

MISSION

Villalba Hospital rappresenta la volontà di sviluppo e innovazione del Gruppo Villa Maria. Risponde a un ampio ventaglio di domande di prestazioni sanitarie.

La struttura, non accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale, permette di ospitare i migliori professionisti italiani e stranieri, senza vincoli di incompatibilità con il S.S.N.

Grazie a tali caratteristiche di 'missione privata', Villalba Hospital si appresta ad affrontare le novità del sistema sanitario che, pur garantendo con il S.S.N. livelli essenziali di assistenza, vedrà uno sviluppo sempre più forte delle forme di copertura privata (assicurative o fondi sanitari), alternative o integrative rispetto al servizio pubblico, che troveranno nella nostra struttura risposte di qualità e alta professionalità.

Infatti, Villalba Hospital vuole coniugare l'alto livello di comfort alberghiero, unito ad un forte orientamento al servizio del paziente, con la tradizione sanitaria di alta specialità del Gruppo Villa Maria.

Villalba Hospital ha siglato accordi con le più importanti Casse Mutue e Assicurazioni presenti sul territorio nazionale (vedi scheda allegata). Già da ora l'utente che si rivolge alla struttura può usufruire delle coperture previste o, se solvente in proprio, di preventivi precisi e dettagliati.

Villalba Hospital si propone, in rete con i servizi offerti dagli altri ospedali del Gruppo, di garantire un servizio di eccellenza per l'utente.

Villalba Hospital fa parte della rete di strutture ospedaliere e centri medici distribuiti sul territorio nazionale ed internazionale del 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 alla persona.

A supporto delle strutture ospedaliere e ambulatoriali, il Gruppo promuove e realizza attività di confronto e coordinamento scientifico, di sviluppo delle conoscenze e controllo dei risultati tra i vari centri. 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 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.

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

Il personale di Villalba Hospital è orientato a migliorare la qualità dei servizi offerti dalla struttura con cortesia ed alta professionalità.

Ambiente ospitale e familiare, valorizzazione delle relazioni, 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. Villalba Hospital è centro di formazione ECM (Educazione Continua in Medicina) riconosciuto dal Ministero della Salute.

n Tecnologie d'avanguardia

Villalba Hospital 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 Gruppo Villa Maria*, coniugando l'efficacia clinica all'efficienza gestionale.

LA QUALITA' DEL SERVIZIO

In linea con la filosofia di Gruppo Villa Maria, Villalba Hospital pone la persona al centro del proprio operato e considera la qualità elemento essenziale di tutta l'attività.

Nel processo intrapreso, 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 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 senza sosta gli standard adottati.

Villalba Hospital garantisce ai pazienti i seguenti standard di qualità:

Informazione corretta e chiara

INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Accoglienza all'ingresso	<i>Tutti i pazienti sono accolti dal personale Specificatamente preparato e identificabile dalla dicitura 'Addetto all'Accoglienza'</i>
Documentazione sui servizi	<i>In ogni stanza è presente una Guida Informativa e all'ingresso è in distribuzione la Carta dei servizi</i>

Informazioni sulla sicurezza	<i>In ogni stanza sono affisse le planimetrie specifiche e le istruzioni comportamentali da seguire in caso di emergenza</i>
Identificazione degli operatori	<i>Ogni operatore sanitario è identificato con nome 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 prenotazione e ricovero	<i>2 giorni per tutte le Unità operative</i>
Giorni che mediamente intercorrono tra ricovero ed intervento chirurgico	<i>0,5 giorni</i>
Giorni mediamente necessari per ricevere una copia della cartella clinica (dalla data di richiesta)	<i>15 giorni dalla data della richiesta</i>
Orari distribuzione dei pasti (menu personalizzati)	<i>8.00 – 8.30 12.30 – 13.30 16.00 – 16.30 19.00 – 19.30</i>
Orario ricevimento visite	<i>Feriali e festivi: 8.00 – 20.00</i>

Rispetto della dignità della persona

INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
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>Telefono, TV satellitare, aria condizionata, servizi igienici, courtesy service, guardaroba personale, cassaforte, accesso fax, accesso ad internet, frigo-bar, dispositivo di chiamata con viva voce, luce individuale e schienale del letto regolabile</i>
Frequenza dei cambi di biancheria	<i>1 volta al giorno</i>

Professionalità e Tecnologia

INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Dotazione e Qualifica del Personale Medico per l'attività di Alta Specialità	<i>Conformità ai requisiti previsti dagli standard della Regione Emilia-Romagna</i>
Dotazione e Qualifica del Personale Infermieristico tecnico e ausiliario per l'attività di Alta Specialità	<i>Conformità ai requisiti previsti dagli standard della Regione Emilia-Romagna</i>
Selezione del personale infermieristico	<i>Superamento delle prove di selezione:</i> <ul style="list-style-type: none">• colloquio• questionario• 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>
Dotazione e tipologia delle attrezzature per l'attività di Alta specialità	<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 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, al momento della dimissione, depositato nell'apposito contenitore presente nelle sale d'attesa di ogni reparto.