

4 Villa Fiorita

PREMESSA

La Carta dei Servizi è uno strumento adottato da questa azienda sanitaria per far conoscere le attività offerte ed i livelli di qualità garantiti all'utente, in particolare per gli aspetti che riguardano il miglioramento dell'assistenza, il diritto all'informazione, la tutela dei diritti.

La Carta rappresenta un vero e proprio patto con il cittadino, in quanto prevede il raggiungimento di obiettivi specifici, gli impegni assunti per il raggiungimento di quest'ultimi, gli standard di riferimento e le modalità per misurare i risultati ed il livello di soddisfazione dell'utente. È per questo che la Casa di Cura Villa Fiorita S.r.l., a tutela del paziente, si impegna ad osservare i principi seguenti:

Eguaglianza: l'erogazione delle prestazioni deve avvenire secondo regole uguali per tutti, a prescindere da diversità di sesso, etnia, razza, religione, lingua, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

Imparzialità: il comportamento degli operatori della Casa di Cura Villa Fiorita S.r.l., nei confronti degli utenti, deve essere imparziale, neutrale, eticamente corretto ed obiettivo.

Continuità: i servizi devono essere erogati con regolarità.

Diritto di scelta: la Casa di Cura Villa Fiorita S.r.l. si impegna a garantire il rispetto della scelta dei professionisti effettuata dagli utenti.

Partecipazione: deve essere garantita attraverso la comunicazione condivisa dei metodi diagnostici, degli obiettivi terapeutici e della qualità globale dell'assistenza sanitaria sulla base dell'evidenza medico-scientifica. I suggerimenti ed i consigli che a tale fine i pazienti formulano possono essere esplicitati anche attraverso la compilazione di appositi questionari compilabili accedendo al sito web della casa di cura: www.casadicuravillafiorita.it. Dal sito sono anche scaricabili tutti i consensi informati, messi a disposizione degli utenti per facilitare una corretta condivisione, comprensione e accettazione dell'utente.

Efficacia ed efficienza: gli utenti sono garantiti nel ricevimento di prestazioni sanitarie efficaci, ossia capaci di conseguire gli obiettivi di salute proposti attraverso la massima ottimizzazione delle risorse. Sono questi i contenuti essenziali del "patto" con l'utente per assicurare a tutti, nella diversità delle condizioni, uguaglianza nell'accesso e nei trattamenti assistenziali e per meglio tutelare il diritto alla salute dei cittadini.



la Cura, il Confort e la Professionalità 

6 Villa Fiorita

IMPEGNI e PROGRAMMI

La mission e la vision

Casa di Cura Villa Fiorita S.r.l. si colloca all'interno del Sistema Sanitario Regionale dell'Umbria ed aderisce ad A.I.O.P. (Associazione Italiana Ospedalità Privata), società che da 50 anni sostiene l'attività delle Istituzioni Sanitarie Private di ricovero, cura e riabilitazione, supportando il diritto dei cittadini a fruire di prestazioni efficienti e qualificate. L'Ente per l'Accreditamento Istituzionale della Regione Umbria ha verificato che la Casa di Cura è in linea con i requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi atti a garantire un adeguato livello assistenziale, secondo quanto previsto dalla vigente normativa. Inoltre la Casa di Cura è impegnata da anni in un percorso di Qualità accreditato da enti esterni certificatori (ISO 9001). La Casa di Cura Villa Fiorita S.r.l. è inserita nella rete di continuità assistenziale con tutte le strutture sanitarie pubbliche e private dell'Umbria, proponendosi come soggetto erogatore di prestazioni di ricovero, anche di prestazioni di alta complessità, oltre piccola chirurgia ambulatoriale e riabilitazione intensiva. Adeguandosi alle nuove direttive volute dal Piano Sanitario Nazionale la Casa di Cura Villa Fiorita S.r.l., ha ottenuto la qualificazione, con Determina Dirigenziale 6060 del 15.06.2017, di Struttura monospécialistica ortopedica, mantenendo la riabilitazione come attività affine e complementare. L'ampliamento ha previsto di avvalersi di uno staff medico che mira ad offrire un servizio specialistico di eccellenza, nell'ambito dell'ortopedia e della traumatologia e che conserva autonomia gestionale dei propri assistiti. A seguito dell'autorizzazione, accordata dalla Regione Umbria con Determina Dirigenziale n. 3158 del 26/04/2016, per l'ampliamento di ulteriori 20 posti letto, la Casa di Cura si è definitivamente adeguata agli standard ospedalieri disciplinati dal cosiddetto "Decreto Balduzzi". Sono state implementate inoltre soluzioni di efficientamento, con l'installazione di impianto fotovoltaico, impianto di cogenerazione e la riqualificazione energetica della Struttura. Tutta l'organizzazione della Casa di Cura è orientata a garantire la sicurezza dei pazienti e degli operatori sanitari attraverso scelte etiche e strategiche, gestendo il Risk Management in ottica di risk thinking. La Casa di Cura Villa Fiorita S.r.l. è impegnata nel mantenimento della certificazione di qualità della Struttura. La Casa di Cura Villa Fiorita S.r.l. è entrata a far parte di Villa Benedetta Group a far data da Aprile 2021. Il Gruppo, attivo nel settore prestazione di servizi sanitari di cura e ricovero, ambulatoriali, chirurgici e riabilitativi con varie strutture sanitarie private, accreditate presenti sul territorio del Lazio e dell'Umbria. Con l'acquisizione della casa di Cura Villa Fiorita, la Direzione di Villa Benedetta Group si impegna nel mantenimento della certificazione di Qualità della struttura ed è orientata al miglioramento continuo del sistema di gestione per garantire la qualità e la sicurezza delle prestazioni erogate.



