

Casa di Cura Romolo Hospital

Sede Legale: Via Napoli 6, 88900 – Crotone KR

**Sede Operativa: Via Sandro Pertini snc- Loc. Cupone -
88821 Rocca di Neto (KR)**

www.romolohospital.it



DOCUMENTO SULLA POLITICA AZIENDALE

Sommario

1	DOCUMENTO DELLA POLITICA DELLA STRUTTURA.....	1
1.1	Mandato specifico	1
1.2	Visione	1
1.3	Obiettivi generali (a lungo periodo).....	2
1.4	Obiettivi specifici.....	2
1.5	Obiettivi di qualità e sistema delle responsabilità	3
2	ORGANIZZAZIONE INTERNA.....	5
2.1	Le responsabilità delegate	5
3	PIANO ANNUALE DELLE ATTIVITÀ	6
3.1	3.1. Obiettivi specifici	6
3.2	Definizione e allocazione delle risorse economiche.....	8
3.3	Definizione e allocazione delle risorse umane.....	8
3.4	Definizione e allocazione delle risorse tecnologiche.....	9
4	STRUMENTI DI INFORMAZIONE DEL PERCORSO ASSISTENZIALE.....	9
4.1	Informazione del paziente e consenso informato	9
4.2	Ascolto degli utenti e reclami.....	11

1 DOCUMENTO DELLA POLITICA DELLA STRUTTURA

1.1 Mandato specifico

La Casa di Cura Romolo Hospital s.r.l., con sede operativa in loc. Cupone, Rocca di Neto (KR), è una struttura sanitaria privata che opera da oltre vent'anni in regime di accreditamento con il SSR nel Distretto dell'A.S.P. di Crotone, attualmente accreditata con DCA n.71 del 4/05/2017, per l'erogazione di prestazioni sanitarie nelle specialità di:

- urologia (cod. 43), per numero 40 posti letto, di cui 37 in ricovero ordinario e 3 posti letto in day surgery;
- di riabilitazione intensiva (cod. 56), ad indirizzo prevalente urologico/respiratorio, per numero 12 posti letto in ricovero ordinario e numero 2 posti letto in day hospital;
- specialistica ambulatoriale nelle discipline di urologia ed oculistica.

Come emerge dalla recente programmazione regionale in materia sanitaria, di cui ai provvedimenti di "Riorganizzazione della rete ospedaliera" ed al "Programma Operativo Regionale, risulta ampiamente confermato, con particolare riguardo alla integrazione dell'attività sanitaria delle case di cura private con quella pubblica, l'inserimento della Romolo Hospital nella rete ospedaliera regionale.

Per quanto concerne, altresì, la riorganizzazione regionale dell'erogazione dei servizi e dell'assistenza sanitaria per il trattamento delle patologie oncologiche, la Regione Calabria ha approvato, con D.C.A. n. 10/2015 e successivamente con D.C.A. n. 100/2020, la nuova "Rete Oncologica Calabrese", in forza del quale la Casa di Cura Romolo Hospital è stata inserita in tale rete oncologica e, in relazione all'attività svolta nell'anno 2018, è risultata essere il primo nodo regionale nel trattamento del tumore alla prostata - riuscendo ad assorbire il 52% del totale regionale degli interventi chirurgici per tali neoplasie, seguita solo dalle Aziende Ospedaliere Pubbliche di Reggio Calabria (20%), di Catanzaro (15%) e dal Polo Oncologico di Lamezia Terme (13%) - nonché quarto nodo regionale, su nove strutture sanitarie selezionate, in ordine al trattamento del tumore alla vescica.

1.2 Visione

La Romolo Hospital è impegnata a tracciare e a seguire una serie di linee di sviluppo del proprio modello di ospedalità, al netto delle proprie peculiarità e strettamente connesso al contesto territoriale di riferimento.

Lo scenario strategico verso cui l'azienda è protesa è quello dello sviluppo di un modello innovativo e sostenibile di azienda sanitaria che costituisca non solo un valore di per sé, ma anche un driver per la crescita del Sistema Sanitario Regionale di qualità nella Regione Calabria, sotto il sempre più stringente vincolo della sostenibilità economica e finanziaria.

Sotto quest'ultimo aspetto, infatti, assistiamo ad una costante contrazione delle risorse disponibili, seguita spesso da politiche di tagli alla spesa e riduzione del finanziamento per i servizi sanitari.

Sul piano clinico-assistenziale si registra invece da un lato un'evoluzione epidemiologica delle patologie urologiche, con l'aumento delle cronicità e delle malattie oncologiche; dall'altro l'impiego di metodologie di cura con requisiti tecnologici, assistenziali e terapeutici sempre più avanzati.

Si tratta di fenomeni che determinano un maggiore impegno sul fronte della spesa e che contrastano sul piano dell'assorbimento delle risorse con i sempre più stringenti vincoli di bilancio che le regioni si trovano a dover gestire.

Di fronte a tale sfondo, l'intendimento della Romolo Hospital è quello di concorrere all'ammodernamento del sistema sanitario di riferimento e di accettare le sfide per il cambiamento adoperandosi ad adottare strategie

operative capaci di ottimizzare i processi di erogazione dei servizi specialistici con soluzioni che coniughino competenze scientifiche e nuove tecnologie.

