



*la qualità:
riferimenti ed
impegni
attuali e
futuri*

Qualità

La Direzione Sanitaria ed Amministrativa e l'Ufficio Qualità garantiscono, per le parti di rispettiva competenza, l'impegno della Clinica al rispetto dei seguenti standard di qualità e alla loro verifica periodica, attraverso il "Questionario di soddisfazione" e la "Scheda suggerimenti e reclami".



Informazione al paziente, ai suoi cari ed al medico curante

Indicatore	Standard
Informazioni riguardanti le prestazioni.	A chi ne fa richiesta viene consegnato la presente "Carta dei Servizi", contenente le informazioni sui servizi offerti.
Informazioni al momento del ricovero.	In fase di pre-accettazione al ricovero, viene consegnata la "Carta dei Servizi" integrale e la "Scheda della documentazione necessaria al ricovero".
Informazioni ai pazienti e loro consenso alle cure mediche.	All'ingresso, mediante compilazione di un modulo presentato dal medico accettante, il paziente esprime il proprio consenso all'espletamento di cure mediche (terapie farmacologiche, cure di piaghe da decubito, ossigeno terapia, terapie trasfusionali, terapie riabilitative ed occupazionali, nutrizioni adatte), eventuali approfondimenti diagnostici (prelievo di sangue per la determinazione di esami ematochimici, esami morfologici e strumentali), attività ricreative e di animazione sia singole che di gruppo.
Rispetto della privacy	Il paziente all'ingresso manifesta il proprio libero consenso, affinché la struttura San Giuseppe proceda al trattamento dei dati personali, in base al Documento Programmatico della Sicurezza elaborato in conformità al D.lgs 196/03
Identificazione del personale.	Ogni operatore è dotato di cartellino di riconoscimento.
Informazioni al medico curante all'atto delle dimissioni.	Alle dimissioni viene rilasciata al paziente una relazione medica contenente i principali dati clinici quali: diagnosi, trattamento effettuato durante il ricovero ed eventuali esami diagnostici, terapia consigliata a domicilio.
Informazione ai medici ospedalieri per trasferimenti in strutture ospedaliere.	Viene consegnata una scheda di dimissione riportante: dati anagrafici, motivo del ricovero, terapia ordinaria, dati estratti dalla Scheda sanitaria, riferimenti telefonici per ulteriori delucidazioni.

Personalizzazione/umanizzazione

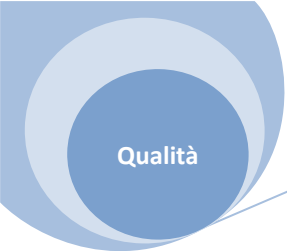
indicatore	Standard
Completa eliminazione di barriere architettoniche all'interno della Struttura	<ul style="list-style-type: none"> • L'accesso di persone anziane o disabili è favorito dall'impiego di personale addestrato per accompagnamenti. • I principali accessi esterni alla clinica sono adeguati alle necessità delle persone disabili. • E' garantita la disponibilità di sedie a rotelle nei punti di accesso alla Clinica. • Sono disponibili nella struttura tre ascensori per l'accesso ai piani superiori.
Corretta segnaletica	L'orientamento dei pazienti e di quanti accedono alla struttura è favorito da indicazioni ben visibili dei locali e dei servizi.

Rispetto dei tempi

indicatore	standard
Tempo di rilascio della cartella clinica	Il tempo medio per il rilascio della cartella clinica è di sei giorni dalle dimissioni.

Prestazioni alberghiere

indicatore	Standard
Preparazione dei pasti.	I pasti vengono preparati nella cucina interna alla clinica.
Personalizzazione dei menù.	A richiesta dei medici, la cucina è in grado di fornire menù personalizzati per rispondere in modo ottimale ai vari regimi dietetici prescritti per le varie patologie di cui sono affetti i pazienti.
Possibilità di effettuare e ricevere telefonate in camera.	In ogni stanza esiste un apparecchio telefonico che consente, attraverso il centralino, di ricevere chiamate sia dall'interno sia dall'esterno.
Punti telefonici a disposizione dei pazienti e dei loro visitatori.	La Struttura è dotata di telefoni pubblici a schede prepagate.
Dotazione di stanze con servizio	Tutte le camere di degenza sono provviste di servizi igienici autonomi.
Frequenza delle pulizie nelle camere e nei servizi.	La pulizia delle camere e dei servizi igienici viene eseguita almeno due volte al giorno (più volte se necessario).



Frequenza del cambio della biancheria.

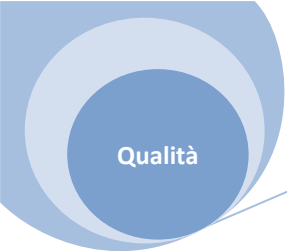
Il cambio della biancheria viene effettuato almeno una volta al giorno (più volte se necessario).

