

MISSION

La ragion d'essere di Villa Maria Eleonora Hospital è l'erogazione di prestazioni d'Alta Specialità, la struttura si pone quale uno dei principali centri di riferimento a livello regionale per quanto riguarda tali prestazioni, sempre più richieste sul territorio.

Villa Maria Eleonora fa parte della rete di strutture ospedaliere e centri medici distribuiti sul territorio nazionale ed internazionale facente parte di Gruppo Villa Maria, gruppo privato italiano impegnato in sanità, con sede 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, 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, sicurezza, finanza, amministrazione e controllo di gestione.

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 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.

□ **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 Eleonora Hospital è impegnato a realizzare un ambiente ospitale e familiare, valorizzando le relazioni interpersonali, in particolare quella medico-paziente.

Efficacia ed Efficienza dell'organizzazione

□ **Alta professionalità**

L'elevato livello professionale dell'intera équipe è valorizzato e sostenuto da Villa Maria Eleonora, attraverso periodici corsi di formazione e aggiornamento.

□ **Tecnologie d'avanguardia**

Villa Maria Eleonora Hospital assicura 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 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 Eleonora Hospital pone la persona al centro del proprio operato e considera la qualità elemento determinante di tutta l'attività.

Con questo obiettivo, ha avviato nel 1996 il progetto per la definizione del Sistema di Assicurazione della Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9002, conclusosi nel settembre 2001 con il conseguimento del certificato di conformità; nel 2003 ha ottenuto la certificazione che il sistema di gestione della qualità aziendale risulta conforme ai requisiti della norma ISO 9001 : 2000 (VISION).

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. Nell'ottica del Miglioramento Continuo che l'Azienda si prefigge vengono svolte periodicamente Verifiche Ispettive Interne da parte di personale adeguatamente formato, al fine di monitorare il servizio offerto e, quindi attuare eventuali azioni correttive e preventive.

I NOSTRI IMPEGNI

La 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. Rispondono a questi obiettivi la descrizione degli indicatori di qualità che riteniamo prioritari e l'impegno a rispettare e migliorare gli standard adottati.

Villa Maria Eleonora garantisce al cliente i seguenti standard di qualità:

Informazione corretta e chiara

INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
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 paziente, 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>

Informazione al paziente	<i>Ai pazienti di Cardiocirurgia che afferiscono alla struttura per essere sottoposti a visita preventiva viene distribuito l'opuscolo informativo "L'intervento al cuore: parliamone". Alle dimissioni, al paziente cardiocirurgico viene consegnato 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 per tutte le Unità Funzionali</i>
Giorni che mediamente intercorrono tra ricovero ed intervento chirurgico	<i>CARDIOCHIRURGIA: 2 giorni (tempi suscettibili di variazione in relazione al verificarsi di emergenze) EMODINAMICA: 1 giorno</i>
Giorni mediamente necessari per ricevere una copia della cartella clinica (dalla data di richiesta)	<i>15 giorni</i>
Orari distribuzione dei pasti	<i>7.30 – 7.45 12.00 – 12.30 16.00 – 16.30 18.30 – 19.00</i>
Orario ricevimento visite	<i>Tutti i giorni 12.30 – 13.30 18.00 – 19.00</i>
Orario di ricevimento Medico di guardia in Terapia intensiva	<i>Tutti i giorni dalle 17.00 alle 18.00</i>
Orario apertura bar	<i>dal lunedì al venerdì 7.30 – 15 / 15.30 – 20.00 sabato 7.30 – 13.30 / 17.00 – 20.00 domenica 7.30 – 13.30</i>
Accesso visite in terapia intensiva e UTIC	<i>Tale accesso è regolato con disposizioni interne della direzione sanitaria</i>

Rispetto della dignità della persona

INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Comfort delle camere di degenza	<i>Telefono, televisore, aria condizionata, servizi igienici, guardaroba personale, dispositivo di chiamata, luce individuale e schienale del letto regolabile</i>
Frequenza della pulizia delle camere di degenza	<i>2 pulizie al giorno</i>
Frequenza della pulizia dei servizi igienici	<i>2 pulizie al giorno</i>
Frequenza dei cambi di biancheria	<i>1 volta al giorno</i>
Disponibilità parrucchiere a pagamento	<i>Su 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 previsti dagli standard della Regione Sicilia</i>
Dotazione e Qualifica del Personale Infermieristico tecnico e ausiliario per	<i>Conformità ai requisiti previsti dagli standard della Regione Sicilia</i>

l'attività di Alta Specialità	
Selezione del personale sanitario	<i>Superamento delle prove di selezione:</i> <ul style="list-style-type: none"> • colloquio • valutazione pratica durante il periodo di addestramento
Aggiornamento del personale sanitario	<i>Programma annuale di corsi di aggiornamento strutturati secondo il progetto ECM del Ministero della Salute</i>
Dotazione e tipologia delle attrezzature per l'attività di Alta Specialità	<i>Conformità ai requisiti previsti dagli standard della Regione Sicilia</i>
Professionalità dell'assistenza	<i>Adozione e rispetto di linee guida (Linee Guida a cura dell'Associazione Nazionale Medici Cardiologi Ospedalieri, Programma Nazionale Linee Guida Istituto Superiore di Sanità, Center for Disease Control Guidelines for the prevention of surgical infections 1999; SOI – Società Oftalmologica Italiana – Linee Guida Chirurgia Ambulatoriale</i>
Tutela e salvaguardia del paziente	<ul style="list-style-type: none"> • follow-up • lotta alle infezioni ospedaliere • gestione per il rischio clinico • check-up preventivo e prenotazione intervento • gestione qualità dell'assistenza • interfaccia coi medici invianti • prove di sterilizzazione

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.

Indagini sulla soddisfazione dei clienti

La partecipazione degli utenti all'evoluzione della qualità è stimolata e facilitata dalla predisposizione di questionari sulla soddisfazione, che consentono di esprimere il livello di gradimento e di segnalare i possibili miglioramenti. I questionari vengono consegnati all'utente durante la permanenza nella struttura (sia per ricovero che per prestazioni ambulatoriali) e depositati negli appositi contenitori 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 sono utili per conoscere e comprendere eventuali problematiche e definire interventi di miglioramento del servizio.

Il cliente può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- a) compilazione e sottoscrizione del modulo "Registrazione NC/Reclamo" che può essere richiesto al Coordinatore infermieristico, o direttamente in Amministrazione
- b) lettera in carta semplice inviata alla Direzione Sanitaria o consegnata personalmente

- c) rivolgendosi alla Direzione Sanitaria, facendo presente le proprie osservazioni
- d) segnalazione telefonica o fax firmato indirizzato alla Direzione Sanitaria

Tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori e degli utenti

Villa Maria Eleonora Hospital attua, in applicazione della Legge 196/03 e successivamente modifiche, la tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori tramite l'elaborazione del documento di valutazione dei rischi e l'adozione delle misure di prevenzione e protezione previste dalla valutazione stessa. Le procedure elaborate per gestire la sicurezza in azienda sono integrate all'interno del Sistema Qualità.

Villa Maria Eleonora 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 evacuazioni.

Tutela dell'ambiente

Villa Maria Eleonora 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 della Legge 196/03 sulla privacy, non vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche sui pazienti. Con gli stessi obiettivi 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 al paziente (o ad un referente delegato).