

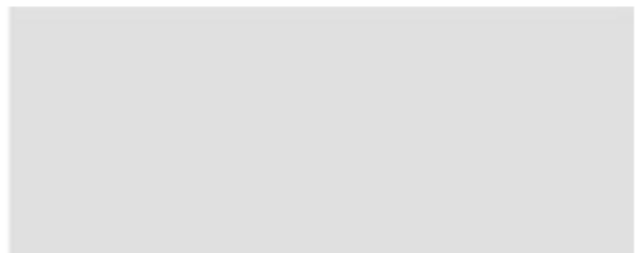


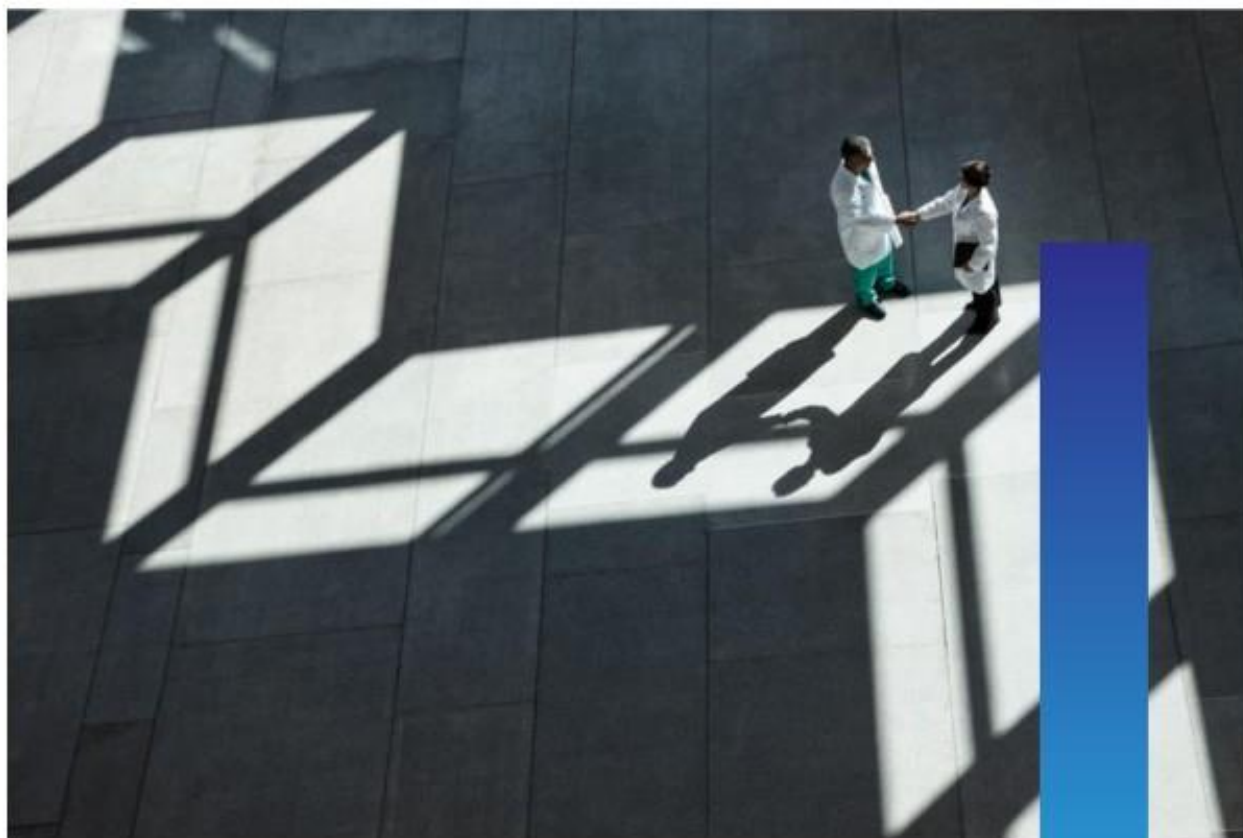
CARTA DEI SERVIZI

2023-2025

CONCORDIA HOSPITAL

Via delle Sette Chiese, 90
00145 Roma





Il CONCORDIA HOSPITAL, ha adottato la presente Carta dei Servizi per rispondere alle raccomandazioni dettate dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari", nonché dal Decreto del Commissario ad Acta del 6 ottobre 2014, n. U00311 "Linee guida per l'elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio" con l'intento di fornire al Paziente un valido strumento per ottenere un efficace intervento assistenziale e garantire il rispetto di impegni precisi relativamente alla qualità ed alla quantità dei servizi erogati dal Concordia Hospital.

La Carta dei servizi è liberamente consultabile da ogni cittadino/utente è disponibile sul sito web aziendale www.concordiahospital.it ed è disponibile nei punti di accettazione della struttura e nelle sala di attesa.

