

MISSION

La nostra missione è quella di fornire risposte tempestive, appropriate e personalizzate alle esigenze della comunità. Con questo obiettivo abbiamo sviluppato una articolata offerta di prestazioni e servizi sanitari che comprende l'intero percorso diagnostico a partire dall'approccio clinico specialistico, l'approfondimento diagnostico, la chirurgia ambulatoriale.

Ci contraddistingue l'intento di coniugare la qualità di prestazioni professionali e tecnologiche, garantendo la soddisfazione del cliente in termini di accessibilità dei servizi.

Agrigento Medical Center fa parte della rete di strutture ospedaliere e centri medici distribuiti sul territorio nazionale ed internazionale di Gruppo Villa Maria, gruppo privato italiano impegnato in sanità, con direzione a Lugo (Ravenna).

La struttura esprime la filosofia del Gruppo, che prevede la realizzazione di luoghi di diagnosi e cura altamente specializzati e *a misura d'uomo*, con l'obiettivo di garantire risultati clinici e attenzione per la persona.

A supporto delle strutture ospedaliere e ambulatoriali, il Gruppo promuove e realizza attività di confronto e coordinamento scientifico tra i vari centri, di sviluppo delle conoscenze e controllo dei risultati. La Direzione del Gruppo presiede alle aree funzionali di programmazione e strategia, risorse umane, marketing e comunicazione, sistema di gestione per la qualità, finanza, amministrazione e controllo di gestione.

PRINCIPI

Centralità della persona

- ❑ Informazione chiara, corretta e partecipazione attiva dell'utente
- ❑ Rispetto della persona e attenzione alle sue esigenze
- ❑ Importanza del rapporto umano e in particolare della relazione medico paziente

Efficacia ed efficienza dell'organizzazione

- ❑ Alta professionalità del personale medico, infermieristico e tecnico
- ❑ Tecnologie e strumentazioni all'avanguardia

IL SISTEMA QUALITA'

In linea con la filosofia di Gruppo Villa Maria, Agrigento Medical Center pone la persona al centro della propria attività.

E' avviato un percorso per la realizzazione di un Sistema di gestione per la qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2000.

I NOSTRI IMPEGNI

La Carta dei servizi è un efficace strumento informativo che favorisce concretamente alla salvaguardia dei bisogni di salute e cura della persona. Per evidenziare tale tutela, ci siamo impegnati a rendere trasparenti standard e procedure adottate, a rispettare regole e tempi e a migliorarli di continuo. L'informazione chiara e corretta sullo stato di salute e sulle terapie proposte consente alla persona di decidere consapevolmente della propria salute e della qualità della vita. La partecipazione attiva dell'utente è ulteriormente garantita dalla possibilità di esprimere la propria opinione sulla qualità del servizio e fornire suggerimenti e osservazioni.

Indicatori e standard di qualità:

Informazione corretta e chiara

INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Accoglienza all'arrivo	<i>Tutti gli utenti sono accolti dal personale della struttura</i>
Documentazione sui servizi	<i>E' disponibile alla reception la Carta dei servizi e altri depliant informativi</i>
Identificazione degli operatori	<i>Ogni operatore è identificato con un cartellino riportante nome, cognome e funzione</i>
Consenso informato alla prestazione	<i>Prima di ogni prestazione diagnostica e/o operativa e dopo dettagliata informazione viene raccolto il consenso informato scritto e firmato</i>
Documentazione del medico curante	<i>Ad ogni utente viene consegnato il referto scritto a firma del medico specialista, indirizzato al medico curante e contenente informazioni sui trattamenti a lui applicati presso il centro</i>
Analisi del grado di soddisfazione del cliente per il servizio ottenuto	<i>E' a disposizione per ogni utente il questionario informativo per la verifica della soddisfazione</i>

Rispetto del tempo del Cliente

INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Orario di apertura	<i>Dalle 8.00 alle 20.00 dal lunedì al venerdì Dalle 8.00 alle 14.00 il sabato</i>
Numero medio di giorni tra la prenotazione e la prestazione di visita specialistica	<i>0 – 15 giorni N.B.: parametro non applicabile in caso di richiesta nominale del medico</i>
Numero medio di giorni tra la prenotazione e l'esecuzione di esame diagnostico	<i>0 – 8 giorni N.B.: i tempi necessari alla consegna del referto di prestazioni radiologiche sono comunicati al momento della prenotazione e/o esecuzione della prestazione</i>
Numero medio di giorni tra la prenotazione e l'esecuzione della prestazione odontoiatrica	<i>0 – 3 giorni</i>

