



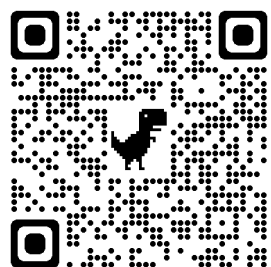
**AMMINISTRATORE UNICO**  
**SIG.RA ANGELA D'ANTONI**  
**DIRETTORE SANITARIO**  
**DOTT. BENEDETTO MORANA**  
**DIRETTORE AMMINISTRATIVO**  
**DOTT. RICCARDO MORANA**

## CARTA DEI SERVIZI 2026

📍 CASA DI CURA MORANA S.R.L., C. DA DARA 744/D, MARSALA (TP)

☎ TEL. 0923745222/3/4

✉ info@casadicuramorana.it



[www.casadicuramorana.it](http://www.casadicuramorana.it)

CCIAA DI TRAPANI N. 85157  
TRIBUNALE DI MARSALA N.4463  
PARTITA IVA: 01466200811



Fondata nel 1990 a Marsala (Trapani), la Casa di Cura Morana rappresenta la realizzazione della visione imprenditoriale e professionale di Angela D'Antoni e del Dott. Benedetto Morana, il quale ricopre ancora oggi, con dedizione, l'incarico di Direttore Sanitario. Nata dalla volontà di rispondere, con strumenti e metodologie innovative, alle esigenze sanitarie del territorio, la Casa di Cura Morana è diventata nel tempo un solido punto di riferimento nel panorama della sanità privata convenzionata dell'area occidentale della Sicilia.

Ciò è stato possibile operando sempre con l'obiettivo di fornire un'assistenza d'eccellenza, nel pieno rispetto dei più alti standard qualitativi, considerati i soli che potessero far fronte, in maniera efficace ed efficiente, alle sempre crescenti richieste del territorio.

La clinica coniuga decenni di esperienza con un'attenzione continua verso l'innovazione del servizio, sia dal punto di vista clinico che tecnico e tecnologico, abbinata ad una puntuale cura della relazione umana con il paziente psichiatrico e neurologico.

Oggi la struttura garantisce, pertanto, un servizio in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Regionale all'avanguardia e attento al benessere della persona.

La Casa di Cura Morana offre:

- Servizi assistenziali: ricovero in degenza ordinaria/riabilitazione; ricovero in day hospital o day service
- Attività ambulatoriale: prestazioni specialistiche anche per utenti esterni
- Laboratori di analisi

La Casa di Cura Morana consta dei seguenti reparti:

- Neurologia
- Neuropsichiatria
- Riabilitazione Neurologica
- Riabilitazione Psichiatrica

E dei seguenti Ambulatori accreditati di:

- Neurologia
- Radiologia
- Laboratorio di Analisi

Ponendo al centro del proprio operato le esigenze dei cittadini, la Casa di Cura Morana rappresenta un polo sanitario capace di mettere in rete consolidate competenze professionali in diversi ambiti di specializzazione che, lavorando in sinergia, riescono ad offrire, al territorio una risposta concreta alla necessità di cura, operando a favore di un servizio di qualità in loco che renda attuabile non solo il diritto alla salute, ma soprattutto il diritto a restare nel proprio territorio, nei luoghi familiari e accanto ai propri affetti.

[www.casadicuramorana.it](http://www.casadicuramorana.it)



## INDICE

|                                                                                  |         |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1 Sezione prima: presentazione della casa di cura morana e principi fondamentali | pag. 5  |
| 1.1 presentazione della casa di cura morana                                      |         |
| 1.2 principi fondamentali                                                        | pag. 6  |
| 2 Sezione seconda: la struttura e i servizi forniti                              | pag. 8  |
| 2.1 informazioni sulla struttura                                                 |         |
| 2.2 localizzazione interna delle uo, degli ambulatori e dei servizi              |         |
| 2.3 prestazioni fornite e modalita' di accesso                                   | pag. 9  |
| 2.3.1 ricovero ordinario/riabilitazione                                          |         |
| 2.3.2 occorrente per il ricovero                                                 |         |
| 2.3.3 accoglienza                                                                | pag. 10 |
| 2.3.4 dimissioni                                                                 | pag. 11 |
| 2.3.5 richiesta della cartella clinica                                           |         |
| 2.4 ricovero a ciclo diurno (day hospital)                                       |         |
| 2.4.1 modalità di accesso al ricovero a ciclo diurno                             |         |
| 2.5 ricovero in day service                                                      |         |
| 2.6 attività ambulatoriale                                                       |         |
| 2.7 reparti e servizi                                                            | pag. 12 |
| 2.8 esami medici                                                                 | pag. 13 |
| 2.8.1 branca specialistica di neurologia                                         |         |
| 2.8.2 branca specialistica di radiologia                                         |         |
| 2.8.3 laboratorio di analisi                                                     | pag. 15 |
| 2.9 servizi complementari                                                        |         |
| 2.9.1 orario pasti                                                               |         |
| 2.9.2 bar                                                                        | pag. 16 |
| 2.9.3 assistenza religiosa                                                       |         |
| 2.9.4 oggetti di valore                                                          |         |
| 2.9.5 orario visite                                                              |         |
| 2.9.6 cura della persona                                                         |         |
| 2.10 umanizzazione delle cure                                                    | pag. 17 |
| 2.10.1 accoglienza e assistenza personalizzate                                   |         |
| 2.10.2 supporto psicologico                                                      |         |
| 2.10.3 umanizzazione delle cure, i nostri impegni                                |         |

|                                                                                                  |         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 2.11 gestione delle emergenze cliniche                                                           | pag. 18 |
| 3 Sezione terza: standard di qualità, impegni e programmi                                        | pag. 20 |
| 3.1 strumenti di verifica per il rispetto degli standard di qualità                              | pag. 22 |
| 3.2 mancato rispetto degli standard di qualità                                                   |         |
| 3.3 diritti del paziente                                                                         |         |
| 3.4 norme di comportamento per i degenti                                                         | pag. 23 |
| 3.5 tutela della privacy                                                                         | pag. 24 |
| 3.6 rapporti con associazioni di volontariato ed enti di tutela dei diritti dei cittadini utenti |         |
| 4 Sezione quarta: meccanismi di tutela e di verifica                                             | pag. 25 |
| 4.1 reclami                                                                                      |         |
| 4.2 tariffario                                                                                   |         |
| 4.3 ufficio preposto e funzioni                                                                  |         |
| 4.3.1 modalità di presentazione del reclamo                                                      |         |
| 4.4 verifica degli impegni e adeguamento organizzativo                                           |         |
| 4.4.1 relazione sullo stato degli standard                                                       |         |
| 4.4.2 indagini sulla soddisfazione degli utenti                                                  |         |
| 4.5 comitati aziendali                                                                           | pag. 26 |
| 4.6 tutela della privacy                                                                         |         |





## SEZIONE 1: Presentazione della Casa di Cura Morana e principi fondamentali

### 1.1 PRESENTAZIONE DELLA CASA DI CURA MORANA

La Casa di cura Morana, autorizzata e accreditata, giusto D.A. del 30.11.2007 pubblicato nel Supp. Ord. n. 2 alla Gazzetta Ufficiale della Regione Siciliana n. 59 del 21.12.2007, per i ricoveri ordinari in Neurologia e Neuropsichiatria (D.A. n. 82347 del 09.07.1990), per i ricoveri Day Hospital Neurologico e Neuropsichiatrico (D.A. n.01771 del 30.09.2002), per ricovero in Day Service neurologico e neuropsichiatrico (D.A. n. 18 del 29.04.2005), per esami ambulatoriali inerenti la branca specialistica di Neurologia, riabilitazione psichiatrica e neurologica, medicina di Laboratorio e Radiologia, sorge a Marsala in C.da Dara n. 744/d.

Si articola in un seminterrato, un pianoterra, un primo piano, un piano mansarda ed all'esterno dispone di un ampio parcheggio e di spazi accessori.

La Casa di cura opera in Accreditamento con il Servizio Sanitario Nazione per un totale di 72 posti letto così distribuiti tra le Unità Operative:

| Disciplina                  | PL<br>Accreditati | PL Attività libero<br>professionale | PL<br>Totali |
|-----------------------------|-------------------|-------------------------------------|--------------|
| Psichiatria                 | 20                | 23                                  | 43           |
| Neurologia                  | 8                 | 4                                   | 12           |
| Riabilitazione Psichiatrica | 8                 | -                                   | 8            |
| Riabilitazione Neurologica  | 4                 | -                                   | 4            |
| Day Hospital Psichiatrico   | 3                 | -                                   | 3            |
| Day Hospital Neurologico    | 2                 | -                                   | 2            |
| TOTALE                      | 45                | 27                                  | 72           |

La casa di Cura, inoltre, è autorizzata/accreditata per la seguente attività ambulatoriale:

| DISCIPLINA              | Autorizzata/Accreditata   |
|-------------------------|---------------------------|
| Cardiologia             | Autorizzata               |
| Oncologia               | Autorizzata               |
| Ortopedia               | Autorizzata               |
| Fisiatria               | Autorizzata               |
| Psichiatria             | Autorizzata               |
| Urologia                | Autorizzata               |
| Endocrinologia          | Autorizzata               |
| Neurologia              | Autorizzata e Accreditata |
| Radiologia              | Autorizzata e Accreditata |
| Medicina di Laboratorio | Autorizzata e Accreditata |

La Casa di cura Morana nasce per erogare un «Servizio Socio-sanitario» di prima necessità con un particolare interesse al sistema nervoso dell'uomo e alle sue disfunzioni.

[www.casadicuramorana.it](http://www.casadicuramorana.it)



## 1.2 PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali, di seguito riportati, rappresentano il criterio operativo di riferimento della Casa di cura nei confronti dei pazienti.

