



Casa di Cura Prof. Nobili S.p.A.

Carta dei Servizi



OSPEDALE PRIVATO ACCREDITATO  
DIR. SANITARIO: DR. NICCOLÒ FRANCIOLI





*Gentile Signora, Egregio Signore,*

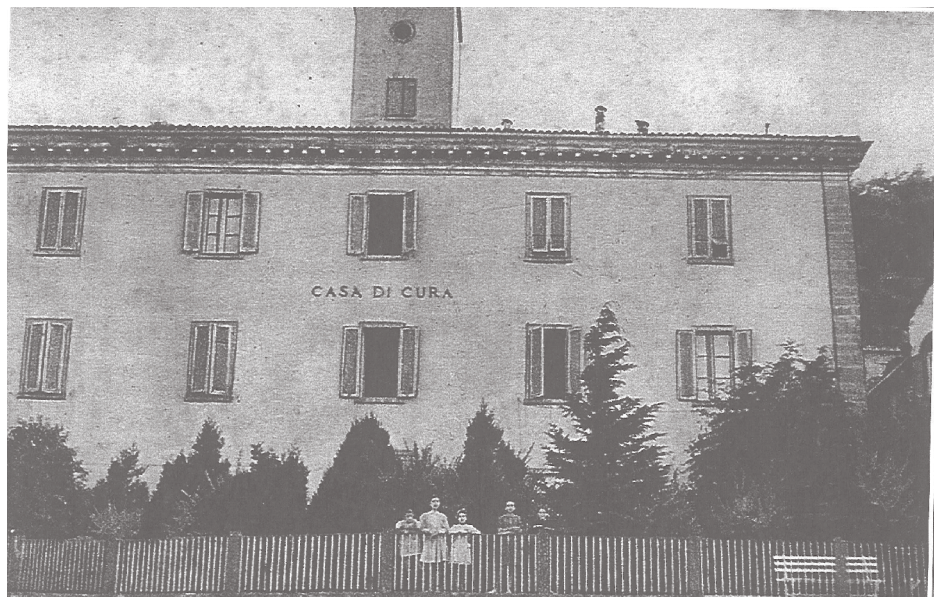
*Il documento che sta leggendo è l'ottava edizione della Carta dei Servizi della Casa di Cura prof. Nobili.*

*Si tratta di un importante strumento realizzato con lo scopo di farLe conoscere la nostra struttura, i servizi a Sua disposizione, gli obiettivi prefissati e gli strumenti di controllo utilizzati per garantire la qualità delle prestazioni erogate.*

*Allo stesso tempo la Carta dei Servizi si configura come uno strumento di tutela del diritto alla salute che attribuisce all'utente la possibilità di controllo sui servizi erogati e sulla loro qualità.*

*La ringraziamo sin d'ora se vorrà offrirci i suoi consigli e suggerimenti e La invitiamo a farci conoscere le sue esigenze e segnalazioni che ci impegniamo ad ascoltare e soddisfare.*

*La direzione.*



Ex Casa di Cura (sopra le Docce)

E LA DIPENDENZA  
"LA VILLA",

★

APERTA TUTTO L'ANNO

★

700 metri sul mare

★

Riscaldamento centrale

★

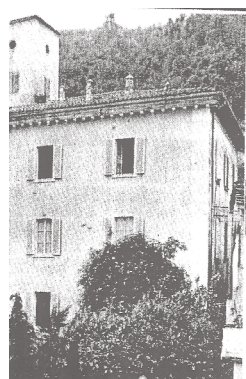
Ampi giardini e parco

★

*Acque sorgive di proprietà*

★

Indirizzo telegrafico:  
CASACURA - Castiglione Pepoli  
Telefono interurbano N. 8



# Sommario

## Chi siamo

La nostra storia e la nostra missione	<i>pag. 6</i>
Come raggiungerci	<i>pag. 7</i>
L'offerta sanitaria	<i>pag. 8</i>
La nostra attività	<i>pag. 8</i>
La struttura	<i>pag. 9</i>