la Cura, il Confort e la Professionalità



20 Villa Fiorita

L'uso del telefono cellulare è consentito solo con la modalità silenziosa e deve essere tenuto spento dove è esposto il simbolo di divieto d'uso. Per telefonare dall'interno della Casa di Cura Villa Fiorita S.r.l. all'esterno si può utilizzare il telefono pubblico (a moneta) presente presso la sala relax del primo piano.

Gli orari di prenotazione delle visite ambulatoriali

Per prenotare le visite ambulatoriali si può chiamare il seguente numero telefonico 075/575981, oppure ci si può rivolgere allo sportello dal lunedì al venerdì al seguente orario mattino: 9.00 13.00 pomeriggio 14.30 19.00 con l'esclusione dei giorni festivi e prefestivi. L'ambulatorio di fisioterapia è aperto dalle ore 8.00 alle ore 19.30 dal lunedì al venerdì. Inoltre è attivo il sistema di prenotazione on-line visitando il link <https://www.casadicuravillafiorita.it/prenotazione-on-line>.

Camere con particolari comfort alberghieri

È possibile richiedere una camera con particolare comfort alberghiero, per cui è richiesto il pagamento di una tariffa extra.

Interventi in regime completamente privato

La Casa di Cura offre la possibilità di effettuare interventi chirurgici in forma completamente privata.

Chi sceglie questa forma di assistenza ospedaliera è opportuno che contatti la segreteria della Casa di Cura al numero telefonico 075 575981, per avere indicazioni specifiche a seconda del caso.

Sono state stipulate convenzioni assicurative, l'elenco delle assicurazioni è consultabile presso il sito: www.casadicuravillafiorita.it

Politica della Qualità

Nella costante applicazione del Sistema Gestione Qualità (SGQ), attuato in accordo con la norma UNI EN ISO 9001:2015, la Direzione considera come obiettivi prioritari il miglioramento continuo dell'assistenza e il raggiungimento del massimo livello di qualità per i servizi erogati.

La Direzione della Casa di Cura Villa Fiorita ha individuato e riconosce la centralità del cittadino e l'umanizzazione delle cure, garantendo al paziente, in ogni momento, la cura scientificamente più adeguata al proprio bisogno di salute.

La Direzione si impegna a garantire l'erogazione dei servizi nel rispetto dei principi di



la Cura, il Comfort e la Professionalità



eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione.

Si impegna inoltre di garantire – secondo le indicazioni della programmazione sanitaria regionale - la produzione e l'erogazione di prestazioni sanitarie in modo efficace ed in quantità e qualità appropriate al fabbisogno, con la tempestività necessaria nel rispetto della persona ed in condizioni di sicurezza, gestendo con efficienza le risorse disponibili. Annualmente la Direzione stabilisce gli obiettivi per la qualità, formalizzandoli in un apposito documento che viene diffuso e condiviso con tutto il personale e monitorato periodicamente.