- **EGUAGLIANZA:** L'eguaglianza intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione. I pazienti della Casa di cura ricevono la medesima assistenza a prescindere dall'ideologia politica, dal credo religioso o dallo stato sociale ed economico cui gli stessi appartengono.
- **IMPARZIALITÀ:** Devono essere evitati atteggiamenti di parzialità e ingiustizia, ossia trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.
- **CONTINUITÀ:** Continuità delle prestazioni, semplificazione dei percorsi di accesso ai servizi e regolarità nel rispetto delle leggi vigenti. Tutte le risorse sono impegnate ad adottare le misure necessarie per ridurre al minimo i disagi dell'utenza anche nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio imputabili a cause di forza maggiore.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** Efficacia delle prestazioni raggiunta attraverso lo sviluppo tecnologico, la ricerca e la formazione permanente degli operatori. Efficienza dell'organizzazione perseguita mediante l'attivazione di percorsi e procedure che garantiscano l'uso ottimale delle risorse umane, tecniche ed economico finanziarie.
- **SODDISFAZIONE DEL CLIENTE:** Intesa come piena rispondenza ai bisogni espressi dagli utenti. Qualità del processo di miglioramento continuo avviato, rivolto, sia alle modalità di erogazione, sia alla valutazione dei risultati.
- **PARTECIPAZIONE:** Partecipazione del cittadino, inteso come diritto di far valere le proprie opinioni ed esprimere giudizi sui servizi ricevuti.
- **DIRITTO DI SCELTA:** L'utente può scegliere liberamente sul territorio nazionale la struttura sanitaria a cui desidera accedere.
- **RISERVATEZZA E PRIVACY:** A tutela del corretto trattamento dei dati personali è stato nominato il Responsabile della Protezione dei Dati (Dpo) ai sensi del Regolamento UE 2016/679(GDPR). Non vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche sui pazienti.
- **SICUREZZA DEI LAVORATORI:** Insieme al progetto qualità, la Casa di cura persegue l'obiettivo di assicurare condizioni di sicurezza e salute sul luogo di lavoro conformi alle prescrizioni del Decreto Legislativo 9 aprile 2008 n 81. Abbiamo ottenuto la certificazione in base alla norma UNI EN ISO 45001:2018 "Sistemi di gestione per la salute e la sicurezza sul lavoro".
- **SICUREZZA ANTINCENDIO:** La Casa di cura è dotata di adeguati presidi antincendio (impianto rilevazione fumi, estintori portatili, idranti) conformi alle attuali disposizioni di legge. Il piano di emergenza e di evacuazione prevede l'intervento del personale che ha partecipato a corsi di formazione per assistere e guidare gli utenti. Le uscite di sicurezza sono individuate da luci di emergenza di sufficiente intensità e da cartellonistica di sicurezza per l'indicazione dei percorsi di esodo.
- **TUTELA DELL' AMBIENTE:** La Casa di cura riserva particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente in conformità alle norme europee in merito al riciclo ed allo smaltimento dei rifiuti. Inoltre, si è dotata di un impianto fotovoltaico volto a ridurre il consumo di carburanti fossili e alla riduzione di emissioni di anidride carbonica. Nei primi mesi del 2014 è stato raggiunto l'obiettivo di certificazione ISO 14001:2015.

[www.casadicuramorana.it](http://www.casadicuramorana.it)





- **RESPONSABILITÀ D'IMPRESA:** La Casa di cura si è dotata di un modello di organizzazione e gestione conforme ai precetti del D. Lgs. 231/01 al fine di prevenire i reati in esso previsti.
- **SICUREZZA E ADEGUATEZZA DELLE PRESTAZIONI MEDICHE:** Viene garantita la massima sicurezza nell'esercizio della medicina, nell'esecuzione dei trattamenti e nella vigilanza sui pazienti. Le equipe mediche di ogni fascia funzionale responsabili della salute dei pazienti, vengono messe in condizioni strutturali e logistiche tali da potere svolgere il loro lavoro con le più adeguate e moderne tecnologie al momento disponibili. La Casa di cura ha istituito, sin dal 2003, un gruppo operativo nella lotta contro le infezioni ospedaliere al fine di garantire lo sviluppo e l'adozione di protocolli mirati alla riduzione del rischio di contrarre le infezioni ospedaliere. Il G.O., costituito dal Dir. sanitario, dal Resp. laboratorio di analisi, dal coordinatore infermieristico e da un infermiere professionale, si riunisce periodicamente per discutere in merito al monitoraggio delle infezioni ospedaliere, alla strategia di lotta, all' idoneità dei protocolli/linee guida impiegate e alla necessità di formazione specifica. Inoltre, la Casa di Cura ha attuato un programma per la gestione del rischio clinico. Casa di cura dispone di una stanza di isolamento con sistema di condizionamento aventi le caratteristiche di cui al D.A. 890/02.
- **COMFORT:** Fornire al paziente un ambiente strutturale ed umano tale che non sia assicurata soltanto la maggiore qualità possibile del punto di vista sanitario, ma anche il rispetto della personalità e delle abitudini sociali dell'utente; obiettivo raggiungibile anche grazie alle dimensioni contenute dell'azienda. Complessivamente la Casa di cura ha 18 stanze di degenza (3 singole, 2 doppie, 3 triple e 14 quadruple) ben areate ed illuminate, tutte rispondenti ai requisiti di ottimale accoglienza e collegate da ampi corridoi. Ogni letto è dotato di dispositivo di chiamata ed ogni stanza è dotata di almeno una presa vuoto-ossigeno.



[www.casadicuramorana.it](http://www.casadicuramorana.it)



## 2 SEZIONE SECONDA: la struttura e i servizi forniti

### 2.1 INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

- **UBICAZIONE:** La Casa di cura Morana è a Marsala (TP) in C.da Dara, 744/d.
- **COLLEGAMENTI:** La Casa di cura è raggiungibile:
- **IN AUTO:** da Trapani S.S.115 (Via Trapani) al km16, per circa 30 minuti
- da Marsala percorrere 115 (Via Trapani) al km 12 per circa 20 minuti
- da Salemi percorrere lo scorrimento veloce Marsala-Birgi prima uscita direzione Trapani, per circa 40 minuti
- **IN TRENO:** Marsala è collegata con la stazione ferroviaria di Trapani, Palermo, Mazara del Vallo, ecc..
- **IN AEREO:** L'aeroporto di riferimento è quello di Birgi "Vincenzo Florio"

### • 2.2 LOCALIZZAZIONE INTERNA DELLE UO, DEGLI AMBULATORI E DEI SERVIZI

#### PIANO SEMINTERRATO:

- RM (Risonanza Magnetica da 1,5 Tesla)
- TC (Tomografia computerizzata, 128 strati)
- RX digitale
- M.O.C. - densitometria ossea
- Ecografia
- Ecocolordoppler vascolare
- Mammografia digitale
- EEG - EMG - potenziali evocati
- Laboratorio di analisi
- Ambulatori

#### PIANO TERRA:

- Accettazione - Reception
- Degenza ordinaria
- Bar
- Ambulatori
- Locale infermieri
- Ambulatorio psicologa
- Cucina di piano
- Direzione sanitaria
- Sala visita

#### PIANO PRIMO

- Ambulatorio medico
- Infermeria
- Degenza ordinaria e Day Hospital
- Degenza di riabilitazione
- Cappella





- Ambulatori
- Cucina di piano

#### **PIANO SECONDO:**

- Uffici amministrativi
- Direzione amministrativa
- Spogliatoio personale
- Farmacia
- Archivi e depositi

#### **2.3 PRESTAZIONI FORNITE E MODALITA' DI ACCESSO**

I servizi assistenziali erogati nell'ambito del SSN e, come previsto dalla legge, anche a pagamento sono:

- Ricovero in degenza ordinaria/riabilitativa
- Ricovero in Day Hospital
- Ricovero in Day Service Ambulatoriale ospedaliero (D.S.A.O.)
- Attività ambulatoriale

La Casa di cura è, inoltre, convenzionata con i seguenti istituti assicurativi:

- Pro.Ge.Sa. S.r.l., Progetti e Gestioni Sanitarie, Via Renato Fucini, 14 - 00137 Roma
- Fasi, Fondo Assistenza Sanitaria Integrativa, Via Vicenza, 23 - 00185 - Roma
- Fasi, Open Fondo Sanitario Aperto, Via Vicenza, 23 - 00185 - Roma
- Previmedical S.p.A.
- Unisalute s.p.a., Sede e Direzione Generale, Via Larga, 8 - 40138 Bologna unisalute@pec.unipol.it
- AXA, Assicurazioni S.p.a., Sede Legale e Direzione Generale Corso Como 17, 20154 Milano
- Generali
- Poste assicura
- Salute privata

##### **2.3.1 RICOVERO ORDINARIO/RIABILITAZIONE**

Il ricovero avviene tramite l'ufficio accettazione aperto dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle ore 20:00. Telefono: 0923 745222/3/4; e-mail: [accettazione@casadicuramorana.it](mailto:accettazione@casadicuramorana.it). In caso di ricovero di continuità assistenziale, cioè proveniente dal pronto soccorso o da reparti per acuti degli ospedali pubblici, l'accesso avviene previa disponibilità di posti letto e previo accordo col medico di turno, in assenza del direttore sanitario.

