




CASA DI CURA VILLA FIORITA s.r.l.

Regolamento Casa di Cura Villa Fiorita

Data emissione	12/03/19	Approvato da Amministratore Delegato Dr. Simone Buda	
----------------	----------	--	---

Sommario

Struttura.....	3
Mission.....	3
Principi.....	3
Organi istituzionali e altri organismi.....	4
Assetto organizzativo.....	7
Strumenti di gestione economica ed organizzativa.....	9
Riesame della Direzione.....	10
Miglioramento continuo.....	11
Risorse umane.....	11

Struttura

Il presente regolamento, adottato d'intesa con il Consiglio di Amministrazione della Casa di cura Villa Fiorita, rappresenta il documento attraverso il quale è disciplinata l'organizzazione e regolato il funzionamento.

La Casa di cura Villa Fiorita ha la sua sede legale in Prato e svolge la propria attività sanitaria di ricovero e cura dei pazienti in virtù dell'Autorizzazione rilasciata dal Comune di Prato con provvedimento n. 39531 del 18.06.2001 e successive modificazioni.

Mission

La mission, definita dalla Direzione Aziendale e sottoposta ad aggiornamento periodico o qualora sia ritenuto necessario, si riassume nei seguenti punti:

- l'erogazione di prestazioni sanitarie e servizi "di qualità";
- la soddisfazione degli utenti che rappresenta la risultante dei processi aziendali che, integrati tra loro, consentono di erogare servizi sanitari basati sulla qualità e la sicurezza delle cure;
- il riconoscimento del ruolo strategico di tutti i professionisti nella realizzazione di una governance clinico-assistenziale, ritenuto elemento base del miglioramento continuo.

Principi

La Casa di cura Villa Fiorita per realizzare la sua mission ritiene fondamentale accogliere i seguenti principi:

- ✓ uguaglianza: a tutti gli utenti della Casa di Cura è assicurato l'accesso ai vari servizi. L'uguaglianza è intesa come assenza di discriminazione e non come generica uniformità delle prestazioni. L'erogazione delle prestazioni è ispirata al principio dell'uguaglianza dei diritti dei cittadini senza alcuna distinzione per motivi di genere, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche ed economiche;
- ✓ imparzialità: la Casa di Cura si ispira a criteri di imparzialità, di giustizia e di obiettività.
- ✓ rispetto della dignità: la cura e l'assistenza dell'utente è svolta garantendo e tutelando il rispetto della sua dignità;
- ✓ continuità: l'assistenza ai nostri pazienti viene fornita in maniera continuativa e senza interruzioni. In caso di imprevedibili interruzioni del servizio, saranno adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile;
- ✓ partecipazione: ai pazienti ed ai suoi familiari viene richiesta una partecipazione attiva al proprio processo di cura e al miglioramento del servizio;

- ✓ efficienza ed efficacia: i servizi e le prestazioni sono forniti secondo criteri d'efficienza ed efficacia mediante un uso appropriato e senza sprechi delle risorse e l'adozione di misure idonee per soddisfare i bisogni degli utenti e promuoverne la salute. La Casa di cura si impegna ad elaborare piani di miglioramento della qualità e della sicurezza delle cure valutandone, mediante l'utilizzo di un sistema di indicatori, il grado di raggiungimento degli obiettivi in termini di esiti di miglior salute possibile con le risorse disponibili. Questi obiettivi possono solo essere raggiunti con un coinvolgimento di tutti i professionisti al fine di creare una reale governance clinico-assistenziale;
- ✓ formazione ed innovazione come elementi di un'organizzazione che guarda al futuro e ritiene che le persone siano il patrimonio principale dell'azienda e determinante per il processo di miglioramento.

Organi istituzionali e altri organismi

Consiglio di Amministrazione

Definisce le politiche le strategie aziendali e gli obiettivi dell'azienda. Determina la pianificazione degli investimenti sotto il profilo strutturale (salvo quelli in carico alla proprietà dell'immobile), tecnologico e organizzativo. Demanda alle funzioni delegate la gestione operativa dell'azienda nell'ambito dei poteri definiti dallo stesso Consiglio di Amministrazione.

