

## CARTA DEI SERVIZI

L'OSPEDALE

# Linee guida e informazioni generali



**Piccole Figlie  
Hospital**

## Indice

<b>P</b>	Premessa	3
<b>M</b>	Mission	4
<b>V</b>	Vision	5
<b>SG</b>	Strumenti di garanzia	6
<b>SQ</b>	Standard di qualità	8
<b>C</b>	Convenzioni	12
<b>A</b>	Accesso alla struttura	13
<b>M</b>	Mappa	14





## Premessa

Piccole Figlie Hospital è un ospedale privato accreditato per 100 posti letto. Offre i servizi di Chirurgia e Medicina e un'attività ambulatoriale con oltre 20 specializzazioni. I servizi sono erogati sia in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale sia in regime privato.

La Casa di cura Piccole Figlie nasce nell'immediato dopoguerra, il 2 ottobre 1946, su iniziativa della Congregazione delle Piccole Figlie dei SS. Cuori di Gesù e Maria.

Si caratterizza presto come una struttura ospedaliera completa instaurando un rapporto speciale con Parma, divenendo simbolo di buone prestazioni ed accoglienza. In particolare viene tuttora ricordata per la Maternità e la Scuola Infermieri.

Nel 2004 il rinnovamento gestionale e tecnologico porta alla fondazione della società Hospital Piccole Figlie Srl con l'ingresso del socio Hospital Consulting accanto alla Congregazione Piccole Figlie e alla Diocesi di Parma. Nel 2018 la Società è rilevata integralmente dal gruppo Lifenet Healthcare, espressione della famiglia Bedin, ricevendo un nuovo impulso al potenziamento dell'attività sanitaria secondo i processi di qualità tesi al miglioramento continuo.

## Organismi

Il Consiglio di Amministrazione di Piccole Figlie Hospital Srl è composto da: Nicola Bedin (presidente), Paolo Ottone Migliavacca (amministratore delegato) Mariacarlotta Rinaldini (vicepresidente), Paolo Rossi e Marisa Giampaoli (consiglieri). Direttore Sanitario: dr Venturino Decembrino, specialista in fisiatria.

## Mission

Piccole Figlie Hospital nasce ispirandosi ai principi fondanti della Congregazione delle Piccole Figlie dei SS. Cuori di Gesù e Maria, secondo i quali *“l’ospedale, nel suo agire, fa riferimento ai valori che sgorgano dalla concezione di uomo visto come creatura a immagine di Dio, portatore di una dignità originaria, in forza della quale gli sono dovuti rispetto, attenzione e accoglienza. Il malato è una persona e pertanto un’entità unica e irripetibile, sia nei caratteri individuali, che nei suoi bisogni sanitari; non è quindi mai riconducibile ad uno schema su cui applicare protocolli e linee guida impersonali”*.

La mission di Piccole Figlie Hospital si riassume in tre indirizzi di intervento: **assistenza, cura, educazione.**

## Principi ispiratori

- I principi ispiratori su cui si basa l’organizzazione di Piccole Figlie Hospital Srl possono così riassumersi:
- Soddisfazione dei pazienti, quindi attenzione ai risultati in funzione dei bisogni espressi;
- Equità, intesa come diritto alla prestazione e alla sua qualità, trasparenza e garanzia nelle modalità di erogazione delle prestazioni;
- Efficacia tecnica attraverso lo sviluppo della ricerca e dell’innovazione tecnologica;
- Efficacia organizzativa attraverso l’attivazione di percorsi e processi in grado di garantire l’utilizzo ottimale delle risorse finanziarie ed umane;
- Coinvolgimento e crescita professionale degli operatori, sanitari e non.

Elementi guida sono e dovranno essere:

- La formazione degli operatori come investimento strategico per migliorare gli aspetti tecnici e gestionali;
- Il lavoro di gruppo per aggregare e migliorare le strategie aziendali;
- Il coinvolgimento dei pazienti per quanto riguarda alcune scelte aziendali relative all’accettazione, alle attese e alle urgenze.



