

Casa di Cura Prof. Nobili S.r.l.

Carta dei Servizi



OSPEDALE PRIVATO ACCREDITATO

DIR. SANITARIO: DR. NICCOLÒ FRANCIOLI



Gentile Signora, Egregio Signore,

Il documento che sta leggendo è la decima 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 che erogiamo

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 impegnamo 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

*

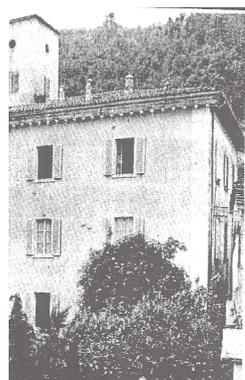
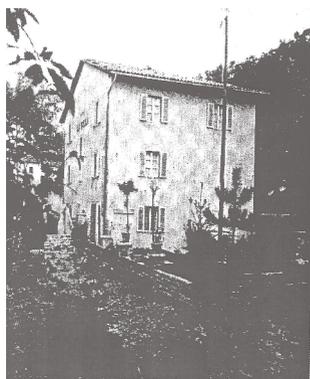
Ampi giardini e parco

* *

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. 8</i>	
	L'offerta sanitaria	<i>pag.9</i>	
	La nostra attività	<i>pag.9</i>	
	La struttura	<i>pag.10</i>	
I Servizi Sanitari	Le attività di ricovero e cura	<i>pag.11</i>	
	Unità funzionale di Medicina Generale e Lungodegenza	<i>pag.11</i>	
	Unità funzionale di Chirurgia Generale	<i>pag.11</i>	
	Unità funzionale di Ortopedia e Traumatologia	<i>pag.13</i>	
	Punto di primo intervento e Servizio di Emergenza Territoriale	<i>pag.14</i>	
	Servizio di Diagnostica per Immagini	<i>pag.15</i>	
	Servizio di Dialisi	<i>pag.16</i>	
	Punto prelievi	<i>pag.16</i>	
	Servizi ambulatoriali	<i>pag.17</i>	
	Informazioni utili	Informazioni utili	<i>pag.20</i>
		Modalità di accesso ai servizi	<i>pag.21</i>
Il sistema qualità		<i>pag.22</i>	
La Gestione del Rischio Clinico		<i>pag.24</i>	
La Tutela della Privacy		<i>pag.25</i>	
Umanizzazione		<i>pag.25</i>	
Il Codice Etico		<i>pag.26</i>	
La gestione dei reclami	<i>pag.26</i>		

Chi Siamo

La nostra storia e la nostra missione

La “Casa di Cura Prof. Nobili” è una Società soggetta all’attività di direzione e coordinamento di Garofalo Health Care S.p.A. Tale gruppo indirizza le proprie energie e la propria attività interamente in ambito sanitario, occupandosi di aspetti assistenziali e diagnostici, di problematiche di ricerca e di formazione per l’utilizzo delle tecnologie sanitarie più avanzate.

La Casa di Cura Prof. Nobili è stata fondata agli inizi degli anni 50 dal Prof. Umberto Nobili, noto chirurgo bolognese. Nel 1956, per iniziativa del Rag. Francesco Gallina che la diresse per oltre 40 anni, venne trasformata in Società per Azioni. Nonostante 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

Il Gruppo GHC

Nel 2017 la Casa di Cura Prof. Nobili è confluita nel Gruppo GHC - Garofalo Health Care S.p.A., unica realtà privata sanitaria italiana ad essere quotata alla Borsa Italiana sul segmento Euro-next STAR. La missione di GHC è sviluppare la propria capacità di aggregare strutture sanitarie di eccellenza, potenziandone attraverso l’annessione, le virtuosità, ed efficientandone le risorse, per diventare il gruppo sanitario di riferimento a livello nazionale.

Oltre a ciò, GHC si pone l’obiettivo di creare un modello la cui elevata qualità è garantita da un sistema “patient-centered”, elemento che si concretizza attraverso il rispetto delle preferenze, dei bisogni e dei valori del singolo paziente. Modello a cui sono allineate tutte le strutture del Gruppo e tutti gli operatori che con esso collaborano.