L'idea è quindi quella di un modello sanitario sostenibile ed efficace, che riduca sprechi e assicuri assistenza di qualità, con una particolare attenzione a diversificare l'offerta in ambito urologico e un orientamento verso servizi integrati tra ospedale e territorio.

La dimensione futura della Romolo Hospital porrà sempre più al centro degli assett aziendali le esigenze e le richieste dei pazienti, improntando il proprio agire secondo criteri di flessibilità ed innovatività gestionale.

Una vision che dovrà essere esplicitata e condivisa con l'intera organizzazione, a tutti i livelli, orientata ad offrire processi assistenziali ed organizzativi che tengano conto delle legittime esigenze ed aspettative dei cittadini attraverso servizi appropriati e che siano finalizzati ad ottenere un miglioramento continuo della qualità dell'assistenza per soddisfare bisogni sempre più complessi, avvalendosi dell'evoluzione delle tecniche e delle conoscenze.

L'azione complessiva della Romolo Hospital sarà orientata a sostenere e sviluppare nel territorio calabrese la promozione della salute mediante un'azione intersettoriale delle diverse componenti del sistema sanitario (ospedali, strutture accreditate, medici di base) volta a raccogliere nuove domande di assistenza e ad aggiornare le priorità di intervento.

Un'azione che dovrà qualificarsi per l'apporto primario che deriverà dal consolidamento dei rapporti di cooperazione con il sistema universitario, nel rispetto del principio di inscindibilità dell'attività assistenziale dalle attività di didattica e ricerca. Un percorso obbligato quest'ultimo per garantire una maggiore competitività della Romolo Hospital nel mercato della sanità privata accreditata e una rinnovata capacità di attrazione in materia di mobilità attiva interregionale.

1.3 Obiettivi generali (a lungo periodo)

L'obiettivo generale della Casa di Cura Romolo Hospital è quello di offrire ai cittadini residenti nel territorio calabrese (e non solo) la possibilità di accedere a trattamenti sanitari all'avanguardia e di eccellenza per tutte le patologie dell'apparato urologico.

Ci si propone di garantire modalità di assistenza personalizzate incentrate sulla risposta ai bisogni degli utenti, con un'attenzione costante allo sviluppo delle migliori tecnologie e competenza professionale degli operatori in linea con quanto previsto dalle Linee Guida internazionali e nazionali al fine di tendere al miglioramento continuo del servizio.

Allo stesso modo si intende rafforzare ulteriormente il sistema delle garanzie dell'utente attraverso adeguati livelli di sicurezza nella erogazione di prestazioni sanitarie, riducendo al minimo le attese e le formalità necessarie per l'accesso ai servizi, rispettando i suoi ritmi e le sue abitudini di vita e favorendo l'umanizzazione, la riservatezza e la tutela della privacy.

Rientra negli obiettivi generali la promozione di nuovi servizi di comfort alberghiero in un contesto di ospitalità sempre più confortevole ed accogliente in modo tale da garantire al paziente un elevato stato di benessere psico-fisico.

L'azienda si propone, infine, di implementare l'erogazione di prestazioni di alta complessità al fine di ridurre la mobilità passiva e favorire la mobilità attiva, di promuovere la qualità dell'assistenza, la sicurezza delle cure, l'uso appropriato delle risorse, migliorando l'appropriatezza organizzativa più rispondente ai bisogni della popolazione assistita.

1.4 Obiettivi specifici

La Casa di Cura, in coerenza con la propria mission, ha così individuato i propri obiettivi:

- raggiungere un adeguato livello qualitativo dei servizi erogati, migliorando la soddisfazione del paziente, con rapidità di erogazione delle prestazioni, eliminazione dei disagi e prevenzione dei disservizi;
- introdurre nella struttura tutti gli elementi tecnologici innovativi nel campo della diagnosi e cura (apparecchiature sanitarie, tecniche chirurgiche, terapie appropriate etc.) per migliorare gli aspetti medici, sanitari ed organizzativi e garantire una sempre maggiore affidabilità dei risultati;
- valorizzare l'apporto di tutto il personale, creando un clima aziendale di fiducia e di collaborazione, anche tramite l'adozione e l'analisi di indicatori clinici di appropriatezza, efficienza ed efficacia;
- monitorare la normativa di riferimento, adeguando i livelli qualitativi dei servizi erogati alle modificazioni intervenute, al fine di mantenere attenzione alla tutela del cittadino nella sua globalità;
- adottare linee guida nazionali e regionali in campo sanitario, come riferimento quotidiano nelle attività di diagnosi e cura e come strumento di verifica della qualità dell'assistenza;
- offrire nella branca specialistica di urologia e uro-oncologia servizi di alta qualità ed eccellenza con percorsi assistenziali e terapeutici completi, perseguendo le finalità dell'approccio multidisciplinare e della presa in carico globale lungo tutto il percorso di diagnosi, cura e assistenza del paziente;
- sviluppare nuove linee di ricerca scientifica, anche in partenariato con l'Università Magna Graecia di Catanzaro sulle seguenti traiettorie:
 - Diagnostica per immagini ad elevata risoluzione;
 - Sistemi e servizi informatici avanzati per la gestione dei processi sanitari;
 - Sviluppo di nuovi Biomarcatori.