Amministratore Delegato:

Delegato per la gestione operativa, attua le politiche e strategie aziendali definite nell'ambito del Consiglio di Amministrazione e riferisce periodicamente all'organo collegiale sull'andamento dell'azienda e sulle misure intraprese per il raggiungimento degli obiettivi.

Esercita gli atti in materia di amministrazione del personale attua le funzioni e i poteri in materia di Privacy avvalendosi di referenti interni e della funzione del DPO previsto dal Regolamento europeo.

Delegato per la sicurezza, impianti e macchinari:

Svolge gli atti e le funzioni in materia di sicurezza, igiene del lavoro, ecologia, ambiente e prevenzione incendi. Svolge, inoltre, tutti gli atti volti al funzionamento del servizio interno di manutenzione e corretto funzionamento di impianti e macchinari.

Collegio sindacale:

Svolge i compiti di controllo attribuiti dal Codice Civile.

Altri organismi:

Comitato per la gestione dei farmaci e dei dispositivi medici

E' coordinato dal Direttore Sanitario, responsabile per la farmacovigilanza della Casa di cura. Il Comitato è costituito dall'Amministratore Delegato, dal responsabile del servizio di anestesia per gli aspetti inerenti il comparto operatorio, dal responsabile dell'area medica, da una figura responsabile del servizio approvvigionamento e dal responsabile servizio infermieristico, tecnico e della riabilitazione aziendale.

Il comitato valuta l'adeguatezza del prontuario dei farmaci e del repertorio dei dispositivi medici della Casa di cura, rispetto alle esigenze clinico-assistenziali.

Comitato per la qualità e la sicurezza delle cure

Coordinato dal Direttore Sanitario per gli aspetti della qualità e dal Clinical Risk Manager per gli aspetti della gestione del rischio clinico. Il comitato è costituito da tre figure di staff che si occupano di:

- controllo rischio infettivo;
- qualità e appropriatezza della codifica della documentazione clinica;
- qualità dei processi principali e monitoraggio dei requisiti dell'accreditamento istituzionale;
- qualità dei processi di supporto con la valutazione dei fornitori ritenuti rilevanti per i processi clinico-assistenziali (ristorazione, pulizie, lavanolo, sterilizzazione, smaltimento rifiuti speciali).

Operativamente il Comitato è affiancato dal gruppo qualità e sicurezza delle cure costituito da diverse professionalità (Infermiere, TSRM, Biologo, Fisioterapista) con ruoli differenti. Alcuni seguono la qualità del processo a cui appartengono, mediante la valutazione delle cartelle cliniche, l'identificazione di eventuali criticità e l'organizzazione di Audit clinico - organizzativi per la definizione di azioni di miglioramento; altri seguono gli aspetti della sicurezza delle cure con la promozione tra i propri colleghi della cultura della sicurezza e l'adozione delle pratiche sicurezza paziente implementate a livello aziendale.

Comitato valutazione sinistri

Il comitato valutazione sinistri è l'organismo aziendale deputato all'analisi e gestione dei sinistri e delle richieste di risarcimento danni. Ha il compito, a seguito dell'analisi di ogni evento, di impostare la linea di tutela della struttura e di tutti gli operatori rispetto ad eventuali azioni di richiesta danni. E' collegato inoltre al comitato per la qualità e la sicurezza delle cure grazie alla presenza del Direttore Sanitario e del Clinical Risk Manager per garantire l'avvio di eventuali azioni di miglioramento dei percorsi di diagnosi e cura attuati all'interno della struttura sanitaria.

Il comitato è costituito dall'Amministratore Delegato, dal Clinical Risk Manager, dal Direttore Sanitario, dal Direttore Amministrativo, dal Medico legale, dagli avvocati degli studi legali che rappresentano la Casa di cura e dalla referente amministrativa dell'ufficio legale.

Ruoli e funzioni:

- **Amministratore Delegato**

L'Amministratore Delegato ha il compito di collegamento con il Consiglio di Amministrazione e di rapporto con i Soci; svolge le funzioni di raccordo con il Consiglio di Amministrazione per sottoporre allo stesso le valutazioni espresse in ambito di comitato valutazione sinistri e che necessitano, sulla base del regole aziendali, di essere sottoposte ai Soci e/o al Consiglio di Amministrazione al fine di deliberare e decidere.