Rispetto della dignità del Cliente

INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Frequenza della pulizia degli ambulatori e dei servizi igienici	<i>2 volte al giorno</i>

Riservatezza dei dati personali e clinici	<i>Tutti i dati vengono trattati nel rispetto delle vigenti disposizioni (tutela della privacy), ai sensi del Decreto Legge 30 giugno 2003, n° 196 intitolato "Codice in materia di protezione dei dati personali"</i>
--	--

Note: Per ragioni di rispetto e di sicurezza è vietato fumare nei corridoi e all'interno di ogni ambulatorio (art. 1 Legge 11/11/1975 n. 584, DPCM 14/12/95 art. 3, Legge n. 448 28/12/01 art. 52 comma 20)

Professionalità e Tecnologia

INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Dotazione e Qualifica del Personale Medico, Infermieristico, Tecnico per l'attività poliambulatoriale	<i>Sono rispettati i requisiti previsti dagli standard autorizzati dalla Regione Sicilia</i>
Selezione del personale sanitario	<i>Superamento delle prove di selezione:</i> <ul style="list-style-type: none"> • colloquio • questionario • valutazione pratica durante il periodo di addestramento

LA SICUREZZA

L'impegno del Centro per la qualità si traduce anche nella particolare attenzione dedicata alla sicurezza degli ambienti e delle attrezzature.

Tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori e degli utenti

Agrigento Medical Center attua, in conformità al D. Lgs. 626/94 e successive modifiche, la tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori tramite l'elaborazione del documento di valutazione dei rischi e l'adozione delle misure di prevenzione e protezione previste dalla valutazione stessa.

Le procedure elaborate per gestire la sicurezza in azienda sono integrate all'interno del Sistema Qualità.

Il Centro è attento anche alla sicurezza degli utenti e dei visitatori, in particolare alla sicurezza antincendio, oltre che alla dotazione impiantistico-strutturale, prevedendo periodiche esercitazioni e simulazioni di evacuazione.

Tutela dell'ambiente

La Struttura opera in conformità alle normative vigenti, con particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente, in merito allo smaltimento e al riciclo dei rifiuti.

Tutela della privacy

A tutela del corretto trattamento dei dati personali, e in applicazione al Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n°196 sulla privacy, non vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche sui pazienti.

Per il medesimo motivo e in ottemperanza a quanto previsto da una specifica procedura interna, per garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sanitarie, copia della documentazione sanitaria viene rilasciata personalmente all'interessato (o ad un referente minito di delega).

TUTELA E PARTECIPAZIONE

Il rispetto degli standard di qualità viene garantito dalla Direzione sia attraverso il monitoraggio diretto dei fattori strutturali, assistenziali e di servizio, sia mediante l'analisi mensile delle valutazioni fornite dagli utenti dell'Agrigento Medical Center.

Il Centro mantiene inoltre la registrazione della casistica chirurgica e grazie ad opportuni indicatori è in grado di dare evidenza dei risultati ottenuti.

Indagini sulla soddisfazione degli utenti

La concreta e attiva partecipazione degli utenti al processo di verifica sulle valutazioni è stimolata e facilitata dalla definizione di un questionario sulla soddisfazione che è a disposizione proprio per esprimere il livello di gradimento per la struttura ed i suoi servizi e per segnalare i possibili miglioramenti.

Segnalazioni e reclami

La tutela e la partecipazione degli utenti sono garantite anche dalla possibilità di sporgere reclami su eventuali disservizi insorti prima, durante e dopo la permanenza nella struttura. Le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e definire interventi di miglioramento del servizio. I reclami e le segnalazioni possono essere comunicati di persona, telefonicamente, per fax o in forma scritta e vanno inoltrati alla Direzione, che avrà cura di rispondere nel minor tempo possibile.

La Direzione fornisce risposta immediata alle segnalazioni che si presentano di istantanea risoluzione; negli altri casi avvia un'indagine con i responsabili interessati e fornisce conseguentemente all'utente una risposta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 30 giorni.

La partecipazione dell'utente alla qualità del servizio

Al fine di garantire ulteriormente la tutela ed il rispetto di utenti e personale, riteniamo opportuno indicare alcune norme di accompagnamento valide per tutti coloro che accedono al Centro. Chi accede all'Agrigento Medical Center è invitato ad avere un comportamento rispettoso e corretto nei confronti di tutti i presenti; gli è richiesto di avere riguardo degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi e ad evitare di arrecare disturbo alle altre persone presenti.