1.5 Obiettivi di qualità e sistema delle responsabilità

Nell'ambito dei propri obiettivi è considerato essenziale il riconoscimento dell'efficacia e dell'affidabilità del sistema per la qualità che permette di verificare il conseguimento degli standard qualitativi dichiarati oltre che l'orientamento alla mission della Casa di Cura e l'avvio di specifici programmi di miglioramento.

La Casa di Cura Romolo Hospital, in linea con la normativa di riferimento, ha adottato, come mezzo per la realizzazione di un'organizzazione efficiente ed efficace, un "Sistema di gestione per la qualità" rispondente alle prescrizioni della norma UNI EN ISO 9000, assicurando in tal modo la "standardizzazione dei processi aziendali" sia nel proprio settore sanitario che nella gestione aziendale.

La Romolo Hospital è in possesso di certificazione di qualità UNI EN ISO 9001-2018, rilasciata dall'Ente di Certificazione Accreditato TÜV Italia s.r.l. appartenente al gruppo TÜV SÜD.

Tale certificazione è senza dubbio una garanzia per l'utente, in quanto richiede la costituzione di organismi di controllo, l'analisi di specifici indicatori di performance aziendali e la necessità di intraprendere azioni correttive volte al miglioramento continuo.

La Romolo Hospital, sempre nell'ambito degli obiettivi di qualità, si è, inoltre, dotata di un proprio strumento organizzativo di gestione del rischio clinico che fornisce a tutti gli operatori della Casa di Cura una metodologia condivisa per la costruzione di procedure in grado di contribuire il più possibile alla riduzione del rischio di errore, in modo da erogare tutte le prestazioni sanitarie in piena sicurezza, creando un ambiente che favorisca l'espressione dell'eccellenza clinica.

Nelle discipline specialistiche in cui presta la propria attività sanitaria, la Romolo Hospital ha strutturato il proprio sistema di gestione del rischio clinico assumendo a riferimento le indicazioni contenute nelle "Raccomandazioni"

del Ministero della Salute e tenendo conto degli indirizzi contenuti nel nuovo Programma Operativo Regionale della Calabria del settore Sanità.

La Casa di Cura Romolo Hospital ha istituito al proprio interno un Ufficio Qualità e Gestione del Rischio Clinico, che provvede periodicamente, in via diretta, d'intesa con la Direzione Sanitaria, con i Medici Responsabili ed il RSPP aziendale, alle seguenti specifiche attività:

- informazione e formazione del personale, mediante periodiche comunicazioni e riunioni;
- revisione delle cartelle cliniche secondo la specifica procedura aziendale, con lo scopo di verificare la loro tenuta, completezza, esatta compilazione e precisione delle annotazioni cliniche, diagnostico-strumentali, operative, del consenso informato e della pratica infermieristica;
- osservazione dei trattamenti terapeutici, al fine di verificare le somministrazioni dei farmaci in relazione alle relative prescrizione sia per la rilevazione di errori o di reazioni avverse, sia per il continuo miglioramento degli aspetti economici e gestionali propri del processo assistenziale;
- audit clinici per valutare e misurare le differenze riscontrate nella pratica assistenziale rispetto agli standard definiti nelle procedure;
- monitoraggio degli eventi sentinella e valutazione dei rischi;
- analisi delle non conformità e applicazione delle azioni correttive;
- riesame ed aggiornamento delle procedure.

2 ORGANIZZAZIONE INTERNA

2.1 Le responsabilità delegate

Nell'ambito della propria attività sanitaria, la Romolo Hospital, perseguendo finalità gestionali che meglio rispondono alle esigenze correlate alla complessità dei processi sanitari, alle innovazioni e al governo delle tecnologie, alla gestione delle professionalità e competenze, allo sviluppo di efficacia ed efficienza dei servizi sanitari offerti, ha deciso di adottare all'interno della propria struttura il modello organizzativo articolato in Unità Operative, Ambulatori e Servizi per quanto riguarda l'ambito sanitario, e in Uffici dedicati per quel che concerne i processi amministrativi e la cura dei rapporti con gli utenti.

In coerenza con quanto disposto dai provvedimenti regionali di autorizzazione ed accreditamento, la Romolo Hospital eroga le sue prestazioni specialistiche, sotto la direzione sanitaria affidata al Prof. Ubaldo Prati, attraverso:

- **Unità Operativa di Urologia**, la cui responsabilità risulta affidata ai dottori Manlio Cappa, Stefano Alba e Vincenzo Aiello;
- **Unità Operativa di Terapia Intensiva – Urologica Respiratoria**, la cui responsabilità risulta affidata al dott. Mauro Messina;

Allo stesso tempo, la struttura eroga prestazioni ambulatoriali specialistiche attraverso:

- **Ambulatorio di urologia**, coordinato dai dottori Manlio Cappa, Vincenzo Aiello, Stefano Alba, Francesco Chiaradia, Luigi Ascalone, Antonio Greco, Maristella Genovese e Celestino Brancadoro;

A supporto dell'attività sanitaria e chirurgica sono garantiti i seguenti servizi:

- **Anestesia**, responsabile dott. Nicola Costanzo;
- **Cardiologia**, responsabile dott. Mario Talarico;
- **Diagnostica per immagini**, responsabile dott. Hesham Almolla;
- **Laboratorio generale di base**, responsabile dott.ssa Maria Antonietta Rota.