## Vision

Piccole Figlie Hospital si pone come struttura sanitaria di riferimento per tutto il territorio, integrata nella rete dei servizi pubblici e privati, in grado di contribuire efficacemente al soddisfacimento dei bisogni sanitari emergenti.

Piccole Figlie Hospital nel rispetto dei principi ispiratori e in attuazione della propria Mission, si prefigge gli obiettivi generali di:

- Integrazione con il Sistema Sanitario Nazionale
- Ottimizzazione dell'allocazione delle risorse
- Qualità dei processi di assistenza e cura
- Qualità ed aggiornamento della dotazione tecnologica a supporto dell'attività sanitaria
- Sviluppo dei processi formativi e di educazione
- Gestione proattiva del rischio con particolare attenzione al rischio clinico
- Rispetto della dignità del paziente, accoglienza e comunicazione con l'utenza.



## Strumenti di garanzia

### Carta Europea dei diritti del malato

Dal 2010 Piccole Figlie Hospital ha aderito alla Carta Europea per i diritti del malato (vedi [ww.cittadinanzattiva.it](http://ww.cittadinanzattiva.it)).

### Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

È possibile presentare osservazioni, segnalazioni, proposte di miglioramento e reclami, inerenti ad atti e comportamenti degli operatori, o su aspetti dell'organizzazione del lavoro, rivolgendosi alla referente del reparto o al personale di sportello del poliambulatorio o, su appuntamento, presso la Direzione.

### Come presentare osservazioni e reclami

- Di persona, alle referenti di reparto, al personale di sportello del poliambulatorio o, su appuntamento, alla Direzione.
- Scrivendo per posta elettronica a: [ugr@pfhospital.it](mailto:ugr@pfhospital.it).
- Rispondendo al questionario di customer care che viene inoltrato al paziente al termine della prestazione.

La scheda di reclamo è disponibile presso i referenti di reparto e poliambulatori ovvero può essere scaricata dal sito: [www.pfhospital.it/cura/garanzia.htm](http://www.pfhospital.it/cura/garanzia.htm)

### Risposta al paziente

In tutti i casi in cui è possibile, il personale si impegna a fornire risposte verbali immediate. Nel caso di segnalazioni scritte e firmate, PFH, a seguito di istruttoria del caso, si impegna a fornire risposta scritta entro 20 giorni dal ricevimento della segnalazione o reclamo.

### Relazione sullo stato degli standard

L'attuazione e il relativo stato degli standard viene verificato annualmente dalla Direzione Sanitaria che comunica al personale della struttura le procedure e azioni necessarie per raggiungere gli obiettivi prefissati.

### Verifica della soddisfazione dell'utente

Un questionario per la valutazione del grado di soddisfazione dei servizi ricevuti viene inviato a tutti i degenti al momento della dimissione, così come a tutti i pazienti al termine delle prestazioni sanitarie specialistiche. I dati elaborati sono utili per progettare azioni di miglioramento del servizio al fine di rispondere con sempre maggiore efficacia alle esigenze degli assistiti.



## Codice Etico e Organismo di vigilanza

Piccole Figlie Hospital per affermare il proprio impegno etico nella prevenzione attiva dei reati, ha messo in atto una serie di interventi tra cui:

- La predisposizione del Codice Etico, in cui sono esplicitati i principi etici generali, i valori di riferimento e le regole di comportamento verso i principali stakeholder
- L'adozione del Modello Organizzativo ex D.Lgs 231/01, in cui sono definiti i principi, le regole di comportamento e i controlli adottati da PFH, con la finalità di prevenire il rischio di commissione dei reati previsti dal Decreto.

Al fine di garantire la costante vigilanza del Modello e di verificarne l'adeguatezza, ai sensi del D.Lgs 231/01 è stato nominato un Organismo di Vigilanza (Odv) autonomo e indipendente, cui possono essere segnalate violazioni o sospetto di violazioni dei principi di comportamenti di cui al Codice Etico e al Modello Organizzativo.