LA DIREZIONE

Roma 15 Gennaio 2023

1.1	Aggiornamento al DCA U00469/2017 - Regione Lazio	09/04/2018
2.0	Aggiornamento nuovo organigramma	15/01/2020
3.0	Aggiornamento nuove disposizioni sul COVID-19	15/01/2021
4.0	Aggiornamento	15/01/2023

INDICE DEGLI ARGOMENTI

PARTE PRIMA

1. Lettera di benvenuto
2. Presentazione della casa di cura e numeri utili
3. La struttura e gli spazi
4. Visione, missione e valori
 - 4.1 Principi fondamentali
 - 4.2 Diritti fondamentali

PARTE SECONDA

Informazione sui servizi sanitari erogati

5. Prestazioni erogate in regime di accreditamento ed autorizzazione
 - 5.1 Modalità di ricovero
 - 5.2 Documenti per il ricovero
 - 5.3 Cosa portare per il ricovero
 - 5.4 Percorso di ricovero
 - 5.5 Comfort, servizi alberghieri, servizi

PARTE TERZA

Meccanismi di tutela e verifica

6. Meccanismi di tutela e verifica
 - 6.1 Modalità di ricovero

PARTE QUARTA

Indicatori di qualità e di performance

7. Tempi di attesa e standard
8. Obiettivi di qualità 2021-2023

PARTE QUINTA

Misure contro il coronavirus

9. Misure adottate

1 LETTERA DI BENVENUTO

Gentile utente,

La Carta dei Servizi è lo strumento di Comunicazione tra il Paziente ed il CONCORDIA HOSPITAL, in quanto ha l'intento di far conoscere le attività ed i servizi messi a disposizione dal CONCORDIA HOSPITAL e le modalità per accedervi.

La Carta dei servizi rappresenta anche l'impegno ad assistere, con competenza, professionalità ed efficienza, coloro che si rivolgono al nostro Concordia Hospital per offrire un'informazione completa e dettagliata sulle prestazioni erogate.

Il CONCORDIA HOSPITAL, attraverso la Carta dei Servizi vuole rispondere alle raccomandazioni dettate dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari", nonché dal Decreto del Commissario ad Acta del 6 ottobre 2014, n. U00311 "Linee guida per l'elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio" con l'intento di fornire ad ogni utente un valido strumento informativo.

Questa Carta dei Servizi sarà periodicamente aggiornata anche con i suggerimenti, proposte, modifiche ed integrazioni che Lei e gli altri utenti siete invitati a presentare in qualunque momento.

A tal fine La invitiamo a compilare, in modo anonimo, il "Questionario di Soddisfazione" che Le verrà periodicamente consegnato dagli addetti all'Accettazione. Potrà così esprimere il Suo giudizio e proporre le Sue osservazioni sui servizi offerti. Ogni Sua indicazione sarà presa in esame per venire incontro, nel modo più completo possibile, alle Sue attese ed esigenze.

Il legale rappresentante

Dott. Andrea Di Giacomo



2 PRESENTAZIONE DELLA CASA DI CURA

La Clinica Concordia Hospital, è un centro di eccellenza nella chirurgia ortopedica italiana. La clinica dispone attualmente di 47 posti letto.

L'Équipe si prende cura di migliaia di persone ogni anno, eseguendo procedure sia nei casi più semplici che in quelli più complessi che coinvolgono articolazioni, muscoli e ossa. Le aree di elezione della clinica coprono ambiti diversi della traumatologia ortopedica con particolare attenzione ai seguenti ambiti di intervento:

- chirurgia della spalla e del gomito, ➤
- chirurgia di traumi e fratture,
- chirurgia ricostruttiva,
- chirurgia dell'anca,
- chirurgia della colonna vertebrale, ➤
- chirurgia del piede e della caviglia, ➤
- chirurgia della mano.

Completano l'offerta assistenziale il servizio di medicina di laboratorio e di diagnostica per immagini a supporto dell'attività operatoria e l'attività in regime ambulatoriale di:

- Cardiologia
- Urologia
- Endocrinologia
- Oculistica
- Chirurgia generale ➤
- Medicina dello sport ➤
- Ortopedia

La Direzione ha approvato ed adottato nel 2016 il Modello Organizzativo di cui al D.lgs. 231/2001.

3 LA STRUTTURA E GLI SPAZI

La casa di Cura Concordia Hospital è ubicata a Roma - Via delle Sette Chiese n. 90. L'edificio della struttura si articola su cinque piani fuori terra; consta, inoltre, di un piano seminterrato.

- Hall
- Reception
- Ufficio di accettazione amministrativa con annesso servizio informazioni
- Direzione Sanitaria
- Studi medici
- Radiologia Tradizionale
- Servizi ristorativo
- Cucina

- N°15 posti letto con servizio in camera
- Medicheria
- Deposito biancheria
- Ambienti di servizio e supporto

- Medicheria
- N°16 posti letto con servizio in camera
- Medicheria centrale
- Deposito presidi farmaceutici

- Medicheria
- N°16 posti letto con servizio in camera
- Ambienti di servizio e supporto

- Gruppo operatorio composto da due sale operatorie

- Laboratorio di analisi cliniche
- Spogliatoi Chirurghi

- RMN
- TAC
- Accettazione amministrativa dell'attività ambulatoriale
- Studi medici polispecialistici
- Ambulatorio chirurgico
- Spogliatoio del personale
- Deposito farmaceutico

Nella struttura non sono presenti barriere architettoniche e sono presenti servizi per disabili. Il Concordia Hospital soddisfa inoltre i requisiti strutturali previsti dalle norme vigenti per ciò che riguarda la messa a norma degli impianti elettrici, la piena applicazione della Legge 81/08 e successive modifiche, lo smaltimento dei rifiuti speciali, la pulizia ed il comfort dei locali.