## I Servizi Sanitari

Le attività di ricovero e cura	<i>pag. 10</i>
Unità funzionale di Medicina Generale e Lungodegenza	<i>pag. 10</i>
Unità funzionale di Chirurgia Generale	<i>pag. 10</i>
Unità funzionale di Ortopedia e Traumatologia	<i>pag. 11</i>
Punto di primo intervento e Servizio di Emergenza Territoriale	<i>pag. 12</i>
Diagnostica per Immagini	<i>pag. 13</i>
Servizio di Dialisi	<i>pag. 14</i>
Punto prelievi	<i>pag. 14</i>
Servizi ambulatoriali	<i>pag. 15</i>

## Informazioni utili

Informazioni utili	<i>pag. 18</i>
Modalità di accesso ai servizi	<i>pag. 19</i>
Il sistema qualità	<i>pag. 19</i>
La Gestione del Rischio Clinico	<i>pag. 21</i>
La Tutela della Privacy	<i>pag. 22</i>
Umanizzazione	<i>pag. 22</i>
Il Codice Etico	<i>pag. 23</i>
La gestione dei reclami	<i>pag. 23</i>

# Chi Siamo

## La nostra storia e la nostra missione

*La Casa di Cura Prof. Nobili fu fondata agli inizi degli anni 50 dal Prof Umberto Nobili, chirurgo bolognese assai noto all'epoca, e trasformata poi in Società per Azioni nel 1956. Nonostante le ridotte dimensioni e la collocazione geografica, sull'appennino tosco-emiliano proprio al confine tra Toscana ed Emilia-Romagna, nel corso dei decenni la Casa di Cura si è profondamente trasformata ed ampliata diventando una moderna ed efficiente struttura polispecialistica, perfettamente integrata nella rete dei servizi sanitari locali ed in grado di offrire prestazioni sanitarie di alto livello.*

*Oggi la Casa di Cura Prof. Nobili appartiene alla GHC - Garofalo Health Care s.p.a., un gruppo leader in Italia nel settore della sanità privata accreditata, che comprende 20 strutture di eccellenza situate in 6 regioni italiane (Veneto, Piemonte, Liguria, Emilia Romagna, Toscana, Lazio). Le strutture del Gruppo GHC offrono un'ampia gamma di servizi e specializzazioni, coprendo tutti i comparti del settore sanitario e socio-assistenziale. L'uso di tecnologie all'avanguardia e la presenza di professionisti altamente qualificati, garantiscono la massima qualità delle prestazioni erogate.*

## Mission Aziendale

La finalità aziendale della Casa di Cura prof. Nobili è volta alla ricerca della qualità delle prestazioni sanitarie offerte per tutelare il diritto alla salute di ogni cittadino, attribuendo allo stesso il potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati, in termini di efficienza, di personalizzazione e di efficacia.

**La Mission** su cui si fonda l'attività della Casa di Cura prof. Nobili è incentrata su:

**Libertà di scelta.** La libera scelta del cittadino costituisce il primo elemento fondamentale per orientare un'Azienda Assistenziale ed il numero delle opzioni costituisce il baricentro dell'orientamento dell'organizzazione dei servizi sanitari e della tipologia dei presidi da privilegiare.

**La Centralità della persona.** L'informazione chiara e corretta sullo stato di salute e sulle terapie consente al Paziente di decidere consapevolmente della propria salute. La partecipazione attiva del paziente si garantisce con la possibilità di esprimere la propria opinione sulla qualità del servizio e di fornire suggerimenti e osservazioni, le quali costituiscono gli indicatori della qualità dei singoli servizi e quindi dell'intera struttura.

**Il Rispetto della persona e delle diversità, culturali, religiose e fisiche.** Si realizza prestando attenzione alle abitudini di vita della persona, alla sua provenienza, cultura o religione, tutelando la sua privacy, dando grande importanza al rapporto umano e cercando di creare un ambiente a misura d'uomo, ospedale, privo di barriere architettoniche e culturali.