Il modello organizzativo conta infine su un' **Area Amministrativa** che comprende i seguenti Uffici:

- **Accettazione**, referente Mariangela Briguglio;
- **URP**, referente rag. Roberto Serratore;
- **CUP**, referente dott.ssa Milena Maione;
- **Economato e Qualità**, referente Rag. Francesca Parise;
- **Rischio Clinico**, referente ing. Antonio Silverio Amodeo;
- **Contabilità e Sistema Informativo**, referente dott.ssa Giovanna Russo;
- **Marketing e Comunicazione**, referente dott.ssa Valeria Romano;
- **Assistenza Tecnica e Patrimonio**, referente Sig. Stefano Serratore.

Tale scelta è parsa strategica al fine non solo di assicurare la buona gestione amministrativa e finanziaria della struttura, ma anche e soprattutto per dare concreta attuazione nell'ambito delle discipline di riferimento, nelle quali la Casa di Cura Romolo Hospital vanta un'esperienza ultraventennale, a quelle politiche aziendali di governo clinico volte a garantire la presa in carico del paziente attraverso un completo percorso diagnostico terapeutico intra-aziendale, concordato e condiviso con le diverse professionalità che operano all'interno della stessa struttura, nonché a dare attuazione a linee guida e protocolli interni, sempre concordati e condivisi, per assicurare la valutazione multidisciplinare dello stesso paziente per la definizione delle terapie più idonee.

3 PIANO ANNUALE DELLE ATTIVITÀ

3.1 3.1. Obiettivi specifici

La Casa di Cura, in relazione alle attività programmate per gli anni 2020/21, ritiene di aver conseguito e di risultare impegnata a conseguire, in ambito clinico, una serie di obiettivi, sia sul piano della qualità delle prestazioni erogate, sia in termini di innalzamento delle performance organizzative e gestionali che guidano il governo delle politiche aziendali.

Nell'ambito della cornice normativa vigente e dei più recenti atti di indirizzo del Ministero della Salute, la Casa di Cura ha deciso di perseguire un insieme di obiettivi specifici attraverso una serie di azioni tra loro integrate:

Promuovere la qualità, l'appropriatezza dell'assistenza sanitaria e l'umanizzazione delle cure:

- a. azioni di implementazione delle letture integrate delle prestazioni erogate nel modello aziendale di valutazione della qualità delle cure;
- b. azioni dirette a misurare l'appropriatezza dei servizi resi, mediante un sistema interno di valutazione periodica della conformità delle singole prestazioni sanitarie eseguite e ad un loro coerente inquadramento nel sistema di classificazione ministeriale, che non trascuri comunque una valutazione degli esiti conseguiti;
- c. azioni volte all'adozione di modelli di analisi dei costi e dei fabbisogni standards;
- d. azioni finalizzate ad armonizzare e migliorare la qualità dell'assistenza ospedaliera, che favoriscano un organico e diffuso approccio aziendale verso i bisogni del paziente, inteso più come persona che non domanda soltanto assistenza sanitaria ma anche psicologica e sociale, da intendere estesa all'intero suo nucleo familiare.

Migliorare la gestione, il controllo e l'efficienza dell'offerta ospedaliera:

- a. azioni di riorganizzazione del sistema dei servizi sanitari resi improntate ad una maggiore efficienza, anche attraverso l'adozione di strumenti aziendali come linee guida, regolamenti, protocolli e procedure operative;
- b. azioni di ottimizzazione dei processi gestionali e di controllo attraverso l'impiego delle nuove tecnologie di informazione e comunicazione (ICT) a supporto delle attività di pianificazione aziendale;
- c. azioni di monitoraggio delle performance ospedaliere in relazione ai risultati conseguiti rispetto al set di indicatori adottati.

Promozione della salute e della prevenzione:

- a. azioni di rafforzamento delle relazioni di comunità, attraverso iniziative condivise con il sistema degli stakeholder e le istituzioni di riferimento;
- b. azioni di comunicazione sulle principali cause di morbilità nell'ambito delle discipline di interesse aziendale, sui corretti stili di vita, sulla centralità dell'educazione e della diagnosi precoce;
- c. azioni di promozione della salute e della prevenzione nell'ambito di iniziative nazionali curate dalle società scientifiche di riferimento, attraverso l'offerta gratuita di visite specialistiche con l'attivo coinvolgimento del personale medico aziendale;

Promuovere la continuità assistenziale attraverso il raccordo ospedale/territorio:

- a. azioni di informazione agli utenti/pazienti sull'iter diagnostico terapeutico adottato e sulla continuità assistenziale garantite con modalità integrate dall'azienda e dalla rete territoriale di riferimento;
- b. azioni di raccordo operativo con la rete territoriale chiamata a garantire la continuità assistenziale;

- c. azioni di sviluppo delle precondizioni per l'avvio nel prossimo futuro di sistemi di telemedicina che comprendano l'impiego di applicativi per la teleassistenza, il teleconsulto, il telemonitoraggio e la teleriabilitazione.

