

4. STANDARD DI QUALITÀ E PROGRAMMI

4.1. STANDARD DI QUALITÀ

La Casa di Cura certificata ISO 9000 dal dicembre 2001 promuove la qualità in particolare:

- standardizzando l'attività secondo Procedure ed Istruzioni operative periodicamente verificate;
- stimolando il costante aggiornamento scientifico dei suoi collaboratori in ogni ordine e grado in modo da offrire sempre un servizio sanitario in linea con i progressi scientifici della disciplina in campo internazionale;
- assicurando una tecnologia atta ad applicare correttamente in campo diagnostico, terapeutico e riabilitativo i progressi sopra richiamati;
- promovendo un lavoro di verifica e miglioramento continuo attraverso:
 - gruppi di studio e audit su singoli problemi assistenziali e/o su casi clinici particolarmente impegnativi;
 - il costante contatto con centri Ortopedici nazionali ed internazionali all'avanguardia nella disciplina presso cui i nostri medici con periodicità partecipano a stages formativi;
 - visite periodiche, presso la nostra struttura, di personalità scientifiche nazionali ed internazionali per incontri di verifica sui protocolli diagnostici, terapeutici e riabilitativi messi in atto dal nostro corpo medico.

4.2. I PRINCIPALI INDICATORI E RELATIVI OBIETTIVI

L'attività viene monitorizzata tenendo sotto controllo alcuni indicatori di cui qui richiamiamo brevemente:

- **INFEZIONI CHIRURGIA PROTESICA:** Il nostro ambizioso obiettivo è quello di voler essere a livelli non superiori ai livelli minimi riscontrati internazionalmente.
- **FLEBOTROMBOSI:** Anche in questo ambito con l'adozione di specifiche linee guida internazionali sulla profilassi antitrombotica, vogliamo mantenere il nostro tasso di incidenza di flebotrombosi ai livelli della letteratura scientifica internazionale.

4.3. I DATI DI ATTIVITA' DELL'ANNO 2012

- **RICOVERI** (compresa riabilitazione) **2043**
- **INTERVENTI** **1501**

DETTAGLIO PRINCIPALI INTERVENTI	N° INTERVENTI	DEGENZA MEDIA
PROTESI ANCA	98	9,37
PROTESI DI GINOCCHIO	220	8,15
PROTESI DI SPALLA	16	5,75
RICOSTRUZIONE LEGAMENTI GINOCCHIO IN ARTROSCOPIA	92	3,1
ARTROSCOPICA DI GINOCCHIO (escluso ricostruzione legamenti)	250	2,19
CHIRURGIA DELLA SPALLA	163	2,47
ALLUCE VALGO	205	2,02

4.4. SODDISFAZIONE CLIENTI ANNO 2012

L'analisi dei questionari riportati al centro della Carta dei Servizi e che vi ricordiamo ancora di compilare prima della vostra dimissione ha dato per lo scorso anno i seguenti risultati:

Dato buono e ottimo in % per 2012 ed andamento sul dato precedente (in caso di dato peggiore, viene riportato tra parentesi il dato dell'anno precedente)			
ASSISTENZA MEDICA		TRATTAMENTO ALBERGHIERO (Consapevoli della necessità di riqualificare il comfort alberghiero stiamo realizzando la nuova Casa di Cura)	
accuratezza e visite e prestazioni	92,0 ↓ (93)	Qualità del vitto	85 ↑
Frequenza visite mediche	91,4 ↑	Pulizia nel reparto	81,1 =
Disponibilità a fornire informazioni	90,0 ↓ (91)	Servizi igienici	77,4 ↓ (78)
Tipo relazioni umane	92,8 =	Tranquillità e comfort	89,9 ↑
ASSISTENZA INFERMIERISTICA		Orari visite parenti	86,2 =
Frequenza visite infermieristiche	86,0 =	Disponibilità a fornire informazioni	90,5 ↑
tempestività nel rispondere alla chiamata	87 =	Tipo di relazioni umane	92,2 ↑
Disponibilità a fornire informazioni	87,6 ↓ (88)		
Tipo di relazioni umane	91,7 ↓ (93)		
Tempi di attesa in sala operatoria	87,6 ↓ (89)	GIUDIZIO COMPLESSIVO	92,0 ↓ (93)
TRATTAMENTO RIABILITATIVO		Legenda simbologia su anno precedente	
Accuratezza del trattamento	90,9 =	RISULTATO COSTANTE	=
Disponibilità a fornire informazioni	93,7 ↑	RISULTATO MIGLIORE	↑
Tipo di relazioni umane	91,4 =	RISULTATO PEGGIORE	↓