**L'efficacia e l'efficienza dell'Organizzazione.** Si ottiene con una alta professionalità del personale coinvolto, rendendo ogni operatore consapevole del

proprio ruolo e responsabilità, oltre che attraverso l'utilizzo di tecnologie d'avanguardia e la riduzione degli sprechi e delle inefficienze.

### L'Appropriatezza, la qualità delle cure e la verifica dei risultati

L'attenzione alla definizione e al controllo della qualità delle cure e la gestione di processi di miglioramento continuo è parte integrante della mission aziendale. Il soggiorno passato in Casa di Cura deve costituire per il paziente-cliente un momento positivo per la sua salute e per la sua personalità. Le indagini effettuate attraverso l'analisi dei questionari di soddisfazione, i reclami ed i suggerimenti dati, sono elementi importanti per l'orientamento del nostro operare futuro affinché si stabilisca un rapporto di fiducia crescente tra il cittadino e la Casa di Cura.

## Come Raggiungerci

La Casa di Cura prof. Nobili è in via Fiera n.25 a Castiglione dei Pepoli (Bo), sull'appennino bolognese al confine tra Emilia-Romagna e Toscana, a soli 45 Km. da Bologna e Firenze.

### Auto

- Uscita "Badia" della nuova autostrada A1 Direttissima Bologna-Firenze;
- Seguire indicazione per Castiglione dei Pepoli (4 Km.);
- All'ingresso del paese seguire indicazioni per "Ospedale".



## L'offerta Sanitaria

La struttura dispone di 86 posti letto per ricoveri di diagnosi e cura, offre prestazioni in regime di ricovero ordinario, di emergenza, day-hospital e day-surgery ed è strutturata in Unità Funzionali e Servizi Sanitari di supporto.

Unità funzionali  
di degenza

Chirurgia Generale  
Medicina Generale e Lungodegenza  
Ortopedia e Traumatologia

Servizi sanitari

Centro Dialisi  
Servizio di emergenza urgenza  
Diagnostica per immagini  
Punto prelievi  
Poliambulatorio

## La nostra attività

### L'attività della Casa di Cura può essere così riassunta:

2.600	Ricoveri all'anno
1.400	Interventi chirurgici il 70% dei quali in regime di day-surgery
700	Interventi chirurgici ambulatoriali
37.000	Prestazioni di specialistica ambulatoriale
4.500	Accessi al Punto di Soccorso
700	Interventi d'emergenza dell'ambulanza



## La Struttura

La struttura è organizzata su otto piani, cinque dei quali accessibili al pubblico.

I°-II° Seminterrato	Servizi tecnici
Piano terra	Accettazione Sanitaria
	Accettazione Amministrativa
	Uffici amministrativi
	Front Office
	Direzione Sanitaria
Primo piano	Punto di Primo Intervento
	Poliambulatorio
	Diagnostica per immagini
	Risonanza Magnetica
	Blocco operatorio
Secondo piano	Servizio di sterilizzazione
	Ambulatorio di Nefrologia
	Centro Dialisi
Terzo piano	Ortopedia e Traumatologia
	Chirurgia Generale
Quarto piano	Medicina Generale e Lungodegenza
Quinto piano	Punto Prelievi
	Terapia fisica
	Cappella
	Direzione Amministrativa
Servizi tecnici	Servizi tecnici

# I Servizi Sanitari

## Le attività di Ricovero e Cura

La Casa di Cura è organizzata in due raggruppamenti di degenza, Medico e Chirurgico, integrati con i Servizi Diagnostici ed Ambulatoriali Polispecialistici. Il raggruppamento Medico è strutturato nelle Unità Funzionali di Medicina Generale e Lungodegenza.

Il raggruppamento Chirurgico è composto dalle Unità Funzionali di Chirurgia Generale e di Ortopedia e Traumatologia.