4 VISIONE, MISSIONE E VALORI

La visione della clinica è da sempre finalizzata a porre il paziente al centro di ogni scelta non solo terapeutica ma anche organizzativa. Questo si è declinato in azioni concrete che ancora oggi rappresentano l'ossatura della strategia aziendale anche per il triennio 2021-2023. Questi i punti:

Informazione documentata e consapevole.

Ogni paziente ha diritto a ricevere un'informazione puntuale, consapevole e dettagliata in ogni momento del processo di diagnosi e cura. Questo diritto viene concretamente garantito anche attraverso questa Carta dei servizi, il consenso informato ed il colloquio con i sanitari e viene costantemente monitorato dalla direzione aziendale e sanitaria.

Efficacia organizzativa.

Ogni paziente ha diritto ad essere accolto in un'organizzazione efficace al fine di ridurre lo stress legato all'esperienza ospedaliera ed ogni altro disagio che possa derivare da un'organizzazione poco efficiente. Questo si traduce nell'adozione di un sistema di gestione per la qualità che sia realmente orientato all'efficacia e all'efficienza organizzativa e costantemente monitorato.

Appropriatezza delle cure.

Ogni paziente ha il diritto di ricevere servizi di diagnosi e cura appropriati e coerenti con il proprio quadro clinico e le sue legittime aspettative. L'appropriatezza comporta implicazioni dirette e indirette riguardanti la procedura corretta sul paziente giusto al momento opportuno e nel setting più adatto. L'appropriatezza delle cure è un tema fondamentale che il Concordia Hospital persegue attraverso un attento monitoraggio delle prestazioni di diagnosi e cura offerte, nonché attraverso momenti di confronto tra tutti i membri delle diverse equipe dei sanitari inclusi momenti di audit interni.

Sicurezza delle cure.

Il tema del rischio clinico è particolarmente attenzionato dalla direzione aziendale anche per i riflessi che ha sulla qualità e l'impatto potenziale sull'immagine aziendale. La sicurezza dei pazienti è un valore fondamentale che il Concordia Hospital persegue e monitora costantemente anche attraverso momenti di confronto su più livelli nonché attraverso momenti di formazione specificamente dedicati alla sicurezza delle cure.

Partecipazione e coinvolgimento delle risorse umane.

Il coinvolgimento delle risorse umane e professionali di tutta la clinica è un valore fondamentale dal quale non si può prescindere se si vogliono raggiungere e mantenere nel tempo obiettivi di qualità e sicurezza ambiziosi. La direzione aziendale è chiamata in prima linea nel delicato processo di coinvolgimento, motivazione ma anche di monitoraggio delle risorse umane a tutti i livelli, incluso il ruolo dei professionisti esterni.

Sviluppo tecnologico e Health Technology Assesment

La tecnologia è sempre più critica per l'efficace raggiungimento di obiettivi di qualità e sicurezza delle cure. La ricerca, pur nei limiti di budget e di bilancio, delle migliori tecnologie sia dal punto di vista dell'erogazione dei servizi di diagnosi e cura, sia dal punto organizzativo sono aspetti imprescindibili nel piano strategico del Concordia Hospital 2021-2023.

Ognuno di questi valori si traduce in precisi obiettivi strategici per il triennio 2023-2025.

4.1 PRINCIPI FONDAMENTALI

UGUAGLIANZA E RISPETTO

l'erogazione del servizio è ispirata ad un'eguale considerazione per ogni singola persona. Questo non significa uniformità degli interventi ma, viceversa, che ogni attività è personalizzata considerando l'unicità di ciascuno. Ogni intervento è gestito con rispetto per la dignità della persona e delle specificità individuali, senza distinzioni d'etnia, sesso, religione, lingua, condizioni economiche e opinioni politiche.

IMPARZIALITA' ED OBIETTIVITA'

Ogni persona che presta un servizio all'interno del Concordia Hospital opera con imparzialità, obiettività, giustizia al fine di garantire un'adeguata assistenza.

CONTINUITA' E SCELTA

L'organizzazione assicura la continuità del servizio mediante la predisposizione di turni di lavoro che garantiscano adeguati livelli di assistenza nell'arco delle ore per cui è in funzione il Concordia Hospital. Inoltre ogni persona, qualunque sia la propria condizione di salute, ha diritto di vedere riconosciuta e promossa la propria autonomia. Il paziente ha il diritto di scelta della struttura che ritiene possa soddisfare al meglio le proprie esigenze secondo le normative vigenti.

PARTECIPAZIONE

Il Concordia Hospital garantisce al paziente una corretta, chiara e completa informazione relativamente alla partecipazione alle prestazioni del servizio; il Paziente può rendersi partecipe del miglioramento continuo del Concordia Hospital, compilando, ad esempio, il modulo "Questionario

Soddisfazione Paziente”, che viene sottoposto ai Pazienti, per poi essere consegnato, compilato, in Accettazione oppure al Responsabile di Reparto.

