guardaroba personale, telefono, dispositivo di chiamata, luce individuale e schienale del letto regolabile, materasso e guanciale ignifughi. Alcune camere sono dotate di frigobar.



Casa di Cura Santa Zita, Via del Panificio 13 - 55100 Iucca Carta dei servizi

6. MODALITÀ DI ACCESSO

La Casa di Cura Santa Zita si impegna a garantire:

l'accesso nei tempi più brevi possibili e cure di qualità qualunque sia la condizione sociale, ideologica ed economica e di età del paziente.

un'informazione obiettiva ed imparziale sull'offerta di prestazioni ospedaliere disponibili, per mettere il paziente in condizione di decidere dove farsi curare.

la libertà di scelta del trattamento, tra diverse opzioni possibili.

la possibilità di rifiutare ogni metodo diagnostico, terapeutico e di sperimentazione, grazie ad un'informazione esauriente e chiara al paziente o ai suoi rappresentanti legali.

6. MODALITÀ DI ACCESSO

6.1 L'accessibilità alle Attività Sanitarie

La Casa di Cura Santa Zita eroga prestazioni e servizi sanitari secondo le seguenti modalità:

Ricovero ordinario

Day-surgery

Accesso ambulatoriale

Il ricovero è di norma preceduto da visita di un medico dell'Area specialistica di competenza

La prenotazione di visita e/o di accertamento diagnostico ambulatoriale può avvenire anche telefonicamente negli orari di apertura del Front Office, presso il CUP e/o presso le farmacie territoriali.

La Casa di Cura Santa Zita garantisce al cittadino la possibilità di disdire anche telefonicamente le prestazioni specialistiche.

In caso di mancata esecuzione della prestazione per cause attribuibili alla Casa di Cura, la stessa garantirà al paziente di poter usufruire della prestazione entro le 72 ore successive.

Nel caso in cui il paziente avesse già usufruito della prestazione, la Casa di Cura, comunque, rilascerà un "Bonus" equivalente.

Al momento della presentazione il Paziente deve essere munito di:

Richiesta del Medico Curante con quesito diagnostico

Eventuali esami eseguiti precedentemente

Documento d'identità e tessera sanitaria

Nel rispetto del tempo del paziente, la Casa di Cura Santa Zita garantisce percorsi facilitati per l'esecuzione delle prestazioni ambulatoriali e diagnostiche strettamente collegate al ricovero.

Al suo ingresso in Casa di Cura il paziente deve avere con sé: documento di riconoscimento, tessera sanitaria, prescrizione del medico curante, eventuale documentazione clinica ed elenco dei farmaci abitualmente assunti.

Al momento del ricovero, al paziente viene consegnata l'Informativa contenente notizie utili per la sua permanenza in struttura e regolamento interno della Casa di Cura.

Se il paziente è un lavoratore dipendente, al momento del ricovero potrà richiedere il certificato di degenza da inoltrare al datore di lavoro.

Il MMG, in qualsiasi momento, potrà ricevere informazioni sui propri pazienti e, in accordo con il Responsabile dell'Area funzionale decidere il percorso diagnostico terapeutico più opportuno.

Gestione dei registri di prenotazione e criteri di priorità

Il ricovero è gestito tramite liste d'attesa informatizzate. L'inserimento in lista avviene a cura del medico che stabilisce, per ciascun paziente, la priorità clinica. L'interessato potrà in ogni momento chiedere e ricevere notizia sullo stato della propria prenotazione, anche telefonicamente, rivolgendosi all'ufficio accettazione degenze (0583 4652376). Le informazioni verranno fornite all'interessato nel rispetto dei requisiti normativi previsti dalla Legge sulla Privacy.

6. MODALITÀ DI ACCESSO

6.2 Tipologia di trattamento

In accreditamento con il S.S.N.



Casa di Cura Santa Zita, Via del Panificio 13 - 55100 Lucca Carta dei servizi

Il paziente non è soggetto ad alcun onere, salvo nel caso di richiesta di camera riservata. In tal caso procederà in proprio al pagamento della differenza alberghiera. Il ricovero avviene, previa prenotazione, con la proposta del medico curante su ricettario del Servizio Sanitario Nazionale.

In regime privato

E' possibile, altresì, il ricovero in regime totalmente privato sia per prestazioni mediche che chirurgiche. In questi casi per il ricovero non è obbligatoria la richiesta del medico curante.

Dimissioni

La data di dimissione viene comunicata dal medico dell'Area Funzionale il giorno antecedente. Il mattino stesso della dimissione viene consegnata dal medico di Area la lettera di dimissione indirizzata al MMG e contenente informazioni sul ricovero ed indicazioni sulla terapia domiciliare, garantendone così, la continuità assistenziale.