Per contatti: Ovd PFH Via Po, 1 - 43125 Parma email:

[organismodivigilanza@pfhospital.it](mailto:organismodivigilanza@pfhospital.it)

## Privacy

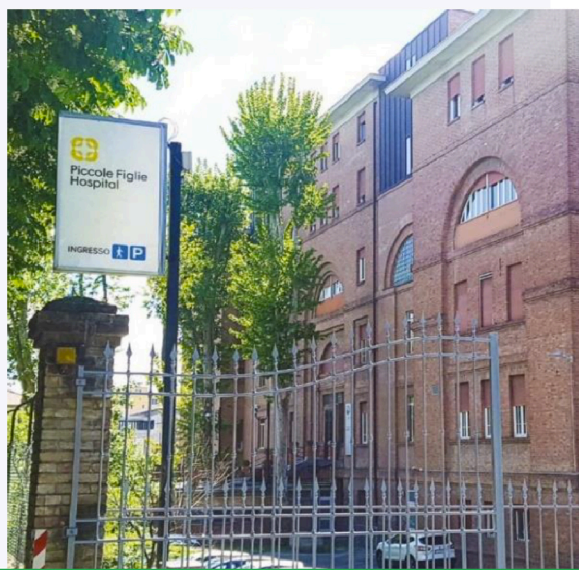
Il trattamento dei dati personali avviene secondo i criteri e nel rispetto di quanto stabilito dal Regolamento Europeo 679/2016. I dati raccolti sono custoditi ed utilizzati in modo idoneo salvaguardando la riservatezza e i diritti dell'utente.

Sul sito web sono disponibili i seguenti documenti: informativa sui dati sensibili sanitari; procedura dei diritti dell'interessato; modulo per l'esercizio dei diritti dell'interessato.

Responsabile per la protezione dei dati (RDP) per Piccole Figlie Hospital:

Avv. Daniela Guidi

Email: [avv.daniela.guidi@gmail.com](mailto:avv.daniela.guidi@gmail.com)



## **Standard di qualità**

Scopo di Piccole Figlie Hospital è tutelare la salute dei pazienti offrendo loro un servizio di cure di qualità, con la massima competenza tecnica ed attenzione al bisogno individuale.

I fattori di qualità possono essere espressi con indicatori, il cui rispetto nei modi e tempi prefissati costituisce gli standard di qualità.

### **STANDARD DI QUALITA' DEGENZA:**

#### **Rispetto della dignità e del confort del paziente:**

Pulizia delle stanze di degenza e del bagno personale

Soddisfazione servizio di ristorazione

Accoglienza e informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto

Soddisfazione cure prestate

#### **Partecipazione**

Raccolta del consenso informato

#### **Coinvolgimento dei pazienti e caregiver**

Possibilità di colloquio tra medici e familiari

#### **Qualità dell'organizzazione**

Rispetto di procedure e protocolli terapeutici approvati dal DS

#### **Qualità del personale**

Selezione del personale infermieristico secondo standard aziendali predefiniti

Formazione continua del personale sanitario attraverso pianificazione di eventi formativi ECM





### **Qualità infrastrutture**

Rispetto delle scadenze previste per la manutenzione ordinaria

### **Continuità assistenziale**

Attivazione tempestiva della valutazione prevista per l'avvio della dimissione protetta  
Addestramento del paziente per necessità terapeutiche, gestione dei presidi (cateteri vescicali, venosi, ecc..)