Possibilità di usufruire di parrucchiere e barbiere

Presenza programmata di barbiere/parrucchiere a richiesta.

La sicurezza come impegno costante

indicatore	Standard
Rappresentante per la sicurezza (D.Lgs. 626/94)	E' garantita la reperibilità costante del rappresentante della sicurezza: nell'arco delle ventiquattrore; è sempre presente una persona addestrata al controllo ed alla prevenzione della sicurezza
Strumentazione antincendio	La strumentazione antincendio assicura il pieno controllo dell'intero edificio. A questo scopo sono stati predisposti: <ul style="list-style-type: none">• Una centralina elettronica dei fumi e segnalazione.• La divisione dell'edificio in zone compartimentate, dotate di porte antincendio.• La presenza di estintori, segnali di divieto e di avvertimento, e delle planimetrie dell'edificio (con la segnalazione dei percorsi da effettuare) nelle zone di maggiore passaggio.• La presenza di appositi cartelli che indicano le norme da seguire in caso d'incendio.• In portineria è affissa la planimetria della Clinica e dei singoli piani per facilitare l'azione dei Vigili del Fuoco in caso d'incendio.• E' stato inoltre tracciato il percorso da seguire per attivare la moto pompa dei Vigili del Fuoco.



Numeri utili in caso di emergenza

In portineria sono disponibili:

- La tabella dei numeri telefonici di pronto intervento;
- Un organigramma contenente i responsabili per ogni emergenza ed i relativi numeri di telefono;
- Il quadro sinottico dei tecnici e delle ditte operanti con i relativi numeri di telefono.

Attività di monitoraggio e controllo

Tutte le attrezzature, gli impianti e i macchinari sono continuamente sottoposti ad accurati controlli, manutenzione ed eventuale sostituzione o rimodernamento da parte di personale interno ed esterno altamente specializzato.

Igiene e sicurezza alimentare

L'azienda si è adeguata alle vigenti norme di igiene e sicurezza alimentare, D.Lgs 155/97 (HACCP), CEE 93/43 e successive modificazioni.

Servizio infermieristico, tecnico e riabilitativo

indicatore

standard

Trasporto dei pazienti ricoverati

I pazienti ricoverati bisognosi di trasporto verso altre strutture per accertamenti diagnostico-terapeutici saranno trasportati con mezzo proprio o con ambulanza, nel rispetto degli orari stabiliti, con oneri a loro carico.

Comfort ed assistenza ai pazienti

Il personale medico e paramedico è disponibile ventiquattrore su ventiquattro per le necessità dei pazienti.

La salvaguardia della privacy

indicatore

standard

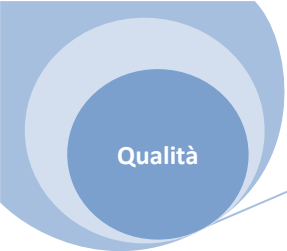
Rispetto della privacy

L'ordinamento legislativo dello Stato garantisce la tutela delle persone riguardo al trattamento dei dati personali (D.lgs 196/03). La SADEL, in accordo con le più recenti normative, opera nel loro pieno rispetto per la salvaguardia dei suoi ospiti

Meccanismi di tutela e di verifica

indicatore

standard



Monitoraggio dei reclami.

- Presenza presso l'Ufficio Qualità o i centralini dei "Moduli Suggerimenti e Reclami" che vengono raccolti nelle cassette predisposte nella hall.
- Eventuali reclami verbali possono essere manifestati presso l'Ufficio Qualità, che provvederà a risolvere il disservizio entro 10 giorni.

Gestione reclami.

Quotidianamente vengono analizzati i reclami ed intraprese eventuali azioni correttive.

Elaborazione reclami.

Periodicamente vengono elaborati i reclami mediante tecnica statistica.

Distribuzione questionari.

A tutti i fruitori dei servizi viene consegnato il "Questionario di Soddisfazione".

Elaborazione questionari.

Semestralmente i dati dei questionari raccolti vengono analizzati.

Rispetto degli impegni

Impegno della Direzione Sanitaria, Amministrativa e dell'Ufficio Qualità a verificare periodicamente la rispondenza degli standard di qualità dichiarati.

Sistema Qualità

Indicatore

standard

Certificazione di Qualità

La Clinica ha implementato un Sistema Qualità conforme alle Norme UNI EN ISO 9001:00.

Gruppo qualità

E' attivo all'interno della Clinica un'équipe che si occupa della continua evoluzione relativa alla Certificazione della qualità.

Ulteriori impegni per il futuro

Indicatore

Standard

Formazione del personale

E' impegno della Casa di cura organizzare periodicamente corsi di formazione per il personale.

La Clinica conserva a disposizione del personale il materiale relativo ai corsi di formazione già effettuati.