ACCOGLIENZA E TUTELA

L'Accesso alla struttura è favorito dalla disponibilità del Personale in Accoglienza, sempre presente in struttura, dalla Sala di attesa provvista degli spazi necessari per garantire il rispetto della Privacy e dei bisogni del Paziente.

4.2 DIRITTI FONDAMENTALI

La Direzione del CONCORDIA HOSPITAL si è impegnata ad adottare la “**Carta dei Diritti del Paziente Internazionale**” di seguito riportata in sintesi:

- **Diritto alla vita** Ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria, appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, ecc.).
- **Diritto di cura ed assistenza** Ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.
- **Diritto di difesa** Ogni persona in condizioni psico-fisiche di svantaggio, deve essere difesa da speculazioni e/o raggiri e danni derivanti dall'ambiente circostante.
- **Diritto di prevenzione** Ad ogni persona devono essere assicurati, quanto possibile, attività, strumenti, presidi sanitari, informazione atti a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e alla sua autonomia.
- **Diritto di parola e di ascolto** Ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire accolte nel limite del possibile.
- **Diritto di informazione** Ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto.

PARTE SECONDA

Informazioni sui servizi sanitari erogati



5 PRESTAZIONI EROGATE IN REGIME DI ACCREDITAMENTO E AUTORIZZAZIONE

ATTIVITA ACCREDITATA

La struttura svolge attività di assistenza in regime di ricovero ospedaliero a ciclo continuativo ordinario e diurno per acuzie per complessivi n. 30 posti letto

Codice disciplina	Unità funzionale di degenza	n. PL ordinari	n. PL diurni
36	Ortopedia	28	2

Attività ambulatoriale:

Codice branca	Branca specialistica	RESPONSABILE
09	Chirurgia generale (accreditata ma non attiva)	
34	Oculistica	Dr. Antonio Ricci
36	Ortopedia	Dr. Giovanni Di Giacomo

Attività autorizzate

Attività di ricovero in acuzie

Codice disciplina	Unità funzionale di degenza	n. PL ORDINARI	N. PL DIURNI
36	ORTOPEDIA	45	2

ATTIVITA' AMBULATORIALE

CODICE BRANCA	BRANCA SPECIALISTICA	responsabili
08	CARDIOLOGIA	Dr. Ugo Miraglia
09	CHIRURGIA GENERALE	/
15	MEDICINA dello SPORT	/
19	Endocrinologia	/
34	OCULISTICA	Dr. Antonio Ricci
36	ORTOPEDIA	Dr. Giovanni Di Giacomo
43	UROLOGIA	/

5.1 MODALITA' DI RICOVERO

Proposta del Medico curante;
Indicazione del Medico specialista;

(vedi più avanti § 1.4)

lista d'attesa relativa alla
azione richiesta.

5.2 DOCUMENTI PER IL RICOVERO

Al momento dell'accettazione il paziente dovrà fornire:
il consenso al trattamento dei dati personali secondo la normativa vigente. Si
invita a prendere visione dell'informativa completa sul sito web della casa di
cura: www.concordiahospital.it

Documenti da presentare all'atto del ricovero:

- ✓ Certificazione del Medico Curante nella quale è specificata la necessità del ricovero e la diagnosi;
- ✓ Documento di riconoscimento; ✓
Tessera sanitaria;
- ✓ Codice fiscale.

5.3 COSA PORTARE PER IL RICOVERO

1. L'elenco dei farmaci eventualmente assunti giornalmente;
2. Pigiama, indumenti intimi, pantofole, vestaglia;
3. Tutto quanto necessita per la cura della persona (spazzolino e dentifricio, schiuma da barba, rasoi, assorbenti igienici, sapone con porta sapone, ecc...)
4. Tutti gli esami e gli accertamenti diagnostici eseguiti ed eventuali cartelle cliniche dei ricoveri precedenti.



ATTENZIONE. In relazione alla situazione pandemica potrebbero essere date disposizioni diverse da parte della direzione sanitaria in relazione alle cose da poter introdurre in clinica. Si rimanda alla parte quinta della presente carta dei servizi sulle disposizioni ANTI-COVID adottate dalla Casa di Cura.

5.4 PERCORSO DI RICOVERO

Prericovero

la fase di programmata almeno una settimana prima dell'intervento con il (dati del paziente, diagnosi intervento proposto,

a sia in regime di ricovero che ambulatoriale e di day-surgery. Tale

gati. In tale occasione il medico

o Accettazione

la fase di accettazione del paziente, di approntamento delle check-list di di preparazione e monitoraggio, eventuale somministrazione ed antibiotico- profilassi;

Intervento Chirurgico

la fase di intervento vero e proprio, posizionamento del paziente, tipo di preparazione apparecchiature, materiale e la sala operatoria);

Percorso Recovery Room

la fase di accettazione gestione dell'accoglienza del paziente dalla sala peratoria, monitoraggio dei parametri vitali e del dolore, applicazione del lo specifico intervento.