4.5. RISULTATI PRINCIPALI INDICATORI ED OBIETTIVI ANNO 2012 E STANDARD PER LA QUALITA' ANNO 2013

Si riportano qui di seguito gli obiettivi principali che si vogliono perseguire nell'anno in corso:

Processo	indicatore	ANNO 2012			OBIE TIVO TIVO 2013
		OBIE T TIVO	RISUL TATO		
fotocopia cartella	Tempi di consegna in giorni	≤15	14,28	☺	≤ 15
Sicurezza lavoratori	N° di operatori che si feriscono	≤ 3	1	☺	≤ 3
Degenze	degenza media ortopedia in giorni	≤ 4,9	3,86	☺	≤ 4,9
Degenze	Giorni in lista di attesa per intervento non protesico	< 90	86,8	☺	≤ 90
Degenze	Giorni in lista di attesa per intervento protesico	< 150	111,8	☺	≤ 150
Sala Operatoria	Numero interventi	1300	1487	☺	1300
Degenze	degenza media in giorni per protesi trasferite in riabilitazione	≤ 9	7,6	☺	≤ 9
Degenze	Degenza media in giorni per protesi d'anca e di ginocchio non trasferite in riabilitazione	≤ 12	8,9	☺	≤ 12
Degenze	Incidenza totale infezioni del sito chirurgico	≤1%	0,53 %	☺	≤1%
Degenze	Incidenza totale infezioni protesi di anca e ginocchio	1,5 %	0,31 %	☺	≤1,5%
Degenze	Incidenza delle Flebotrombosi su protesi anca e ginocchio	≤ 9 %	3,77 %	☺	≤ 9%
Riabilitazione	% operati protesi di ginocchio (tra 60 e 70 anni) con flessione ≥ di 90° alla dimissione	≥ 95%	98%	☺	≥ 95%
URP	questionari scrutinati della soddisfazione dei Pz. degenti	380	500	☹	800

4.6. LINEE GUIDA

Dall'anno 2000 la nostra Casa di cura ha iniziato la ricerca di linee guida nazionali e internazionali a cui aderire per eseguire in modo appropriato la propria attività clinica. Con periodicità almeno triennale viene eseguita una revisione delle linee guida adottate, modificando se necessario i propri comportamenti terapeutici.

Annualmente viene inviata alla ASL territorialmente competente elenco aggiornato delle linee guida adottate.

In questo modo la Casa di Cura vuole inserirsi attivamente nel panorama legislativo attuale su Linee Guida e Percorsi Diagnostici e nel contesto scientifico della "medicina basata sull'evidenza" (E.B.M.).

In questo contesto si inserisce il piano di formazione permanente del nostro personale nell'ambito del programma di Educazione Continua in Medicina.

4.7. LA NUOVA SEDE

Nel corso del 2013 prende avvio la ristrutturazione dell'immobile che ospiterà la nuova sede della Casa di Cura con l'obiettivo di offrire ai nostri pazienti un'accoglienza sempre più qualificata ed efficiente. La realizzazione dell'importante opera di cui è possibile anticipare una foto ci occuperà pienamente per i prossimi 24 mesi prima di poter ospitare i nostri pazienti.

