

CARTA DEI SERVIZI

L'OSPEDALE

Linee guida e informazioni generali



**Piccole Figlie
Hospital**

Indice

P	Premessa	3
M	Mission	4
V	Vision	5
SG	Strumenti di garanzia	6
SQ	Standard di qualità	8
C	Convenzioni	12
A	Accesso alla struttura	13
M	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).

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.
- 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

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

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



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

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

-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

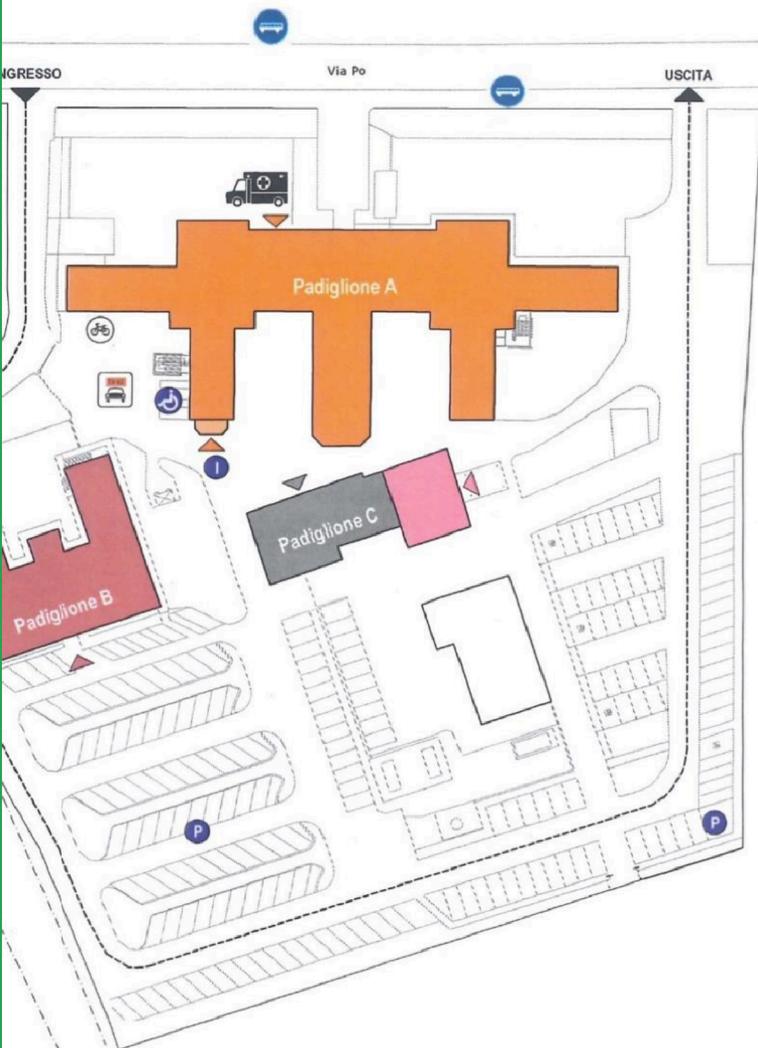
0P Hospice - Centro di Cure Palliative
Cappella

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 www.pfhospital.it