5.5 COMFORT ALBERGHIERI, ORARI, SERVIZI

Tutte le camere di degenza sono dotate (oltre che delle necessarie dotazioni sanitarie) di:

- ✓ servizi igienici, ✓
armadio,
- ✓ dispositivo di chiamata,

✓ impianto di climatizzazione, ✓
televisore

✓ telefono attivabile tramite centralino disponibile dalle 8,00 alle 21,00

Per chi ne faccia richiesta al momento del ricovero sono disponibili alcune camere singole, con letto o poltrona-letto per accompagnatore. E' possibile richiedere al servizio di accettazione sono le tariffe relative ai servizi accessori e ai miglioramenti alberghieri.

È presente all'interno della struttura (piano terra) un servizio automatico di distribuzione bevande e snacks.

Orari dei pasti

- ✓ Ore 8,15 Colazione
- ✓ Ore 12,00 Pranzo
- ✓ Ore 18,30 Cena

Orari visite

Giorni Feriali e Festivi: dalle ore 10,3 alle ore 11,3 e dalle 15,3 alle ore [redacted], nel numero massimo di due visitatori per volta, salvo diverse disposizioni della direzione sanitaria.

Nelle stanze singole è permessa la permanenza di un solo accompagnatore nell'arco delle 24 ore, fermo restando che le ore di entrata sono fissate dalle ore 9,00 alle ore 20,00 per non più di due persone.

Nelle stanze a due o tre letti l'accompagnatore (unico) può assistere il paziente nelle prime 12 ore di decorso post-operatorio, ma, in ogni caso non negli orari che vanno dalle 7.00 alle ore 13,00, nei quali non sarà permesso nessun tipo di visita.

Non sono ammesse visite di bambini al di sotto dei 12 anni per motivi d'igiene e prevenzione.

Dimissioni

La dimissione del paziente avviene su decisione del Medico curante e si verifica inderogabilmente entro le ore 10,00, per consentire le opportune operazioni di sanificazione e ripristino operativo del letto occupato.

All'atto della dimissione viene consegnata all'interessato una relazione sanitaria indirizzata al Medico di competenza ove viene riportata la diagnosi d'ingresso e di dimissione, le descrizioni dell'evoluzione clinica e del quadro funzionale, le terapie chirurgiche e mediche effettuate e le prescrizioni relative al follow-up.

All'atto della dimissione, inoltre, l'utente è invitato a consegnare all'Ufficio Accettazione il questionario di soddisfazione sulla qualità delle prestazioni ricevute e del servizio.

Cartella clinica e documentazione sanitaria

La certificazione di ricovero, la copia della Cartella clinica o di referti di esami diagnostici effettuati, sono rilasciati agli aventi diritto per legge in conformità al regolamento europeo GDPR 679/2016. Non sono rilasciate informazioni sanitarie a mezzo telefono.

La richiesta per il rilascio dei suddetti documenti sanitari è effettuata dall'interessato o da persona delegata presso l'Accettazione della struttura la quale provvede, entro il termine massimo di 7 giorni dalla richiesta, ad emettere copia legalmente valida di quanto richiesto.

Pagamento delle prestazioni e compartecipazione alla spesa

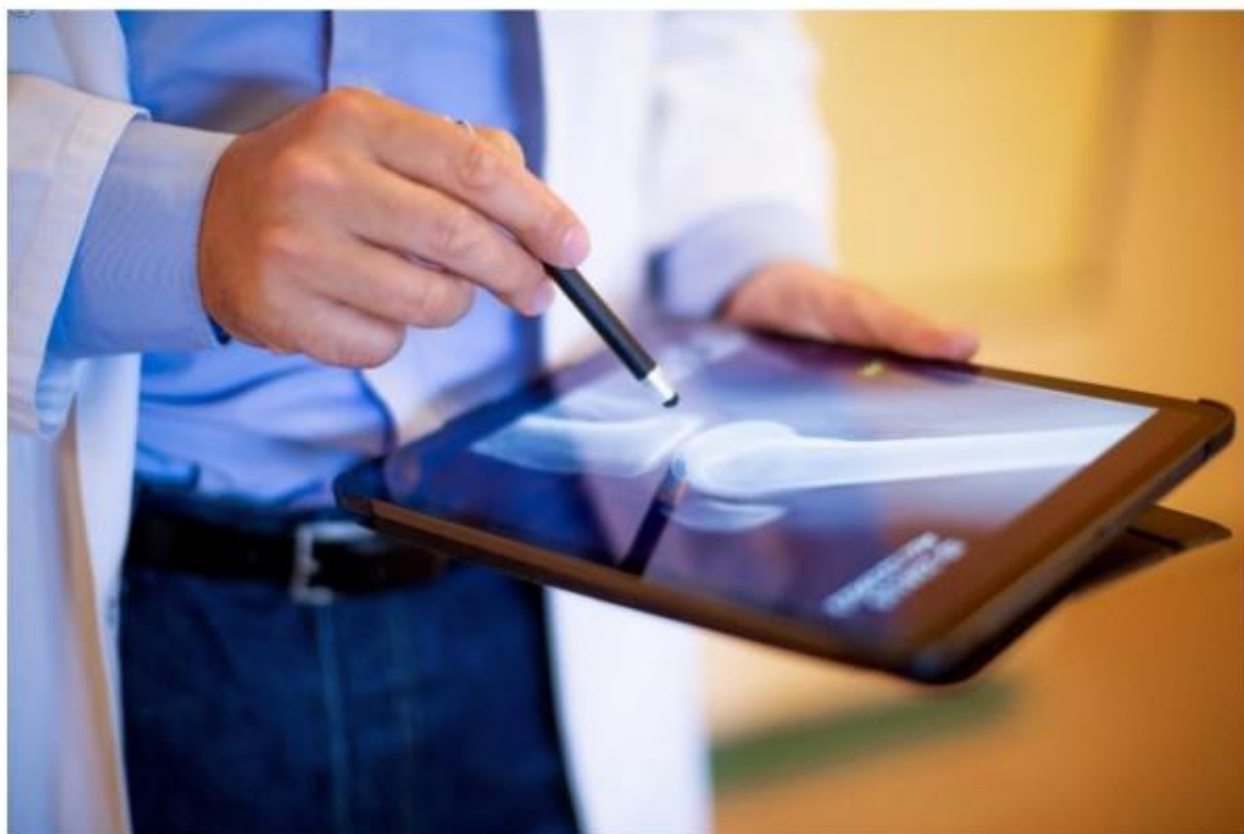
Il pagamento del ticket delle prestazioni ambulatoriali va effettuato prima dell'esecuzione delle prestazioni. I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento secondo le tariffe vigenti, fino alla concorrenza dell'importo previsto dalla normativa in atto.

