CARTA DEI SERVIZI

L'OSPEDALE

Linee guida e informazioni generali

Piccole Figlie Hospital

Indice

O	**L'ospedale**	**3**
M	mission	**4**
V	vision	**5**
SG	**Strumenti di garanzia**	**6**
SQ	**Standard di qualità**	**8**
C	**Convenzioni**	**12**
CN	**Comunicare con noi**	**12**
A	**Accesso alla struttura**	**13**
M	mappa	**14**

O

L'ospedale

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 e 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 processi di qualità tesi al miglioramento continuo.

Organismi

Il Consiglio di Amministrazione di Piccole Figlie Hospital srl è composto da: **Nicola Bedin** (presidente), **Roberto Gallosti** (amministratore delegato), **Mariacarlotta Rinaldini** (vicepresidente), **Paolo Rossi** e **Marisa Giampaoli** (consiglieri).
Direttore sanitario: dr **Giorgio Bordin**, medico chirurgo, specialista in Immunologia, Medicina interna, Reumatologia.

M

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

Piccole Figlie Hospital si propone di svolgere le proprie attività nel rispetto dei principi di solidarietà, promozione e tutela dell'integrità e della dignità della persona, secondo i valori della carità cristiana e della morale cattolica, nell'accezione carismatica espressa nella propria storia dalla Congregazione delle Piccole Figlie.

L'ospedale, a garanzia delle prestazioni erogate, assume come propri i seguenti principi fondamentali:

- Efficacia, efficienza e professionalità nella qualità delle prestazioni, per garantire appropriatezza delle cure, chiarezza e trasparenza nella comunicazione agli utenti.
- Salvaguardia della relazione di cura, intesa come risposta al bisogno di salute della persona intera, nelle sue dimensioni materiali, sociali, spirituali e religiose.
- Eguaglianza dei diritti degli utenti nei rapporti con l'ospedale e nell'accesso ai servizi.
- Imparzialità di comportamento ispirata a criteri di obiettività e giustizia.
- Continuità e regolarità nelle erogazioni dei servizi e delle prestazioni.
- Partecipazione dell'utente, intesa come accesso alle informazioni e possibilità di contribuire con proposte al miglioramento del servizio.

V

Vision

Piccole Figlie Hospital si pone come una struttura ospedaliera 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 e aggiornamento della dotazione tecnologica a supporto dell'attività sanitaria
- Sviluppo di 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.

Il dettaglio degli obiettivi generali può essere consultato nella pagina dedicata del sito web (www.pfhospital.it/chi-siamo/)

Nel Piano annuale delle attività gli obiettivi generali vengono declinati in obiettivi specifici e vengono definiti gli indicatori, i tempi di misurazione e verifica, oltre alle relative responsabilità.

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 www.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, presso la Direzione.
- Scrivendo per posta ordinaria o elettronica a: segreteria@pfhospital.it.
- Per telefono, alla Direzione Sanitaria (tel. 0521.917800).

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, la Direzione Sanitaria, a seguito di istruttoria del caso, si impegna a fornire risposta scritta entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione o reclamo.

Relazione sullo stato degli standard

L'attuazione e il relativo stato degli standard viene verificato periodicamente dalla Direzione Sanitaria che comunica al personale dell'ospedale 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 consegnato periodicamente a tutti i degenti; dovrà essere compilato in forma anonima e imbucato nell'apposita urna nei reparti di degenza.
Periodicamente viene rilevato anche il grado di soddisfazione degli utenti di poliambulatori, medicina fisica e radiologia.

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 e 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. Marco Giuri
Telefono: **055.489464**
Email: **studio@studiogiuri.it**

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 e l'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.
Per alcuni di essi vengono indicati gli standard di tolleranza per l'obiettivo.