L'accesso alle prestazioni della Casa di Cura, oltre che in forma privata o convenzionata con il SSN, è possibile anche in presenza delle polizze assicurative che potete vedere alla sezione delle convenzioni.

6. MODALITÀ™ DI ACCESSO

6.3 Servizio Accettazione

Il servizio accettazione è in grado di fornire tutte le informazioni di cui i pazienti necessitano, garantendo un front office di almeno 40 ore settimanali. Il servizio offre, anche telefonicamente al n. 0583 46521 tutte le informazioni amministrative necessarie per accedere ai servizi della struttura, la visita o per contattare il singolo medico.

Le informazioni sono reperibili anche sul sito della struttura all'indirizzo www.casadicurasantazita.it. E' disponibile anche un indirizzo di posta elettronica sempre attivo casacura.szita@tin.it e di posta certificata (PEC) casacura.szita@pec.it

La struttura rimane aperta tutti i giorni dal lunedì al venerdì con il seguente ORARIO

Ufficio prenotazioni:

dalle 8.00 - 18.30

Tel.: 0583 4652300

Ufficio accettazione ambulatoriale:

dalle 8.00 - 18.30

Tel.: 0583/4652212

Ufficio accettazione ricoveri:



Casa di Cura Santa Zita, Via del Panificio 13 - 55100 Lucca Carta dei servizi

dalle 8.00 - 13.00
dalle 15.30 - 18.00

Tel.: 0583/4652376

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP):

dalle 8.00 - 13.00
dalle 15.30 - 18.00

Tel.: 0583/4652376

6. MODALITÀ DI ACCESSO

6.4 Modalità di pagamento

Il pagamento potrà avvenire con le seguenti modalità:

Contanti (entro i limiti legalmente previsti)

Bancomat e/o Carta di Credito

Assegni

Bonifico Bancario

6. MODALITÀ DI ACCESSO

6.5 Rilascio della documentazione

Il rilascio della documentazione avviene:

per le visite ambulatoriali, successivamente alla visita da parte del medico specialista;

per la diagnostica radiologica, successivamente alla visita; in caso di necessità di un tempo di refertazione maggiore, il referto potrà essere ritirato presso la struttura o inviato per posta all'utente;

per la diagnostica di laboratorio, il tempo medio per l'erogazione delle prestazioni e la consegna dei referti di laboratorio è variabile in base al tipo di quesito ed è compreso fra 1 e 5 giorni per i test di routine, non superando di norma il tempo massimo di 10 giorni;

per il ricovero, alla dimissione con una lettera di dimissione. Presso gli uffici amministrativi può essere



Casa di Cura Santa Zita, Via del Panificio 13 - 55100 Lucca Carta dei servizi

richiesta copia della cartella clinica, che sarà disponibile entro 20 giorni. Il modulo di richiesta può essere ritirato in accettazione e la copia della cartella clinica verrà rilasciata direttamente all'interessato, o a persona munita di apposita delega, o attraverso invio all'interessato a mezzo posta con pagamento di contrassegno di 15,00 euro oltre I.V.A. oltre spese postali

6. MODALITÀ DI ACCESSO

6.6 Diritto all'informazione

La Casa di Cura Santa Zita si impegna a garantire:

il diritto ad una informazione adeguata sulle caratteristiche della struttura sanitaria, delle prestazioni e dei servizi da essa erogati, delle modalità di accesso, dell'organizzazione interna.

il diritto ad un'informazione imparziale sulla possibilità di ulteriori indagini e trattamenti, eventualmente disponibili in altre strutture.

il diritto ad un'informazione appropriata e comprensibile sulla diagnosi e gli atti terapeutici, al fine di poter esprimere il consenso informato.

qualora il paziente non si possa ricevere informazioni dirette sul proprio stato di salute, la Casa di Cura garantisce il diritto all'informazione da parte dei suoi rappresentanti legali.

il diritto al rigoroso rispetto della riservatezza dei dati relativi alla persona e alla malattia, sintetizzati in una cartella clinica.

il diritto di identificare il personale, che deve essere dotato di cartellino di riconoscimento, recante nome e qualifica.

il diritto ad un'informazione corretta sulle condizioni di soggiorno e sui costi ospedalieri, relativi in particolare ad eventuali prestazioni a pagamento o aggiuntive di maggiore comfort.

7. RISCHIO CLINICO

L'accertamento del rispetto degli standard definiti e riportati successivamente, avviene tramite verifiche ispettive interne pianificate e programmate dal Responsabile Qualità con la Direzione Sanitaria, volte a valutare la conformità e l'applicazione del Sistema Qualità ed Accreditamento.

