

MISSION

Città di Lecce Hospital si è posta l'obiettivo di rispondere al bisogno di salute e cura dei signori utenti attraverso l'erogazione di un'ampia gamma di prestazioni sanitarie il cui fulcro è rappresentato dall'Alta Specialità, sia in regime di ricovero, sia ambulatoriale.

Città di Lecce Hospital appartiene alla rete di strutture ospedaliere e centri medici distribuiti sul territorio nazionale ed internazionale facente parte 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, assicurazione qualità, finanza, amministrazione e controllo di gestione.

PRINCIPI

Efficacia ed Efficienza dell'organizzazione

❑ **Alta professionalità**

L'elevato livello professionale dell'intera équipe è valorizzato e sostenuto da Città di Lecce Hospital, attraverso periodici corsi di formazione e aggiornamento.

Città di Lecce 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.

❑ **Tecnologie d'avanguardia**

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

❑ **Modello gestionale innovativo**

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

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. La partecipazione attiva dell'ospite è garantita inoltre dalla possibilità di esprimere la propria opinione sulla qualità del servizio e di fornire suggerimenti e osservazioni.

❑ **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 Città di Lecce Hospital è impegnato a realizzare un ambiente ospitale e familiare, valorizzando le relazioni interpersonali, in particolare quella medico-paziente.

□ **Requisiti per l'accreditamento**

Città di Lecce Hospital si impegna al rispetto dei requisiti generali e specifici previsti dalla normativa regionale per l'accreditamento istituzionale, integrandoli nel proprio sistema di gestione della qualità.

□ **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 inappropriatazza.

□ **Informare il cittadino**

Città di Lecce 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 di Gruppo Villa Maria, Città di Lecce Hospital pone la persona al centro del gruppo operato e considera la qualità elemento essenziale di tutta l'attività. Per questo ha avviato un percorso per la realizzazione di un Sistema di gestione per la Qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9000:2000.

La Qualità per Città di Lecce Hospital parte dalla pianificazione della gestione aziendale: per migliorare costantemente i servizi, soddisfare in pieno le esigenze del cliente e valorizzare le risorse interne alla struttura sanitaria.

I nostri impegni

La Carta dei servizi rappresenta 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 – di fondamentale importanza – e l'impegno a rispettare e migliorare gli standard adottati.

Città di Lecce Hospital garantisce al cliente i seguenti standard di qualità validi per tutta la struttura.

Informazione corretta e chiara

INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Accoglienza all'ingresso	<i>In tutti i punti di accesso alla struttura è presente personale qualificato nel fornire tutte le informazioni. In reparto, tutti gli utenti sono accolti dal Coordinatore infermieristico e da un infermiere.</i>
Informazioni sulle prestazioni offerte	<i>Nel soggiorno ed agli ingressi è in distribuzione la carta dei Servizi</i>
Documentazione per il medico curante	<i>Alla dimissione viene consegnata ad ogni utente una lettera a firma del Medico di reparto ed indirizzata al Medico curante contenente chiarimenti ed informazioni sul tipo di ricovero ed intervento, sulle terapie effettuate e sul trattamento post-dimissione.</i>
Identificazione degli operatori	<i>Ogni operatore è riconoscibile mediante apposito cartellino di identificazione</i>
Informazioni sulla sicurezza	<i>In ogni stanza sono affisse le planimetrie specifiche e le istruzioni comportamentali in caso di emergenza</i>

Rispetto del tempo della persona

INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Giorni che mediamente intercorrono tra prenotazione e ricovero	20
Giorni che mediamente intercorrono tra ricovero e intervento chirurgico	3
Giorni mediamente necessari per ricevere copia della cartella clinica (dalla data di richiesta)	20
Orari distribuzione dei pasti (2 menù personalizzati a scelta)	Colazione: 08.00 Pranzo: 12.30 Merenda 16.00 Cena: 18.30
Orario ricevimento visite	Feriali e festivi 13.30 – 14.30 19.00 – 20.30
Orario apertura Bar e servizio edicola	Lun-Ven 07.30 – 20.00 Sab 07.30 – 13.00 Dom 17.00 – 20.00

Rispetto della dignità della persona

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

	<i>l'infermeria</i>
Frequenza dei cambi di biancheria	<i>1 volta al giorno</i>
Disponibilità parrucchiere, barbiere, pedicure, a pagamento	<i>A richiesta</i>
Merenda	<i>Ore 16</i>
Barriere architettoniche	<i>Sono previsti percorsi facilitati per le persone diversamente abili</i>
Funzioni religiose	<i>La Santa Messa si celebra ogni domenica mattina alle ore 11.00 nella cappella situata al II piano</i>

Professionalità e Tecnologia

INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Dotazione e qualifica dei Professionisti 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 ed 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 attraverso:</i> <ul style="list-style-type: none"> • colloquio • valutazione pratica durante periodo di addestramento
Aggiornamento del personale infermieristico	<i>Programma annuale di corsi di aggiornamento; Struttura riconosciuta come provider di eventi formativi 'Educazione Continua in Medicina' (E.C.M.)</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 viene consegnato al paziente durante la permanenza nella Struttura e depositato nell'apposito contenitore al momento della dimissione. Per verificare il grado di soddisfazione degli utenti che usufruiscono dei servizi ambulatoriali sono stati messi a punto specifici questionari, distribuiti nei diversi servizi avendo predisposto appositi raccoglitori.

Segnalazioni e 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 compilando il modulo "Rilevazione problema e non conformità" disponibile presso il reparto di degenza o presso il centralino e da indirizzare all'Ufficio Qualità.

Diversamente, mediante lettera in carta semplice o fax firmato indirizzati alla Direzione Generale o Sanitaria, o attraverso posta elettronica, inviando una e-mail all'Ufficio Qualità – U.R.P. all'indirizzo mmanno@gvm-cdl.it

La Direzione Generale o Sanitaria provvedono a dare risposta immediata 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.

Sicurezza antincendio

La struttura è dotata di un sistema di sicurezza antincendio in base al quale:

- è operativo un sistema di rilevazione di fumo e antincendio
- i percorsi di emergenza sono interrotti da porte taglia fuoco
- idranti ed estintori sono indicati da appositi cartelli e nelle planimetrie esposte in ogni piano
- le uscite di sicurezza sono individuate da luci di emergenza e segnalate nei percorsi di fuga
- le uscite più vicine sono identificabili con facilità osservando le planimetrie esposte nei locali
- il piano di emergenza e di evacuazione prevede l'intervento del personale preposto, per assistere e guidare i degenti, i visitatori e il personale

Tutela dell'ambiente

Città di Lecce Hospital opera in conformità alle normative vigenti, con particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente, in merito allo smaltimento ad al riciclo dei rifiuti.

Tutela della privacy

A tutela del corretto trattamento dei dati personali, e in applicazione del d.lgs. 196/03 sulla privacy, non vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche sugli utenti. 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 rilasciata personalmente all'utente (o ad un referente delegato).