

MISSION

La ragion d'essere di San Pier Damiano Hospital è rispondere al bisogno di salute e cura dei cittadini-utenti attraverso l'erogazione di prestazioni sanitarie appropriate e tempestive con servizi di qualità che assicurano un ampio ventaglio di funzioni. Il nostro scopo è quello di costituire un punto di riferimento certo per i cittadini-utenti e più in generale per il contesto economico-sociale e le istituzioni, del territorio provinciale, ma anche in ambito regionale ed extraregionale. L'impegno che la struttura intende approfondire è relativo ad assicurare:

- **Garanzia** all'assistito di un servizio con prestazioni appropriate, uniformi, personalizzate e controllate
- **Formazione continua** del personale
- **Efficacia** delle prestazioni sanitarie offerte nel rispetto di standard di qualità misurabili
- **Attenzione** al comfort e ai problemi della singola persona
- **Miglioramento continuo** delle varie attività e funzioni svolte

San Pier Damiano 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 in sanità e nel campo della produzione, terme e benessere, con sede a Lugo di Romagna (Ravenna).

San Pier Damiano Hospital esprime la filosofia del Gruppo che prevede la realizzazione di strutture sanitarie di alta specializzazione e a misura d'uomo, con l'obiettivo di garantire risultati clinici e attenzione continua alla persona.

A supporto delle strutture ospedaliere ed 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, sorveglianza sanitaria, sicurezza ambientale, finanza, amministrazione e controllo di gestione. San Pier Damiano ha adottato un Codice Etico e il modello di organizzazione gestione e controllo di cui al decreto legislativo n. 231/2001.

PRINCIPI

Efficacia ed Efficienza dell'organizzazione

n Efficacia ed efficienza

La struttura, nel perseguire gli obiettivi di salute e cura della persona, adotta criteri di efficacia ed efficienza nell'erogazione delle prestazioni, nella selezione del personale e nelle scelte tecnologiche.

n Continuità

L'assistenza sanitaria è garantita in modo continuo, regolare e senza interruzioni.

Centralità

della persona

n Uguaglianza ed imparzialità

San Pier Damiano Hospital presta assistenza medica, infermieristica e tecnica applicando cure appropriate senza discriminazioni di sesso, razza, nazionalità, cultura, religione e condizione sociale, l'approccio e il comportamento del personale è ispirato da criteri di obiettività, giustizia, rispetto ed imparzialità.

n Informazione e partecipazione

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 di vita. La partecipazione dell'assistito è garantita sia per la tutela del diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per ottenere la sua fattiva collaborazione con il consenso informato; il cittadino-utente può presentare osservazioni, reclami, memorie e documenti, suggerimenti per il miglioramento dei servizi erogati. San Pier Damiano Hospital garantisce un tempestivo riscontro rispondendo alle segnalazioni e alle proposte formulate. Grazie al '**sistema qualità**', la struttura condivide la valutazione del cittadino-utente circa la qualità e l'efficacia del servizio reso.

n 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 burocratico-amministrative.

n Importanza del rapporto umano

Il personale di San Pier Damiano Hospital è impegnato a mantenere un ambiente ospitale e familiare, valorizzando le relazioni interpersonali. A tal fine, gli operatori della struttura hanno predisposto un documento di impegno all'assunzione e alla condivisione con i cittadini-utenti delle seguenti norme etico-comportamentali:

- **Presentarsi, rivolgersi, dialogare e ascoltare** in modo gentile e cordiale, facendosi riconoscere e fornendo, nell'ambito delle proprie competenze, risposte chiare e comprensibili o eventualmente indirizzando il cittadino-utente verso le persone che possano rispondere in modo appropriato e competente;
- **Individuare** i bisogni di assistenza, **suggerire** i comportamenti più adeguati per ottimizzare lo stato di salute e **rispettare** i tempi della persona (soprattutto quando sono presenti difficoltà motorie nell'esecuzione anche delle più elementari attività), le relazioni sociali e familiari e la dignità e riservatezza dell'assistito;
- **Garantire** competenze, abilità e umanità nello svolgimento delle prestazioni sanitarie, **assistere** e sostenere moralmente il cittadino-utente in modo da rassicurarlo sulle prestazioni eseguite e **promuovere** l'innovazione e l'aggiornamento;
- **Assicurare** le migliori condizioni igieniche e ambientali.