##### **2.3.2 OCCORRENTE PER IL RICOVERO:**

Al momento dell'ingresso l'utente dovrà essere munito di:

- certificato del medico curante nel quale viene disposto il ricovero ed indicata la relativa diagnosi corredata dall'allegato e(per il ricovero ordinario); - proposta di ricovero del medico curante o richiesta di inserimento del direttore dell'unità operativa dell'ospedale o della Casa di cura (per il ricovero in riabilitazione);
- relazione di dimissione (se proveniente dal pronto soccorso o altro reparto);
- documento di identità;
- tessera sanitaria;

[www.casadicuramorana.it](http://www.casadicuramorana.it)

- eventuale documentazione clinica relativa al periodo precedente il ricovero (cartelle cliniche, radiografie, analisi, prescrizioni di terapie effettuate ed altri accertamenti diagnostici già eseguiti). Non possono, in nessun caso, essere effettuati ricoveri senza i documenti sopra indicati.
- Oltre agli oggetti necessari all'igiene personale (asciugamani, sapone, shampoo, spazzolino, dentifricio, etc..), si consiglia di portare anche biancheria intima, pigiama e/o camicia da notte, vestaglia, pantofole.
- Utile prevedere diversi cambi di biancheria intima e magliette per permettere, al personale dedicato all'assistenza, di garantire una costante igiene dell'utente. La Casa di cura declina ogni responsabilità per eventuali mancanze di denaro o di oggetti di valore che si dovessero verificare a danno degli ospiti, se non direttamente consegnati alla direzione e, quindi, custoditi dalla stessa.

### 2.3.3 ACCOGLIENZA

L'azienda prevede un punto di accoglienza per:

- L'accettazione dell'utente
- L'emissione ricevute/fatture
- Le informazioni all'utenza

All'atto dell'accettazione per il ricovero, i pazienti o il loro tutore o caregiver vengono informati, sulla raccolta e il trattamento dei dati personali necessari per il ricovero ai sensi del Regolamento UE 2016/679. A seguito della sottoscrizione dell'apposito modulo di acquisizione del consenso, verrà consegnata la scheda informativa relativa al percorso diagnostico/terapeutico da intraprendere. Successivamente il paziente verrà accompagnato, tramite il personale infermieristico, dal medico preposto al ricovero che provvederà a fornire in modo chiaro, comprensibile ed esauriente, le informazioni sulla natura della malattia, sul tipo di trattamento e sui benefici o rischi ad esso connessi.

Qualora il paziente o il tutore legale ritenga di poter procedere al ricovero, sottoscriverà il consenso informato, in assenza del quale non sarà possibile intraprendere il trattamento. Il paziente ammesso al ricovero è accompagnato dal personale infermieristico al reparto di destinazione.

In caso di ricovero presso i reparti di riabilitazione verrà redatto il PRI (progetto riabilitativo individuale), nel quale verranno indicate le attività riabilitative, quali fisioterapia, terapia occupazionale, terapia della riabilitazione psichiatrica, logopedia, etc. a cui sarà sottoposto il paziente.

Le informazioni utili alla vita e all'organizzazione pratica del reparto sono fornite, contestualmente al ricovero, dall'ufficio accettazione. Informazioni sull'andamento clinico del ricovero sono fornite, ai ricoverati e loro familiari, dai medici in prestabiliti orari concordati e affissi presso i nostri reparti, nel rispetto di quanto previsto sulla sicurezza dei dati redatto in conformità al Regolamento UE 2016/679 privacy.

Al termine della fase di accoglienza il paziente e loro familiari vengono informati, dunque, sulle regole adottate dalla Casa di cura, quali:

- divieto di fornire ai degenti bevande alcoliche e sostanze medicamentose.
- divieto di fumare in tutti i locali della Casa di cura.



#### **2.3.4 DIMISSIONI**

Poco prima della dimissione viene fornito al ricoverato un questionario per valutare il grado di soddisfazione per i servizi ricevuti durante il ricovero. Il questionario, compilato viene restituito al personale dell'accettazione o infermieristico in fase di dimissione o inserito nelle apposite cassette "soddisfazione utente" predisposte presso le sale d'attesa del seminterrato e del piano terra. La Casa di cura analizzerà le risposte dei questionari per le successive considerazioni e, quindi, per il miglioramento continuo dei servizi offerti. Al momento della dimissione verrà rilasciata, al paziente, una relazione da consegnare al medico curante. Nel lasciare la stanza si rammenta di portare via tutti gli effetti personali e di espletare le pratiche amministrative di dimissione presso l'ufficio accettazione.

#### **2.3.5 RICHIESTA DELLA CARTELLA CLINICA**

Dopo le dimissioni l'utente potrà, previo pagamento dei relativi diritti, richiedere, presso l'ufficio accettazione, copia della cartella clinica, dei referti e degli accertamenti effettuati durante la degenza ed ogni altra documentazione, che verrà consegnata secondo i tempi della normativa vigente. La suddetta documentazione dovrà essere ritirata personalmente o tramite delega scritta.

#### **2.4 RICOVERO A CICLO DIURNO ( DAY HOSPITAL):**

L'assistenza a ciclo diurno consiste in un ricovero o cicli di ricovero programmato/i, ciascuno di durata inferiore ad una giornata, con erogazione di prestazioni multiprofessionali e polispecialistiche non eseguibili in ambulatorio, ed alternativo al ricovero tradizionale.

##### **2.4.1 MODALITÀ DI ACCESSO AL RICOVERO A CICLO DIURNO:**

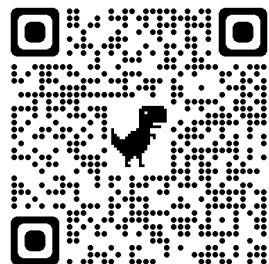
Possibile effettuare ricoveri in regime di Day Hospital (D.H.) la cui attività è articolata in due turni antimeridiani. L'assegnazione ad un turno viene effettuata dal personale dell'accettazione sulla base della disponibilità del posto letto. Per tale ricovero si eseguono le stesse modalità previste per il ricovero ordinario. L'utente, nell'arco della giornata, effettua diverse prestazioni sanitarie di carattere diagnostico, terapeutico e/o riabilitativo di particolare natura o complessità di esecuzione. Al termine della giornata di D.H. l'utente fa ritorno al proprio domicilio. L'utente, terminato il ciclo in DH, può richiedere la copia della cartella clinica, secondo le modalità già descritte nel paragrafo "richiesta della cartella clinica".

#### **2.5 RICOVERO IN DAY SERVICE**

Il Day service ambulatoriale è una modalità di assistenza, ricompresa nel livello territoriale delle prestazioni specialistiche ambulatoriali finalizzato alla gestione di casi clinici la cui soluzione richiede l'erogazione di indagini cliniche e strumentali plurime e multi-disciplinari anche complesse, previste da uno specifico percorso diagnostico terapeutico centrato sul problema clinico del paziente e non sulla singola prestazione; richiede un elevato livello di coordinamento clinico-organizzativo da parte della struttura erogatrice. L'accesso avviene secondo le modalità previste per il Day hospital

#### **2.6 ATTIVITÀ AMBULATORIALE**

La Casa di cura, oltre che ai degenti, eroga prestazioni specialistiche anche ad utenti esterni sia in regime di convenzione con il SSN che a pagamento diretto. Presso l'accettazione è attiva la segreteria che ha il compito di ricevere le prenotazioni di visite specialistiche, tel. 0923 745222/3/4 - dal lunedì al sabato dalle ore 8,00 alle ore 20,00; la domenica dalle ore 8,00 alle ore 14,00.



[www.casadicuramorana.it](http://www.casadicuramorana.it)



#### **I servizi ambulatoriali sono:**

- visita specialistica neurologica
- visita specialistica neuropsichiatrica
- visita specialistica cardiologica
- visita specialistica fisiatrice
- visita specialistica psichiatrica
- visita specialistica oncologica
- visita specialistica ortopedica
- visita specialistica urologica
- visita specialistica endocrinologica
- rx
- ecografia
- mammografia
- ecocolordoppler vascolare
- TC (tomografia computerizzata)
- RM (risonanza magnetica)
- elettromiografia - elettroencefalografia
- potenziali evocati (acustici, visivi e somatosensoriali)
- elettroencefalografia
- M.O.C. (mineralometria ossea computerizzata)

#### **2.7 REPARTI E SERVIZI**

**Direttore sanitario e Resp.onsabile dsi raggruppamento:** Dott. Benedetto Morana

**U.F. DI NEUROLOGIA:** Medico responsabile Dott. Giovanni Bertini, Assistente medico Dott.ssa Paola Mangiapane.

**U.F. DI NEUROPSICHIATRIA:** Medico responsabile Dott.ssa Florinda Morana, Aiuto medico Dott. Girolamo Sorrentino.

**U.F. DI RIABILITAZIONE NEUROLOGICA:** Medico responsabile Dott. Giuseppe Titone.

**U.F. DI RIABILITAZIONE PSICHIATRICA:** Medico responsabile Dott.ssa Florinda Morana.

**SERVIZIO RADIOLOGICO:** Medico responsabile Dott. Carmelo Polito.

**SERVIZIO DI NEUROFISIOPATOLOGIA:** Medico Responsabile: Dott.ssa Paola Mangiapane,  
medico neurologo Cuccia Giovanni, tecnico Dott.ssa Filippi Giulia

**SERVIZIO DI PSICOLOGIA:** Dott.ssa Maria Paola Meda, Dott.ssa Cinzia Rosano, Dott.ssa Monica Pandolfo,  
Dott.ssa Rosanna Adamo

**LABORATORIO DI ANALISI:** Responsabile: Dott. Pandolfo Tomas Alexsander

**SERVIZIO INFERMIERISTICO:** coordinatore infermieristico Dott. Vincenzo Giordano.

## 2.8 ESAMI MEDICI

### 2.8.1 BRANCA SPECIALISTICA DI NEUROLOGIA

- **ELETTROMIOGRAFIA (E.M.G.):** L'elettromiografia è una tecnica diagnostica impiegata per registrare l'attività elettrica legata alla contrazione muscolare e studiare le variazioni qualitative e quantitative dei potenziali d'azione sia del muscolo, sia delle singole fibre muscolari. Si effettua la registrazione mediante elettrodi (di superficie o ad ago), applicati in corrispondenza del muscolo da esaminare, o mediante speciali microelettrodi che registrano direttamente dall'interno di singole fibre muscolari. Dopo opportuna amplificazione del segnale, il tracciato (elettromiogramma) viene visualizzato su di un oscilloscopio a raggi catodici e riprodotto mediante fotografia o registrazione su nastro magnetico. L'elettromiografia evidenzia condizioni di denervazione e alterazioni muscolari (atrofie muscolari primitive tipiche delle distrofie muscolari progressive, malattie miotoniche, neuropatie compressive per esempio, da ernia del disco, ecc.).