In particolare, è presente la figura di più Facilitatori, così come prescritto dalla normativa regionale e gli operatori vengono formati sull'osservanza delle pratiche regionali per la sicurezza del paziente e delle raccomandazioni ministeriali pertinenti all'Area Funzionale

8. SICUREZZA ANTINCENDIO

La Casa di Cura è dotata di un sistema di sicurezza antincendio in base al quale:

i percorsi di emergenza sono interrotti da porte tagliafuoco;

gli estintori sono indicati da appositi cartelli e nelle planimetrie esposte in ogni piano;

le uscite di sicurezza sono individuate da luci di emergenza e segnalate nei percorsi di fuga;

le uscite più vicine sono identificabili con facilità osservando le planimetrie esposte;

il piano di emergenza ed evacuazione prevede l'intervento del personale preposto per assistere e guidare i degenti, i visitatori ed il personale.

A tutela del corretto trattamento dei dati personali ed in applicazione del D.Lgs. 196/2003 sulla privacy, non vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche sui pazienti.

Per lo stesso motivo, per garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sanitarie, referti di esami ambulatoriali in busta chiusa e copia della documentazione sanitaria vengono rilasciati personalmente al paziente (o ad un referente delegato) muniti di documento di riconoscimento.

10. MODALITÀ DI TUTELA E VERIFICA

Ogni paziente riceve l'assistenza medica ed infermieristica e le cure appropriate senza discriminazioni di razza, nazionalità, cultura, religione e condizione sociale.

L'informazione chiara e corretta sullo stato di salute e sulle terapie proposte consente al paziente di decidere consapevolmente della propria salute. La partecipazione attiva dell'ospite è garantita inoltre



Casa di Cura Santa Zita, Via del Panificio 13 - 55100 Lucca Carta dei servizi

dalla possibilità di esprimere la propria opinione sulla qualità del Servizio e di fornire suggerimenti ed osservazioni.

Il rispetto degli standard di qualità viene garantito dalla Direzione sia attraverso il monitoraggio diretto dei fattori strutturali, assistenziali e di servizio, sia mediante l'analisi delle valutazioni fornite dagli ospiti della Casa di Cura.

Fattiva partecipazione dei pazienti all'evoluzione della qualità è stimolata e facilitata dalla predisposizione di un questionario sulla soddisfazione che consente di esprimere il livello di gradimento. Tale questionario viene consegnato al paziente, periodicamente, durante la permanenza in Casa di Cura e depositato nell'apposita cassetta (URP) ubicata all'ingresso della struttura o consegnato direttamente al personale al momento della dimissione.

Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è ubicato presso l'Accettazione Centrale, nella hall, dove il Responsabile dell'Ufficio si dedica all'ascolto ed all'accoglienza degli utenti ed offre un momento di contatto con la struttura per la richiesta di informazioni sui servizi, sulle modalità di accesso e per la presentazione di eventuali osservazioni, suggerimenti, reclami.

La Casa di Cura con tale servizio garantisce la tutela dell'ospite anche mediante la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. Gli ospiti della Casa di Cura che desiderano esprimere le loro osservazioni possono farlo a mezzo di colloquio con gli operatori dell'URP e/o mediante la compilazione degli appositi questionari ubicati all'ingresso della struttura o scaricabili dal sito.

Orario URP:

dalle 08.00 alle 13.00

dalle 15.30 alle 18.00.

Tel.: 0583/4652376.

Email info@casacurasantazita.it

11. INFORMAZIONI AGLI OSPITI

La colazione è servita alle ore 7, il pranzo alle ore 12 e la cena alle ore 18. Durante la permanenza in Casa di Cura è sconsigliato integrare l'alimentazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno;

La visita ai degenti è permessa dalle ore 8 alle ore 21. Ogni paziente può ricevere visite da parte di parenti ed amici; è necessario però che tali visite non siano d'ostacolo alle attività mediche e che non arrechino disturbo al riposo degli altri pazienti ricoverati.

Al momento della dimissione verrà rilasciata la lettera indirizzata al MMG.

Assistenza religiosa

La Cappella è situata al primo piano terreno. La Santa Messa viene celebrata ogni giorno, alle ore 7.00 per i feriali e alle ore 7.30 per i festivi. I pazienti possono partecipare tramite la TV della propria camera. Il Padre cappellano si rende disponibile a far visita a tutti i malati, è a Sua disposizione per offrirLe, se lo desidera, i servizi del ministero sacerdotale. Nel caso desiderasse confessarsi e comunicarsi in camera, la preghiamo di preavvisare in tempo la suora del reparto.

