Campolongo Hospital

Carta dei Servizi

Viale della Marina, 8/12 – 84025 Marina di Eboli (SA)

Tel.: +39 0828 348111 – Fax: +39 0828 691289

Poliambulatorio di Pisciotta (SA) – Località Pedali (Caprioli) Tel.: +39 0974 976303

Poliambulatorio di Salerno – Via Settimio Mobilio 25/27 Tel.: +39 089 405150

e-mail: info@campolongohospital.it – http://www.campolongohospital.com

Posta elettronica certificata: direzione@pec.campolongohospital.it

Edizione aggiornata al 31/12/2022

Servizio Informazioni

Centralino: 0828348111 Tutti i giorni dalle 07.00 alle 21.00

Email: **info@campolongohospital.it**

http://www.campolongohospital.com

Posta elettronica certificata: **direzione@pec.campolongohospital.it**

Storia del Campolongo Hospital

La Casa di Cura "Campolongo Hospital" è nata negli anni 1958-1960 come "Istituto Elio-Ortopedico Ebolitano" con specifico obiettivo di presidio per la riabilitazione.
Ha subito nel corso degli anni trasformazioni e ristrutturazioni per adeguarsi alle nuove esigenze della medicina riabilitativa.
Si è sviluppato in maniera preponderante il concetto di riabilitazione nella sua globalità, per cui oggi la struttura presenta, all'interno dei vari Raggruppamenti di degenza, singole unità operative specifiche per la Riabilitazione Neurologica, Cardiologica, Ortopedica, Respiratoria, Urologica.
Lo stesso impegno è stato profuso per lo sviluppo dell'Ortopedia e Traumatologia, con l'obiettivo di offrire un'assistenza specializzata al più alto livello tecnologico e qualitativo.

La Casa di Cura

La Casa di Cura Campolongo Hospital:

È provvisoriamente accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale;

È certificata ISO 9001: 2015;

È certificata ISO 14001: 2015.

La Casa di Cura ha elaborato la Carta dei Servizi Sanitari come strumento che garantisca:

- una corretta informazione sui Servizi erogati;
- la conoscenza circa gli standard di qualità presenti e in fase di raggiungimento;
- l'opportunità per tutti, Operatori e Utenti, di intervenire per il miglioramento del Servizio offerto.

Tutto questo in conformità alla Direttiva del Consiglio dei Ministri del 19/05/95 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici".

Nell'erogazione di tutti i Servizi la Casa di Cura si richiama ai seguenti principi a garanzia degli Utenti:

Eguaglianza: I servizi sono erogati allo stesso modo a tutti, a prescindere dal sesso, lingua, razza, religione ed idee politiche.

Imparzialità e continuità: Il servizio erogato ispirato a criteri di obiettività e giustizia, offre garanzia di continuità e di imparzialità.

Diritto di scelta: Il cittadino utente può scegliere di essere curato ovunque sul territorio nazionale.

Partecipazione: la Casa di Cura offre al Paziente la massima informazione su i suoi diritti e sui servizi a sua disposizione, favorendo la collaborazione per migliorarne le prestazioni inoltre al Paziente è garantito il diritto all'informazione sul suo stato di salute e sulle prestazioni che gli vengono erogate.