- **Direttore Amministrativo**

Gestisce gli aspetti amministrativi legati all'attività del comitato e si coordina con i commercialisti della struttura per la stesura degli aspetti legati al bilancio direttamente collegati all'attività del comitato.

Coordina le attività amministrative che derivano dalle decisioni prese in ambito di comitato valutazione sinistri.

- **Medico legale**

Medico legale è il consulente di Villa Fiorita per l'analisi di tutte le richieste di risarcimento danni. Segue le perizie e i rapporti con i periti nominati dai tribunali.

Analizza le CTP e presenza alle CTU.

Predisporre le relative relazioni e osservazioni.

Propone la nomina di eventuali periti tecnici.

Qualora necessario si confronta con l'area legale.

- **Area Legale**

Sono gli incaricati di Villa Fiorita per la gestione di tutte le pratiche legali di richiesta risarcimento danni.

Segue le pratiche sulla base del protocollo condiviso con la struttura, attua le strategie difensive condivise in ambito di comitato valutazione sinistri e approvate dal Consiglio di Amministrazione.

- **Direttore Sanitario e Clinical Risk Manager**

Il Direttore Sanitario e il Clinical Risk Manager partecipano alle riunioni del comitato valutazione sinistri; sono parte attiva del protocollo e si confrontano con gli operatori interni per la stesura delle relazioni tecniche.

Svolgono l'attività di integrazione e collaborazione con l'azione del Comitato per la qualità e la sicurezza delle cure sulla base dei rilievi emersi in sede di comitato valutazione sinistri, convocando il Comitato per la qualità e la sicurezza delle cure, se necessario, e promuovendo le azioni di miglioramento volte a prevenire il verificarsi di eventi potenzialmente dannosi.

- **Segreteria Comitato valutazione sinistri**

Coadiuvava il Direttore Amministrativo nello svolgimento delle azioni amministrative derivanti dall'attività del Comitato valutazione sinistri e previste dal protocollo.

Gestisce l'archivio interno e svolge funzione di segretario verbalizzante del Comitato valutazione sinistri.

Partecipa anche al Comitato per la qualità e la sicurezza delle cure, assieme al Direttore Sanitario e al Clinical Risk Manager, per garantire continuità e integrazione fra i due organismi.

Assetto organizzativo

La Direzione Aziendale

La Direzione Aziendale è costituita dall'Amministratore Delegato, dal Direttore Sanitario e dal Direttore Amministrativo.

Il Direttore Sanitario ed il Direttore Amministrativo coadiuvano l'Amministratore Delegato nell'esercizio delle sue funzioni esprimendo pareri sulle materie di loro competenza.

Il Direttore Sanitario

Il Direttore Sanitario è responsabile del governo clinico dell'Azienda, del rispetto degli standard di qualità ed efficienza dei percorsi clinico-assistenziali e degli aspetti igienico-sanitari della struttura.

Coadiuvava l'Amministratore Delegato fornendogli pareri sugli atti riguardanti le materie di sua competenza partecipando ai processi di pianificazione strategica, alla definizione dei piani di attività, alla programmazione annuale.

Formula proposte per la nomina dei responsabili delle aree specialistiche e per l'attribuzione di incarichi professionali.

Partecipa alle riunioni per l'assegnazione dei budget ai professionisti delle diverse specialità.

Coordina con il Clinical Risk Manager il Comitato per la qualità e la sicurezza delle cure.

Si avvale del supporto organizzativo ed operativo dello Staff della Direzione Sanitaria, che costituisce il Comitato per la qualità e la sicurezza delle cure.

Pianifica, secondo le esigenze aziendali, i fabbisogni di assunzione e le esigenze di sviluppo e di formazione del personale.

Approva la nota operatoria

Approva, da un punto di vista clinico-assistenziale, la proposta di acquisto di farmaci e dispositivi medici, secondo la procedura aziendale.