Per le prestazioni in regime privato sia ambulatoriali che di ricovero il paziente è tenuto al pagamento della prestazioni secondo le tariffe disponibili presso l'Accettazione.

I Pagamenti possono avvenire tramite bancomat/carte di credito.

PARTE TERZ

Meccanismi di tutela e verifica



6 MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

In questa sezione è possibile prendere visione dei meccanismi di tutela e verifica attivati dalla casa di cura ed in particolare le modalità di presentazione e gestione dei reclami.

Presentare un reclamo

I reclami possono essere indirizzati alla Direzione Sanitaria (Dott. Giancarlo Vaccarella). Per presentare il reclamo è possibile rivolgersi al servizio accettazione negli orari di apertura del Concordia Hospital, compilando l'apposito modulo. In caso di Reclamo scritto la Direzione Sanitaria provvederà a rispondere entro 7 gg. dal ricevimento della richiesta.

Organi di tutela dei pazienti

Tribunale per i diritti del malato (TDM). Il TDM è un'iniziativa di Cittadinanzattiva, nata nel 1980 per tutelare e promuovere i diritti dei cittadini nell'ambito dei servizi sanitari e assistenziali e per contribuire ad una più umana, efficace e razionale organizzazione del servizio sanitario nazionale. Il TDM è Cittadinanzattiva onlus Via Cereate, N. 6 - 00183 Roma



Verifica degli impegni ed adeguamenti organizzativi

Il Concordia Hospital garantisce la verifica di attuazione degli impegni di miglioramento degli standard di qualità attraverso una Riesame Annuale che tiene conto dei risultati conseguiti, sia di quelli non raggiunti, analizzando le cause che non ne hanno permesso il raggiungimento.

Scopo della relazione è verificare l'andamento e il costante miglioramento della qualità dei servizi anche in relazione alle indagini sulla soddisfazione degli utenti e delle informazioni di ritorno tramite i questionari di soddisfazione.

L'Utente è seguito dal personale di Struttura in ogni fase della sua permanenza presso la casa di cura. L'impegno per fornire un'informazione chiara ed accessibile è perseguito attraverso la produzione di materiale di informazione completo ed aggiornato sulle attività svolte quali le carte di accoglienza ed il sito web della struttura.

PARTE QUARTA

Qualità ed indicatori di performance



7 TEMPI DI ATTESA E STANDARD

Fattori di qualità

Per offrire un servizio sanitario qualitativamente valido e rispettoso dei diritti dell'utente, la Casa di Cura Concordia Hospital si impegna a monitorare specifiche aree critiche:

- Monitoraggio dei risultati clinici dei pazienti (follow up); ➤
- Monitoraggio della soddisfazione dell'utente;
- Monitoraggio dei reclami;
- Monitoraggio degli standard di qualità e degli indicatori di processo

Tempi di attesa presa in carico reclami e richieste

- ✓ Tempi di risposta ai reclami: **giorno**
- ✓ Tempi di risoluzione dei reclami scritti: **7 giorni**
- ✓ Tempi di attesa per copia di cartella clinica: **7 giorni** dalla richiesta

Tempi di attesa interventi a bassa e media complessità

- artroscopie di spalla
- ginocchio
- anca
- caviglia
- polso e gomito
- fratture ossee di segmenti scheletrici
- ernie discali

Tutti entro 10 giorni

Tempi di attesa interventi ad alta complessità

- spalla
- ginocchio
- anca e caviglia
- artrotesi colonna vertebrale

Tutti entro 10 giorni

Tempi di attesa altri interventi

- ✓ Tempi di attesa interventi sindrome del tunnel carpale: **15 giorni** ✓

Tempi di attesa interventi cataratta: **giorni**

✓

Tempi di attesa per visite specialistiche

- ✓ Ortopedia: **giorno**
- ✓ Terapia del dolore oncologico e non: **2 giorni** ✓
- Oculistica: **giorni**
- ✓ Cardiologia: **2 gior**
- ✓ Urologia: **7 giorni**
- ✓ Endocrinologia: **7 giorni**
- ✓ Medicina dello sport: **7 giorni**
- ✓ Chirurgia Generale: **7 giorni**