Consegna relazione clinica contestualmente alle dimissioni, completa della copia di referti degli accertamenti eseguiti e della scheda infermieristica, quando prevista - follow up ambulatoriale post dimissione

Reperibilità telefonica del chirurgo in caso di necessità

### **Semplicità adempimenti amministrativi**

Disponibilità della documentazione necessaria al momento delle dimissioni

Consegna della copia della cartella clinica entro 30 giorni dalla richiesta

Prenotazione esami/visite di controllo al momento della dimissione

## **STANDARD DI QUALITA' POLIAMBULATORIO: PRENOTAZIONI**

### **Semplicità di accesso**

Possibilità di prenotazioni telefoniche: da lun a ven 8:00/20:00; sab 8:00/13:00

Fascia oraria di apertura sportello: da lun a ven 8:00/20:00; sab 8:00/13:00

Presenza di segnaletica efficace

### **Chiarezza nelle informazioni**

Possibilità e modalità di inoltrare suggerimenti e reclami

Risposta ai reclami dei pazienti entro 20 giorni dalla ricezione

Ogni operatore sanitario è identificato con cartellino riportante nome, cognome e funzione

## **ACCESSO ALLE PRESTAZIONI**

### **Semplicità di accesso alla struttura**

Chiarezza e completezza segnaletica

### **Presenza parcheggio**

Disponibilità di posti auto

### **Tempestività e Puntualità**

Rispetto dell'orario previsto nella prenotazione ed effettiva erogazione della prestazione (max 30 minuti)

### **Privacy**

Raccolta consenso al trattamento dei dati personali

### **Partecipazione**

Raccolta consenso informato in tutti i casi previsti

### **Qualità dell'organizzazione**

Rispetto di procedure e protocolli terapeutici approvati dal DS



### **Qualità del personale**

Selezione del personale infermieristico secondo standard aziendali predefiniti  
Formazione continua del personale sanitario attraverso pianificazione di eventi formativi ECM

### **Qualità infrastrutture**

Rispetto delle scadenze previste per la manutenzione ordinaria

### **RITIRO REFERTI:**

#### **Tempestività**

Consegna del referto contestualmente alla prestazione sanitaria erogata, laddove possibile o nel rispetto dei termini previsti dal contratto

#### **Privacy**

Consegna referti al solo utente oppure ad altra persona in presenza di delega

#### **Semplicità di accesso**

Fascia oraria per il ritiro dei referti: da lun a ven 8:00/19:00; sab 8:00/12:00

## Convenzioni

Piccole Figlie Hospital ha stipulato accordi di convenzione con le maggiori Compagnie di Assicurazione, Fondi, Casse Mutua e Società di Brokeraggio. Le convenzioni possono essere in forma diretta o indiretta.

L'elenco completo è reperibile sul sito web.

**Convenzione diretta:** l'ente convenzionato con Piccole Figlie Hospital garantisce il pagamento diretto della prestazione sanitaria, lasciando a carico del paziente eventuali scoperti o franchigie se previsti dalla sua polizza sanitaria.

**Convenzione indiretta:** il paziente usufruisce di condizioni economiche di favore e paga in proprio le prestazioni erogate da Piccole Figlie Hospital, inoltrando - se prevista - successiva richiesta di rimborso al proprio Ente assicurativo.

## Comunicare con noi

### Centralino

tel: 0521 917711 tutti i giorni 24h su 24  
e-mail: [info@pfhospital.it](mailto:info@pfhospital.it)

### Punto informazioni Portineria

Il servizio è ubicato nell'atrio di ingresso. Orario: dal lunedì al venerdì 7.00 - 20.00; sabato 7.00 - 13.00

### Segreteria di Direzione

tel: 0521 917800  
fax: 0521 969100

### Informazione

Piccole Figlie Hospital comunica verso l'esterno tramite:

-Sito web: [www.pfhospital.it](http://www.pfhospital.it)

-Canali social: Facebook, Youtube, Instagram

-Comunicati stampa ai mass-media locali, per le notizie rilevanti.



## Accesso alla struttura

Piccole Figlie Hospital è facilmente raggiungibile:

### In auto

Impostare sul navigatore: "Piccole Figlie Hospital" oppure "via Po, 1".

Per chi arriva da fuori Parma, in tangenziale l'uscita consigliata è la 13 "Str. Farnese".

L'ospedale si trova nella prima fascia esterna al centro storico, non interessata dalle restrizioni al traffico ZTL. Dispone al suo interno di un parcheggio con posti auto, gratuito e illimitato negli orari di apertura (ore 5.45 - 22.30) esclusivamente per esigenze correlate alle attività sanitarie.