- **POTENZIALI EVOCATI:** I potenziali evocati sono metodiche diagnostiche che fanno parte del settore della Neurofisiologia clinica. I potenziali evocati sono esami che studiano le risposte del sistema nervoso centrale ad uno stimolo sensoriale, analizzando le vie nervose che dalla periferia portano le informazioni verso il cervello. Il parametro più importante è la latenza (tempo che intercorre) tra stimolo e potenziale registrato sopra il cervello. In relazione all'organo sensoriale stimolato si possono ottenere potenziali evocati somatosensoriali (PES), visivi (PEV) e acustici (PEA). I potenziali evocati somatosensoriali (PES) sono utili per la documentazione di disturbi sensitivi altrimenti non oggettivabili e la loro localizzazione a livello periferico o centrale. I potenziali evocati uditivi (PEU) localizzano processi dei nervi acustici oppure del tronco cerebrale, mentre i potenziali evocati visivi (PEV) sono spesso impiegati per la diagnosi di infiammazioni acute o croniche del nervo ottico associate, ad esempio, alle sclerosi multipla. I potenziali evocati vengono richiesti in caso di neuropatie periferiche, lesioni del midollo spinale, malattie demielinizzanti, demenze e condizioni di decadimento delle funzioni superiori, etc.

- **ELETTROENCEFALOGRAFIA (E.E.G.):** L'elettroencefalografia è una tecnica mediante la quale è possibile registrare, dal cuoio capelluto, l'attività elettrica cerebrale spontanea a riposo. Tale registrazione (elettroencefalogramma) è effettuata derivando, tramite elettrodi applicati su vari punti prestabiliti del cranio, le variazioni di potenziale elettrico degli elementi nervosi opportunamente amplificate. La Casa di cura effettua esami di elettroencefalografia standard e durante il sonno, anche in età pediatrica.

### 2.8.2 BRANCA SPECIALISTICA DI RADIOLOGIA

#### RISONANZA MAGNETICA (R.M.)

La risonanza magnetica è una tecnica diagnostica che sfrutta gli effetti di un campo magnetico di elevata intensità. Le forze generate dal campo inducono temporanee alterazioni della disposizione dei componenti atomici della materia sottoposta a tale campo. A seconda della natura dei diversi atomi cambia l'emissione di segnali elettromagnetici emessi e registrabili da apposite apparecchiature. La Casa di cura si è dotata di una nuova risonanza magnetica da 1,5 Tesla (il Tesla è l'unità di misura che esprime l'intensità del campo magnetico). In particolare, sono eseguibili i seguenti esami:

ENCEFALO, DISTRETTO CEREBRALE, ANGOLO PONTO CEREBRALE, SPALLA, GOMITI, POLSO, MANO, ANCA, COLONNA CERVICALE, COLONNA DORSALE, COLONNA LOMBARE, GINOCCHIO, TIBIOTARSICA, PIEDE, MAMMELLA, ADDOME.



Sono altresì eseguibili con la risonanza magnetica da 1,5 TESLA: ANGIORM, COLLO, VASI EPIAORTICI, TORACE, ORBITE, ADDOME SUPERIORE, IPOFISI, COLANGIO RM, GHIANDOLE SALIVARI, ADDOME INFERIORE, URO RM, MAMMELLA.

#### **TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (T.C.128 strati)**

La tomografia computerizzata è una tecnica radiodiagnostica che consente, mediante l'intervento di un elaboratore elettronico opportunamente programmato, di ottenere immagini radiologiche relative a sottili strati delle strutture corporee indagate, ricavate secondo piani assiali (cioè trasversali rispetto all'asse corporeo maggiore). Le radiazioni emergenti dal corpo sottoposto alle radiazioni ionizzanti vengono trasformate in impulsi elettrici e, quindi, elaborate permettendo la ricostruzione dell'immagine con il riconoscimento di differenze di densità anche minime tra i vari punti. L'immagine, così ricavata, rappresenta una sezione trasversale del corpo. E' possibile ricavare immagini radiologiche molto ricche dal punto di vista morfologico e, quindi, informazioni obiettive circa la densità delle strutture studiate, ed, inoltre, ricostruire spazialmente le immagini relative ai singoli piani, ottenendo immagini tridimensionali e superando, in tal modo, uno dei limiti principali della radiologia tradizionale. La Casa di cura è stata autorizzata con Decreto assessoriale n. 98515 del 26/03/1992. Vengono effettuate T.C. di tutti i segmenti corporei.

#### **RADIOLOGIA TRADIZIONALE**

La radiologia digitale è la branca della medicina che si occupa di fornire immagini (vere, ricostruite o virtuali) dell'interno del paziente, mediante l'uso di Raggi X, allo scopo di fornire informazioni utili alla diagnosi. Le immagini sono ottenute generando un potente fascio di Raggi X e facendolo passare attraverso il corpo del paziente. Tali raggi possono essere assorbiti dai tessuti del paziente, deviati dagli urti con gli atomi del corpo, o passare indisturbati e le frazioni in gioco dipendono dall'energia dei raggi utilizzati e dal tipo di tessuto irradiato.

#### **ECOGRAFIA E ECOCOLOR-DOPPLER VASCOLARE**

L'ecografia o ecotomografia è una tecnica diagnostica basata sull'impiego di ultrasuoni. Con una sonda appoggiata sulla pelle si invia un fascio di ultrasuoni verso le strutture corporee da esaminare. In relazione alla densità dei tessuti attraversati, gli ultrasuoni vengono variamente riflessi, raccolti dalla stessa sonda emettitrice ed elaborati dall'apparecchio in un'immagine su monitor, in tal modo è possibile discriminare raccolte solide o gassose, o analizzare finemente alterazioni di struttura degli organi solidi. Il doppler, invece, è un metodo diagnostico per la determinazione della velocità di flusso del sangue mediante l'impiego di ultrasuoni. L'indagine consiste, nell'inviare, con un apposito strumento, un fascio di ultrasuoni destinati a esplorare un dato distretto circolatorio; l'onda riflessa viene elaborata in modo da calcolare la velocità e la direzione del flusso ematico: ciò consente di determinare la sede e l'entità di una ostruzione a carico di un'arteria o di una vena.

#### **MAMMOGRAFIA**

La mammografia è un esame radiologico che, utilizzando i Raggi X, consente uno studio molto accurato delle mammelle. Attualmente l'esame viene eseguito impiegando una apparecchiatura radiologica dedicata, il Mammografo. La mammella viene posizionata su un apposito sostegno e compressa mediante un piatto in materiale plastico detto compressore. Non vengono somministrati farmaci e non viene utilizzato mezzo di contrasto. Non è necessaria alcuna preparazione prima dell'esame; non viene effettuata alcuna forma di anestesia. Al termine dell'esame la donna può lasciare il centro immediatamente; non è necessario un periodo di osservazione né essere accompagnati.

[www.casadicuramorana.it](http://www.casadicuramorana.it)





### **MINERALOMETRIA OSSEA COMPUTERIZZATA (M.O.C.):**

La M.O.C. (Mineralometria Ossea Computerizzata) a Raggi X, è una tecnica diagnostica che permette l'accertamento della quantità di calcio contenuto nelle ossa, quindi del grado di mineralizzazione, costituendo la metodica principale per la diagnosi di osteoporosi. Misura il patrimonio minerale dello scheletro, prevalentemente costituito da cristalli di idrossiapatite di calcio, e consente di valutare nel tempo variazioni anche piccole della densità minerale ossea. Si basa sul principio dell'assorbimento fotonico; un sottile fascio di Raggi X, attraversando i tessuti, viene assorbito in misura proporzionale alla densità dei componenti. Grazie ad opportuni algoritmi matematici, si calcola la densità di questi tessuti, distinguendo tessuti molli e tessuto osseo.

### **2.8.3 LABORATORIO DI ANALISI:**

Il laboratorio di analisi svolge la propria attività ( con autorizzazione sanitaria n°36 del 6/11/2012) in regime libero professionale ed in convenzione con il SSN.

**ACCESSO:** I prelievi si effettuano dal lunedì al sabato dalle 8,00 alle 10:30. L'utente è accolto presso l'accettazione della radiologia, ubicata alle spalle della Casa di cura, e, prima della registrazione, viene informato, in base al regolamento UE2016/679 sulla privacy, sulla raccolta ed il trattamento dei dati personali e viene invitato a firmare il correlato modulo di consenso, senza la cui sottoscrizione non si potrà procedere all'erogazione della prestazione. Successivamente viene accompagnato presso il locale prelievi dove personale qualificato procederà all'esecuzione del prelievo.

**ESAMI ESEGUIBILI:** Il laboratorio esegue una vastissima gamma di esami nelle seguenti branche: Biochimica clinica tossicologica, Ematologia ed Emocoagulazione, Immunologia, Microbiologia, Turbidimetria. Settori specializzati:

- Chimica clinica e tossicologia;
- Microbiologia e Sieroimmunologia;
- Ematologia.