Tempi di attesa per esami strumentali

- ✓ Ecografia Addominale (Epatica, Renale, Pancreas): **2 giorni** ✓
- Ecocardiografia Holter cardiaco e/o pressorio: **orni**

OBIETTIVI DI QUALITÀ RIPORTATI NEL PIANO STRATEGICO 2021-2023

- ❖ **Frattura del femore.** Migliorare la tempestività di intervento chirurgico sulle fratture del collo del femore sopra i 65 anni di età entro due giorni dalla frattura in linea con gli standard previsti a livello nazionale dal programma nazionale esiti (PNE) sviluppato da AGENAS. Il Regolamento del ministero della Salute sugli standard quantitativi e qualitativi dell'assistenza ospedaliera (DM 70) fissa al 60% la proporzione minima per struttura di interventi chirurgici entro due giorni su pazienti di età maggiore di 65 anni con frattura del collo del femore. Obiettivo strategico nel triennio è di essere in linea con gli standard fissati dal ministero della salute.
- ❖ **Chirurgia protesica.** Tenere al di sotto del 2% la riammissione a 30 giorni dall'intervento di chirurgia protesica.

8 OBIETTIVI DI QUALITÀ 2021-2023

Gli obiettivi di qualità della del Concordia Hospital, coerentemente con le linee definite dalla direzione aziendale e sanitaria riportate nell'attuale piano strategico 2021-2023 si basa sui seguenti punti fondamentali della qualità:

- La soddisfazione delle parti interessate (utenti, caregiver, ASL, dipendenti, fornitori, azionisti), attraverso l'adozione di un sistema di gestione della qualità ispirato alla normativa internazionale UNI EN ISO 9001;
- Garantire il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti assunti con i clienti siano essi privati siano essi convenzionati;
- Promuovere la formazione, la consapevolezza e l'aggiornamento, del personale addetto all'assistenza con particolare riferimento agli aspetti legati alla prevenzione e gestione del rischio clinico;
- Migliorare costantemente l'immagine e la reputazione della clinica anche attraverso la partecipazione ad iniziative medico-scientifiche di livello nazionale ed internazionale;
- Garantire il mantenimento ed il miglioramento della qualità attraverso l'ampliamento costante della dotazione tecnologica in uso ed in linea con le migliori prassi clinico-assistenziali;
- Impegnarsi nel superare le aspettative cogenti delle parti interessate in materia di ambiente e sicurezza sui luoghi di lavoro.
- Garantire la centralità della persona attraverso una informazione corretta e chiara nonché attraverso il rispetto della sua privacy, una riduzione significativa dei tempi di attesa e la creazione di un ambiente il più possibile accogliente e familiare;

Il raggiungimento e mantenimento di questi obiettivi sarà costantemente perseguito attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli e monitorato attraverso momenti salienti che vedono nel riesame della direzione il momento critico di ogni valutazione e rivalutazione dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità, coerentemente con il modello di Deming basato su Plan-Do-Check-Act.

Tutti gli obiettivi sono stabiliti secondo criteri di eticità, a garanzia dell'erogazione di assistenza sanitaria nel rispetto di norme legali, etiche, finanziarie e commerciali e a tutela del paziente e dei suoi diritti nonché della normativa cogente in materia di autorizzazione e accreditamento.

La direzione aziendale si impegna a diffondere e rendere noti a tutto il personale ma anche a tutti gli interlocutori aziendali. Il raggiungimento degli obiettivi ed i risultati del riesame è reso conoscibile e comunicato a tutto il personale.

