

MISSION

Villa Maria Beatrice Hospital, struttura accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale, pone l'utente al centro della propria attività e si pone come obiettivo la salvaguardia della salute quale bene fondamentale ed inalienabile; a tale scopo sta consolidando il suo ruolo di centro di riferimento della Regione Toscana per l'Alta Specializzazione in Chirurgia Cardio-Vascolare ed Emodinamica diagnostica ed interventistica.

Le attrezzature sono all'avanguardia nel settore e costantemente sottoposte a controlli di sicurezza e qualità.

Villa Maria Beatrice Hospital 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, 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 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, sistema di gestione per la qualità, finanza, amministrazione e controllo di gestione.

PRINCIPI

Centralità della persona

□ **Informazione e partecipazione**

L'informazione chiara 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 inoltre dalla possibilità di esprimere la propria opinione sulla qualità del servizio e di fornire suggerimenti e osservazioni.

□ **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.

□ **Importanza del rapporto umano**

Il personale di Villa Maria Beatrice Hospital è impegnato a realizzare un ambiente ospitale e familiare, valorizzando le relazioni interpersonali, in particolare quella medico – paziente.

Efficacia ed efficienza dell'organizzazione

□ **Appropriatezza della cura**

Villa Maria Beatrice Hospital si impegna ad offrire all'utente prestazioni appropriate, efficaci e avanzate.

□ **Alta professionalità**

L'elevato livello professionale dell'intera équipe è promosso e valorizzato da Villa Maria Beatrice Hospital attraverso periodici corsi di formazione e aggiornamento.

□ **Tecnologie d'avanguardia**

Villa Maria Beatrice Hospital è dotata di strumentazione tecniche e tecnologie in costante evoluzione, anche grazie al supporto dell'équipe di ingegneri clinici di Gruppo Villa Maria.

□ **Modello gestionale innovativo**

La Struttura ospedaliera applica e sviluppa il *modello Villa Maria* che coniuga efficacia clinica ed efficienza gestionale.

IL SISTEMA QUALITA'

In linea con la filosofia di Gruppo Villa Maria, Villa Maria Beatrice Hospital pone la persona al centro del proprio operato e considera la qualità elemento determinante di tutta l'attività. Per questo ha sviluppato il Sistema di Gestione per la Qualità, che ha ottenuto la Certificazione secondo norma UNI EN ISO 9002 nell'ottobre 1998.

Nel processo intrapreso, la Qualità è concepita come pianificazione della gestione aziendale, volta a migliorare i servizi erogati, a soddisfare pienamente le esigenze dell'utente e a valorizzare le risorse interne alla struttura sanitaria.

I NOSTRI IMPEGNI

La nostra Carta dei Servizi vuole essere 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 Maria Beatrice Hospital garantisce all'utente i seguenti standard di qualità:

Informazione corretta e chiara

INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Accoglienza all'ingresso	<i>Tutti gli utenti sono accolti da un infermiere</i>
Documentazione sui servizi	<i>All'ingresso è in distribuzione la Carta dei servizi</i>
Identificazione degli operatori	<i>Ogni operatore sanitario è identificato tramite cartellino con nome, cognome e funzione</i>
Documentazione per il Medico curante	<i>Ad ogni utente, 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 QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Giorni che mediamente intercorrono tra prenotazione e ricovero	25 giorni
Giorni che mediamente intercorrono tra ricovero ed intervento chirurgico	1,5 giorni
Giorni mediamente necessari per la spedizione della cartella clinica	20 giorni
Degenza media preoperatoria	1,5 giorni

Rispetto della dignità della persona

INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Comfort all'interno di ogni camera di degenza	Telefono, televisore, aria condizionata, servizi igienici
Frequenza della pulizia delle camere di degenza	2 volte al giorno
Frequenza della pulizia dei servizi igienici	2 volte al giorno
Frequenza media dei cambi di biancheria	1 volta al giorno
Orario distribuzione pasti (menù personalizzati)	8.00 – 8.15 12.00 – 12.15 18.00 – 18.15
Orario ricevimento visite nel Reparto di Chirurgia Cardio-Vascolare	16.00 – 19.00
Disponibilità parrucchiere e barbiere a pagamento	A chiamata

Professionalità e Tecnologia

INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Dotazione e Qualifica del Personale Medico per l'attività di Cardiochirurgia	Conformità ai requisiti minimi previsti dalla Regione Toscana
Dotazione e Qualifica del Personale Infermieristico tecnico e ausiliario per l'attività di Cardiochirurgia	Conformità ai requisiti minimi previsti dalla Regione Toscana
Selezione del personale infermieristico	Superamento delle prove di selezione: <ul style="list-style-type: none">• colloquio• valutazione pratica durante il periodo di prova
Aggiornamento del personale sanitario	Programma annuale di corsi di aggiornamento
Dotazione e tipologia delle attrezzature per l'attività di Cardiochirurgia	Conformità ai requisiti minimi previsti dal Decr. Min. San. Del 29/01/1992

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 all'utente durante la permanenza nella Struttura e restituito all'Accettazione al momento della dimissione. Con frequenza trimestrale il Responsabile Aziendale per la Qualità analizza le risposte ai questionari resi dagli utenti presentandole alla Direzione, che provvederà alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni.

Segnalazioni e reclami

La tutela e la partecipazione dell'utente sono garantite, inoltre, 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) compilando e sottoscrivendo il modulo "Rilevazione problema e non conformità" che può essere richiesto al Coordinatore infermieristico, o direttamente in Direzione Sanitaria;
- b) scrivendo una lettera in carta semplice indirizzata e inviata alla Direzione Sanitaria di Villa Maria Beatrice Hospital o consegnata personalmente in ufficio;
- c) segnalando telefonicamente o via fax alla Direzione Sanitaria;
- d) presentandosi direttamente in Direzione Sanitaria e fornendo verbalmente le proprie osservazioni.

La Direzione Sanitaria avvia un'indagine con i responsabili delle Unità Operative e/o Servizi interessati e fornisce conseguentemente al cittadino una risposta scritta.

In caso di assenza del Direttore Sanitario, i reclami possono essere inoltrati alla Direzione Generale o al Responsabile Aziendale per la Qualità.

Sicurezza e 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 e nelle planimetrie esposte in ogni piano
- le uscite di sicurezza sono individuate da luci di emergenza e segnalate nei percorsi di fuga
- le uscite più vicine sono identificabili con facilità osservando le planimetrie esposte nei locali
- il piano di emergenza e di evacuazione prevede l'intervento del personale preposto, per assistere e guidare i degenti, i visitatori e il personale.

Tutela dell'ambiente

Villa Maria Beatrice Hospital riserva particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente in conformità alle norme europee, in merito al riciclo e allo smaltimento dei rifiuti.

Tutela della privacy

A tutela del corretto trattamento dei dati personali e in applicazione del D.Lgs. 196 del 30 giugno 2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”, non vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche sugli 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'utente (o ad un referente delegato).