**TEMPI DI CONSEGNA REFERTI:** I referti per gli esami eseguiti possono essere ritirati, personalmente o su delega, dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 14:00 dal secondo giorno successivo all'esecuzione del prelievo.

**PAGAMENTO:** Il corrispettivo della prestazione viene riscosso dall'accettazione al momento dell'esecuzione dell'esame, tramite pagamento in contanti, carta di credito o bancomat.

## **2.9 SERVIZI COMPLEMENTARI**

### **2.9.1 ORARIO PASTI:**

Con la sola limitazione delle esigenze di salute dei degenti e dei criteri dietologici, ogni giorno la nostra Casa di cura sottopone alla scelta dei degenti un menù ricco e variato.

I pasti vengono serviti nei seguenti orari:

- Colazione dalle 07:30 alle 8:00
- Pranzo dalle ore 12:00 alle 13:00
- Cena dalle ore 17:00 alle 18:00

I pasti vengono preparati con particolare attenzione dalla ditta esterna Marsala Service s.r.l.. E' previsto un menù settimana che soddisfa le esigenze di ogni paziente, secondo le diete vidimate dall'ASP. .E' attiva la possibilità per i pazienti di personalizzare il menù sulla base delle proprie convinzioni etiche o religiose.

[www.casadicuramorana.it](http://www.casadicuramorana.it)

### 2.9.2 BAR:

Al piano terra è situato un bar a gestione eterna che osserva i seguenti orari:

- da lunedì al venerdì dalle ore 06:30 alle 13:30 e dalle 15:00 alle 18:00.
- Sabato dalle 6:30 alle 13:30
- Domenica il servizio non è attivo

Sono presenti distributori automatici H24 di bevande e snack al piano seminterrato e terra.

### 2.9.3 ASSISTENZA RELIGIOSA

Gli utenti di fede cattolica possono usufruire di una cappella ove viene celebrata la messa nei giorni e negli orari che vengono comunicati alla direzione o al coordinatore infermieristico. E' altresì libero l'accesso al centro per i Ministri di culto diverso da quello cattolico

### 2.9.4 OGGETTI DI VALORE

La Casa di cura Morana declina ogni responsabilità per denaro o oggetti personali lasciati incustoditi.

### 2.9.5 ORARIO VISITE:

Le visite ai pazienti ricoverati possono essere effettuate, salvo diverse disposizioni della Dir. sanitaria:

- reparto ordinario: Tutti i giorni dalle ore 11.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 17.30
- reparto riabilitazione: dal lunedì al sabato dalle ore 14.00 alle ore 16.00; la domenica dalle ore 14.00 alle ore 17.30

Attenzione alle esigenze individuali: La Direzione Sanitaria, consapevole dell'importanza del supporto familiare nel processo di guarigione, si impegna a valutare la possibilità di concedere orari di visita personalizzati per quei pazienti che necessitino di un sostegno maggiore.

I familiari sono invitati a non esitare a contattare il nostro personale sanitario per ricevere ulteriori informazioni o presentare richieste specifiche. La loro presenza e il loro sostegno sono elementi preziosi per il benessere dei pazienti.

Si consiglia di non superare il numero di due persone alla volta per non sovraffollare la stanza, non disturbare i vicini e rispettare gli orari esposti nelle degenze.

Si eviti, inoltre, di far entrare in Casa di Cura bambini d'età inferiore ai 12 anni.

Ai visitatori è fatto divieto di sedersi sui letti dei pazienti ed utilizzare i servizi igienici delle stanze di degenza.

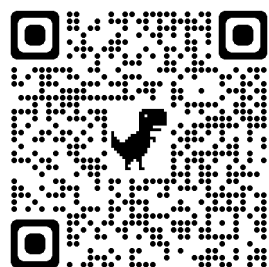
Durante le attività sanitarie, i parenti sono pregati di uscire dalle stanze. Si raccomanda di non portare cibi o bevande ai degenti per non arrecare danno al regime dietetico previsto.

### 2.9.6 CURA DELLA PERSONA

Sono disponibili, su richiesta dell'interessato, servizi a pagamento di: Barbiere - Parrucchiere - Podologo



[www.casadicuramorana.it](http://www.casadicuramorana.it)



**2.9.7 GIORNALI E RIVISTE:** È possibile acquistare, su specifica richiesta, giornali e riviste.

**2.9.8 ASSISTENZA RELIGIOSA:**

Gli utenti di fede cattolica possono usufruire di una cappella ove viene celebrata la messa nei giorni e negli orari affissi in accettazione. In mancanza di comunicazioni in accettazione le funzioni religiose vengono svolte il mercoledì alle ore 16:30. Per i pazienti di culto non cattolico e laddove sia richiesta un'assistenza spirituale, la direzione sanitaria prenderà accordi con rappresentanti di altre religioni.

**2.10 Umanizzazione delle Cure**

L'umanizzazione del percorso di cura è un principio fondamentale che contraddistingue l'operato della Casa di Cura, casa di cura che accoglie minori, anziani e stranieri (i bambini al di sotto dei 12 anni non possono essere ricoverati ma possono usufruire delle prestazioni ambulatoriali)

Al centro del processo c'è la persona, con i suoi bisogni fisici, psicologici, sociali e spirituali. L'obiettivo è creare un ambiente accogliente e sicuro, dove ogni individuo si senta rispettato, valorizzato e supportato.

**I diversi aspetti dell'umanizzazione:**

**2.10.1 Accoglienza e assistenza personalizzate**

La Casa di Cura Morana pone in primo piano il paziente, con un approccio rispettoso delle diversità e attento alle esigenze individuali. Le modalità di accoglienza e svolgimento delle attività assistenziali sono, infatti, definite tenendo conto:

- della Multiculturalità: La nostra struttura è attenta alle culture e alle tradizioni di ogni ospite, garantendo un'accoglienza e un'assistenza sensibili alle diverse esigenze culturali e religiose.
- dei ritmi fisiologici dei pazienti: Ogni paziente ha i propri ritmi fisiologici, che vengono rispettati nell'organizzazione delle attività e nell'erogazione delle cure
- delle specificità nel caso di pazienti minori: Per i pazienti in età pediatrica, la Casa di Cura dispone di personale qualificato e di attenzioni e modalità operative a misura di bambino.
- delle specificità nel caso di pazienti anziani: L'assistenza agli anziani tiene conto delle loro fragilità e dei loro bisogni specifici, promuovendo l'autonomia e il benessere psicofisico.

**2.10.2 Supporto psicologico**

La Casa di Cura Morana offre un servizio di supporto psicologico dedicato ai pazienti ricoverati, nonché a tutti coloro che ne necessitano in base alle loro condizioni. Il nostro team di psicologi e psichiatri è a disposizione per fornire sostegno emotivo, aiutare ad affrontare le difficoltà e promuovere il benessere mentale degli ospiti.

**2.10.3 Umanizzazione delle cure, i nostri impegni**

Seguendo le linee guida Agenas, il concetto di umanizzazione in casa di cura si articola in quattro aree principali, con l'obiettivo di creare un ambiente più accogliente, rispettoso e attento alle esigenze individuali di ogni ospite.

**1. Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona**

- **Cura personalizzata:** Ogni paziente viene valutato e accudito nella sua unicità, con un piano di assistenza individualizzato che tiene conto delle sue preferenze, bisogni e capacità.



- **Rispetto e dignità:** La persona viene sempre trattata con rispetto e dignità, in un ambiente che promuove l'autonomia e la partecipazione attiva alle decisioni che la riguardano.
- **Comunicazione efficace:** Viene garantita una comunicazione chiara, completa e comprensibile tra operatori, ospiti e loro familiari, favorendo la trasparenza e la fiducia.
- **Approccio olistico:** La cura si focalizza non solo sugli aspetti fisici, ma anche su quelli psicologici, sociali e spirituali dell'ospite, promuovendo il suo benessere globale.

## 2. Accessibilità fisica, vivibilità e comfort dei luoghi di cura:

- **Ambienti accoglienti e luminosi:** Gli spazi comuni e le camere sono progettati per essere confortevoli, luminosi e accessibili, favorendo l'interazione sociale e il relax.
- **Barriere architettoniche eliminate:** Vengono eliminate le barriere architettoniche per facilitare la mobilità degli ospiti e garantire loro una maggiore autonomia.
- **Spazi verdi e aree comuni:** Sono previsti spazi verdi e aree comuni (Giardino , spazi verdi, aree di socializzazione interne alla struttura) dove gli ospiti possono socializzare, rilassarsi e svolgere attività ricreative.

## 3. Accesso alle informazioni, semplificazione e trasparenza

- **Informazioni chiare e complete:** Vengono fornite agli ospiti e ai loro familiari informazioni chiare, complete e comprensibili sui servizi offerti, sulle condizioni di salute e sul piano di cura individualizzato.
- **Consenso informato:** Viene garantito il diritto al consenso informato, assicurando che gli ospiti siano informati e coinvolti nelle decisioni che riguardano la loro cura.
- **Documentazione accessibile:** La documentazione clinica è accessibile agli ospiti e ai loro familiari in modo chiaro e comprensibile.
- **Canali di comunicazione aperti:** Sono previsti canali di comunicazione aperti per permettere agli ospiti e ai loro familiari di esprimere dubbi, richieste o reclami e ricevere un ascolto attento e risposte tempestive.