Fattori di qualità	Indicatori	
	DEGENZA	**AMBULATORIO**
Rispetto del tempo	Giorni tra prenotazione e ricovero (Medicina entro 5 giorni - Chirurgia entro 20 giorni)	Tempo medio fra prenotazione ed erogazione: una settimana per prestazioni in libera professione
	Rispetto dei tempi di attesa per i ricoveri programmati (nel 90% dei casi)	Erogazione della prestazione nel rispetto dell'orario previsto +/- 15 min (Standard 85%)
		Referto disponibile contestualmente alla prestazione se tecnicamente possibile (Standard 98%)
		Referti ritirabili da lunedì a venerdì 8.00-19.30; sabato 8.00-13.00
Chiarezza nelle informazioni	Consegna dell'opuscolo "Guida al paziente ricoverato" all'atto del ricovero	"Guida al poliambulatorio"a disposizione dei pazienti
	Identificazione degli operatori (badge con nome e funzione)	Identificazione degli operatori (badge con nome e funzione)
	Informazione sulla possibilità e modalità di inoltrare suggerimenti e reclami (tempo di risposta ai reclami: massimo 30 giorni)	Informazione sulla possibilità e modalità di inoltrare suggerimenti e reclami (tempo di risposta ai reclami: massimo 30 giorni)

SQ standard di qualità

Fattori di qualità	Indicatori	DEGENZA	AMBULATORIO
Accessibilità		Fascia oraria di visita di 8 ore al giorno	Prenotazioni telefoniche per visite private da lunedì a venerdì 8.00-19.30 sabato 8.00-13.00. Possibilità di prenotazioni on line
		Possibilità di colloquio fra medici e familiari almeno in 2 momenti al giorno	Apertura sportelli accettazione da lunedì a venerdì 8.00-19.00, sabato 8.00-12.30. Prenotazioni SSN lunedì-venerdì 10.00-12.00 e 15.00-17.00, sabato 10.00-12.00
			Personale dedicato all'accoglienza e all'orientamento
			Presenza sistema gestione code
		Parcheggio gratuito di 180 posti	Parcheggio gratuito di 180 posti
Rispetto della dignità e del comfort del paziente		Pulizia delle stanze di degenza e del bagno almeno 1 volta al giorno	
		Cambi della biancheria quotidiani	
		In ogni camera: bagno per handicap, doccia, aria condizionata, televisore (a pagamento)	
		Wi-fi gratuito	Wi-fi gratuito
Continuità assistenziale		Attivazione tempestiva della valutazione prevista per l'avvio della dimissione difficile	
		Addestramento del paziente per necessità terapeutiche, gestione di presidi (cateteri vescicali, venosi...)	
		Disponibilità della documentazione necessaria al momento della dimissione (95% dei casi)	
		Eventuale prenotazione esami/visite di controllo al momento della dimissione	
Qualità del personale		Presenza di programmi annuali di verifica e controllo delle competenze del personale	Presenza di programmi annuali di verifica e controllo delle competenze del personale
		Formazione continua del personale medico, infermieristico e amministrativo attraverso la programmazione annuale di corsi di aggiornamento	Formazione continua del personale medico, infermieristico e amministrativo attraverso la programmazione annuale di corsi di aggiornamento
Qualità dell'organizzazione		Gestione integrata del rischio clinico Comitato per la prevenzione di infezioni ospedaliere	Gestione integrata del rischio clinico Comitato per la prevenzione delle infezioni ospedaliere

C CN

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 6.30 - 19.00; sabato 6.30 - 13.30

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, Flickr
- Newsletter: inviata una volta al mese. Per riceverla scrivere a ufficiostampa@pfhospital indicando nell'oggetto della mail: Iscrizione newsletter
- Comunicati stampa ai mass-media locali, per le notizie rilevanti.

A

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 180 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.

Padiglione A

4P Presidenza, Direzione e Amministrazione

3P Degenze chirurgiche

2P Degenze mediche

Medicina Interna - Lungodegenza
Ambulatori: Elettromiografia

1P Comparto operatorio
Day Surgery

Ambulatori:
- Allergologia
- Cardiologia 1
- Centro flebologico (Chirurgia Vascolare)
- Dermatologia
- Endoscopia digestiva e Gastroenterologia
- Geriatria
- Maxillo facciale
- Neurologia 1
- Oculistica
- Ortopedia 1
- ORL - Otorinolaringoiatria
- Psicologia clinica e disturbi alimentari