Il Direttore Amministrativo

Il Direttore Amministrativo ha la responsabilità del funzionamento dei servizi tecnici ed amministrativi, coadiuva l'Amministratore Delegato nella definizione del sistema di governo economico finanziario, esercitando il controllo contabile e la vigilanza sull'attività amministrativa complessiva dell'azienda.

Partecipa al processo di pianificazione strategica e concorre con la formulazione di proposte e pareri per la definizione dei piani di attività e per la programmazione annuale.

Verifica l'andamento della gestione economico-finanziaria e predispone il bilancio aziendale.

Segnala alla Direzione Aziendale le eventuali possibili incoerenze, in fase di definizione delle scelte strategiche rispetto alle condizioni di equilibrio economico finanziario;

Esprime pareri sull'attribuzione di incarichi professionali per le funzioni di rilevanza amministrativa.

Uniforma la propria attività agli indirizzi generali di programmazione e alle direttive dell'Amministratore Delegato.

È garante dei percorsi amministrativi al fine di assicurare la conformità degli atti alla normativa vigente e la loro regolarità formale.

Organizzazione delle attività

La Casa di Cura Villa Fiorita dispone di 114 posti letto compresi quelli in partnership con l'Azienda USL Toscana Centro. Eroga prestazioni in regime di ricovero ordinario, day hospital e ambulatoriale, per patologie non urgenti, relativamente alle seguenti specialità medico-chirurgiche:

- Chirurgia Generale
- Ginecologia
- Medicina Generale
- Ortopedia
- Otorinolaringoiatria
- Cardiologia
- Oculistica
- Urologia
- Radiodiagnostica
- Algologia

Il comparto operatorio è costituito da n° 5 sale operatorie, di cui una dedicata all'attività ambulatoriale chirurgica.

La Casa di cura Villa Fiorita dispone di ambulatori polispecialistici e ambulatori per la diagnostica per immagini (Radiologia tradizionale, Ecografia, Ecocolordoppler, Ecocardiogramma).

La Casa di Cura Villa Fiorita è partner dall'Azienda USL Toscana Centro per l'erogazione di importanti servizi sanitari rivolti agli utenti:

- Riabilitazione Intensiva
- Centro di Radioterapia
- Attività chirurgica in service

L'attività di ricovero è organizzata in due aree funzionali: area medica ed area chirurgica. L'area chirurgica dispone di un referente medico per la degenza per garantire una costante assistenza al paziente durante tutte le fasi del processo di cura con cui tutti i chirurghi delle diverse specialità collaborano e si interfacciano.

L'area medica, i cui pazienti accedono al reparto (Medicina da DEA) inviati dal Pronto Soccorso dell'Ospedale Santo Stefano di Prato, dispone di un referente medico.

L'attività assistenziale e tecnica è coordinata da un Responsabile.

La continuità assistenziale è garantita nelle 24 ore dai professionisti che operano nella struttura e da un servizio di guardia medica e chirurgica. Il medico di guardia, è anche la figura di riferimento, in assenza dei diretti responsabili, delle emergenze tecnologiche ed organizzative.

Il servizio anestesia, coordinato da un medico responsabile, garantisce la copertura del servizio con una reperibilità sulle 24 ore.

L'organizzazione generale descritta nel presente paragrafo è formalizzata graficamente nell'Organigramma Aziendale, allegato di questo documento.

Strumenti di gestione economica ed organizzativa

Pianificazione strategica e controllo strategico

La Casa di cura Villa Fiorita utilizza la pianificazione strategica quale processo organizzativo con il quale si definiscono gli obiettivi di medio-lungo periodo, in coerenza con le linee di indirizzo della Regione Toscana. La pianificazione è realizzata dalla Direzione Aziendale indica le strategie per il raggiungimento degli obiettivi, l'allocazione delle risorse, l'assetto organizzativo, gli investimenti e le azioni necessarie.

Sistema di budget

Il bilancio di esercizio preventivo economico annuale costituisce l'atto principale di pianificazione strategica in coerenza con gli accordi contrattuali stipulati con l'Azienda USL Toscana Centro in linea con la programmazione sanitaria della Regione Toscana.