## Unità Funzionale di Medicina Generale e lungodegenza

*Responsabile: Dr. Mauro Michellini*

L'attività internistica del reparto di Medicina Generale si occupa della diagnosi e cura delle patologie che riguardano tutti gli organi ed apparati in particolare gli apparati cardiologico, cardiovascolare, endocrinologico, neurologico, pneumologico.

In Lungodegenza vengono prevalentemente trattate patologie legate a pazienti da riabilitare di area medica, pazienti neoplastici terminali e pazienti con protocolli terapeutici complessi non attuabili a domicilio. L'assistenza specialistica viene svolta sia in regime di ricovero che di day-Hospital.

## Unità Funzionale di Chirurgia Generale

*Responsabile: Dr. Ilario Claudio Circosta*

Le patologie trattate si riferiscono in particolar modo agli apparati digerente, vascolare, urologico e a tutte le patologie che necessitano di un approccio chirurgico, dalla chirurgia addominale alla chirurgia delle varici, dalla chirurgia delle colecisti alla chirurgia dell'apparato genitale.

L'équipe ha sviluppato una particolare competenza nel trattamento delle patologie proctologiche e del pavimento pelvico. In proctologia in particolare sono state promosse metodiche innovative mininvasive con l'utilizzo del laser per il trattamento "sphincter saving" delle fistole complesse, delle cisti pilonidali fistolizzate e delle emorroidi in pazienti che non possono affrontare interventi più invasivi (donne giovani con desiderio di gravidanza, anziani, ecc). Una particolare attenzione è stata volta poi al trattamento delle patologie della sfera femminile (in particolare post-partum e menopausale) con la chirurgia dei prolapsi pelvici del compartimento posteriore e della sindrome da ostruita defecazione.



## Unità Funzionale di Ortopedia e traumatologia

*Responsabile: Dr. Gianluca Sperati*

L'unità funzionale si occupa delle patologie traumatiche e degenerative dell'apparato muscolo scheletrico e locomotore.

Vengono trattate tutte le patologie degli arti superiori, inferiori e del tronco che necessitano di un approccio chirurgico o medico riabilitativo.

La struttura organizzativa è in grado di trattare buona parte delle patologie traumatiche provenienti dal Punto di Primo Intervento della Casa di Cura.

L'équipe ortopedica ha maturato una alta specializzazione nel trattamento in artroscopia delle patologie del ginocchio e della spalla, nella chirurgia ricostruttiva articolare rappresentata dalla sostituzione protesica di anca, ginocchio e spalla, nella chirurgia della mano e del piede e nel trattamento delle patologie della colonna vertebrale.



## Punto di Primo Intervento e Servizio di Emergenza Territoriale

*Responsabile: Dr. Orietta Baiesi*

Il Punto di Primo Intervento Sanitario ed il Servizio di Emergenza Territoriale a mezzo ambulanza sono attivi 24 ore su 24. L'équipe è composta dai medici del servizio di guardia interna, da infermieri professionali ed autisti soccorritori con specifica preparazione per il soccorso d'emergenza.

Il servizio di soccorso a mezzo ambulanza è coordinato dalla Centrale Operativa di Bologna Soccorso ed è attivabile esclusivamente con chiamata telefonica al **numero nazionale di emergenza 118**



## Servizio di Diagnostica per immagini

*Responsabile: Dr. Ernesto Righetti*

Il servizio di Diagnostica per immagini eroga prestazioni di Radiologia, Risonanza Magnetica ed Ecografia.

Il servizio è completamente digitalizzato ed effettua una buona parte degli esami radiologici previsti dal nomenclatore.

La qualità delle immagini è garantita da un programma interno di controllo di qualità oltre che da apparecchiature di ultima generazione, tra le quali la Risonanza Magnetica ad alto campo, Philips Achieva da 1,5 Tesla, che permette l'esecuzione di esami RM ad alta complessità con e senza mezzo di contrasto, quali RM Cerebrale, RM Addominale, Defeco RM Dinamica.