La salute è “il bene più prezioso che l’uomo possa avere” è infatti il principio guida che ha ispirato costantemente il cammino di Raffaele Garofalo e tutti i suoi collaboratori.

Mission Aziendale

La filosofia aziendale di Garofalo Health Care S.p.A. è volta alla ricerca della qualità delle prestazioni offerte, un impegno che appare evidente soprattutto nella scelta di occuparsi di discipline di alta specializzazione, ed alla possibilità di garantire un’assistenza globale, costituendo unità di cura specifiche per singole discipline ed anche unità di cura polispecialistiche a concezione organizzativa dipartimentale.

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, ospitale, 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.

Oltre a ciò, la Casa di Cura si impegna affinché l'intero percorso assistenziale, **diagnostico e terapeutico di ogni singolo paziente diventi "su misura"**.

Il risultato di questa politica costituisce, per il personale di assistenza, un'esperienza umana e professionale coinvolgente e gratificante e, per il paziente, un momento di analisi del suo stato di salute, eseguito con il concorso di più persone che gli hanno dato fiducia, speranza e sicurezza.

Lo staff della Casa di Cura dedicato all'assistenza, alla politica e alla verifica della qualità ha creato un sistema di integrazione e di interfacciamento pluri-funzionale per assicurare livelli assistenziali sempre più aderenti alle necessità dei clienti e, comunque, progressivamente superiori.

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

P.P.I. (Punto di Primo Intervento)
 Centro Dialisi
 Servizio di emergenza urgenza con Ambulanza h.24
 Diagnostica per immagini
 Punto prelievi
 Poliambulatorio

La nostra attività

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

2.600	Ricoveri all'anno
2.500	Interventi chirurgici, il 75% dei quali in regime di day-surgery e ambulatoriali
35.000	Prestazioni di specialistica ambulatoriale
4.500	Accessi al Punto di Soccorso
720	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
Punto di Primo Intervento
Poliambulatorio
Diagnostica per immagini
Risonanza Magnetica

Primo piano

Blocco operatorio
Servizio di sterilizzazione
Ambulatorio di Nefrologia
Centro Dialisi

Secondo piano

Degenza Ortopedia e Traumatologia
Degenza Chirurgia Generale

Terzo piano

Degenza Medicina Generale e
Lungodegenza

Quarto piano

Punto Prelievi
Terapia fisica
Cappella
Direzione Amministrativa

Quinto piano

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 eTraumatologia.

Unità Funzionale di Medicina Generale e Lungodegenza

Responsabile: Dr. Domenico Panuccio

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: Prof. Gianpaolo Giuditta

Le patologie trattate afferiscono in particolar modo alla chirurgia di parete (ernie, laparoceli), proctologica (emorroidi, fistole, cisti pilonidali), flebologica, urologia minore.

Per quanto riguarda la chirurgia proctologica è attiva un linea di ricerca sulle tecniche mininvasive e minimamente dolorose, a cura del chirurgo e direttore sanitario, Dott. Niccolò Francioli, in cui le procedure sono svolte con l'utilizzo di laser di ultima generazione: 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 un'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 e nella chirurgia vertebrale.





Punto di Primo Intervento e Servizio di Emergenza Territoriale

Referente: Dr. Loredana Lo Presti Costantino

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 una Risonanza Magnetica Digitale ad alto campo, Philips D-Stream da 1,5 Tesla, che permette l'esecuzione di tutti gli esami RM ad alta complessità con e senza mezzo di contrasto, quali RM Cerebrale, RM Addominale, Defeco RM Dinamica, ecc. . Il Servizio dispone anche di una Risonanza Magnetica a magnete aperto con campo da 0.30 Tesla (Esaote s-Scan particolarmente adatta a pazienti claustrofobici) e in grado di eseguire alcune tipologie di esami dell'apparato muscoloscheletrico.



Servizio di Dialisi

Responsabile: Dr. Claudio Orsi

Il Centro Dialisi ad Assistenza Limitata, è dotato di 6 reni artificiali 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 l' 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 della 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.