Per lo sviluppo e la verifica dei metodi del sistema qualità la Direzione ha nominato un responsabile per la Gestione della Qualità che, per lo svolgimento della sua attività, si avvale della collaborazione di tutti i responsabili di funzione e riferisce direttamente alla Direzione.

Tali obiettivi, coerenti con la politica per la qualità della Società, sono misurabili e tengono conto del miglioramento continuo e dei fabbisogni di risorse necessarie per assicurare il rispetto dei requisiti dei prodotti/servizi erogati.

La Direzione si impegna ad individuare, selezionare, acquisire e implementare risorse tecnologiche affidabili per il conseguimento dei risultati nel rispetto della sicurezza dei pazienti e degli operatori ed ad adottare le misure necessarie per accrescere la competenza e la motivazione del personale.

L'Azienda vuole alimentare un rapporto di corretta collaborazione con il personale, con l'obiettivo di raggiungere la massima valorizzazione delle risorse professionali di ogni operatore e garantire la crescita tecnica e la formazione continua ad ogni livello, anche in sintonia con gli ordini professionali perché convinta che la prima ed insostituibile risorsa è costituita dalle persone con le loro competenze ed esperienze e di come sia essenziale che il personale sia soddisfatto di ciò che fa e del perché lo fa.

La Direzione promuove l'adozione di un approccio per processi nello sviluppo, nell'attuazione e nel miglioramento dell'efficacia del sistema di gestione della qualità al fine di accrescere la soddisfazione di coloro che usufruiscono del servizio offerto dalla Casa di Cura su basato sull'evidenza scientifica e sull'analisi dei dati derivanti dai monitoraggi interni.

Promuove l'attenzione verso i cambiamenti legislativi e considera fondamentale quella "qualità implicita" (professionalità, sicurezza, ecc.) che l'utente non richiede espressamente, ma che rappresenta un elemento fondamentale di determinazione del-

22 Villa Fiorita

la qualità erogata.

La Direzione della Casa di Cura Villa Fiorita promuove una gestione appropriata ed aggiornamento costante dei processi e dei servizi offerti, in maniera coerente con l'evolversi della domanda, l'innovazione continua delle conoscenze scientifiche e tecniche in campo medico, nel rispetto di quanto stabilito dalle linee guida divulgate dal Ministero della Salute e dalle società scientifiche di riferimento.

La Direzione s'impegna a promuovere forme partecipative e di collaborazione, al fine di cogliere i bisogni dei cittadini e delle associazioni che li rappresentano e di tradurli in servizi corrispondenti, secondo le linee di programmazione regionale, anche nella realizzazione di iniziative di prevenzione e di riabilitazione e nell'ottica di inclusione delle associazioni di volontariato e di cooperazione con le Istituzioni.

La Direzione della Casa di Cura ispira i propri comportamenti all'etica professionale e si impegna a garantire l'appropriatezza e l'efficacia degli interventi, in armonia e in collegamento con altre strutture sanitarie e socio-sanitarie presenti sul territorio e nel rispetto dell'ambiente.

La Direzione della Casa di Cura ritiene indispensabile, come mezzo per la realizzazione di questi principi, l'attivazione di un sistema di Qualità e sicurezza delle cure diffuso a tutti i livelli organizzativi.

La Direzione della Casa di Cura implementa la Qualità Sociale che incorpora nella propria cultura e nel lavoro quotidiano anche la promozione della salute del suo personale, dei pazienti e delle loro famiglie.

La Direzione invita il personale a collaborare attivamente nell'applicazione dei metodi del Sistema Qualità e dei processi aziendali ed a suggerire continui miglioramenti degli stessi.

Sicuri che questa è la strada per valorizzare la professionalità e l'immagine della nostra struttura.

La Direzione assicura che la Politica della Qualità è comunicata e compresa all'interno dell'Organizzazione.



la Cura, il Confort e la Professionalità





La **VILLA BENEDETTA CARD** dà accesso a sconti e promozioni per le prestazioni in regime di solvenza



Accedi a tutte le ulteriori informazioni sul nostro sito
www.villabenedettagroup.com

RICHIEDILA SUBITO!



www.villabenedettagroup.it