## Servizio di Dialisi

*Responsabile: Dr. Claudio Orsi*

Il Centro Dialisi ad Assistenza Limitata, è dotato di 6 posti letto ed è diretto dall' équipe medica del Servizio Nefrologia e Dialisi del Policlinico S. Orsola di Bologna, direttore Prof. Gaetano Lamanna.

Il centro è normalmente al servizio dei pazienti residenti nella zona, nel periodo estivo viene utilizzato anche da pazienti provenienti da zone e regioni diverse grazie al programma di Dialisi Estiva promosso in collaborazione con la Azienda USL di Bologna.



## Punto Prelievi

*Responsabile: Dr. Isabella Parazza*

Il Punto Prelievi è accreditato con il SSN ed effettua per conto dell'Azienda USL Bologna prelievi di sangue e ritiro di liquidi e materiali biologici per esami di laboratorio.

Gli esami biochimici e microbiologici vengono eseguiti nei laboratori dell'AUSL Bologna, che gestisce anche la riscossione dei ticket, la consegna dei referti e le agende di prenotazione tramite la piattaforma CUP 2000.

## Servizi Ambulatoriali

I servizi ambulatoriali integrano e completano l'insieme delle prestazioni sanitarie erogate dalla Casa di Cura. Tutte le attività ambulatoriali vengono svolte sia in regime di convenzione con il SSN sia privatamente.

I servizi sono organizzati per poter svolgere attività per esterni e per rispondere prontamente alle esigenze diagnostiche e terapeutiche dei pazienti ricoverati mediante un approccio moderno e multidisciplinare.

*Le prestazioni contrassegnate con l'asterisco sono prenotabili presso gli sportelli CUP 2000 della provincia di Bologna.*

### Cardiologia

#### Specialisti

Dr. Giorgio Kiriakulis

#### Prestazioni

Visita Specialistica\*

ECG\*

ECG da sforzo\*

Holter

Ecocardiografia Color Doppler\*

Eco Color Doppler Vascolari\*

### Ortopedia e Traumatologia

#### Specialisti

Dr. Gianluca Sperati

Dr. Enzo Zanini

Dr. Ferdinando Bindi

#### Prestazioni

Visita Specialistica\*

Infiltrazioni endoarticolari

Interventi ambulatoriali



## Chirurgia generale

Specialisti	Dr. Ilario Claudio Circosta
	Dr. Niccolò Francioli
	Prof. Gianpaolo Giuditta
	Dr. Augusto Nucci
	Dr. Giuliano Quaresimini
	Dr. Angelo Rosi
	Dr. Simone Ugo Urso

Prestazioni	Visita Specialistica*
	Visita Proctologica
	Interventi Chirurgici ambulatoriali*
	Esofago-gastroduodenoscopia*
	Colonscopia*
	Retto-sigmoidoscopia
	Ecografia Endorettale 3D

## Endocrinologia

Specialisti	Dr. Maria Grazia Ferrari
-------------	--------------------------

Prestazioni	Visita Specialistica*
	Visita Diabetologica*

## Dermatologia

Specialisti	Dr. Vincenzo Giaffreda
-------------	------------------------

Prestazioni	Visita Specialistica*
	Interventi ambulatoriali*
	Crioterapia diatermocoagulativa*

## Diagnostica per immagini

Specialisti	Dr. Ernesto Righetti
	Dr. Davide Monti
	Dr. Stefano Folzani
	Dr. Ettore Marin
	Dr. Libero Barozzi
	Dr. Guido Mattioli
Prestazioni	Radiodiagnostica,★
	Risonanza magnetica★
	Ecografia★

## Urologia

Specialisti	Dr. Marco Alessandrini
Prestazioni	Visita Specialistica★
	Uroflussimetria