La maggior parte delle prestazioni ambulatoriali (di seguito contrassegnate con asterisco) sono prenotabili tramite il servizio CUP della USL Bologna, attraverso gli sportelli CUP e le Farmacie convenzionate della Provincia di Bologna

Cardiologia

Specialisti

Dr. Giorgio Kiriakulis
 Dr. Domenico Panuccio
 Dr. Marcelo Elias

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

Prestazioni

Visita Specialistica*
 Infiltrazioni endoarticolari
 Interventi ambulatoriali

Neurochirurgia

Specialisti

Dr. Simone Ulivieri

Prestazioni

Visita specialistica
 Infiltrazioni endoarticolari

Chirurgia generale

Specialisti

Dr. Niccolò Francioli
 Prof. Gianpaolo Giuditta
 Dr. Giuliano Quaresimini
 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*

Urologia

Specialisti

Dr. Marco Alessandrini

Prestazioni

Visita specialistica*
 Uroflussimetria

Dermatologia

Specialisti

Dr. Vincenzo Giaffreda

Prestazioni

Visita Specialistica*
 Crioterapia diatermocoagulativa*

Diagnostica per immagini

Specialisti

Dr. Libero Barozzi
 Dr. Ettore Marin
 Dr. Guido Mattioli
 Dr. Davide Monti
 Prof. Paolo Pisi
 Dr. Ernesto Righetti
 Prof. Luca Volterrani

Prestazioni

Radiologia*
 Risonanza magnetica*
 Ecografia*

Gastroenterologia

Specialisti

Dr. Nicola Villanova

Prestazioni

Visita Specialistica*
 Ecografia addome*

Biologo Nutrizionista

Specialisti

Dr. Alice Pacini

Prestazioni

Visita e redazione Diete

Terapia Fisica

Specialisti

Dr. Enzo Zanini
 Dr. Gianluca Sperati

Prestazioni

Riabilitazione motoria
 Ionoforesi
 Magnetoterapia
 Tens
 Laser
 Ultrasuoni
 Elettrostimolazioni
 Chinesiterapia

Informazioni Utili

Orari di Visita ai Pazienti	<i>tutti i giorni</i> dalle 07.00 alle 09.00 dalle 12.00 alle 15.00 dalle 18.30 alle 21,00
Orario di Ricevimento Medici di Reparto	
Chirurgia	dal lunedì al venerdì dalle 11.00 alle 12.00
Ortopedia	Lun. Mer.Ven. dalle 11.00 alle 12.00
Medicina	dal lunedì al sabato dalle 13.00 alle 14.00
Punto Prelievi (su appuntamento)	dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 9.00
Ritiro Referti	dal lunedì al sabato dalle 9.30 alle 18.30

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 (int.4)

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:

Le date per l'esecuzione degli esami preoperatori e dell'intervento chirurgico vanno concordate telefonicamente con la responsabile dell'ufficio ricoveri telefonando al 0534 91099 (int. 3) o al seguente indirizzo email: ufficioricoveri@casadicuranobili.it

Ricovero Urgente:

Accesso diretto dal Punto di Primo Intervento attivo h 24

Modalità di prenotazione di prestazioni ambulatoriali

Pazienti della provincia di Bologna:

La maggior parte delle prestazioni possono essere prenotate attraverso la rete degli sportelli CUP, 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 (int. 1 e 2).

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 (int.1 e 2).

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/paziente, attraverso una organizzazione volta al miglioramento ed al monitoraggio della qualità dei servizi erogati e percepiti.

La nostra missione è contribuire alla salute delle persone mettendo a disposizione eccellenti servizi e prestazioni sanitarie, utilizzando tecnologie appropriate cercando di fornire cure efficaci con competenza, professionalità e umanità.

