

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 2011

- **RICOVERI** (compresa riabilitazione) **2153**
- **INTERVENTI** **1501**

DETTAGLIO PRINCIPALI INTERVENTI	N° INTERVENTI	DEGENZA MEDIA
PROTESI ANCA	119	9,55
PROTESI DI GINOCCHIO	221	8,20
PROTESI DI SPALLA	15	7,2
RICOSTRUZIONE LEGAMENTI GINOCCHIO IN ARTROSCOPIA	107	3,1
ARTROSCOPICA DI GINOCCHIO (escluso ricostruzione legamenti)	218	2,04
CHIRURGIA DELLA SPALLA	113	2,46
ALLUCE VALGO	171	2,17

4.4. SODDISFAZIONE CLIENTI ANNO 2011

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 2010 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	93,8 ↑	Qualità del vitto	83 ↑
Frequenza visite mediche	85,8 ↑	Pulizia nel reparto	81,1 ↑
Disponibilità a fornire informazioni	91,4 ↑	Servizi igienici	78,5 ↓ (81)
Tipo relazioni umane	99,4 ↑	Tranquillità e comfort	89 ↑
ASSISTENZA INFERMIERISTICA		Orari visite parenti	86,8 ↓ (87)
Frequenza visite infermieristiche diurne	86,9 ↓ (87)	Disponibilità a fornire informazioni	92,2 ↑
tempestività nel rispondere alla chiamata	87 ↑	Tipo di relazioni umane	92 ↑
Disponibilità a fornire informazioni	88,5 ↓ (89)		
Tipo di relazioni umane	93,4 ↓ (96)		
Tempi di attesa in sala operatoria	89,5 ↑	GIUDIZIO COMPLESSIVO	93,6 ↑
TRATTAMENTO RIABILITATIVO		Legenda simbologia su anno precedente	
Accuratezza del trattamento	91 ↑	RISULTATO COSTANTE	=
Disponibilità a fornire informazioni	90,9 ↓ (92)	RISULTATO MIGLIORE	↑
Tipo di relazioni umane	91,4 ↓ (93)	RISULTATO PEGGIORE	↓

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Vorremmo conoscere il Suo parere su alcuni aspetti che riteniamo importanti ai fini della valutazione di qualità dell'assistenza da noi fornita.

Ci auspichiamo che con l'esame dei pareri raccolti possiamo individuare ed eliminare lacune ed inconvenienti; perciò Le chiediamo cortesemente di compilare questo foglio che, nel più completo anonimato, potrà essere depositato a lato dell'ingresso nell'apposita cassetta appesa, il giorno della Sua dimissione.

Ringraziamo fin d'ora per la Sua collaborazione.

assistenza medica	insoddisfacente	soddisfacente	buono	ottimo
• accuratezza visite e prestazioni mediche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• frequenze visite mediche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• disponibilità a fornire informazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• tipo di relazioni umane	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

assistenza infermieristica di reparto

insoddisfacente

soddisfacente

buono

ottimo

- frequenze visite infermieristiche
- tempestività nel rispondere alla chiamata
- disponibilità nel fornire informazioni
- tipo di relazioni umane

assistenza infermieristica in sala operatoria

- tipo di relazioni umane e disponibilità a fornire indicazioni
- tempestività nel risolvere problemi (freddo, dolore, ...)
- tempi di attesa

trattamento riabilitativo

- accuratezza nel trattamento
- disponibilità a fornire informazioni
- tipo di relazioni umane

insoddisfacente

soddisfacente

buono

ottimo



trattamento alberghiero

- tipo di relazioni umane
- disponibilità a fornire informazioni
- tranquillità e confort
- orari visite parenti
- orario pasti
- qualità del vitto
- pulizia del reparto
- servizi igienici



grado complessivo di soddisfazione del suo ricovero



SUGGERIMENTI PER UNA MIGLIORE QUALITÀ DEL SERVIZIO:

.....
.....
.....
.....
.....

Sesso M F Età

Professione

Mese di ricovero:

Reparto di ricovero: Unità di ortopedia resp. - Dott. Cecconi

Modulo di ortopedia - Dott. Beccarini

Unità di rieducazione funzionale

Intervento chirurgico SI NO

Numero giorni di ricovero

Provenienza:

Regione Umbria

Altra regione (*specificare*):

Tipo di assistenza:

Convenzionata

Pagante

Assicurato

4.5. RISULTATI PRINCIPALI INDICATORI ED OBIETTIVI ANNO 2011 E STANDARD PER LA QUALITA' ANNO 2012

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

<i>Processo</i>	<i>indicatore</i>	ANNO 2011			OBIE TIVO 2012
		OBIE TTIVO	RISUL TATO		
fotocopia cartella	Tempi di consegna in giorni	≤17	12,28	☺	≤ 15
Sicurezza lavoratori	N° di operatori che si feriscono	≤ 3	1	☺	≤ 3
Degenze	degenza media ortopedia in giorni	≤ 4,9	4,01	☺	≤ 4,9
Degenze	Giorni in lista di attesa per intervento non protesico	< 90	74,2	☺	≤ 90
Degenze	Giorni in lista di attesa per intervento protesico	< 150	107,01	☺	≤ 150
Sala Operatoria	Numero interventi	1300	1501	☺	1300
Degenze	degenza media in giorni per protesi trasferite in riabilitazione	≤ 9	7,2	☺	≤ 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%	0,67%	☺	≤1%
Degenze	Incidenza totale infezioni protesi di anca e ginocchio	1,5 %	0,59 %	☺	≤1,5%
Degenze	Incidenza delle Flebotrombosi su protesi anca e ginocchio	≤ 9 %	3,53 %	☺	≤ 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	603	☺	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 2012 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.