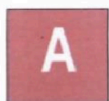
L'area cortilizia prospiciente l'ingresso a reparti e ambulatori dell'ospedale è delimitata da una sbarra e l'accesso è consentito solo ad ambulanze, taxi, diversamente abili e, per la sosta breve, agli accompagnatori di pazienti non deambulanti. Per l'apertura occorre citofonare alla portineria.

### In bicicletta e ciclomotori

Nell'area cortilizia dell'ospedale sono presenti rastrelliere per biciclette e posti delimitati per ciclomotori.

### Con mezzi pubblici

Di fronte all'ospedale, in via Po, fermano i bus della linea n. 7 che collegano direttamente con il centro storico e la stazione ferroviaria, con frequenza ogni 15' dalle 6.30 alle 20 nei giorni feriali e ogni 30' in orario serale e nei giorni festivi.



mappa

## Padiglione A

**4P** Presidenza, Direzione e Amministrazione

**3P** Degenze chirurgiche

**2P** Degenze mediche  
Medicina Interna - Lungodegenza

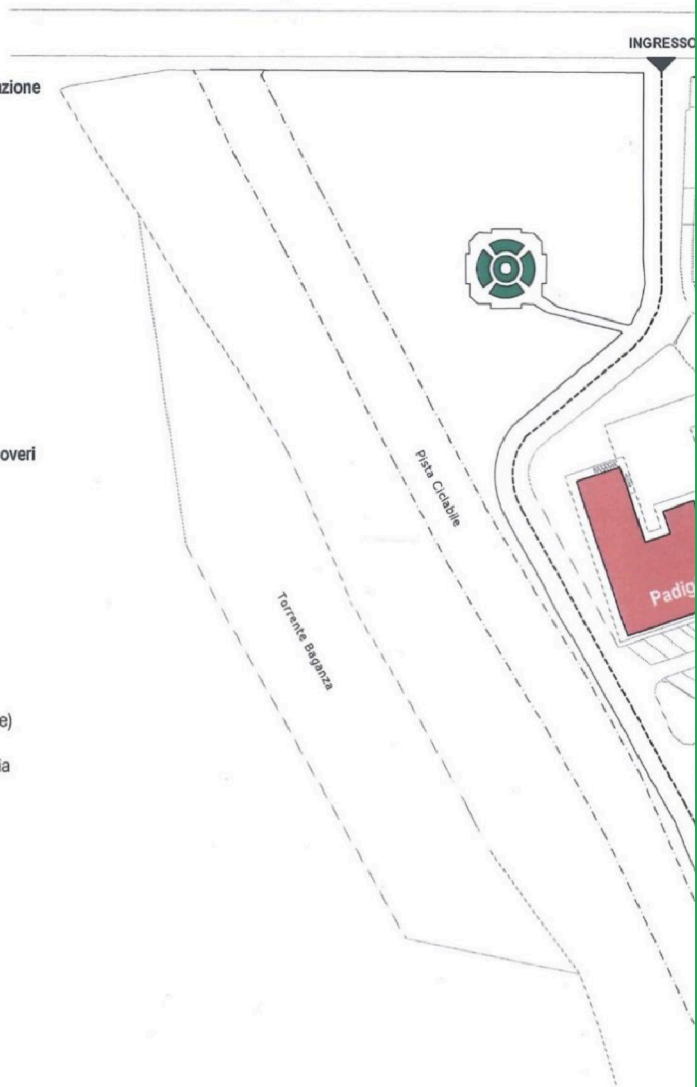
**1P** Comparto operatorio  
Day Surgery  
Endoscopia