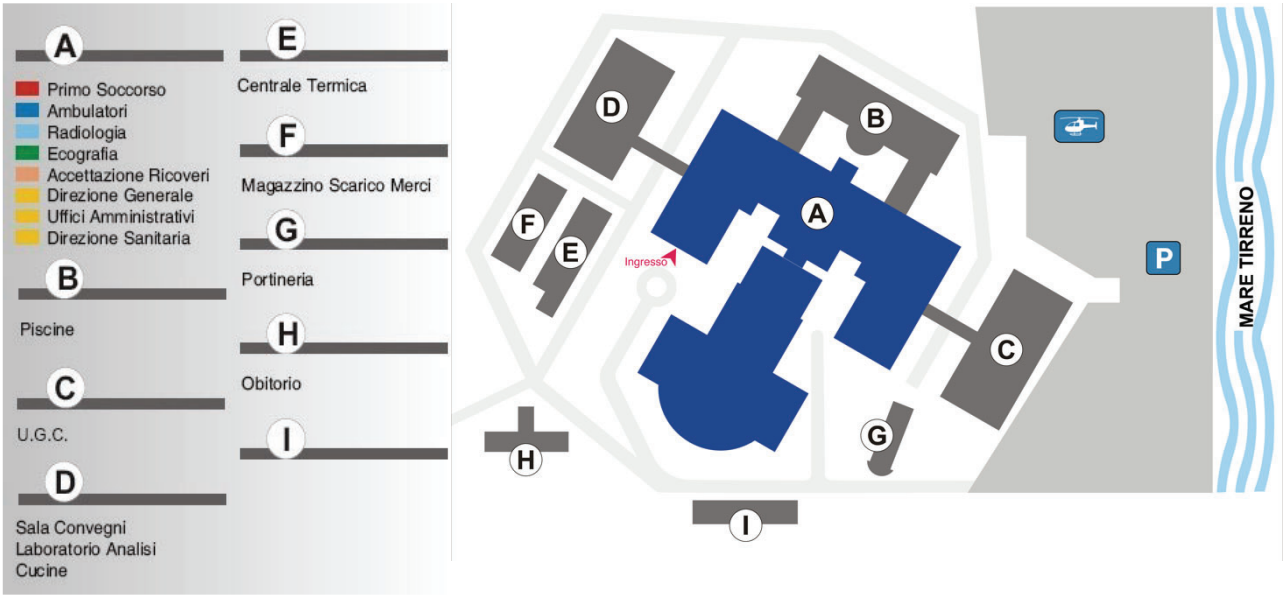
Efficacia ed Efficienza: promuove l'aggiornamento professionale del Personale per ottimizzare l'organizzazione del lavoro in termini di efficienza ed efficacia.

Il Campolongo Hospital considera i suoi collaboratori parte integrante della "comunità sanante". Di conseguenza, come Centro di una vera alleanza terapeutica e salutare, la Casa di Cura s'impegna nel promuovere un clima pervaso di umanità, di dialogo e di corresponsabilità; tende a realizzare una politica delle risorse umane tale da favorire la motivazione personale, la realizzazione personale e l'aggiornamento della formazione di tutti i collaboratori. La professionalità, la competenza, l'interdisciplinarità, il lavoro in équipe, la ricerca, l'insegnamento e la formazione continua sono valori e compiti che la Casa di Cura s'impegna a promuovere e favorire.

La Casa di Cura si impegna affinché quanto precedentemente descritto sia condiviso da tutti i Collaboratori che operano all'interno della Struttura e si augura che questo concorra al costante miglioramento del servizio offerto in campo sanitario.

In ottica di ottimizzazione e appropriatezza dell'assistenza ospedaliera è stato costituito il "Governo clinico" (GoCli).
Tra le altre, il GoCli assolve le seguenti funzioni:

1) CIO (Comitato Infezioni Ospedaliere);
2) Co.S.U.F. (Commissione Sanitaria Utilizzo Farmaci);
3) Commissione Risk Management.



La struttura è costituita da quattro blocchi principali:

Piano	Corpo	Servizio/Reparto
Terra	A	Primo Soccorso
Terra	A	Ambulatori
Terra	A	Radiologia
Terra	A	Risonanza Magnetica Tac
Terra	A	Ecografia
Terra	A	Accettazione Ricoveri
Terra	A	Direzione Generale
Terra	A	Uffici Amministrativi
Terra	A	Ufficio Relazioni con il Pubblico
Terra	A	Bar
Terra	A	Cappella
1° Piano	A	Direzione Sanitaria
1° Piano	A	Day Hospital
1° Piano	A	Primo Reparto
2° Piano	A	Secondo Reparto
3° Piano	A	Terzo Reparto

