

MISSION

Villa Azzurra Hospital ha come missione la salvaguardia della salute, bene fondamentale della persona: l'individuo è posto al centro di ogni attività della Struttura.

Villa Azzurra si propone quindi di dare appropriata, efficace e sollecita risposta ai bisogni sanitari della collettività, assicurando ai cittadini prestazioni prevalentemente correlate all'Alta Specialità di Cardiologia e Cardiochirurgia, Chirurgia toracica e Chirurgia vascolare.

Villa Azzurra fa parte della rete di strutture ospedaliere e centri medici distribuiti sul territorio nazionale ed internazionale di Gruppo Villa Maria, gruppo privato italiano impegnato in sanità, produzione e servizi e nel campo delle terme e del benessere, con sede e 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, gestione qualità, finanza, amministrazione e controllo di gestione.

Villa Azzurra ha adottato un Codice Etico e il modello organizzativo e controllo previsto dal decreto legislativo n. 231/2001.

PRINCIPI

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 della vita.

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

□ **Rispetto della persona**

Particolare attenzione viene posta alle abitudini di vita, ai ritmi e alla privacy del singolo. I tempi di attesa e le formalità burocratiche sono ridotte al minimo necessario.

Le relazioni interpersonali sono valorizzate attraverso la personalizzazione del rapporto con il paziente e la continua ricerca di un ambiente ospitale e familiare.

Efficacia ed efficienza dell'organizzazione

- **Alta professionalità**
L'elevato livello professionale dell'intera équipe è valorizzato e sostenuto attraverso periodici corsi di formazione e aggiornamento.
- **Tecnologie d'avanguardia**
Villa Azzurra utilizza strumentazioni, tecniche e tecnologie in costante evoluzione, anche grazie al supporto dell'équipe di ingegneri clinici di Gruppo Villa Maria.
- **Modello gestionale innovativo**
La struttura applica e sviluppa il *Modello Villa Maria*, espressione di efficacia clinica ed efficienza gestionale.

IL SISTEMA QUALITA'

In linea con la filosofia di Gruppo Villa Maria, Villa Azzurra Hospital pone la persona al centro della propria attività.

Per questo motivo la struttura ha sviluppato il Sistema di Gestione Aziendale per la Qualità, ottenendo la Certificazione secondo norma UNI EN ISO 9002 nel gennaio 2001, e nel 2003, l'adeguamento alla nuova normativa UNI EN ISO 9001:2000. La Qualità è concepita come pianificazione della gestione aziendale, allo scopo di:

- migliorare i servizi erogati
- soddisfare pienamente le esigenze dell'utente
- 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 che riteniamo prioritari e l'impegno a rispettare e migliorare gli standard adottati.

Villa Azzurra Hospital garantisce all'utente i seguenti standard di qualità validi per tutta la struttura:

Informazione corretta e chiara

INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Documentazione sui servizi	<i>La Carta dei Servizi è in distribuzione all'ingresso</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 cartellino riportante nome, cognome e funzione</i>
Documentazione per il Medico curante	<i>Ad ogni paziente, alla dimissione, è consegnata</i>

	<i>una lettera, indirizzata al Medico curante e a firma del Medico del reparto, contenente chiarimenti ed informazioni sul tipo di ricovero, sulle terapie effettuate e sul trattamento dopo la dimissione</i>
Documentazione per il ricoverato	<i>Ai ricoverati cardiocirurgici viene consegnata all'ingresso una guida informativa ed alla dimissione l'opuscolo "Ritornando a casa"</i>

Rispetto del tempo della persona

INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Giorni che mediamente intercorrono tra prenotazione e ricovero	<i>7 giorni</i>
Giorni che mediamente intercorrono tra ricovero e procedure cardiologiche invasive	<i>1 giorno</i>
Giorni che mediamente intercorrono tra ricovero ed intervento chirurgico	<i>3 giorni</i>
Giorni mediamente necessari per ricevere una copia della cartella clinica (dalla data di richiesta)	<i>25 giorni</i>
Orario distribuzione dei pasti (menù personalizzati)	<i>7.45 – 8.15 12.00 – 12.30 18.00 – 18.30</i>
Orario ricevimento visite	<i>Giorni feriali 14.00 – 15.00 19.00 – 20.00 Giorni festivi 14.00 – 16.00 19.00 – 20.00</i>
Orario apertura bar e edicola	<i>Giorni feriali 6.30 – 20.00 Giorni prefestivi e festivi 6.30 – 19.30</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, televisore, aria condizionata, guardaroba personale, dispositivo di chiamata personale, luce individuale, letto a tre snodi, filodiffusione</i>
Frequenza dei cambi di biancheria	<i>1 volta al giorno</i>
Disponibilità parrucchiere e barbiere a pagamento	<i>A richiesta</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 minimi previsti dagli standard e normative regionali e nazionali</i>
Dotazione e Qualifica del Personale	<i>Conformità ai requisiti minimi previsti dagli</i>

Infermieristico tecnico e ausiliario per l'attività di Alta Specialità	<i>standard e normative regionali e nazionali</i>
Selezione del personale infermieristico	<i>Superamento delle prove di selezione:</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Curriculum vitae</i> • <i>colloquio</i> • <i>valutazione pratica durante il periodo di prova</i>
Aggiornamento del personale infermieristico	<i>Programma annuale di corsi di aggiornamento</i>
Dotazione e tipologia delle attrezzature per l'attività di Alta Specialità	<i>Conformità ai requisiti minimi previsti dagli standard e normative regionali e nazionali</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 cliente durante la permanenza a Villa Azzurra e depositato nell'apposito contenitore al momento della dimissione.

Segnalazioni e reclami

La tutela e la partecipazione dell'utente sono garantite anche dalla possibilità di sporgere reclami su eventuali disservizi insorti prima, durante e dopo il ricovero. Le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e definire interventi di miglioramento del servizio.

L'utente può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- a) compilazione e sottoscrizione del modulo predisposto "Rilevazione non conformità problema o reclamo esterno" che può essere richiesto al Caposala, oppure alla Reception;
- b) lettera in carta semplice inviata alla Direzione Sanitaria, facendo presente le proprie osservazioni;
- c) rivolgendosi alla Direzione Sanitaria, facendo presente le proprie osservazioni;
- d) segnalazione telefonica o fax firmato o alla Direzione Sanitaria.

La Direzione Sanitaria provvede 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 una risposta comunque entro tre giorni. In questi ultimi casi viene informata anche la Direzione Generale.

In assenza del Direttore Sanitario, i reclami possono essere presentati al Responsabile Aziendale Qualità o direttamente al Direttore Generale.

Tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori e degli utenti

Villa Azzurra attua, in conformità al D.Lgs. 626/94 e successive modifiche, la tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori tramite l'elaborazione del documento di valutazione stessa. Le procedure elaborate per gestire la sicurezza in azienda sono integrate all'interno del Sistema Qualità.

Villa Azzurra Hospital è attenta anche alla sicurezza degli utenti e dei visitatori, in particolare alla **sicurezza antincendio**, oltre alla dotazione impiantistico-strutturale, prevedendo periodiche esercitazioni e simulazioni di evacuazione.

Tutela dell'ambiente

Villa Azzurra opera in conformità alle normative vigenti, con particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente, in merito allo smaltimento ed 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 sui pazienti. 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'utente (o ad un referente delegato).