

## **MISSION**

Salus Hospital considera l'individuo centro della propria attività e ha come obiettivo la salvaguardia della salute, bene inalienabile della persona. La struttura risponde efficacemente ai bisogni della comunità, con un'ampia gamma di prestazioni sanitarie, il cui fulcro è rappresentato dall'Alta Specialità. Salus Hospital è oggi uno dei principali Centri di Cardiocirurgia in Emilia-Romagna e in Italia.

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, gestione qualità, finanza, amministrazione e controllo di gestione.

## **PRINCIPI**

### **Centralità della persona**

#### **n Informazione e partecipazione**

L'informazione chiara e corretta sullo stato di salute e sulle terapie proposte consente al cliente di decidere consapevolmente della propria salute e della qualità di vita.

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

#### **n Rispetto della persona**

Attenzione alle abitudini di vita, ai tempi e alla privacy. Tempi di attesa ridotti al minimo.

#### **n Importanza del rapporto umano**

Ambiente ospitale e familiare, valorizzazione delle relazioni interpersonali, in particolare quella medico-paziente.

#### **Efficacia ed Efficienza dell'organizzazione**

#### **n Alta professionalità**

L'elevato livello professionale dell'intera équipe è valorizzato e sostenuto attraverso periodici corsi di formazione e aggiornamento.

#### **n Tecnologie d'avanguardia**

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

#### **n Modello gestionale innovativo**

La struttura ospedaliera applica e sviluppa il *modello Villa Maria*, coniugando l'efficacia clinica all'efficienza gestionale.

## I NOSTRI IMPEGNI

In linea con la filosofia di Gruppo Villa Maria, Salus pone la persona al centro del proprio operato e considera la qualità elemento determinante. Per questo Salus Hospital ha avviato un progetto per un sistema qualità partecipato che rende l'organizzazione capace di evolversi attraverso il miglioramento continuo.

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.

Rispondono a questi obiettivi la descrizione degli indicatori di qualità -di fondamentale importanza- e l'impegno a rispettare e migliorare gli standard adottati.

### Informazione corretta e chiara

<b>INDICATORI DI QUALITA'</b>	<b>STANDARD DI QUALITA'</b>
<b>Accoglienza all'ingresso</b>	<i>Tutti gli utenti sono accolti da personale sanitario specificatamente preparato</i>
<b>Documentazione sui servizi</b>	<i>In ogni stanza è presente una Guida Informativa e all' ingresso è in distribuzione la Carta dei servizi</i>
<b>Informazioni sulla sicurezza</b>	<i>In ogni stanza è presente una Guida Informativa. Alla reception e nelle sale d'attesa è in distribuzione la Carta dei servizi. In ogni stanza sono affisse le planimetrie specifiche e le istruzioni comportamentali da seguire in caso di emergenza</i>
<b>Identificazione degli operatori</b>	<i>Ogni operatore sanitario è identificato con nome, cognome, funzione, e divisa</i>
<b>Documentazione per il Medico curante</b>	<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. Ai pazienti cardiocirurgici viene consegnato l'opuscolo "Ritornando a Casa"</i>

### Rispetto del tempo della persona

<b>INDICATORI DI QUALITA'</b>	<b>STANDARD DI QUALITA'</b>
<b>Giorni che mediamente intercorrono tra prenotazione e ricovero</b>	<i>Differenziati per specialità. Con allineamento ai tempi di attesa regionali.</i>
<b>Giorni che mediamente intercorrono tra ricovero e intervento chirurgico</b>	<i>1giorno</i>
<b>Giorni mediamente necessari per ricevere una copia della cartella clinica</b>	<i>25 giorni dalla data di richiesta</i>
<b>Orari distribuzione dei pasti (menù personalizzati)</b>	<i>Colazione: 8.00 Pranzo: 12.30 Merenda: 16.00</i>

	<i>Cena: 19.00 (dal 21/06 al 21/09 l'orario è dalle ore 19.00) Dopocena (camomilla): 20.00</i>
<b>Orario ricevimento visite</b>	<i>giorni feriali: 8.00 - 9.00 12.00 - 14.00 18.00 - 20.30 giorni festivi: 11.00 - 13.30 16.00 - 20.30</i>
<b>Edicola</b>	<i>Consegna giornaliera in camera</i>

### Rispetto della dignità della persona

<b>INDICATORI DI QUALITA'</b>	<b>STANDARD DI QUALITA'</b>
<b>Frequenza della pulizia delle camere di degenza</b>	<i>2 volte al giorno</i>
<b>Frequenza della pulizia dei servizi igienici</b>	<i>2 volte al giorno</i>
<b>Comfort delle camere di degenza</b>	<i>Telefono, televisore, aria condizionata, servizi igienici, biancheria bagno, kit cortesia guardaroba personale, dispositivo di chiamata, luce individuale e schienale del letto regolabile</i>
<b>Frequenza dei cambi di biancheria</b>	<i>1 volta al giorno e al bisogno</i>
<b>Disponibilità parrucchiere e barbiere a pagamento</b>	<i>A richiesta</i>

### Professionalità e tecnologie

<b>INDICATORI DI QUALITA'</b>	<b>STANDARD DI QUALITA'</b>
<b>Dotazione e Qualifica del Personale Medico per l'attività di Alta Specialità</b>	<i>Conformità ai requisiti previsti dagli standard della Regione Emilia-Romagna</i>
<b>Dotazione e Qualifica del Personale Infermieristico tecnico e ausiliario per l'attività di Alta Specialità</b>	<i>Conformità ai requisiti previsti dagli standard della Regione Emilia-Romagna</i>
<b>Selezione del personale infermieristico</b>	<i>Superamento delle prove di selezione: • colloquio • valutazione pratica durante periodo di addestramento</i>
<b>Aggiornamento del personale infermieristico</b>	<i>Programma annuale di corsi di aggiornamento</i>
<b>Dotazione e tipologia delle attrezzature per l'attività di Alta specialità</b>	<i>Conformità ai requisiti previsti dagli standard della Regione Emilia-Romagna</i>

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.

La fattiva 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.