3° Piano	A	Sala Operatoria
4° Piano	A	Quarto Reparto
Terra	B	Piscine
1° Piano	D	Sala Convegni
Terra	G	Portineria/Informazioni

Organizzazione

La struttura è attualmente dotata di 300 posti letto autorizzati, distribuiti su 5 piani, suddivisi in 5 Reparti

- Reparto Day Hospital - Day Surgery;
- Reparto 1: cardiorespiratorio;
- Reparto 2: neurologico;
- Reparto 3: ortopedico/traumatologico (degenza); day surgery (sala operatoria—sala gessi)
- Reparto 4 Servizio di riabilitazione funzionale post acuzie in regime di ricovero a tempo pieno.

In ogni reparto è possibile il ricovero in differenza classe per un miglior comfort alberghiero.

Con le seguenti specialità:

Ortopedia e Traumatologia

- Chirurgia Artroscopica della spalla;
- Chirurgia Artroscopica del gomito;
- Chirurgia Artroscopica del polso della mano;
- Chirurgia Artroscopica della caviglia e del piede;

- Chirurgia Artroscopica del ginocchio;
- Chirurgia dell'anca;
- Chirurgia del ginocchio;
- Chirurgia della spalla;
- Fratture dell'arto superiore e inferiore.

Gli interventi possono essere effettuati anche in regime di day surgery, sempre che le condizioni del paziente, la tipologia di prestazioni e la patologia di base lo consentano.

Riabilitazione

- Patologie neurologiche centrali e periferiche;
- Patologie ortopediche degenerative in fase sub-acuta e cronica;
- Patologie reumatologiche ed infiammatorie
- Patologie cardiologiche;
- Patologie respiratorie;
- Patologie vascolari.

Il Campolongo Hospital è dotato di un servizio di riabilitazione Robotica: Lokomat (arti inferiori) e Armeo Power (arti superiori) e di un servizio di idrokinesi terapia.
Gli interventi riabilitativi possono essere effettuati anche in regime di day hospital o ambulatoriali, sempre che le condizioni del paziente, la tipologia di prestazioni e la patologia di base lo consentano.

Servizi sanitari diagnostici ambulatoriali

- Laboratorio Analisi: chimica clinica e microbiologia;

- Diagnostica per immagini: RX, RM, Tac, Ecografia, densitometria;
- Neurologia: elettroencefalogramma, VCM elettromiografia;
- Cardiologia: ecodoppler, elettrocardiogramma;
- Pneumologia: prove da sforzo, spirometria, emogasanalisi;
- Visite specialistiche: fisiatria, ortopedia, cardiologia, neurologica, reumatologia, urologia.

Servizi riabilitativi ambulatoriali

- FKT convenzionata e privata, terapia fisica e strumentale con la supervisione del Direttore Tecnico di FKT.

Le prestazioni sanitarie erogate si propongono di assicurare e promuovere per tutti gli utenti della Casa di Cura un'assistenza personalizzata, qualificata e permeata da quei valori di umanizzazione e attenzione alla persona malata che sono fondamento della mission della Struttura, valorizzando l'operato di ciascun collaboratore e ottimizzando le risorse disponibili nel rispetto dei valori etici, deontologici e degli aspetti normativo-contrattuali. Il processo assistenziale si propone, in ogni fase del percorso diagnostico terapeutico, un agire professionale fondato su conoscenze validate e aggiornate al fine di garantire alla persona, ai suoi familiari e alle persone per lui significative, le cure e l'assistenza più efficace e umanizzante, attraverso l'uso ottimale delle risorse (umane, tecnologiche, strumentali, logistiche, ecc.) del Campolongo Hospital.

