

## **MISSION**

Il Primus Forlì Medical Center, Day Surgery con Poliambulatorio privato, nasce con uno scopo preciso: riunire in un'unica sede le competenze, le attrezzature e le risorse occorrenti per dare risposte di tipo diagnostico, terapeutico e chirurgico in giornata; l'impegno che ci contraddistingue è quello di conseguire la soddisfazione di chi si rivolge alla struttura attraverso l'offerta di servizi efficaci, efficienti e di qualità.

Il Centro Medico fa parte del Gruppo Villa Maria, gruppo privato italiano impegnato in sanità, con sede a Lugo (Ravenna), con strutture ospedaliere di alta specialità e centri medici distribuiti sul territorio nazionale ed estero.

Esprime la filosofia del Gruppo che prevede la realizzazione e la gestione di strutture sanitarie altamente specializzate e 'a misura d'uomo', con l'obiettivo di coniugare risultati clinici e attenzione al cittadino-utente.

A supporto delle Strutture ospedaliere Poliambulatoriali, 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, comunicazione e marketing, certificazione qualità, finanza, amministrazione e controllo di gestione.

## **PRINCIPI**

### **Centralità della persona**

- Uguaglianza di tutti gli utenti ed imparzialità
- Informazione chiara e corretta e partecipazione attiva del cittadino-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**

- Appropriatezza della cura e delle prestazioni
- Professionalità del personale medico, infermieristico e tecnico
- Tecnologie e strumentazioni all'avanguardia
- Modello gestionale innovativo

## **IL SISTEMA QUALITA'**

### **I nostri impegni**

La Carta dei servizi è un efficace strumento informativo che favorisce concretamente la 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'assistito è ulteriormente garantita dalla possibilità di esprimere la propria opinione sul servizio e fornire suggerimenti e osservazioni.

Il Day Surgery con Poliambulatorio privato garantisce al cittadino-utente i seguenti standard di qualità:

#### Informazione corretta e chiara

INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Accoglienza all'arrivo	<i>Tutti i cittadini-utenti sono accolti dal personale della struttura</i>
Documentazione sui servizi	<i>La Carta dei servizi è disponibile alla reception</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>
Identificazione degli operatori	<i>Ogni operatore sanitario è identificato con un cartellino riportante nome, cognome e funzione</i>
Documentazione per il 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 applicati nel corso della prestazione</i>
Analisi del grado di soddisfazione del cittadino-utente per il servizio ottenuto	<i>E' a disposizione dell'utente il questionario informativo per la verifica della soddisfazione</i>

#### Rispetto del tempo dell'utente

INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Orario di apertura	<i>Dalle 8.30 alle 20.00 dal lunedì al venerdì Dalle 8.30 alle 13.00 il sabato</i>
Tempi di consegna del referto per visite specialistiche e diagnostiche	<i>Immediato</i>

#### Rispetto della dignità del Cittadino-Utente

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 sulla privacy</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 tutti i requisiti previsti dagli standard previsti nelle norme della Regione Emilia-Romagna</i>

<b>Tecnologie</b>	<i>Tutta la strumentazione è a norma e vengono eseguite periodiche revisioni e manutenzioni</i>
-------------------	---

## **TUTELA E PARTECIPAZIONE**

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

### **Indagini sulla soddisfazione dei pazienti**

La concreta e attiva partecipazione degli assistiti a tale processo di verifica è stimolata e facilitata dalla definizione di un questionario sulla soddisfazione che è a disposizione di ciascuno proprio per esprimere il livello di gradimento verso la struttura e i suoi servizi e per segnalare i possibili miglioramenti. Il questionario sulla soddisfazione è allegato alla Carta dei servizi e distribuito alla reception.

### **Segnalazioni e reclami**

La tutela e la partecipazione dell'assistito 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 i 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 con tempestività.

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 al richiedente una risposta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 30 giorni.

### **La partecipazione del cliente alla qualità del servizio**

Al fine di garantire ulteriormente la tutela ed il rispetto di assistiti e personale, riteniamo opportuno indicare alcune norme di comportamento valide per tutti coloro che accedono al Centro. Chi accede al Primus Forlì 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.

### **Tutela della sicurezza e della salute sul luogo di lavoro**

E' attivo un sistema di gestione della sicurezza che dà piena attuazione alle normative vigenti in materia di sicurezza e tutela della salute dei lavoratori (D.Lgs. 626/94 e successive modifiche).

In particolare, l'azione di prevenzione e di protezione coinvolge la sicurezza antinfortunistica, l'igiene dei luoghi di lavoro, la prevenzione e protezione antincendio, la sicurezza degli impianti, il miglioramento della sicurezza, della salute e del benessere dei

lavoratori sul luogo di lavoro, la protezione dalle radiazioni ionizzanti e assicura adeguata sorveglianza sanitaria al personale esposto.

### **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
- le uscite di sicurezza sono individuate da luci di emergenza e segnalate nei percorsi di fuga
- il piano di emergenza e di evacuazione prevede l'intervento del personale preposto, per assistere e guidare i cittadini utenti e il personale

### **Tutela dell'ambiente**

Nell'ottica della tutela della salute pubblica e dell'ambiente, e il riciclo e lo smaltimento dei rifiuti vengono trattati ed eseguiti in conformità alle norme vigenti.

### **Tutela della privacy**

A tutela del corretto trattamento dei dati personali, e in applicazione della Legge 196/2003 sulla privacy, non vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche sui cittadini-utenti. 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 munito di delega).