## 4. Cura della relazione con il paziente/ cittadino

- **Relazione di fiducia:** Viene instaurata una relazione di fiducia tra operatori e pazienti, basata sul rispetto reciproco, l'ascolto attivo e l'empatia.
- **Supporto emotivo:** Viene offerto supporto emotivo ai pazienti, aiutandoli ad affrontare le difficoltà e i momenti di sconforto.
- **Valorizzazione delle risorse personali:** Vengono valorizzate le risorse personali e le capacità residuali di ogni paziente, favorendo la sua autonomia e il suo senso di autoefficacia.
- **Coinvolgimento dei familiari:** I familiari sono coinvolti nel processo di cura e sono considerati parte integrante del team di assistenza.

**L'umanizzazione in Casa di Cura Morana è un processo continuo che richiede un impegno costante da parte di tutti gli operatori.** L'implementazione delle quattro aree chiave sopra descritte rappresenta un passo importante verso la creazione di un ambiente più accogliente, rispettoso e attento alle esigenze individuali di ogni ospite.

### 2.11 Gestione delle emergenze cliniche

Il Personale Sanitario della Casa di Cura è formato per riconoscere e gestire tempestivamente le emergenze cliniche mediante specifici percorsi di addestramento, in particolare per la rianimazione cardio-polmonare (BLSD) e, ove previsto, l'utilizzo del defibrillatore.

In caso di evento acuto, il personale attiva le procedure interne di emergenza, valuta rapidamente le condizioni del paziente e avvia le manovre di primo soccorso e stabilizzazione secondo protocolli condivisi.

Trattandosi di una Casa di Cura e non di un ospedale, la gestione dell'emergenza viene garantita nei limiti delle dotazioni, delle competenze e dell'organizzazione interna, con l'obiettivo prioritario di assicurare la messa in sicurezza del paziente e la continuità assistenziale.

Qualora il livello di criticità risulti non gestibile internamente o richieda interventi/risorse di tipo ospedaliero, viene contattato il 112 e attivato il Servizio di Emergenza-Urgenza, con contestuale avvio del percorso di trasferimento presso il Presidio Ospedaliero Paolo Borsellino di Marsala, con cui la Casa di Cura ha stipulato un'apposita convenzione. Durante l'attesa dei soccorsi, il personale prosegue l'assistenza e il monitoraggio clinico, garantendo il passaggio di informazioni utili ai sanitari del servizio di emergenza per un trasferimento efficace e sicuro.



[www.casadicuramorana.it](http://www.casadicuramorana.it)



### 3 SEZIONE TERZA: STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

Gli standard definiti in questa sezione della Carta dei Servizi devono essere considerati un punto di riferimento per i cittadini che utilizzano la struttura e devono essere intesi come una dichiarazione del livello di qualità del servizio che la Casa di Cura è in grado di esprimere. In sostanza gli standard sono obiettivi dichiarati e costituiscono una forma di garanzia per l'utente. La Casa di Cura Morana garantisce a tutti i degenti:

- Qualità dell'assistenza sanitaria, attraverso l'applicazione di Protocolli diagnostico-terapeutici che prevedono interventi preordinati e coordinati tra competenze diverse e strettamente interdipendenti che garantiscono il massimo livello di completezza ed efficienza dei programmi assistenziali
- Completezza delle informazioni sulla degenza sia all'ingresso che alla dimissione attraverso una relazione sanitaria dettagliata;
- Diritto ad una dettagliata informazione e alla formulazione del Consenso Informato per qualunque esigenza di carattere assistenziale
- Riservatezza e rispetto della persona nelle visite e nelle prestazioni sanitarie
- Semplicità di rilascio di copia della cartella clinica.
- Personalizzazione dell'assistenza in casi particolari (es: bambini, portatori di handicap, etc.)

Il servizio erogato dalla Casa di Cura si compone di una serie di aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dei Clienti.

Gli aspetti del servizio rilevanti per l'Utente vengono chiamati fattori di qualità.

Nell'ambito di ciascun fattore sono individuati alcuni specifici indicatori di qualità, adatti a sviluppare in maggiore dettaglio il rispettivo fattore e idonei a rappresentare in concreto, in corrispondenza con ciascun fattore di qualità, i livelli delle prestazioni del servizio erogato.

Ad ogni indicatore corrisponde uno standard, vale a dire il livello di servizio promesso, che è il valore da prefissare, per ogni indicatore, sulla base della potenzialità dell'azienda e delle aspettative dei Clienti.

Gli standard-obiettivo sono sottoposti a continuo monitoraggio e sono aggiornati ogni anno nell'ottica del miglioramento della qualità del servizio offerto.

La seguente tabella riporta gli standard di qualità che la Casa di Cura Morana garantisce e che sono relativi ai principali aspetti connessi con l'erogazione dei servizi; il conseguimento di tali standard è reso possibile grazie anche all'esistenza di un "Sistema di Gestione Integrato: Qualità e Ambiente e Sicurezza" rispondente alle prescrizioni delle norme UNI EN ISO 9001:2015 – 14001:2015 – 45001:2018.

| Fattore di qualità | Indicatore di qualità                                                                   | Valore Rilevato 2025                                                                                       | Standard di qualità 2026                                                                                   |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tempi di attesa    | Tempo medio di attesa in accettazione                                                   | 15 minuti                                                                                                  | 15 minuti                                                                                                  |
|                    | Tempo medio per la consegna della cartella clinica                                      | Entro 7 giorni dalla richiesta, entro 30 giorni le eventuali integrazioni per attesa di referto istologico | Entro 7 giorni dalla richiesta, entro 30 giorni le eventuali integrazioni per attesa di referto istologico |
|                    | Tempo max di risposta al reclamo (termine max tra ricevimento reclamo e prima risposta) | 10 gg.                                                                                                     | < 15 gg (art. 14 dlgs 502/92)                                                                              |



| Fattore di qualità                                          | Indicatore di qualità                                                                                                                                                                   | Valore Rilevato 2025                                                                                | Standard di qualità 2026                                                |
|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Qualità e chiarezza dell'informazione                       | % Cartelle cliniche compilate con Accuratezza, tempestività nella compilazione e completezza (Controlli da parte di Dir. Sanitaria e ASP)                                               | 100%                                                                                                | >90%                                                                    |
|                                                             | Percentuale di utenti soddisfatti da Questionario <del>Customer Satisfaction</del>                                                                                                      | 43                                                                                                  | >95%                                                                    |
|                                                             | Documentazione sui servizi                                                                                                                                                              | Disponibilità carta dei servizi ai reparti e su sito internet                                       | Carta dei Servizi su Web                                                |
|                                                             | Identificazione degli operatori                                                                                                                                                         | Ogni operatore indossa il cartellino identificativo                                                 | Impegno continuo                                                        |
|                                                             | Sportello URP                                                                                                                                                                           | aperto al pubblico dalle 8:00 alle 20:00                                                            | aperto al pubblico min. 10 h. al giorno                                 |
|                                                             | Unità operative che applicano correttamente la Procedura aziendale di Consenso Informato                                                                                                | 100%                                                                                                | Somministrazione C.I. secondo la Procedura aziendale in tutti i Reparti |
|                                                             | Nr. medici che rilasciano la lettera di dimissione al paziente conforme allo standard (contiene tutti gli elementi necessari per il medico curante) sul totale dei medici che dimettono | 100%                                                                                                | 100%                                                                    |
| Igiene e comfort degli ambienti                             | Frequenza minima delle operazioni di detergenza e disinfezione                                                                                                                          | Giornaliera                                                                                         | Almeno Giornaliera                                                      |
|                                                             | Frequenza dei cambi della biancheria                                                                                                                                                    | Giornaliera                                                                                         | Almeno Giornaliera                                                      |
|                                                             | Percentuale di utenti soddisfatti da questionario <del>customer satisfaction</del>                                                                                                      | 43                                                                                                  | >95%                                                                    |
| Cortesia e disponibilità del personale                      | Percentuale di utenti soddisfatti (Personale Medico e Paramedico) da questionario <del>customer satisfaction</del>                                                                      | 90                                                                                                  | 95                                                                      |
|                                                             | Percentuale di utenti soddisfatti (Personale Amministrativo) da questionario <del>customer satisfaction</del>                                                                           | 90                                                                                                  | 95                                                                      |
| Garanzia della professionalità e delle risorse tecnologiche | Frequenza test di sicurezza e tarature                                                                                                                                                  | annuale                                                                                             | Secondo le disposizioni di legge                                        |
|                                                             | Dotazione e qualifica del personale                                                                                                                                                     | Conforme ai requisiti di legge                                                                      | Conformità ai requisiti di legge                                        |
|                                                             | Dotazione e tipologia delle attrezzature diagnostiche e di supporto                                                                                                                     | Conforme ai requisiti di legge                                                                      | Conformità ai requisiti di legge                                        |
|                                                             | Uniformità dei processi diagnostici                                                                                                                                                     | Protocolli e istruzioni di lavoro disponibili e applicati per le patologie/interventi più frequenti | Aggiornamento dei Protocolli disponibili.                               |

| Fattore di qualità                | Indicatore di qualità                                                                                   | Valore Rilevato 2025                                                                                     | Standard di qualità 2026 |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
|                                   | Controllo delle infezioni ospedaliere                                                                   | Procedure interne di monitoraggio.<br>Attività del Gruppo Operativo                                      | <i>Impegno continuo</i>  |
|                                   | Il personale infermieristico e tecnico partecipa annualmente ad attività di formazione o aggiornamento. | % di personale infermieristico e tecnico ad attività di formazione e aggiornamento nell'ultimo anno= 80% | >80 %                    |
| Qualità dell'assistenza sanitaria | Tempo medio di assistenza infermieristica per degente                                                   | >76 <u>min/die</u>                                                                                       | 77                       |
|                                   | Percentuale di utenti soddisfatti da questionario <u>customer satisfaction</u>                          | 85                                                                                                       | 86                       |
| Qualità dei pasti                 | Percentuale di utenti soddisfatti da questionario <u>customer satisfaction</u>                          | 100%                                                                                                     | 100%                     |
|                                   | % verifiche positive HACCP (dal punto di vista igienico-sanitario-qualitativo) sulla catena alimentare  | 100%                                                                                                     | 100%                     |

### 3.1 Strumenti di Verifica per il Rispetto degli Standard di Qualità

La Casa di Cura effettua costanti verifiche al suo interno attraverso:

- Somministrazione sistematica dei questionari di soddisfazione per i Degenti dei Reparti di ricovero al fine di una costante rilevazione del grado di soddisfacimento del servizio offerto
- Rilevazione sistematica sul rispetto dei tempi di attesa per la prenotazione
- Rilievo e gestione dei reclami.