I professionisti dedicati all'assistenza (Medici, Infermieri, Operatori Socio Sanitari, Fisioterapisti, Tecnici e il personale tutto si impegnano a:

- promuovere la centralità della Persona malata;
- tutelare la sicurezza delle persone soprattutto quando le condizioni cliniche ne limitano l'espressione o l'autonomia;
- creare, in sinergia con l'equipe, un contesto assistenziale adeguato ai bisogni;
- aiutare il Paziente nel processo di adattamento al piano terapeutico prescritto.

Il Sistema Gestione Qualità

La normativa prevede che nella Carta dei Servizi si esprimano gli standard di qualità riguardo agli aspetti che ogni Persona può sperimentare negli ambienti e nel rapporto con coloro che operano al Campolongo Hospital.

La qualità è definita dall'incontro di due ambiti di esigenze:

- del Paziente;
- degli Operatori, che devono erogare Servizi il più possibile soddisfacenti, con le risorse di cui dispongono.

In questa prospettiva la qualità è "globale", poiché si sviluppa coniugando tra loro la qualità:

- tecnico professionale;
- erogata nei processi lavorativi;
- percepita direttamente dalle Persone.

Ciò favorisce l'interazione tra le attività svolte dalle diverse figure professionali operanti nella Casa di Cura, in un contesto umano e ambientale rispettoso della dignità delle Persone.
La Direzione del Campolongo Hospital definisce annualmente gli obiettivi di miglioramento concordandoli con i vari Responsabili delle Unità Operative, dei Servizi e degli Uffici.
La Direzione verifica costantemente il loro perseguimento e valuta i risultati raggiunti.
Gli standard di qualità della Casa di Cura Campolongo Hospital vengono di seguito descritti rispetto ai parametri di:

Standard di qualità delle Prestazioni Specialistiche e Diagnostiche

- Spedizione dei referti presso il domicilio dell'utente, con spese a suo carico.
- Comfort delle sale di attesa (n. sufficienti di posti a sedere, locali riscaldati, riviste).
- Ottimizzazione tempi di attesa (Max 30 minuti).
- Ufficio cassa aperto in concomitanza con gli ambulatori specialistici.
- Possibilità di pagamento delle prestazioni/ticket con bancomat/carta di credito.

Standard di qualità del ricovero ospedaliero

- Completezza dell'informazione sulla degenza attraverso la consegna di una scheda informativa all'ingresso.
- Informare adeguatamente il paziente sull'evoluzione della sua malattia, sulle terapie in atto e sulle eventuali terapie alternative, allo scopo di conseguire un razionale consenso informato.
- Tempi di attesa brevi per ricoveri programmati di livello 1.
- Rispetto dell'ordine di prenotazione.
- Scheda di dimissione per ogni singolo paziente da inviare al Medico Curante.
- Il diritto per i bambini ad essere assistiti dai parenti ed in particolar modo dai genitori senza limitazioni di tempo.
- Tempo massimo di rilascio copia cartella clinica 15 giorni.
- Intervallo tra pranzo e cena minimo 6 ore.
- Il vitto è garantito da una ditta esterna con cucina presente nella struttura in grado di soddisfare esigenze dietetiche standard e speciali.
- In ogni camera di degenza è presente un apparecchio televisivo.
- Possibilità di scelta per pranzo e cena per pazienti non sottoposti a dieta speciale.
- Adozione dei cartellini di riconoscimento da parte di tutto il personale.
- Idonee divise per il personale come previsto da normativa.
- Adozione di segnaletica interna.

- Cambio di biancheria per posto letto minimo 2 volte a settimana.
- Corsi di formazione per il personale.

Standard di qualità su tutela, partecipazione, informazione e accoglienza

- Predisposizione di modulistica (suggerimenti, reclami, osservazioni).
- Punto informativo all'ingresso.
- Cassetta raccolta suggerimenti, reclami, osservazioni.
- Tempo massimo di risposta al reclamo 30 giorni.
- Garanzia di riservatezza: linee di protezione e cartelli che richiamano alla distanza tra utenti.
- Consegna scheda di informazione al momento del ricovero.
- Corsi di aggiornamento per il personale addetto agli sportelli.
- Parcheggio pubblico con tariffa giornaliera.
- Possibilità di raggiungere direttamente con la propria autovettura un ingresso interno per specifiche situazioni di disabilità.
- Possibilità di parcheggio interno alla struttura per pazienti diversamente abili o con autorizzazione da parte della Direzione Sanitaria per particolari patologie.

