

MISSION

Villa Maria Pia Hospital assicura prestazioni sanitarie di alto livello capaci di rispondere alle necessità della salute, quale diritto fondamentale e non alienabile della persona. Tale obiettivo è perseguito con un impegno serio, grazie al continuo aggiornamento del personale, all'acquisizione di tecnologie d'avanguardia e al coinvolgimento del cittadino nella tutela della propria salute.

Villa Maria Pia 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 gestisce le aree funzionali di programmazione e strategia, risorse umane, marketing e comunicazione, gestione qualità, 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 al Cittadino-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**

Attenzione alle abitudini di vita ed alla privacy, mantenendo tempi di attesa ridotti.

□ **Importanza del rapporto umano**

Ambiente ospitale e familiare, valorizzazione delle relazioni interpersonali.

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. Villa Maria Pia Hospital è centro di formazione ECM (Educazione Continua in Medicina) riconosciuto dal Ministero della Salute.

❑ **Tecnologie d'avanguardia**

Villa Maria Pia Hospital assicura strumentazioni, tecniche e tecnologie in costante evoluzione, anche grazie al supporto dell'équipe di ingegneri clinici del 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 del Gruppo Villa Maria, Villa Maria Pia Hospital pone la persona al centro del proprio operato e considera la qualità, elemento determinante di tutta l'attività.

Con questo obiettivo Villa Maria Pia Hospital ha sviluppato il progetto per la definizione del Sistema Aziendale per la Qualità, che ha ottenuto la Certificazione secondo norma UNI EN ISO 9001:2000 nel luglio 2003.

La qualità è concepita come pianificazione della gestione aziendale, per migliorare costantemente i servizi erogati, soddisfare pienamente le esigenze dell'utente e 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 della qualità e l'impegno a rispettare e migliorare gli standard adottati.

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

(simbolo)

Informazione corretta e chiara

INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Accoglienza all'ingresso	<i>In tutti i punti di accesso alla struttura è presente personale qualificato nel fornire tutte le informazioni</i>
Informazioni sulle prestazioni offerte	<i>Nei soggiorni della Struttura sono a disposizione appositi distributori delle Carte dei Servizi</i>
Documentazione per il Medico curante	<i>Alla dimissione viene consegnata ad ogni paziente una lettera a firma del medico di reparto e indirizzata al medico inviante contenente chiarimenti e informazioni sul tipo di ricovero, sulle terapie effettuate e sul</i>

	<i>trattamento post dimissione</i>
Educazione Sanitaria	<i>Ai ricoverati in dimissione dai reparti di cardiocirurgia e riabilitazione viene consegnato l'opuscolo "Tornando a Casa" contenente consigli per un corretto stile di vita post operatorio</i>
Identificazione degli operatori	<i>Ogni operatore sanitario è riconoscibile con apposito cartellino di identificazione</i>

Rispetto del tempo della persona

INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Numero giorni che mediamente intercorrono tra ricovero ed intervento chirurgico	<i>< 2 giorni (Cardiocirurgia) < 1 giorno (Neurochirurgia) < 1 giorno (tutte le altre Unità operative)</i>
Numero giorni mediamente necessari per ricevere una copia della cartella clinica (dalla data della richiesta)	<i>7 giorni (a partire dal controllo della cartella clinica)</i>
Orario della distribuzione dei pasti	<i>7.30 – 9.00 12.00 – 12.15 18.00 – 18.15</i>
Orario distribuzione giornali	<i>7.45 – 9.45</i>

Rispetto della dignità della persona

INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Comfort all'interno di ogni camera di degenza	<i>Telefono, televisore, aria condizionata, servizi igienici, guardaroba personale, dispositivo di chiamata, luce individuale</i>
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>
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>In conformità ai requisiti previsti dalla normativa nazionale e regionale</i>
Dotazione e Qualifica del Personale Infermieristico tecnico e ausiliario per l'attività di Alta Specialità	<i>In conformità ai requisiti previsti dalla normativa nazionale e regionale</i>
Selezione del personale infermieristico	<i>Superamento delle prove di selezione:</i> <ul style="list-style-type: none"> • colloquio • valutazione pratica durante il periodo di prova
Aggiornamento del personale infermieristico	<i>Programma annuale di corsi di aggiornamento; Struttura riconosciuta come provider di eventi formativi 'Educazione Continua in Medicina' (ECM)</i>
Dotazione e tipologia delle attrezzature per	<i>In conformità ai requisiti previsti dalla normativa</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 dei clienti

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 cliente 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.

Segnalazioni e reclami

La tutela e la partecipazione del cliente sono garantite anche dalla possibilità di sporgere reclami su eventuali disservizi insorti prima, durante e dopo il ricovero e all'atto della fruizione delle prestazioni ambulatoriali. Le segnalazioni sono utili per conoscere e comprendere problemi eventuali e definire interventi di miglioramento del servizio.

L'utente può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- contattando la segreteria di Direzione Sanitaria e fissando un appuntamento per discutere di persona il problema
- compilando il modulo "rilevazione problema e non conformità" disponibile presso il reparto di degenza o presso la Reception. La problematica verrà valutata dalla Direzione Sanitaria che risponderà per iscritto al cittadino-utente.
- inviando una e-mail all'indirizzo info@gvm-vmp.it

Tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori e dei clienti

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

Tutela dell'ambiente

Villa Maria Pia Hospital 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 cittadini-utenti. 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 cittadino-utente (o ad un referente delegato).