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.

LA STRUTTURA

La struttura è organizzata su 7 piani, dei quali uno interrato. E' disponibile un ampio parcheggio, circondato da un vasto e verde parco, al quale si accede da Via Portisano. Gli accessi sono distinti per tipologia di utenza: clienti, pubblico ed ambulanze possono

accedere sia da Via Isonzo 10, sia da Via Portisano (Ingressi 1 e 2), mentre l'ingresso del materiale di approvvigionamento e dei mezzi dei Vigili del Fuoco avviene da Via Portisano (Ingresso 3).

LA CERTIFICAZIONE QUALITÀ

Dal 1997 San Pier Damiano Hospital ha iniziato un percorso per la realizzazione del Sistema di gestione certificato secondo la norma UNI EN ISO 9002:1994, che si è concretizzato, nel maggio 2001, con il Certificato di Qualità, rilasciato dall'Ente internazionale di certificazione BVQI. Alla fine del 2003 ha ottenuto la certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001- EDIZIONE 2000

I NOSTRI IMPEGNI

(INSERIRE IL LOGO DELLA CERTIFICAZIONE)

In linea con la filosofia del Gruppo Villa Maria, San Pier Damiano Hospital pone la persona al centro del proprio operato e considera la qualità elemento essenziale di tutta l'attività. Per questo San Pier Damiano Hospital ha sviluppato un Sistema di Gestione Qualità, che ha ottenuto la Certificazione secondo norma UNI EN ISO 9002:1994 nel maggio 2001 e, alla fine del 2003, secondo norma UNI EN ISO 9001-EDIZIONE 2000.

Tra gli scopi si è data primaria importanza:

- al miglioramento della qualità del servizio offerto, raggiungendo l'"obiettivo salute" del cittadino-utente
- ad accrescere la motivazione, la soddisfazione ed il senso di appartenenza all'Azienda del personale attivo all'interno della struttura.

Il Sistema di gestione della qualità di San Pier Damiano Hospital definisce le modalità di pianificazione, realizzazione e verifica della qualità dei servizi offerti all'assistito dal momento dell'accoglienza nella struttura, durante tutto il suo percorso diagnostico-assistenziale, fino alle dimissioni.

Il Sistema Qualità, fattore irrinunciabile di garanzia, sia per il cittadino-utente che per gli operatori della struttura, è illustrato nel Manuale della Qualità, che descrive le azioni pianificate per il raggiungimento degli obiettivi e l'attuazione degli impegni previsti.

Tutti i reparti, servizi ed il personale nella sua globalità condividono le procedure del Sistema di gestione qualità ed operano di conseguenza.

La Carta dei servizi rappresenta un efficace strumento informativo per favorire concretamente la tutela e la partecipazione dei cittadini. Tramite la descrizione dei fattori di qualità la struttura sottolinea ulteriormente l'impegno, già evidenziato nella missione, a rispettare e migliorare gli standard che si è ritenuto opportuno adottare e verificare.

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

INFORMAZIONE CORRETTA E CHIARA

INDICATORI DI QUALITÀ STANDARD DI QUALITÀ	
Accoglienza all'ingresso	<i>I cittadini-utenti sono accolti dal/dalla Caposala o da un'infermiera</i>
Documentazione sui servizi	<i>La Carta dei servizi è in distribuzione all'ingresso, in prossimità dell'ufficio Informazioni e nei soggiorni delle Unità operative. Inoltre, viene distribuita ai degenti una Guida ai servizi.</i>
Identificazione degli operatori	<i>Ogni operatore è identificato con cartellino riportante nome, cognome e funzione</i>
Documentazione per il Medico curante	<i>Ad ogni assistito, alla dimissione, è consegnata una lettera, indirizzata al Medico curante e a firma del Medico di reparto, contenente chiarimenti e informazioni sul tipo di ricovero, le cure praticate e sul trattamento dopo la dimissione</i>