MECCANISMI DI VERIFICA

Strumenti di verifica per il rispetto degli Standard di qualità delle Prestazioni Specialistiche e diagnostiche

- Rilevazione sistematica sul rispetto dei tempi di attesa agli uffici prenotazione.
- Rilevazione sistematica del grado di soddisfazione dell'utenza (questionario).

Strumenti di verifica per il rispetto degli Standard di qualità del ricovero ospedaliero

- Rilevazione sistematica sul rispetto dei tempi di attesa nei ricoveri programmati.
- Rilevazione sistematica del grado di soddisfazione dell'utenza (questionario).
- Controlli sistematici del personale.

TUTELA DELLA PERSONA E VERIFICA DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

La salute è un diritto fondamentale riconosciuto dalla Repubblica e realizzato nel rispetto della dignità e libertà della Persona.

Il Campolongo Hospital ritiene che la tutela della Persona debba essere definita e perseguita innanzitutto come ricerca della migliore qualità possibile rispetto alle prestazioni erogate.

Ciò determina una serie di diritti e di doveri che riguardano:

il rispetto della dignità umana;

L'informazione su tutto quanto riguarda la propria Persona. In particolare, richiamiamo i seguenti diritti della Persona:

- essere trattato secondo le regole del vivere civile, essere rispettato nonché curato con premura e attenzione, prestando la massima attenzione a tutto ciò che riguarda il suo benessere psicofisico;
- aver garantita la segretezza di tutti i dati relativi alla propria malattia e alla propria persona, in adempimento al GDPR - regolamento Privacy 2016/679 e s.m.i.
- ottenere una esauriente informazione sulle "regole" che caratterizzano l'organizzazione della Casa di Cura finalizzate a garantire una serena convivenza all'interno della comunità;
- praticare il proprio culto religioso;
- proporre reclami per prestazioni ritenute non adeguate agli standard attesi e ottenere una sollecita risposta.
- I doveri derivano dal fatto che si vive in una comunità di persone e quindi ci sono necessariamente delle "regole", organizzative e di convivenza: se ciascuno le rispetta, viene favorita una più serena permanenza per tutti.

In particolare chi entra in Casa di Cura è invitato a:

- avere un comportamento responsabile e rispettoso delle persone e delle cose: pazienti, personale ed ambienti;
- rispettare la tranquillità degli altri ricoverati, evitando comportamenti che possano loro recare disturbo o fastidio;
- rispettare le norme che regolano l'attività della Casa di Cura;
- agevolare il lavoro del personale in tutte le attività che riguardano l'assistenza o i servizi ausiliari.

La funzione relativa alla tutela degli utenti viene svolta dall'Ufficio Pubbliche Relazioni. U.R.P.

Ubicazione: accettazione ricoveri. Orari: 8.00-14.00 dal lunedì al sabato tel. 0828/348166 Funzione:

- Riceve i consigli, le osservazioni e gli eventuali reclami in qualunque forma presentati dagli utenti.
- Provvede a dare immediata risposta all'utente per le segnalazioni e reclami che si presentano di immediata soluzione; in caso contrario comunica gli opportuni adempimenti per ovviare agli inconvenienti riscontrati. Nella seconda ipotesi predispone la lettera di risposta all'utente.

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE

È in uso un questionario attraverso il quale l'utente può esprimere la propria valutazione sui servizi offerti dal Campolongo Hospital, può dare suggerimenti per migliorare la qualità del servizio o per esporre eventuali rimostranze.

