

MISSION

Casa Bianca 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.

Casa Bianca 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 alla 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, comunicazione e marketing, 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 della vita. Egli 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 Casa Bianca 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 Casa Bianca Hospital, attraverso periodici corsi di formazione e aggiornamento. Casa Bianca Hospital è stata riconosciuta quale organizzazione 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**

Casa Bianca Hospital assicura strumentazioni, tecniche e tecnologie in costante evoluzione, anche grazie al supporto dell'èquipe 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**

Casa Bianca 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 inappropriata.

□ **Informare il cittadino**

Casa Bianca 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.

IL SISTEMA QUALITA'

In linea con la filosofia del Gruppo Villa Maria, Casa Bianca 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.

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

Casa Bianca Hospital garantisce al cittadino-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 gli utenti sono accolti in reparto dalla Caposala o da un'infermiera</i>
Informazioni sulle prestazioni offerte	<i>Ad ogni utente che si ricovera è consegnata una guida informativa e all'ingresso è in distribuzione la Carta dei Servizi</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 – 18.30</i>
Orario ricevimento visite	<i>Feriali e festivi: 18.00 – 20.00</i>
Orario di apertura Bar e Piccolo Ristoro	<i>Feriali 7.30 – 20.00 Festivi 7.30 – 12.00</i>

Rispetto della dignità della persona

INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Comfort delle camere di degenza	<i>Telefono, televisore, aria condizionata, servizi igienici con vasca, guardaroba personale, dispositivo di chiamata, luce individuale, schienale e pediera del letto regolabili</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>2 volte al giorno</i>
Disponibilità parrucchiere, barbiere, pedicure, lavanderia a pagamento	<i>A richiesta</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
Dotazione e tipologia delle attrezzature per l'Alta Specialità	<i>In conformità ai requisiti previsti dalla normativa nazionale e regionale</i>
Aggiornamento del personale infermieristico	<i>Programma annuale di corsi di aggiornamento.</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 degli utenti

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

Casa Bianca 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.

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

Tutela dell'ambiente

Casa Bianca 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", Casa Bianca 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 dell'utente 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 con 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).