### 3.2 MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ :

Qualsiasi mancato rispetto degli standard adottati o disservizi possono essere segnalati dagli utenti tramite i seguenti canali:

- inviando la scheda di reclamo alla Casa di Cura Morana via mail a [info@casadicuramorana.it](mailto:info@casadicuramorana.it),
- chiamando il centralino URP 0923745222/3/4
- tramite il nostro sito [Aggiungi corpo del testo](#) nella sezione contatti.

In caso di comunicazione di un reclamo, la Casa di Cura risponderà entro 15 giorni dalla ricezione dello stesso. Ogni segnalazione viene gestita dalla Casa di Cura Morana nel più breve tempo possibile, al fine di garantire il rispetto degli standard e trovare le soluzioni più appropriate.

### 3.3 DIRITTI DEL PAZIENTE

- Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni etiche e religiose.
- In particolare, durante la degenza, ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome e ad essere interpellato con la particella pronominale "Lei".
- Il paziente ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria le informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Il paziente ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
- Il paziente ha il diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta ed alla relativa prognosi.

[www.casadicuramorana.it](http://www.casadicuramorana.it)



- In particolare, salvo i casi di conclamata urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per il paziente, questi ha il diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi; dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.
- Il paziente ha, altresì, il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite a persona dotata di potestà tutoria secondo le leggi in vigore.
- Il paziente ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.
- Il paziente ha il diritto di esporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

### 3.4 NORME DI COMPORTAMENTO PER I DEGENTI

Il cittadino utente che accede ad una struttura sanitaria è tenuto ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della struttura sanitaria nella quale si trova.

L'accesso in una Casa di Cura esprime da parte del cittadino utente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.

Tutto il personale sanitario è impegnato, in funzione delle rispettive competenze, a fare rispettare le norme comportamentali per il buon andamento della struttura sanitaria e per il miglior benessere del paziente.

- Ambienti ed attrezzature: I degenti sono tenuti al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della casa di cura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti i cittadini utenti.
- Effetti personali: Non è consentito l'uso di biancheria personale da letto. È a disposizione di ogni degente un armadietto in cui riporre gli effetti personali.
- Fumo: Il fumo costituisce un danno per la salute sia di chi fuma che di chi si trova negli stessi ambienti, per cui nella casa di cura, ad eccezione che negli spazi esterni, non è consentito fumare. Il Responsabile preposto al controllo del DIVIETO è il Direttore Sanitario.
- Permessi di assistenza al degente: Solo in casi particolari ed esclusivamente previa autorizzazione della Direzione Sanitaria, è possibile ottenere un permesso di assistenza solo per una persona esterna e dello stesso sesso del degente.
- Presenza del degente: è assolutamente vietato allontanarsi dal proprio posto letto durante le ore di visita medica e di terapia; è, altresì, vietato entrare nelle infermerie e nelle zone di degenza non proprie o recarsi nella hall. È vietato uscire al di fuori della struttura sanitaria.
- Riposo: è un dovere di tutti i degenti rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti. È, inoltre, vietato qualsiasi comportamento che possa arrecare disturbo o disagio ad altri degenti (rumori, luci accese, radio o TV ad alto volume, ecc.).
- Servizi igienici: L'ordine del bagno, in ogni stanza, dipende anche dal comportamento responsabile e civile di chi ne usufruisce. Si ricorda che non è consentito l'uso di profumi che possano disturbare gli altri. È buona norma igienica porre negli appositi contenitori qualsiasi materiale di rifiuto.



[www.casadicuramorana.it](http://www.casadicuramorana.it)

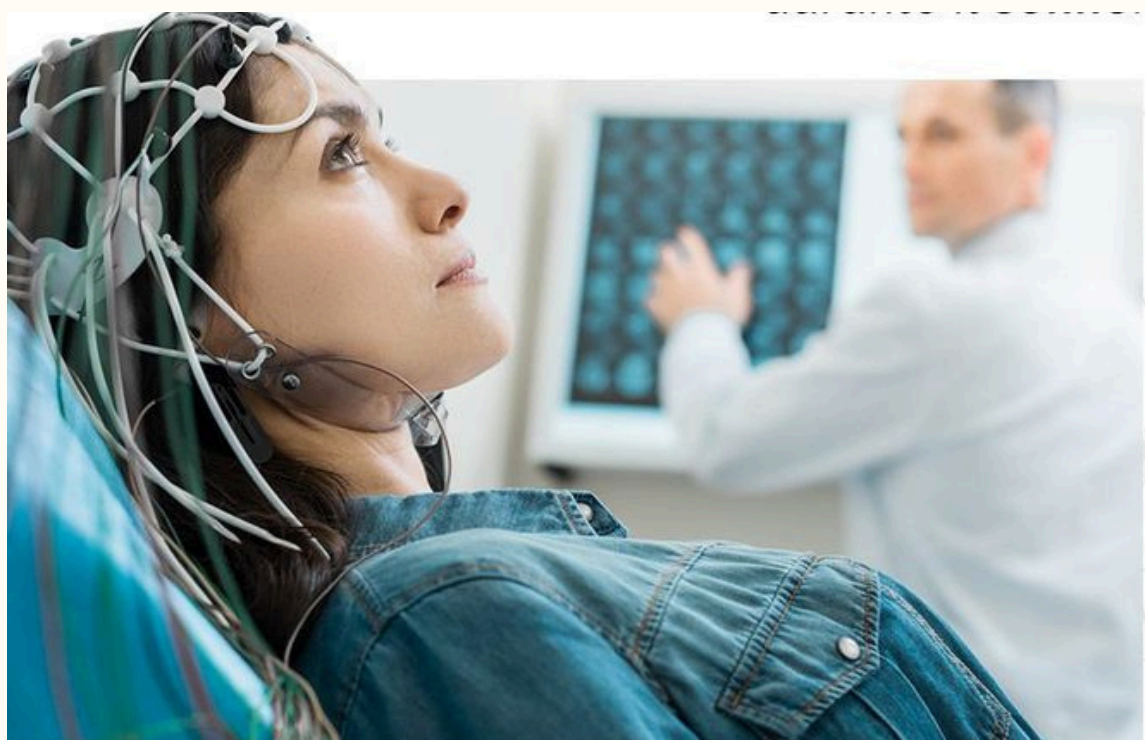


### 3.5 Tutela della Privacy

- In ottemperanza ed in applicazione della Normativa sulla privacy vigente (Reg. GDPR 2016/679), ed a tutela del corretto trattamento dei dati personali atti a rilevare lo stato di salute:
- tutto il personale è chiamato a rispettare il segreto professionale ed a fare in modo che la raccolta di informazioni, dai pazienti e dai loro familiari, si svolga in modo da garantire la necessaria riservatezza
- tutti i dati sensibili relativi ai pazienti vengono conservati, su supporto cartaceo e/o informatico dotato di appositi sistemi di protezione e di accesso tramite password ed in luoghi accessibili solo al personale formalmente autorizzato
- non vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche sui pazienti
- la copia della documentazione sanitaria viene rilasciata personalmente al paziente in busta chiusa (o a persona da lui formalmente delegata)
- il paziente, previa informazione sui contenuti appone la propria firma sul modulo apposito per il consenso al trattamento dei dati personali che, in caso di ricovero, diventa parte integrante della Cartella Clinica

### 3.6 Rapporti con Associazioni di volontariato ed Enti di tutela dei diritti dei cittadini utenti

- L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, alle dirette dipendenze dell'Amministratore Unico, oltre al compito di assicurare l'informazione, l'accoglienza e la tutela dei cittadini utenti, con particolare riguardo agli aspetti della personalizzazione ed umanizzazione del rapporto, ha anche quello di assicurare l'interfaccia con le Associazioni di volontariato ed Enti di tutela dei diritti dei cittadini utenti.
- 
- Per la definizione delle modalità di svolgimento delle attività che le Associazioni ed Enti di tutela intendono svolgere all'interno della Casa di cura il responsabile dell'URP si riferirà alle indicazioni del Direttore Sanitario, in base alle quali redigerà i protocolli di intesa che saranno sottoposti alla firma dell'Amministratore. Dovrà, in ogni caso, essere garantito l'accesso alle Associazioni che lo richiedano con appropriate motivazioni ed assicurato ogni necessario supporto.
- Presso l'ufficio URP è disponibile la carta Europea dei diritti del malato, i recapiti del Centro ascolto di Marsala del Tribunale per i diritti del Malato e delle principali associazioni di volontariato presenti in Provincia che si occupano di trasporto e assistenza.
- La Casa di cura condivide i contenuti della presente Carta dei Servizi con il Tribunale per i Diritti del Malato e con altre associazioni ed enti di tutela.



[www.casadicuramorana.it](http://www.casadicuramorana.it)

## **4 SEZIONE QUARTA: MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA**

### **4.1 Reclami**

- La Casa di Cura garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.
- La Casa di Cura fornirà una prima risposta (anche interlocutoria) a tutti i reclami entro il termine massimo di 15 giorni.