I degenti di altre religioni, qualora desiderino la visita del proprio ministro di culto, possono fare riferimento al/alla Capo Sala della struttura che provvederà, su indicazione del paziente, a contattarlo.

Bar Ristorante

E' attivo, all'interno della Casa di Cura, un Bar Ristorante per gli ospiti ed i loro accompagnatori, operante tutti i giorni feriali dalle ore 8.00 alle ore 14.00. I pasti devono essere ordinati entro le ore 10.00.

Servizi vari

E' possibile ottenere il servizio di barbiere, parrucchiere e manicure in ore compatibili con l'organizzazione del reparto; è necessario, però, farne richiesta alla suora del reparto.

Associazioni di volontariato

La Confraternita della Misericordia di Lucca, in linea coi principi fondatori delle associazioni di volontariato, collabora con la casa di Cura Santa Zita per offrire ascolto, compagnia e conforto agli ospiti ricoverati. Al piano terra della Casa di Cura, nei locali attigui all'accettazione, è disponibile uno spazio dedicato ai colloqui col personale della Misericordia, previo appuntamento.

La Confraternita della Misericordia di Lucca, in linea coi principi fondatori delle associazioni di volontariato, collabora con la casa di Cura Santa Zita per offrire ascolto, compagnia e conforto agli



Casa di Cura Santa Zita, Via del Panificio 13 - 55100 Lucca Carta dei servizi

ospiti ricoverati. Al piano terra della Casa di Cura, nei locali attigui all'accettazione, è disponibile uno spazio dedicato ai colloqui col personale della Misericordia, previo appuntamento.

Mediazione linguistico-culturale

E' possibile usufruire, presso i reparti, di un servizio di mediazione linguistico-culturale a chiamata. L'obiettivo è quello di promuovere e facilitare l'accesso dei cittadini stranieri alla struttura, attraverso l'aiuto di un mediatore linguistico culturale. Il mediatore, agendo con imparzialità, utilizza il proprio patrimonio di conoscenza e la capacità di gestione delle relazioni interpersonali, cercando di rimuovere le barriere linguistiche e culturali, per rappresentare, nel modo migliore possibile, i bisogni dei cittadini stranieri agli operatori sanitari aziendali e far comprendere i contenuti dell'assistenza e i servizi e le diverse disposizioni che regolano le attività della Casa di Cura. Presso la nostra struttura lavorano operatori di lingua inglese, francese, rumena e filippina. E' possibile attivare il servizio di mediazione, su prenotazione, rivolgendosi all'URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico della struttura.

12. COME RAGGIUNGERCI

La Casa di Cura Santa Zita è ubicata nel centro storico

E' comunque facilmente raggiungibile anche in auto seguendo il percorso sottoindicato.

Una volta arrivati in Lucca proveniendo dall'Autostrada 11, seguire le indicazioni S.S. 12 Brennero Abetone.

Si costeggino quindi le Mura percorrendo il Viale di Circonvallazione Carlo Del Prete fino a raggiungere Piazzale Martiri della Libertà sulla quale si affaccia Porta Santa Maria.

ENTRATA PORTA SANTA MARIA

In P.zza S. Maria → a destra • Via della Cavallerizza →

P.zza S. Frediano a destra in Via S. Frediano • A sinistra in via Battisti

→ A destra in via S. Giorgio → Ancora a destra • In P.zza S. Agostino • Alla fine della Piazza, svoltando a sinistra, si raggiungerà Via del Panificio e l'ingresso della Casa di Cura.

USCITA PORTA SAN DONATO

Via del Panificio → Via S. Giorgio → Via delle Conce → Piazzale S. Donato

(Salvo eventuali modifiche della circolazione stradale per l'accessibilità)

A seguito dell'entrata in vigore dei varchi elettronici si informa che è comunque possibile raggiungere la Casa di Cura Santa Zita senza incorrere in sanzioni. Alla reception è sempre presente un registro sul quale l'Utente, prima di lasciare la struttura, dovrà annotare il numero di targa dell'auto e l'ora approssimativa in cui si è oltrepassato il varco elettronico, ponendo la massima attenzione nello scrivere in maniera leggibile e chiara i dati richiesti. Sarà inoltre rilasciata una ricevuta che indicherà il percorso per l'uscita e che potrà essere esibita in caso di controlli da parte della Polizia Municipale. Sarà a carico della Casa di Cura Santa Zita la comunicazione quotidiana agli Uffici incaricati della vigilanza sugli accessi al centro storico, dei dati indicati sul registro.