## Terapia Fisica

Specialisti	Dr. Enzo Zanini
	Dr. Gianluca Sperati
Prestazioni	Ionoforesi
	Magnetoterapia
	Tens
	Laser
	Ultrasuoni
	Elettrostimolazioni
	Chinesiterapia
Riabilitazione motoria	



## Informazioni Utili

<p>Orari di Visita ai Pazienti</p>	<p><i>tutti i giorni</i> dalle 07.00 alle 09.00 dalle 12.00 alle 15.00 dalle 18.30 alle 21,00</p>
<p>Orario di Ricevimento Medici di Reparto</p> <p>Chirurgia</p> <p>Ortopedia</p> <p>Medicina</p>	<p>dal lunedì al sabato dalle 12.00 alle 12.30</p> <p>Lun. Mer.Ven. dalle 11.00 alle 12.00</p> <p>dal lunedì al sabato dalle 13,00 alle 14.00</p>
<p>Orario Prelievi</p>	<p>dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 9.00</p>
<p>Orario Ritiro Referti</p>	<p>dal lunedì al sabato dalle 9.30 alle 18.30</p>

## Modalità di accesso per ricovero

### **Ricovero ordinario-programmato per patologie mediche non urgenti:**

Il ricovero va concordato e programmato telefonicamente o di persona con i Medici e le Caposala dei singoli reparti, nei giorni feriali dalle ore 13,00 alle 14,00 Tel. 0534 91099

Al momento del ricovero i pazienti devono presentare:

- Richiesta del medico curante su ricettario del SSN
- Tessera sanitaria
- Documento di identità
- Codice fiscale

### **Ricovero per intervento chirurgico:**

La data del ricovero e dell'intervento va concordata telefonicamente o di persona con la Caposala del Blocco Operatorio dal lunedì al venerdì dalle ore 13,00 alle 14,00 Tel. 0534 91099

### **Ricovero Urgente:**

Accesso diretto dal Punto di Primo Intervento attivo h 24

## Prenotazioni di prestazioni ambulatoriali

### **Pazienti della provincia di Bologna:**

La maggior parte delle prestazioni possono essere prenotate attraverso la rete degli sportelli CUP2000, presso le farmacie della provincia di Bologna o tramite il numero verde 800 88 48 88. Le altre prestazioni possono essere prenotate presso il front office al piano terra della Casa di Cura o telefonicamente dal lunedì al sabato dalle 10.00 alle 18.30 chiamando il numero 0534 91099.

### **Pazienti fuori provincia e fuori regione:**

Tutte le prestazioni possono essere prenotate presso il front office al piano terra della Casa di Cura o telefonicamente dal lunedì al sabato dalle 10.00 alle 18.30 chiamando il numero 0534 91099.

## Il Sistema Qualità

La Casa di Cura prof. Nobili, ponendo la persona al centro delle proprie attività, ha come obiettivo primario la soddisfazione del cliente/malato, attraverso una organizzazione volta al miglioramento ed al monitoraggio della qualità dei servizi erogati e percepiti.

La carta dei servizi rappresenta un efficace strumento informativo per i cittadini e garantisce un costante impegno a rispettare e migliorare i servizi prestati.

## Standard di qualità

AREA	OBIETTIVO	STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Garantire continuità del servizio	Orario continuato di apertura degli uffici dalle 07.00 alle 19.00
	Riduzione dei tempi attesa tra accettazione e esecuzione dell'esame	Entro 15 minuti
	Contenimento dei tempi di attesa per la consegna della documentazione clinica	Copia Cartella Clinica: entro 14 giorni dalla richiesta Referti di Radiodiagnostica: entro 6 giorni Refertazione specialistica: immediata
COMUNICAZIONE	Miglioramento dei rapporti tra gli utenti ed il personale	Diminuzione numero di reclami
	Garantire il coinvolgimento dell'utente nella definizione dei percorsi	Incontri giornalieri con i pazienti, i familiari e/o i caregiver. Valutazione periodica dei Questionari di Soddisfazione
PRIVACY	Garantire la riservatezza dei dati personali e delle cure	Adeguamento al nuovo regolamento RUE 2016/679
ASSISTENZA DELLE CURE	Garantire cure palliative e terapia del dolore	Rilevazione del dolore due volte al giorno con registrazione nella Cartella Clinica
	Monitoraggio delle infezioni ospedaliere	Il Comitato Infezioni Ospedaliere si riunisce almeno due volte all'anno
	Gestione del rischio clinico	Il Comitato per la Gestione del Rischio Clinico si riunisce almeno quattro volte all'anno
	Garantire la continuità delle cure al momento della dimissione	Comunicazione continua con i Medici di Base. Presenza di percorsi post dimissione
GESTIONE DEL PERSONALE	Garantire personale qualificato	Preselezione e valutazione del neo-assunto o neo-inserito durante il periodo di prova
	Garantire la formazione e l'aggiornamento professionale	Formazione e aggiornamento continuo, con particolare attenzione al raggiungimento dei crediti ECM
INFRASTRUTTURE E AMBIENTE	Attenzione alla tutela dell'ambiente	Impianto di riscaldamento alimentato da fonti rinnovabili ed ecosostenibili (cippato di legno).
	Garantire un continuo aggiornamento delle attrezzature	Coinvolgimento continuo del personale nella definizione del fabbisogno tecnologico e innovativo
UMANIZZAZIONE	Garantire un'efficace gestione dei reclami e una tempestiva risposta	Risposta garantita entro 20 giorni, salvo casi di elevata complessità
	Garantire la possibilità di praticare la propria religione dentro la struttura	Presenza di spazi dedicati.
	Garantire l'accessibilità alle informazioni agli utenti stranieri	Sito internet e carta dei servizi in inglese
	Accoglienza e confort alberghiero.	Orario di visita ai pazienti superiore alle 7 ore/die. Servizio di ristorazione interno e scelta del menù anche in base alle abitudini socio culturali
	Eliminazione delle barriere architettoniche	La struttura è totalmente fruibile dalle persone diversamente abili

## La Gestione del Rischio Clinico

Nella Casa di Cura è attivo un gruppo di lavoro che ha il compito specifico di monitorare ed analizzare tutti gli eventi classificabili come potenzialmente pericolosi che vengono segnalati come rischi potenziali o effettivi e di realizzare iniziative e promuovere azioni di miglioramento finalizzate a ridurre i rischi e a migliorare gli standard di qualità dell'assistenza sanitaria.

Il gruppo, che lavora in stretta sinergia con il Comitato per il controllo delle Infezioni Ospedaliere (CIO) ha inoltre il compito di provvedere alla segnalazione degli eventi avversi e degli eventi sentinella ai preposti organi istituzionali.

Tra le azioni di miglioramento realizzate ricordiamo:

- *Il lavaggio frequente delle mani e la loro disinfezione con gel alcolico da parte di tutto il personale sanitario. L'installazione di distributori di gel alcolico nei corridoi a disposizione di tutti, perché l'igiene delle mani è un'importante misura per prevenire le infezioni.*
- *Il braccialetto identificativo del paziente che viene applicato al braccio al momento dell'accettazione e che è di fondamentale importanza per evitare gli errori di identificazione.*
- *La valutazione del rischio di caduta e di conseguenza l'attuazione di misure per prevenire questa possibilità.*
- *Adozione della Check List di sala operatoria per prevenire errori durante gli interventi chirurgici*
- *La Scheda di Terapia Unica per evitare errori nella prescrizione e somministrazione della terapia*
- *La valutazione del rischio di formazione di lesioni da pressione e l'adozione di procedure atte ad evitarle.*
- *Partecipazione al programma regionale "SICHER" di sorveglianza delle infezioni del sito chirurgico.*
- *Presenza di un piano interno per la Gestione del rischio Legionella.*
- *La prevenzione del rischio di Embolia negli interventi chirurgici con l'adozione di protocolli terapeutici specifici.*

## Tutela della Privacy

La struttura garantisce il rispetto della Privacy degli utenti ottemperando al “Codice in materia di protezione dei dati personali”. Tutte le informazioni relative all’utenza, sia di carattere comune che sensibile, sono raccolte nel rispetto dei principi fondamentali sanciti dalla vigente normativa garantendone la liceità, la correttezza e la riservatezza. La raccolta, il trattamento e l’elaborazione dei dati sono soggetti al consenso scritto dell’interessato, consenso che segue sempre il paziente durante il suo percorso all’interno della struttura. Il sistema informativo interno è stato progettato adottando sistemi di sicurezza e di protezione dei dati che ne garantiscono la inviolabilità e la conservazione. Tutto il personale è soggetto alla procedura interna per la garanzia della Privacy ed è adeguatamente formato al rispetto della normativa ed al trattamento dei dati e delle informazioni sensibili

## Umanizzazione

Il concetto di umanizzazione dei servizi si rivolge alla complessità della persona, prestando particolare attenzione alle sue dimensioni fisiche, emotive e psicologiche.

In questa ottica la Casa di Cura prof. Nobili ha individuato diverse aree di umanizzazione delle cure nelle quali intervenire.

Tra i diversi ambiti di intervento individuati, ricordiamo alcune azioni di miglioramento interne portate avanti:

- *Miglioramento dell’accessibilità fisica, vivibilità e confort, attraverso l’eliminazione totale delle barriere architettoniche ed il mantenimento della produzione del vitto all’interno della Casa di Cura.*
- *Miglioramento dell’accesso alle informazioni, semplificazione e trasparenza, attraverso la diminuzione dei tempi di consegna della documentazione clinica richiesta e dei referti, con possibilità di trasmissione degli stessi per via telematica.*
- *Attenzione alla cura della relazione con il paziente cittadino, mediante l’adozione di un protocollo di gestione delle richieste di informazioni e dei reclami.*
- *Considerazione delle diversità, attraverso la disponibilità di pasti e diete personalizzabili anche in relazione agli orientamenti religiosi e culturali dei pazienti.*
- *Realizzazione del nuovo sito internet e della prossima edizione della carta dei servizi anche in lingua inglese*



## Il codice Etico

La Casa di Cura prof. Nobili ha adottato un proprio codice etico, (formulato secondo le indicazioni fornite dal Consiglio Nazionale AIOP) che si propone di enunciare in modo trasparente e pubblico l'insieme dei valori e dei principi etici che ispirano l'attività della Casa di Cura ed ai quali devono attenersi tutti i soggetti che, direttamente o indirettamente, operano per la Casa di Cura e che con essa interagiscono.

## Indagini sulla soddisfazione degli utenti

Il coinvolgimento e la tutela dell'utente è un punto fermo nella politica della Casa di Cura. I pazienti partecipano attivamente a questo progetto, segnalando possibili miglioramenti ed esprimendo il loro parere sui servizi offerti attraverso la compilazione di appositi questionari.

## La gestione dei reclami

Sono a disposizione degli utenti appositi moduli per la presentazione di reclami o segnalazioni di disservizi.

I reclami possono essere consegnati direttamente alla caposala, ai medici di reparto, presso l'ufficio accettazione o tramite email al seguente indirizzo: [mail@casadicuranobili.it](mailto:mail@casadicuranobili.it) La Casa di Cura garantisce che ad ogni singolo reclamo sarà data adeguata risposta e si impegna ad adottare i provvedimenti necessari per evitare il ripetersi di disservizi e garantire il miglioramento continuo dei servizi prestati.









Casa di Cura Prof. Nobili S.p.A.  
Via Fiera, 25 - 40035 Castiglione dei Pepoli (Bo)  
Tel 0534.91099 - Fax 0534. 91658  
mail@casadicuranobili.it www.casadicuranobili.it