PARTE QUINTA

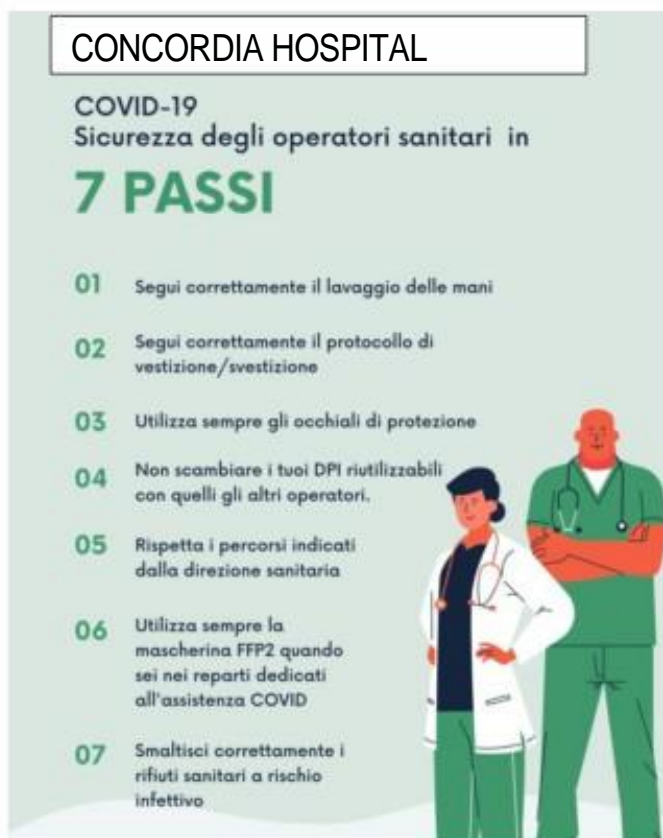
Raccomandazioni contro il coronavirus



9 MISURE ADOTTATE

In questa sezione della carta dei servizi 2021 sono riportate alcune fondamentali raccomandazioni per contrastare la diffusione del coronavirus anche in ambiente ospedaliero. Si riportano inoltre le misure adottate dalla direzione sanitaria e alle quali tutti, anche i visitatori ed utenti, devono rigorosamente attenersi.

INFOGRAFICHE AFFISSE NEI LUOGHI DI LAVORO



Ingresso di visitatori e familiari.

distanza di 1 metr dal paziente;

utilizzo della mascherina

obbligo di igiene della mani (ingresso) utilizzando gli appositi dispenser

con disinfettante per mani a base alcolica con concentrazione

personale di accettazione è tenuto a far rispettare tale disposizione. Le persone devono essere allontanate. Non sono ammessi visitatori ma solo che forniscono un'assistenza non sostituibile, previo permesso

Ingresso fornitori

Per l'accesso di fornitori esterni sono individuate le seguenti procedure:

L'accesso dei fornitori (a qualunque titolo) dovrà avvenire solo con impiego **mascherine FFP2** per i propri dipendenti previo allontanamento degli

L'accesso dei fornitori deve essere limitato allo stretto necessario e in ogni caso durre (dove possibile) il numero delle maestranze compresenti o ripartizione su più

Gli autisti dei mezzi di trasporto devono rimanere a bordo dei propri mezzi (quando

Non è consentito ai fornitori l'accesso agli uffici amministrativi o agli ambienti della se non per motivi strettamente necessari o connessi alla fornitura ed in

ornitore abitualmente si interfaccia.

E' fatto divieto ai fornitori intrattenersi negli ambienti della casa di cura se non per

Per le attività di carico e scarico, il trasportatore dovrà attenersi alla rigorosa distanza

Modalità di accesso nei locali

La struttura, all'ingresso, informa i lavoratori e chiunque entri nei locali sulle disposizioni delle autorità, affiggendo nei punti maggiormente visibili, apposite schede informative. In particolare, le informazioni riguardano:

- l'obbligo di rimanere al proprio domicilio in presenza di febbre (oltre 37.5°) o altri sintomi influenzali, nonché la provenienza da zone a rischio o contatto con persone positive al virus nei 14 giorni precedenti.
- L'obbligo di mantenere la distanza di sicurezza di almeno 1 mt, osservare le regole di igiene delle mani.

L'invito a sanificarsi le mani servendosi dei dispenser con prodotto distribuiti in diversi punti della struttura e all'ingresso.



PER FAVORE
UTILIZZARE GEL
IGIENIZZANTE



INDOSSARE LA
MASCHERINA
PROTETTIVA

**COME FERMARE LA
DIFFUSIONE DEL VIRUS**

 Tossisci o starnutisci nell'incavo del braccio

 Non salutare le persone con una stretta di mano...

 ...Evita ogni contatto fisico

Attività di sanificazione

I Coronavirus possono persistere fino a diverse ore sulle superfici inanimate in condizioni ottimali di umidità e temperatura. I suddetti virus sono efficacemente inattivati da adeguate procedure di sanificazione che includano l'utilizzo dei comuni disinfettanti di uso ospedaliero, quali ipoclorito di sodio, etanolo o perossido di idrogeno per un tempo di contatto adeguato.

Pertanto, in accordo con quanto suggerito dall'OMS, sono procedure efficaci e sufficienti una pulizia accurata delle superfici ambientali con acqua e detergente seguita dall'applicazione di disinfettanti comunemente usati a livello ospedaliero (come l'ipoclorito di sodio)”

La struttura assicura, oltre alla normale la pulizia e sanificazione, ulteriore sanificazione periodica dei locali, e degli ambienti comuni e di transito, degli uffici amministrativi incluse le postazioni di lavoro, le tastiere, gli schermi ed i mouse. I report dell'avvenuta sanificazione devono essere conservati dalla direzione.

Viene seguita una disinfezione con ipoclorito di sodio allo 0,5% (equivalente a 5000 ppm) con cadenza regolare anche delle superfici toccate frequentemente quali maniglie di porte e finestre, superfici dei servizi igienici e dei bagni aperti al pubblico. Viene altresì garantita adeguata attenzione alla sanificazione e alla pulizia delle aree comuni e di passaggio (rif. Linee Guida Istituto Superiore di Sanità - ISS - rapporto Covid-19 n.4/2020).

Note sulla redazione.

La presente carta dei servizi è stata redatta tenendo conto delle indicazioni delle seguenti categorie professionali:

