

MISSION

Anthea Hospital, si pone come obiettivo la salvaguardia della salute, bene inalienabile della persona, erogando prestazioni sanitarie appropriate e servizi di qualità, il cui fulcro è rappresentato dall'Alta Specialità.

Anthea Hospital fa parte della rete di strutture ospedaliere e centri medici distribuiti sul territorio nazionale ed internazionale facente parte del Gruppo Villa Maria, gruppo privato italiano impegnato nei settori della Salute, della Produzione e dei Servizi, della Ricerca, del Benessere e Termale - Alberghiero.

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, che ha sede a Lugo di Romagna (Ravenna), presiede alle aree funzionali di programmazione e strategia, risorse umane, marketing e comunicazione, gestione qualità, finanza, amministrazione e controllo di gestione.

PRINCIPI

Centralità della persona

■ **Informazione e partecipazione**

L'informazione chiara e corretta sullo stato di salute e sulle terapie proposte, consente all'utente di decidere consapevolmente della propria salute e della qualità di vita. L'utente è chiamato altresì ad esprimere la propria opinione ed a produrre suggerimenti ed osservazioni, finalizzati al miglioramento della qualità dei servizi offerti dall'azienda.

■ **Rispetto della persona**

Il rispetto della persona si concretizza nell'attenzione alle abitudini di vita, ai suoi ritmi e alla privacy, nella riduzione al minimo dei tempi di attesa e delle formalità.

■ **Importanza del rapporto umano**

Il personale di Anthea Hospital è impegnato a realizzare un ambiente ospitale e familiare, valorizzando le relazioni interpersonali, in particolare quella medico-paziente.

Efficacia ed Efficienza dell'organizzazione

■ **Alta professionalità**

L'elevato livello professionale dell'intera équipe è valorizzato e sostenuto da Anthea Hospital, attraverso periodici corsi di formazione e aggiornamento. Anthea Hospital è stata riconosciuta quale organizzatore di eventi formativi sia interni che esterni all'Azienda, secondo il Sistema E.C.M. (Educazione Continua in Medicina) del Ministero della Salute. Rif. Organizzatore

n° 3328.

■ **Tecnologie d'avanguardia**

Anthea Hospital assicura strumentazioni, tecniche e tecnologie in costante evoluzione, anche grazie al supporto dell'équipe di ingegneri clinici del Gruppo Villa Maria.

■ **Modello gestionale innovativo**

La struttura ospedaliera applica e sviluppa il modello del Gruppo Villa Maria che coniuga efficacia clinica ed efficienza gestionale.

Appropriatezza delle prestazioni sanitarie

■ **Requisiti per l'accreditamento**

Anthea Hospital si impegna al rispetto dei requisiti minimi e dei requisiti ulteriori di qualità previsti dalla normativa regionale per l'accreditamento istituzionale.

■ **Modalità di erogazione delle prestazioni ospedaliere**

L'ospedale privato persegue nell'impegno di ricercare modalità di assistenza alternative alle degenze ospedaliere, monitorando in forma continuativa quelle prestazioni ad elevato rischio di inappropriatezza.

■ **Informare il cittadino**

Anthea Hospital ritiene che una maggiore e comprensibile informazione agli utenti, contribuisca a rendere il cittadino maggiormente "competente" a scegliere ciò che è efficace e adeguato ai suoi problemi di salute e quindi più capace di valutare la qualità degli interventi sanitari.

La struttura e gli operatori sono aperti al confronto e al dialogo con il sistema delle associazioni rappresentative dei diritti e dei doveri dei cittadini.

IL SISTEMA QUALITA'

In linea con la filosofia di Gruppo Villa Maria, Anthea Hospital pone la persona al centro del proprio operato e considera la qualità elemento essenziale di tutta l'attività.

Con questo obiettivo ha avviato un percorso per la realizzazione di un Sistema Aziendale per la Qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2000.

Nel processo intrapreso, la Qualità è concepita come pianificazione della gestione aziendale, volta a migliorare i servizi erogati, a soddisfare pienamente le esigenze del paziente e a valorizzare le risorse interne alla struttura sanitaria.

I NOSTRI IMPEGNI

La Carta dei servizi vuole essere un efficace strumento informativo per favorire concretamente la tutela e la partecipazione dei cittadini (e delle Associazioni che li rappresentano) alla gestione della propria salute. Risponde a questi obiettivi la descrizione dei fattori di qualità che riteniamo prioritari e l'impegno a rispettare e migliorare gli standard adottati.

Anthea Hospital garantisce all'utente i seguenti standard di qualità validi per tutta la struttura:

Informazione corretta e chiara

INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Accoglienza all'ingresso	<i>Tutti i clienti sono accolti in reparto dalla Caposala o da un'infermiera</i>
Identificazione degli operatori	<i>Ogni operatore sanitario è identificato con nome, cognome e funzione</i>
Documentazione per il Medico curante	<i>Alla dimissione viene consegnata ad ogni paziente una lettera a firma del Medico di reparto, indirizzata al Medico curante, contenente chiarimenti e informazioni sul tipo di ricovero, sulle terapie effettuate e sul trattamento post dimissione.</i>

Rispetto del tempo della persona

INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Giorni che mediamente intercorrono tra ricovero ed intervento chirurgico	<i>1 giorno</i>
Giorni mediamente necessari per ricevere una copia della cartella clinica (dalla data di dimissione)	<i>30 giorni</i>
Orari distribuzione dei pasti	<i>Colazione: 8.00 – 8.30 Pranzo: 12.30 – 13.00 Cena: 18.00 – 19.00</i>
Orario ricevimento visite	<i>Piano Terra Primo e secondo piano: degenza 18.30 – 19.30 Feriali e festivi: 18.30 – 19.30 Terzo piano: area critica Feriali e festivi* 19.00 – 20.00 *con accesso controllato e regolamentato</i>
Orario di apertura Bar e Piccolo Ristoro	<i>Feriali 7.30 – 19.30 Festivi Chiuso</i>

Rispetto della dignità della persona

INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Comfort delle camere di degenza	<i>Telefono, televisore, aria condizionata, servizi igienici, guardaroba personale, dispositivo di chiamata, luce individuale e schienale del letto regolabile, servizi igienici con vasca.</i>
Frequenza della pulizia delle stanze di degenza e relativi servizi igienici	<i>2 volte al giorno</i>
Frequenza della pulizia dei servizi igienici nelle aree comuni	<i>4 volte al giorno</i>

Disponibilità parrucchiere, barbiere, pedicure, lavanderia a pagamento	<i>A richiesta</i>
Merenda (thè e biscotti)	<i>Ore 16</i>
Barriere architettoniche	<i>Sono previsti percorsi facilitati per le persone portatrici di handicap</i>

Professionalità e Tecnologia

INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Dotazione e Qualifica del personale Medico per l'attività di Alta Specialità	<i>In conformità ai requisiti previsti dalla normativa nazionale e regionale</i>
Dotazione e Qualifica del personale Infermieristico, Tecnico e Ausiliario per l'attività di Alta Specialità	<i>In conformità ai requisiti previsti dalla normativa nazionale e regionale</i>
Selezione del personale infermieristico e tecnico	<i>Superamento delle prove di selezione:</i> <ul style="list-style-type: none"> • colloquio • valutazione pratica durante periodo di prova
Aggiornamento del personale infermieristico	<i>Programma annuale corsi di aggiornamento, struttura riconosciuta come provider di eventi formativi "Educazione Continua in Medicina" (ECM)</i>
Dotazione e tipologia delle attrezzature per l' Alta Specialità	<i>In conformità ai requisiti previsti dalla normativa nazionale e regionale</i>

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 ospiti della struttura ospedaliera.

Indagini sulla soddisfazione dei clienti

La partecipazione degli utenti all'evoluzione della qualità è stimolata e facilitata dalla predisposizione di un questionario sulla soddisfazione, che consente di esprimere il livello di gradimento e di segnalare i possibili miglioramenti. Il questionario è consegnato al paziente durante la permanenza nella Struttura e depositato nell'apposito contenitore al momento della dimissione.

Reclami

La tutela e la partecipazione dell'utente sono garantite anche dalla possibilità di segnalare eventuali disservizi insorti prima, durante e dopo il ricovero e all'atto della fruizione delle prestazioni ambulatoriali. Le segnalazioni sono utili per conoscere e comprendere problemi eventuali e definire interventi di miglioramento del servizio.

L'utente può presentare la sua segnalazione attraverso le seguenti modalità:

- a) lettera in carta semplice inviata alla Direzione Sanitaria o consegnata personalmente;

- b) presentandosi direttamente in Direzione Sanitaria, fornendo verbalmente le proprie osservazioni;
- c) fax firmato o segnalazione telefonica alla Direzione Sanitaria.

La Direzione Sanitaria provvede a dare risposta alle segnalazioni di rapida risoluzione, negli altri casi avvia un'indagine con i responsabili delle Unità Operative e/o Servizi interessati e fornisce comunque una risposta. In questi ultimi casi viene informata anche la Direzione Generale. In assenza del Direttore Sanitario, le segnalazioni possono essere presentate ad altri componenti della Direzione Sanitaria, dell'Assicurazione Qualità o della Direzione Generale.

Tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori e degli utenti

Anthea Hospital 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.

Anthea Hospital è attenta alla sicurezza dei clienti e dei visitatori, in particolare alla sicurezza antincendio, oltre alla dotazione impiantistico-strutturale, prevedendo periodiche esercitazioni.

Tutela dell'ambiente

Anthea Hospital opera in conformità alle normative vigenti, con particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente, in merito allo smaltimento ed 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 "Codice in materia di protezione dei dati personali", Anthea Hospital garantisce l'utilizzo dei dati anagrafici ai soli fini previsti e consentiti dalla legge.

Viene posta la massima cura nella protezione e conservazione dei dati.

E' rispettato il diritto del paziente affinché nessuna informazione sulle sue condizioni di salute venga fornita senza il suo consenso.

E' abolito il sistema di chiamata nominativo dei pazienti.

Con gli stessi obiettivi 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 inviata via posta o rilasciata personalmente al paziente (o ad un referente delegato).