Tale questionario potrà essere redatto in forma anonima o non, a discrezione del paziente, e fatto pervenire all'Ufficio Relazioni con il Pubblico tramite le apposite cassette poste al piano terra nell'atrio dell'accettazione ricoveri.

Standard di qualità su tutela, partecipazione, informazione ed accoglienza

- Predisposizione di modulistica (suggerimenti, reclami, osservazioni).
- Punto informativo all'ingresso.

- Cassetta raccolta suggerimenti, reclami, osservazioni.
- Tempo massimo di risposta al reclamo 30 giorni.
- Garanzia di riservatezza: linee di protezione e cartelli che richiamano alla distanza tra utenti.
- Consegna scheda di informazione al momento del ricovero.
- Corsi di aggiornamento per il personale addetto agli sportelli.
- Parcheggio pubblico con tariffa giornaliera.
- Possibilità di raggiungere direttamente con la propria autovettura un ingresso interno per specifiche situazioni di disabilità.

Strumenti di verifica per il rispetto degli Standard di qualità su tutela, partecipazione, informazione e accoglienza.

- Verifica del tipo di segnalazioni pervenute.
- Rilevazione sistematica del grado di soddisfazione dell'utenza (questionario).

Non autosufficienti e non vedenti

Il paziente non autosufficienti o non vedente, al momento dell'accesso nella struttura, deve avvisare il portiere il quale attiverà la procedura di assistenza che lo metterà in condizione di poter usufruire dei servizi erogati dalla struttura.

Impegni della struttura e diritti e responsabilità degli utenti

Il servizio si impegna a soddisfare la propria utenza offrendo servizi con continuità, puntualità, imparzialità, efficienza ed efficacia. Essa sarà perciò costantemente impegnata nel coinvolgimento diretto di tutte le risorse umane attraverso l'informazione e la responsabilizzazione, nell'aggiornamento e nella formazione del personale, nel costante controllo della qualità delle apparecchiature e delle prestazioni con particolare riferimento al rispetto degli standard di dose di radiazione, all'adeguamento costante delle risorse strutturali e tecnologiche, al miglioramento costante dei rapporti di comunicazione con i cittadini utenti in particolare prestando costante attenzione ai reclami presentati ed operando per la fattiva risoluzione dei problemi riscontrati.

I cittadini utenti hanno diritto a:

Usufruire di prestazioni di elevato standard qualitativo; Rispetto della propria riservatezza e dignità senza alcuna discriminazione;
Poter identificare con immediatezza le persone che operano all'interno della struttura grazie cartellini di identificazione posti sulla divisa;
Ottenere dal medico radiologo prima di essere sottoposto ad esami che comportano un possibile rischio per la salute complete informazioni riguardanti l'esame stesso e le possibili conseguenze al fine di poter esprimere un consenso effettivamente informato; Ottenere la garanzia che i dati relativi alla sua malattia e ad ogni altra
circostanza che lo riguardi rimangano segreti;
Tutela dei propri diritti attraverso le procedure di reclamo.

Responsabilità degli utenti

Arrivare in orario all'appuntamento;
Informare tempestivamente l'accettazione dell'annullamento di una prenotazione;

Fornire ogni informazione necessaria richiesta dal personale della Radiologia;
Seguire accuratamente le prescrizioni sulla preparazione all'esame;
Portare al momento dell'esame completa documentazione clinica e radiografie precedenti;
Mantenere all'interno della struttura un comportamento corretto e responsabile nel rispetto degli altri utenti e del personale;
Avere rispetto per gli ambienti, le attrezzature e gli arredi della struttura.

Questionario suggerimenti / reclami.

Compilare il questionario fornito dall'accettazione per esprimere la propria valutazione o suggerimenti del servizio offerto.
Presso il bar è presente una cassetta delle "idee".
Per eventuali reclami rivolgersi all'Ufficio Urp presso l'Accettazione Ricoveri.

Tutti i consigli che ci perverranno saranno tenuti in considerazione al fine di migliorare sempre di più il servizio.