### **4.2 Tariffario**

- Il Tariffario della Casa di Cura Morana è consultabile in modo trasparente e sempre aggiornato: viene esposto presso la hall di ingresso ed è disponibile per la visione da parte degli utenti.
- Il tariffario comprende sia le prestazioni erogate in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN), secondo le modalità previste dalla normativa, sia le prestazioni effettuate in regime privato, con indicazione dei relativi costi.

### **4.3 Ufficio preposto e Funzioni**

- L'Ufficio relazioni con il pubblico (URP) (vedi par. B.6.) riceve le osservazioni, le opposizioni, o i reclami in qualunque forma presentati dai cittadini/utenti e/o associazioni o organismi riconosciuti che li rappresentano.
- Provvede a dare immediata risposta al cittadino utente per le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata soluzione, predispone l'attività istruttoria, coinvolgendo la Direzione Sanitaria e Amministrativa.

#### **4.3.1 Modalità di presentazione del reclamo**

- Il cittadino utente può presentare reclamo:
- presentandosi direttamente all'URP fornendo oralmente le proprie osservazioni
- compilando l'apposito modulo predisposto disponibile presso l'URP;
- su carta semplice o a mezzo fax indirizzato a Casa di Cura Morana s.r.l. – Ufficio Relazioni con il Pubblico”.

### **4.4 Verifica degli Impegni e Adeguamento Organizzativo**

#### **4.4.1 Relazione sullo stato degli standard**

- La Casa di Cura garantisce la verifica dell'attuazione degli standard attraverso una relazione annuale sui risultati conseguiti e da essa adeguata pubblicità.

#### **4.4.2 Indagini sulla Soddisfazione degli utenti**

- La Casa di Cura garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione dei cittadini utenti promuovendo la somministrazione al momento del ricovero di un “questionario per la rilevazione della soddisfazione del paziente” che una volta compilato, viene consegnato all'U.R.P. stesso o depositato in apposito contenitore. I risultati di tali indagini forniranno oggetto di rapporti resi pubblici.
- I “questionari” (anonimi) dopo essere stati esaminati, sono raccolti in apposite cartelle e, quando non contengano indicazioni tali da rendere necessari provvedimenti tempestivi, sono elaborati a scadenza annuale e costituiscono la base per la stesura di una valutazione generale di quanto espresso dai ricorrenti, valutazione in base alla quale, se del caso, saranno poi presi i necessari provvedimenti per l'adeguamento del servizio a quanto emerso dalla elaborazione dei dati raccolti dai questionari.

#### 4.5 Comitati Aziendali

Sono stati attivati all'interno della Casa di Cura il "Gruppo operativo per la lotta alle infezioni ospedaliere" e il "Comitato per il Rischio Clinico", entrambi coordinati dalla Direzione Sanitaria.

Il "G.O. per la lotta alle infezioni ospedaliere" ha il compito di attivare e verificare la corretta attuazione dei protocolli assistenziali ed operativi per la prevenzione e sorveglianza delle infezioni ospedaliere.

Il "Comitato per il Rischio Clinico" è stato costituito ai sensi del DA 5/10/2005 ed ha i compiti stabiliti all'art. 2 del citato Decreto Assessoriale.

L'Organismo di Vigilanza (OdV) vigila sulla corretta applicazione del modello di organizzazione, gestione e controllo idonei a prevenire la realizzazione degli illeciti penali ai sensi del Dlgs 8/06/2001, n. 231. Lo scopo del modello è la costruzione di un sistema di procedure e di attività di controllo colto a prevenire la commissione delle diverse tipologie di reato contemplate dal decreto.

Il Piano Anticorruzione della Struttura come disposto dalla legge n. 190 del 6 novembre 2012, "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella Pubblica Amministrazione", è consultabile nella sezione Amministrazione Trasparente del nostro sito web. È stato nominato il Responsabile della Prevenzione della Corruzione.

#### 4.6 Tutela della Privacy

In ottemperanza ed in applicazione della Normativa sulla privacy vigente (Reg. GDPR 2016/679), ed a tutela del corretto trattamento dei dati personali atti a rilevare lo stato di salute:

- tutto il personale è chiamato a rispettare il segreto professionale ed a fare in modo che la raccolta di informazioni, dai pazienti e dai loro familiari, si svolga in modo da garantire la necessaria riservatezza
- tutti i dati sensibili relativi ai pazienti vengono conservati, su supporto cartaceo e/o informatico dotato di appositi sistemi di protezione e di accesso tramite password ed in luoghi accessibili solo al personale formalmente autorizzato
- non vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche sui pazienti
- la copia della documentazione sanitaria viene rilasciata personalmente al paziente in busta chiusa (o a persona da lui formalmente delegata)
- il paziente, previa informazione sui contenuti appone la propria firma sul modulo apposito per il consenso al trattamento dei dati personali che, in caso di ricovero, diventa parte integrante della Cartella Clinica.





[www.casadicuramorana.it](http://www.casadicuramorana.it)

Per raggiungere la Casa di Cura Morana, situata a Marsala (TP), è possibile utilizzare i seguenti mezzi:

In Auto

La struttura si trova in Contrada Dara, 744/D - 91025 Marsala (TP).

Da Marsala centro:

Imboccare la SS115 in direzione Trapani per circa 8 km.

Da Trapani:

Percorrere la SP21 costeggiando il litorale in direzione Marsala.

Parcheggio:

La clinica dispone di un parcheggio accessibile in sedia a rotelle.

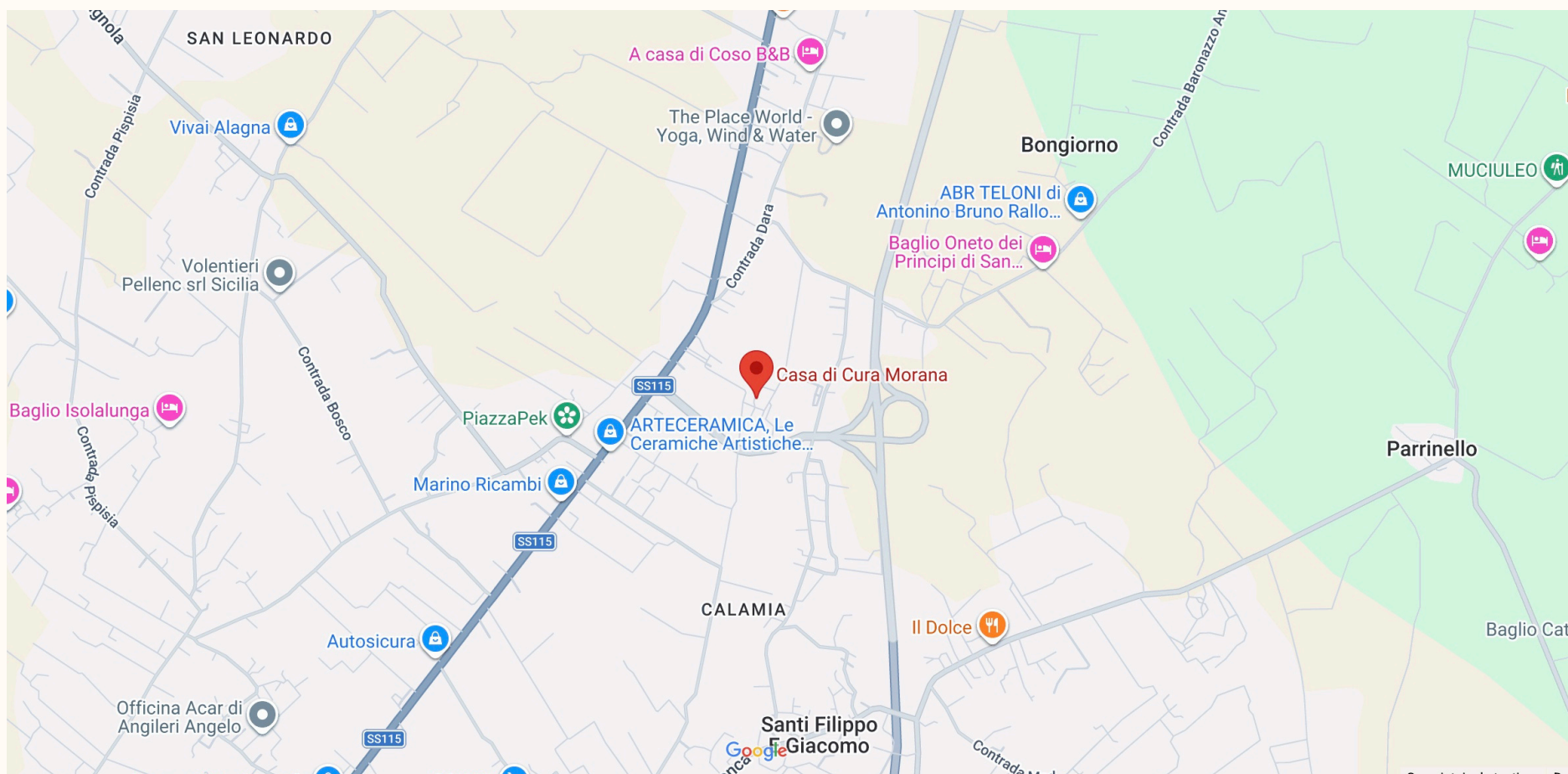
In Autobus

Il trasporto pubblico locale a Marsala è gestito dal Servizio Municipale Autotrasporti.

Linee urbane: Sebbene non ci sia una fermata dedicata proprio davanti all'ingresso, è possibile utilizzare le linee che transitano per le contrade limitrofe (come la Linea 1 o la Linea 10 che serve la zona nord verso Granatello).

## **Dove siamo**

### **c.da Dara, 744,D - 91025, Marsala(Tp)**



[www.casadicuramorana.it](http://www.casadicuramorana.it)