0P Hospice - Centro di cure palliative
Cappella

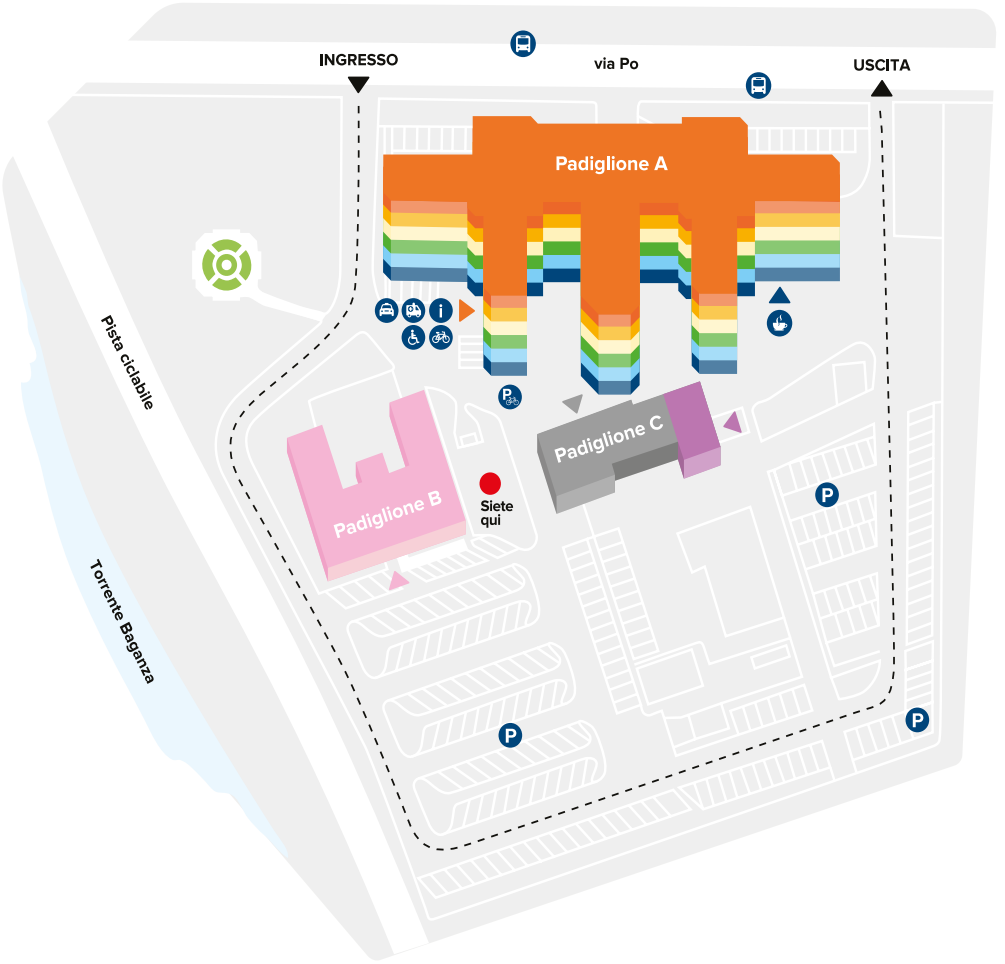
(Santa Messa: giorni feriali ore 7 - domenica ore 17)

PT Accettazione - Prenotazioni

Ambulatori:
- Cardiologia 3
- Dietologia
- Ortopedia 3
- Pneumologia
- Prericoveri
- Punto Prelievi
- Radiologia - Diagnostica per immagini

Portineria - Punto Informazioni

Bar



Padiglione B

Centro Hope
Fisioterapia e Riabilitazione PT

Ambulatori:
Cardiologia 2 -
Chirurgia generale -
Dermatologia 2 -
Ginecologia -
Neurologia 2 -
Ortopedia 2 -
Reumatologia e immunologia clinica -
Senologia -
Urologia -
Vulnologia -

Sportello Accettazione per
Centro Hope e Ambulatori indicati

Padiglione C

Aule Formazione 1P

Camere Mortuarie PT

Ingressi

Padiglione A
Padiglione B
Padiglione C
Camere Mortuarie

Punto Informazioni
Bar
Accesso Biciclette
Fermata Bus
Parcheggio

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

Member of Lifenet Healthcare

Edizione: giugno 2020