Sostenere la funzione strategica della ricerca nell'area di innovazione "Scienza della Vita" e la riconversione digitale dell'offerta di servizi e prestazioni:

- a. azioni di sviluppo dell'organizzazione dell'Area R&D;
- b. azioni attuative del Programma "Sviluppo Tecnologie Applicate Urologia Oncologica" (S.T.A.UR.O.);
- c. azioni di rafforzamento della rete partenariale scientifica e industriale su scala regionale, nazionale ed europea, anche attraverso programmi di cooperazione extra territoriale e lo sviluppo di percorsi sperimentali con il sistema della sanità pubblica.

Elevare gli standard qualitativi e di sicurezza della struttura ospedaliera e della sua dotazione tecnologica:

- a. azioni di miglioramento della struttura ospedaliera attraverso interventi di adeguamento e ammodernamento delle funzionalità ricettive, dell'offerta dei servizi e dell'accessibilità, garantendo il rispetto puntuale delle più recenti e stringenti normative in materia di sicurezza negli ambienti di lavoro e nell'intero ciclo di erogazione dei servizi sanitari;
- b. azioni di implementazione delle dotazioni tecnologiche, impiantistiche e strumentali attente a cogliere le più recenti innovazioni oggi disponibili in ambito sanitario, che risultino in grado di correlare l'offerta di servizi specialistici alla sempre più esigente domanda di sanità di qualità;
- c. azioni di continuo adeguamento degli strumenti di pianificazione e gestione aziendali alla normativa nazionale e regionale in materia di rischio clinico;

Adeguare e valorizzare le competenze del personale sanitario:

- a. azioni di periodica rilevazione dei fabbisogni formativi del personale aziendale;
- b. azioni di collaborazione con enti di alta formazione e sistema universitario volte ad adeguare le competenze del personale e a sviluppare le loro capacità in modo sempre più rispondente alle esigenze di salute;
- c. azioni di offerta di percorsi professionalizzanti dirette a professionalità esterne nelle discipline di interesse aziendale attraverso master, stage, contratti di ricerca, tirocini da svolgere presso l'area formazione già presente nella struttura aziendale.

I sopra richiamati obiettivi specifici e le loro relative azioni risultano coerenti con l'intero impianto programmatico di riferimento.

Infatti, per scelta aziendale la Romolo Hospital risulta storicamente impegnata nell'inquadrare e correlare la propria azione con gli indirizzi strategici definiti dal complessivo impianto programmatico adottato dai diversi livelli istituzionale competenti (Ministero della Salute, Regione Calabria e ASP di riferimento).

In relazione alla programmazione in corso, la Casa di Cura è impegnata a concorrere al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

Programmazione Sanitaria Nazionale

- o ridurre il carico prevenibile ed evitabile di morbosità, mortalità e disabilità delle malattie non trasmissibili;

- affermare il ruolo cruciale della promozione della salute e della prevenzione come fattori di sviluppo della società e di sostenibilità del welfare in particolare alla luce delle dinamiche demografiche che la caratterizzano;
- esprimere la visione culturale nei valori, obiettivi e metodi di una “prevenzione, promozione e tutela della salute” che pone le popolazioni e gli individui al centro degli interventi con la finalità di conseguire il più elevato livello di salute raggiungibile;
- accettare e gestire la sfida del costo-efficacia degli interventi, dell’innovazione, della governance;
- ridurre i tempi di degenza.

Programmazione Sanitaria Regionale

- riorganizzare ed adeguare la rete ospedaliera, attraverso l’accreditamento e l’umanizzazione delle strutture per il conseguimento di adeguati standard alberghieri;
- rinnovare e potenziare la dotazione tecnologica;
- adeguare l’offerta ospedaliera alla normativa vigente in materia di requisiti minimi strutturali, tecnologici e organizzativi e in materia di sicurezza sui luoghi del lavoro;
- realizzare i percorsi assistenziali e i processi di lavoro, favorendo l’accesso all’area ospedaliera;
- favorire l’integrazione e la complementarietà con il servizio pubblico;
- garantire l’appropriatezza dei ricoveri;
- promuovere il recupero della mobilità passiva, anche attraverso l’erogazione di prestazioni sanitarie di alta complessità;
- aumentare il volume di prestazioni per patologie oncologiche;
- fornire risposte immediate al fabbisogno prestazionale richiesto dalla popolazione calabrese nelle singole patologie.

3.2 Definizione e allocazione delle risorse economiche

La Casa di Cura Romolo Hospital S.r.l. è una struttura sanitaria privata che opera in regime di accreditamento con il SSR nel Distretto dell’A.S.P. di Crotone, attraverso un contratto/accordo annuale per l’erogazione delle prestazioni sanitarie per conto ed a carico del SSR, con il quale, sulla base delle indicazioni adottate dall’amministrazione regionale, vengono stabiliti la tipologia, il numero massimo delle prestazioni erogabili e il relativo corrispettivo.

La Romolo Hospital pianifica pertanto la propria programmazione economica sulla base delle suddette previsioni contrattuali in modo da realizzare un’allocazione efficiente delle risorse. La distribuzione delle risorse avviene secondo specifici criteri che tengono conto delle caratteristiche delle prestazioni da erogare e delle necessità dei pazienti, anche sulla base della domanda di salute trattata negli anni precedenti.

Un modello che non trascuri la verifica periodica dell’opportunità di azioni di riallocazione volte ad ottimizzare, sempre nel rispetto dei principi di equità, efficacia dei risultati di salute per il paziente ed efficienza intesa come la scelta meno dispendiosa a parità di efficacia.

3.3 Definizione e allocazione delle risorse umane

La Romolo Hospital assegna alle risorse umane e professionali il valore di elemento qualificante ed essenziale per realizzare gli obiettivi aziendali e garantire servizi sanitari di eccellenza.

Pertanto, in coerenza con le strategie aziendali e la programmazione delle attività annualmente definita sulla scorta del budget contrattualizzato, la struttura pianifica e definisce, anche in conformità con i requisiti minimi organizzativi previsti dalla normativa di riferimento in materia di accreditamento con il SSR, il quadro delle

risorse umane e professionali da allocare nell'ambito dell'organizzazione e della gestione dei servizi sanitari e amministrativi.

L'azienda, con l'intento di valorizzare le risorse umane e di ottimizzare il processo di erogazione dei servizi, attua una politica di sviluppo delle competenze, stimolando le motivazioni professionali e lavorative in un contesto produttivo incentrato sulla condivisione delle strategie e sul miglioramento delle performance competitive, ricorrendo anche ad azioni volte a favorire un diffuso approccio multidisciplinare, di autovalutazione e di cooperazione.

3.4 Definizione e allocazione delle risorse tecnologiche

La Romolo Hospital ha caratterizzato, nell'arco dell'intera sua storia aziendale, la propria strategia produttiva ponendo al centro l'innovazione tecnologica e la ricerca scientifica.

Risultano ormai qualificanti i rapporti di fornitura e assistenza con i principali players dell'industria sanitaria mondiale, come Mindry, K. Storz, Drager, Siemens, Johnson & Johnson, Toshiba, R. Wolf, Maquet, Sony, Valley Lab, MediBios, Abot, Taema, Fresenius, Olympus, Cisa, Deadalus, Mensis.

Si tratta di rapporti di cooperazione particolarmente strutturati che consentono di pianificare e personalizzare i programmi di investimento sulla base delle concrete esigenze di ottimizzazione delle tecniche di intervento in ambito diagnostico e terapeutico.

L'attenzione verso apparecchiature, strumentazioni e applicativi tecnologicamente avanzati risponde all'esigenza di garantire cure appropriate e prestazioni specialistiche di elevata sicurezza e qualità, consentendo alla struttura di misurarsi con le nuove sfide per la salute e l'assistenza sanitaria.

Nell'ambito della programmazione in corso della Romolo Hospital, l'allocazione delle risorse tecnologiche interessa in particolare quattro ambiti operativi:

- diagnostica avanzata (diagnostica per immagini);
- mini invasività;
- bioingegneria, robotica chirurgica e riabilitativa;
- e-health e sistemi ICT per la pianificazione del processo sanitario.

4 STRUMENTI DI INFORMAZIONE DEL PERCORSO ASSISTENZIALE

4.1 Informazione del paziente e consenso informato

Considerato il valore del momento comunicativo - informativo dell'incontro clinico, la Romolo Hospital ha dato fondamentale importanza alla corretta informazione dei pazienti sugli atti sanitari da parte dei propri medici ed alla relativa acquisizione del consenso, adottando un modello informativo improntato all'interazione medico-paziente con l'obiettivo primario di trasferire al paziente stesso tutte le informazioni sulla malattia, sui mezzi diagnostici e terapeutici che la scienza mette a disposizione per combatterla, sui rischi a breve e lungo termine connessi all'esecuzione dei trattamenti, sulle probabilità di un loro esito positivo.

Il processo informativo è pertanto modulato sulla richiesta di sapere del paziente, con tempi e luoghi adeguati, modalità di linguaggio appropriato, gradualità delle notizie, tenendo anche conto delle persone che il paziente stesso intende rendere partecipi.

L'obiettivo è dunque quello di creare con il paziente le condizioni per una sua decisione condivisa e una sua partecipazione consapevole agli atti sanitari che vengono compiuti.

In tale ottica, il consenso informato del paziente alla prestazione sanitaria proposta si pone come atto conclusivo di un processo articolato di comunicazione che vede nell'informazione che lo precede e di cui fa parte integrante il suo momento più qualificante.

Di seguito si riportano le modalità operative che riguardano l'intero processo del consenso distinguendolo in due fasi:

- 1° FASE: informazioni generali sullo stato di salute del paziente;
- 2° FASE: informazioni specifiche sulle procedure diagnostiche e/o terapeutiche per le quali si rende necessaria una manifestazione esplicita della volontà del paziente ad aderire al trattamento.

1° FASE: INFORMAZIONI GENERALI SULLO STATO DI SALUTE DEL PAZIENTE

1. L'informazione è resa a soggetto in grado di intendere e di volere;
2. Il medico che accoglie il paziente, non appena abbia raccolto sufficienti elementi per formulare un'ipotesi diagnostica o terapeutica, comunica all'interessato con modalità che garantiscano il diritto alla riservatezza e in condizioni di tranquillità, le informazioni generali relative al suo stato di salute o alle sue condizioni cliniche;
3. Le informazioni sono rese in un linguaggio comprensibile alla persona comune, tenendo conto della cultura generale e specifica del paziente, dell'età e degli aspetti psicologici relativi alla sua condizione;
4. In qualunque momento il malato ha diritto di richiedere eventuali chiarimenti/precisazioni riguardanti il proprio stato di salute e, qualora lo ritenesse opportuno, la presenza nel corso del colloquio di un familiare o di un'altra persona di fiducia.

2° FASE: INFORMAZIONI SPECIFICHE SULLE PROCEDURE DIAGNOSTICHE E/O TERAPEUTICHE PER LE QUALI SI RENDE NECESSARIA UNA MANIFESTAZIONE ESPLICITA DELLA VOLONTÀ DEL PAZIENTE AD ADERIRE AL TRATTAMENTO

1. Nel caso si prospettasse la necessità di un approfondimento diagnostico o di un trattamento terapeutico comportante dei rischi per l'incolumità del paziente, il medico proponente avvia il prima possibile un colloquio esplicativo con il soggetto interessato prospettandogli le diverse alternative diagnostiche o terapeutiche ed aiutandolo ad individuare il trattamento più idoneo;
2. Il medico proponente è tenuto a dare sempre una corretta e tempestiva informazione, salvo nei casi in cui si verificano condizioni transitorie che impediscano all'interessato di prendere una decisione serena e consapevole. In tale evenienza il medico deve decidere di rinviare il colloquio ad un momento più opportuno, qualora ovviamente l'eventuale trattamento sia procrastinabile senza danni significativi per il paziente;
3. Durante il colloquio riguardante le procedure prospettate il medico proponente è tenuto ad informare il malato riguardo alle caratteristiche della malattia, alla proposta di trattamento sanitario (natura, scopo e modalità di effettuazione), all'anestesia eventualmente praticata (tipo di anestesia, rischi connessi, probabilità di successo), ai risultati conseguibili (parziali e definitivi), ai rischi ragionevolmente prevedibili (complicanze ed effetti indesiderati e probabilità di verificarsi e di essere risolti da ulteriori trattamenti), alle eventuali conseguenze invalidanti, temporanee o permanenti (ad es. incapacità a procreare etc.) o limitazioni funzionali (ad es. incontinenza urinaria etc.), terapie associate e necessità di eventuali trattamenti successivi, possibili ricadute sull'attività lavorativa e nell'ambito della vita familiare o sociale, eventuali possibilità di trattamenti alternativi, loro vantaggi e rischi, conseguenze del rifiuto al trattamento sanitario proposto;
4. Al termine del colloquio il medico proponente verifica che i contenuti principali dell'informazione siano stati compresi, mettendosi a disposizione per eventuali ulteriori chiarimenti e concordando i tempi entro i quali l'interessato potrà manifestare la propria decisione sul trattamento proposto comunque sufficienti per riflettere sul contenuto informativo;
5. Nel caso in cui il medico ravvisasse dubbi sulla reale capacità del paziente di comprendere le informazioni necessarie e/o esprimere un valido consenso va richiesta consulenza medico-legale (anche ai fini di avviare eventuale procedura per l'amministrazione di sostegno);

6. Il medico proponente provvederà ad acquisire il modulo sottoscritto di consenso o di rifiuto al trattamento proposto, informando l'interessato del diritto di revocare o rettificare in qualsiasi momento la dichiarazione espressa.

4.2 Ascolto degli utenti e reclami

La Romolo Hospital ha adottato un sistema di ascolto degli utenti attraverso una permanente azione di rilevazione del grado di soddisfazione e di valutazione della qualità della propria offerta sanitaria. In particolare, risulta operativo nell'area accettazione della Casa di Cura un corner dedicato alla raccolta di questionari di soddisfazione consegnati agli utenti da un operatore che ne illustra i contenuti e che fornisce informazioni relative alle modalità di compilazione e di consegna. Tale procedura garantisce la facoltà di anonimato del compilatore e favorisce una immediata e permanente attività di rilevazione, grazie ad una continua analisi delle evidenze e/o osservazioni in essi contenute.

Il Questionario risulta composto da una prima parte che riporta i dati socio demografici (sesso, titolo di studio, nazionalità, professione) del paziente e indica chi compila il questionario (il paziente stesso, un familiare o altro).

La seconda parte, finalizzata alla valutazione del livello di soddisfazione, è stata articolata in 4 aree tematiche:

- Accesso e informazioni su percorso di cura;
- Confort reparto;
- Gradimento pasti;
- Dimissioni e informazioni su continuità di cura.

Il questionario rileva inoltre il gradimento degli utenti in relazione al personale, a vario titolo coinvolto, e il giudizio complessivo sull'assistenza ricevuta, sull'organizzazione del reparto, la riservatezza e grado di fidelizzazione maturato.

Infine, la scheda consente di acquisire suggerimenti, reclami e osservazioni.

Sotto il coordinamento del responsabile aziendale della qualità si esaminano, in dettaglio, le risposte che i pazienti hanno dato alle domande del questionario, valutando se le risposte sono state per la maggior parte negative, positive o sufficienti e misurando il coefficiente di soddisfazione.

L'analisi dei questionari consente di identificare e caricare su un database i seguenti elementi informativi:

1. numero di questionari compilati;
2. periodo di riferimento in trimestri;
3. analisi dei contenuti dei questionari raccolti.

Trimestralmente i dati raccolti vengono elaborati dal responsabile della qualità e sottoposti alla valutazione della direzione amministrativa e della direzione sanitaria in vista dell'adozione di azioni di miglioramento e per stabilire i futuri obiettivi in maniera più mirata alle esigenze dei propri utenti.

La Casa di Cura garantisce altresì la tutela nei confronti dell'utente attraverso la possibilità per quest'ultimo di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità della prestazione.

I reclami possono essere presentati dall'interessato o dai suoi parenti e/o affini all'Ufficio Relazioni col Pubblico, utilizzando l'apposito modulo adottato in azienda.

L'Ufficio qualità garantirà l'avvio dell'istruttoria presso la Direzione per la verifica e rimozione della causa. Per le segnalazioni di più agevole definizione verrà data risposta immediata.

La tutela è prevista per qualsiasi disservizio, inteso come mancanza di efficacia-efficienza, che abbia limitato o negato, al reclamante, la fruibilità della prestazione o per qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinano la fruizione dei servizi sanitari e in particolare della carta dei servizi.

L'Ufficio dipende direttamente dalla Direzione Aziendale e riceve i reclami, li invia all'ufficio qualità che predispone l'attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi conoscitivi del caso in questione dalle strutture

organizzative interessate.

Analogamente l'Ufficio Rapporti con il Pubblico riceve le segnalazioni e i suggerimenti degli utenti e provvede a catalogarne gli elementi che saranno utilizzati dalla direzione aziendale per il miglioramento dei propri servizi.

Trattasi pertanto di un modello di ascolto volto a gestire in modo efficace il punto di vista degli assistiti in modo da rilevare e porre in evidenza, in modo tempestivo, i punti deboli nei vari livelli della struttura, offrendo possibilità altrettanto tempestive di recupero e correzione. La Romolo Hospital disponendo della capacità di identificare e correggere i disservizi in tempi brevi e di adottare misure atte a prevenire situazioni recidive, ha così un ritorno molto importante in termini di immagine nei confronti del paziente.

Si evidenzia al riguardo che nell'ambito delle attività di ascolto sono previste continue azioni di rilevamento diretto volte a rispondere rapidamente alle situazioni di disagio ed insoddisfazione espresse dal singolo utente. L'azienda infatti mette così in atto un sistema di sensori della qualità percepita che concorre ad accrescere la relazione di fiducia del cittadino con il servizio e più in generale la comunicazione tra la Casa di Cura e l'utente. Sotto questo aspetto la risposta rapida e chiara, garantita dai nostri operatori, al perché del disservizio, rappresenta un fattore di compensazione "in sé" che valorizza l'esistenza di un impegno istituzionale sulla qualità per come codificata nella nostra Carta dei Servizi.

Da anni ormai, l'attività di ascolto rientra a pieno titolo nella programmazione strategica aziendale, consentendo di misurare il rapporto tra qualità desiderata e qualità percepita, oltre che tra qualità progettata e quella erogata: un vero e proprio percorso culturale e pratico di "ascolto dell'utenza", che prevede il coinvolgimento di tutta la struttura della Romolo Hospital.

Una volta l'anno, si provvede a stendere un rapporto valutativo che riepiloga i risultati dell'attività di rilevazione e definisce le azioni migliorative adottate che permettano di orientare la gestione aziendale ai bisogni espressi dall'utente.

Il Piano di intervento fa seguito alla valutazione delle priorità su cui intervenire ed individua, implementandole, specifiche azioni per il miglioramento del clima organizzativo e della soddisfazione degli utenti, individuando procedure di controllo che consentano di verificare che le azioni intraprese raggiungano i risultati desiderati.

In questo contesto, per la Romolo Hospital, anche il reclamo per quanto, a volte, con una connotazione negativa, rappresenta un indicatore preciso dei giudizi dell'utente sulla qualità del servizio erogato. Una spia, segnale d'allarme che tasta il polso dell'insoddisfazione (anche di quella inespressa, che non si manifesta in un reclamo) e che comunque serve a mettere in luce la disponibilità dell'azienda ad avviare, da una parte, i necessari meccanismi di comunicazione e "compensazione" con il cittadino/paziente e, dall'altra, i correttivi interni sulla struttura che permettono il non ripetersi delle situazioni di disservizio.

In ultimo, ma primo in ordine di importanza, si richiama l'attenzione che la Romolo Hospital dedica, anche sul piano degli investimenti, alla quantità e qualità del personale impiegato, direttamente e indirettamente, alla gestione delle attività di ascolto dei pazienti.

Oltre, infatti, all'impegno dedicato di un numero di operatori, l'azienda favorisce un generale coinvolgimento di tutto il personale all'ascolto del paziente.