RISPETTO DEL TEMPO DELLA PERSONA

INDICATORI DI QUALITÀ QUALITÀ	STANDARD DI	
Giorni che mediamente intercorrono tra ricovero e intervento chirurgico	<i>1 giorno</i>	
Giorni mediamente necessari per ricevere una copia della cartella clinica (dalla data di richiesta)	<i>10 giorni</i>	
Orario distribuzione dei pasti (menù personalizzati)		<i>7.30 - 8.00 12.00 - 12.15 18.15 - 18.30</i>
Orario ricevimento visite	<i>Feriali e festivi</i>	<i>07.30 - 08.30 12.30 - 13.30 18.30 - 20.30</i>
Orario apertura bar e edicola	<i>Feriali</i>	<i>7.00 - 19.30</i>
	<i>Sabato e prefestivi</i>	<i>7.00 - 13.00</i>

	<i>Festivi</i>	<i>7.00 - 12.00</i>
--	----------------	---------------------

Sono in funzione i distributori di bevande e caffè all'ingresso.

RISPETTO DELLA DIGNITA' DELLA PERSONA

INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Frequenza della pulizia delle camere di degenza	<i>2 volte al giorno</i>
Frequenza della pulizia dei servizi igienici	<i>2 volte al giorno</i>
Comfort delle camere di degenza	<i>Servizi igienici, guardaroba personale, dispositivo di chiamata, luce individuale e schienale del letto regolabile</i>
Barriere architettoniche	<i>Sono previsti percorsi facilitati per le persone portatrici di handicap. Nel periodo estivo è disponibile un percorso facilitato per raggiungere il giardino esterno e il gazebo</i>
Disponibilità parrucchiere, pedicure, lavanderia a pagamento	<i>Su richiesta</i>
Disponibilità TV e telefono a pagamento (per gli assistiti che non usufruiscono del servizio alberghiero integrativo)	<i>Su richiesta</i>
Orario funzioni religiose	<i>Domenica mattina 7.00 - 10.30 Ogni giorno 6.30</i>

PROFESSIONALITA' E TECNOLOGIE

INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Dotazione e Qualifica del Personale Infermieristico tecnico e ausiliario	<i>Personale previsto dal Decreto Ministeriale del 30/06/1975</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

	<i>di prova</i>
Aggiornamento del personale infermieristico	<i>Programma annuale corsi di aggiornamento; Struttura riconosciuta come provider di eventi formativi 'Educazione Continua in Medicina' (E. C. M.)</i>

STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI

San Pier Damiano Hospital assicura inoltre i seguenti standard di qualità specifici:

INDICATORI DI QUALITÀ STANDARD DI QUALITÀ		
Servizio di Terapia intensiva	Comfort in Terapia intensiva	<i>Ogni ricoverato è ospitato in uno spazio riservato (box) con letto singolo dotato di TV</i>
	Assistenza infermieristica	<i>Rapporto ricoverato/personale infermieristico basato sui più elevati livelli di assistenza</i>
Servizio di Nefrologia-Dialisi	Comfort in Dialisi	<i>In corrispondenza di ogni posto letto è collocato un apparecchio TV a disposizione dell'assistito</i>
Unità operativa di Chirurgia Generale	Facilitazione nell'esecuzione dell'intervento chirurgico	<i>Il ricovero, quando possibile, è praticato in day-surgery</i>
Servizio di Terapia fisica e riabilitazione	Tempo di attesa tra prenotazione ed esecuzione delle prestazioni	<i>10 giorni al massimo: i cittadini-utenti vengono inseriti nella lista del turno successivo alla data di prenotazione</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 ospedaliera.

La partecipazione dei cittadini-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 cittadino-utente durante la permanenza nella Struttura e depositato nell'apposito contenitore al momento della dimissione.

Per verificare il grado di soddisfazione dei cittadini-utenti che usufruiscono dei servizi ambulatoriali, sono stati messi a punto specifici questionari ambulatoriali, distribuiti nei diversi servizi e predisposti appositi raccoglitori.