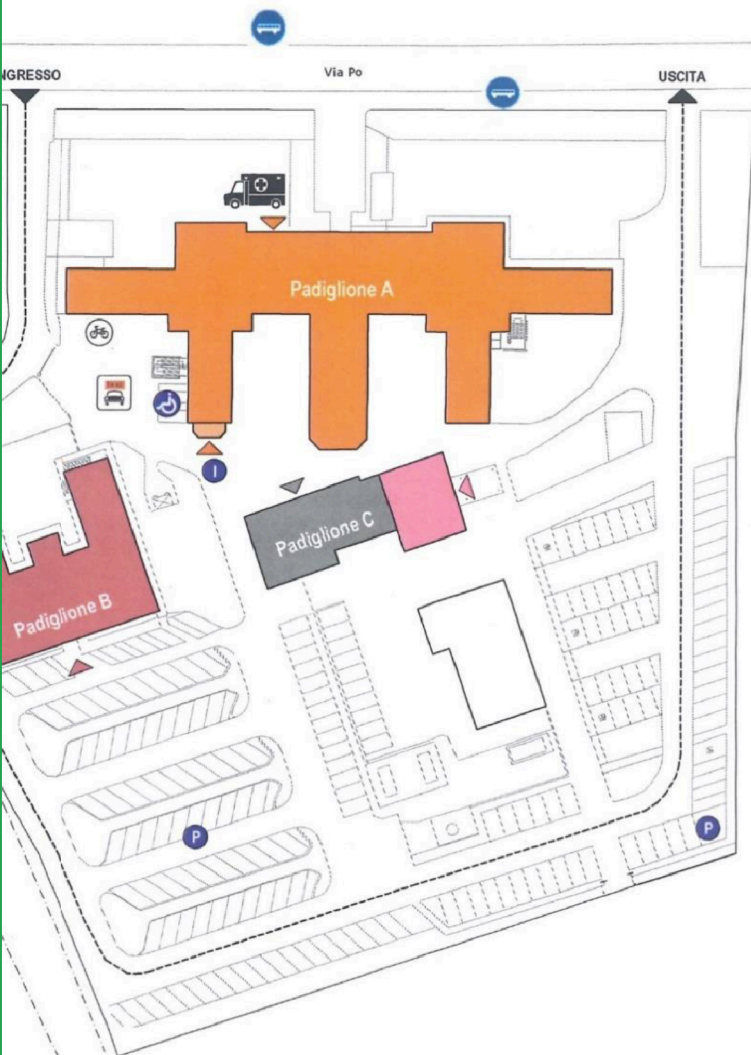
**0P** Hospice - Centro di Cure Palliative  
Cappella

**PT** Accettazione - Prenotazioni - Prericoveri

Ambulatori:  
Cardiologia  
Dietologia  
Ortopedia  
Pneumologia  
Diagnostica per immagini  
TC  
RM  
Allergologia  
Cardiologia  
Centro flebologico (Chirurgia Vascolare)  
Dermatologia  
Endoscopia digestiva e Gastroenterologia  
Geriatra  
Maxillo facciale  
Neurologia  
Oculistica  
ORL - Otorinolaringoiatria  
Psicologia clinica e disturbi alimentari

**I** Punto Informazioni





## Padiglione B

### Presidio di Riabilitazione PT

Ambulatori:  
Medicina dello sport  
Punto prelievi  
Ortopedia  
Chirurgia generale  
Reumatologia e immunologia clinica  
Senologia  
Urologia  
Vulnologia

Sportello Accettazione per  
Ambulatori indicati

## Padiglione C

Aule formazione 1P

Camere Mortuarie PT

### Ingressi

Padiglione A

Padiglione B

Padiglione C

Camere Mortuarie

Punto Informazioni I

Accesso Biciclette

Fermata Bus

Parcheggio P

### Accesso Riservato

Ambulanze

Disabili

Taxi



*“Il malato è una persona e pertanto un’entità unica e irripetibile, sia nei caratteri individuali, che nei suoi bisogni sanitari; non è quindi mai riconducibile ad uno schema su cui applicare protocolli e linee guida impersonali”*

**Piccole Figlie Hospital**

Via Po 1 - 43125 Parma

T. 0521 917711 - [info@pfhospital.it](mailto:info@pfhospital.it) [www.pfhospital.it](http://www.pfhospital.it)