Gli impegni che la Casa di Cura Prof. Nobili si assume nei confronti dei pazienti sono:

- Fornire informazioni chiare sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e permanenza e sui percorsi diagnostico-terapeutici proposti.
- Personalizzare il percorso del paziente garantendo il rispetto della sua privacy, l'umanizzazione delle cure e attenzione per i suoi bisogni specifici.
- Garantire una accoglienza e assistenza qualificata fornita da operatori competenti che operano in modo integrato.
- Promuovere e favorire la collaborazione dei parenti nell'assistenza al paziente in un contesto di regole di accesso che garantisca la tranquillità e la privacy.
- Adottare le migliori procedure di gestione del rischio per limitare i rischi connessi alle attività assistenziali e sanitarie.
- Garantire un ascolto attento del parere del paziente sulla qualità dell'assistenza ricevuta e risposte tempestive alle segnalazioni di problemi.

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 Prof. Nobili 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.

Alcune tra le azioni di miglioramento realizzate negli ultimi anni:

- *L'installazione di distributori di gel alcolico nei corridoi e negli spazi comuni, per la sanificazione e igiene delle mani;*
- *Adozione del braccialetto identificativo paziente con codice barre di fondamentale importanza per evitare gli errori di identificazione.*
- *Valutazione del rischio di caduta per i pazienti e conseguente adozione di misure di prevenzione.*
- *Utilizzo della Check List di sala operatoria per prevenire errori durante gli interventi chirurgici.*
- *Adozione della Scheda di Terapia Unica per evitare errori nella prescrizione e somministrazione della terapia.*
- *Implementazione di un protocollo per la valutazione del rischio di formazione di lesioni da pressione.*
- *Partecipazione al programma regionale "SICHER" di sorveglianza delle infezioni del sito chirurgico.*
- *Implementazione di un sistema di segnalazione degli incidenti, near miss ed eventi sentinella, con raccolta dati ed invio al sistema SIMES.*
- *Istituzione di un Comitato Interno di Gestione dei Sinistri di cui fa parte il Risk Manager Aziendale.*
- *Adozione di protocolli terapeutici specifici per la prevenzione del rischio di Embolia negli interventi chirurgici.*

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.*



Il codice Etico

La Casa di Cura prof. Nobili ha adottato il “Codice Etico” del Gruppo Garofalo Health Care, che oltre ad essere consegnato al personale dipendente e ai professionisti che collaborano con la Casa di Cura, è pubblicato e consultabile sul sito www.casadicuranobili.it. Ciò garantisce che tutto il personale che a vario titolo opera per la struttura, sia a conoscenza e si attenga alle procedure in uso presso la Casa di Cura e il Gruppo GHC in tema di prevenzione dei reati nei confronti della Pubblica Amministrazione e in materia di anticorruzione, previsti dal D.lgs 231/01.

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 disponibili presso tutti i reparti. Periodicamente vengono inoltre fatte indagini mirate mediante la distribuzione a tutti i pazienti/clienti della struttura.

La gestione dei reclami

Tutto il personale della Casa di Cura prof. Nobili è tenuto a farsi carico della raccolta e gestione di ogni problema riscontrato dai nostri ospiti, sia quando questo è espresso a voce sia quando l'utente intenda effettuare un atto formale di reclamo. In tutte le unità operative sono a disposizione degli utenti appositi moduli per la presentazione di reclami o segnalazioni di disservizi.

La persona che intende presentare un reclamo o segnalare un disservizio può:

- segnalare il disservizio telefonicamente o di persona rivolgendosi direttamente al Coordinatore dei reparti di degenza, agli infermieri addetti agli ambulatori e al Personale addetto all'accettazione;
- richiedere un colloquio con la Direzione Sanitaria per presentare reclamo;
- inviare una lettera di reclamo in carta semplice alla Direzione Sanitaria, Via Fiera n.25, 40035 Castiglione dei Pepoli (BO) o tramite mail a: direzionesanitaria@casadicuranobili.it

Il Direttore Sanitario, in sede di colloquio, provvederà a fornire una risposta immediata se il quesito non richieda approfondimenti; viceversa, verrà data risposta scritta di norma, entro 30 giorni.

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.r.l.
Via Fiera, 25 - 40035 Castiglione dei Pepoli (Bo)
Tel 0534.91099 - Fax 0534.91658
mail@casadicuranobili.it www.casadicuranobili.it