Il bilancio preventivo economico annuale è adottato dall'Amministratore Delegato entro il mese di dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento. E' possibile l'eventuale proroga della definizione della pianificazione strategica qualora gli accordi regionali non siano definiti e vengano discussi e formalizzati nei primi mesi dell'anno successivo. Il budget viene discusso nell'ambito degli incontri periodici

con i Soci e presentato nel primo Consiglio di Amministrazione convocato. Il budget è composto da un'analisi dettagliata della produzione suddivisa per branca specialistica. La previsione di produzione viene condivisa anche in incontri con i singoli responsabili delle équipe mediche ai quali partecipano Amministratore Delegato, Direttore Sanitario, Direttore Amministrativo e Medico responsabile dell'équipe e sono formalizzati con la stesura di appositi verbali.

L'analisi previsionale è monitorata con la predisposizione di indicatori economici che evidenziano la produzione complessiva e suddivisa per singola specialità; è inoltre previsto un cruscotto aziendale che riassume, oltre ai dati di produzione, anche i dati relativi ai costi di esercizio principali (personale, farmaci, dispositivi medici e materiale protesico). L'impostazione dei modelli prevede un confronto tra l'andamento dell'anno in corso rispetto all'anno precedente e alle previsioni di budget.

L'andamento aziendale con l'analisi dei dati viene presentato dall'Amministratore Delegato, con la collaborazione del Direttore Amministrativo, al Consiglio di Amministrazione.

Riesame della Direzione

Il Riesame della Direzione, promosso dal responsabile Qualità, rappresenta un momento di confronto fra le figure responsabili sull'andamento dell'organizzazione mediante la valutazione di dati, indicatori e report, allo scopo di ridefinire gli obiettivi per il futuro e le strategie di miglioramento sui temi della qualità e la sicurezza delle cure. L'attività di Riesame ha un andamento semestrale.

Il processo di riesame è incentrato sulla verifica di elementi gestionali che sono forniti semestralmente al responsabile qualità, dalle figure coinvolte secondo lo schema sotto riportato:

Elementi gestionali	Resp. IT	Dir. Amm.	Resp. Form.	Resp. URP	Rete Q&S	SITRA	CRM	Resp. Qualità	Dir. Az.	Dir. San.
Dati di attività	✓	✓								
Andamento del budget		✓								
Formazione			✓							
Indagini sulla soddisfazione degli utenti (valutazioni interne ed esterne)				✓						
Reclami e segnalazioni				✓						
Valutazione dei fornitori esterni ed interni					✓					✓
Analisi di clima interno/benessere organizzativo					✓					✓
Indicatori qualità e sicurezza					✓					✓
Indicatori della performance					✓					✓

Audit clinico-organizzativi						✓				✓
Audit SEA										✓
Accreditamento istituzionale (raggiungimento dei requisiti)								✓		✓
Innovazioni tecnologiche/organizzative									✓	✓

Il risultato dell'attività di Riesame è contenuto in un verbale nel quale sono riportate le decisioni relative ai singoli aspetti analizzati con i tempi e le figure responsabili dell'implementazione.

In sede di Riesame della Direzione annuale vengono condivisi la relazione qualità e sicurezza e il piano qualità e sicurezza annuale.

Miglioramento continuo

Elementi fondamentali del miglioramento continuo sono la segnalazione ed il monitoraggio delle azioni di miglioramento. La segnalazione può avere diverse fonti: audit clinico-organizzativi, audit SEA, riesame della direzione, attività progettuali, questionari di gradimento/reclami. Queste verranno portate a conoscenza del responsabile qualità mediante la compilazione di una scheda specifica. Sarà cura del responsabile qualità fornire al comitato qualità e sicurezza, alla direzione aziendale o al direttore tecnico le proposte di miglioramento di pertinenza del proprio settore. Le azioni di miglioramento, con le specifiche relative alle modalità di implementazione, alla tempistica e alle figure responsabili verranno registrate in un apposito file che permetterà il controllo delle azioni previste.

Risorse umane

La Casa di cura Villa Fiorita, per attuare la propria mission, ritiene importante avere cura delle persone che ci lavorano. E' ritenuto strategico il processo di acquisizione del personale che analizzi, in maniera razionale e corretta, il fabbisogno anche in considerazione dello sviluppo di nuove attività e il processo di valutazione che rende consapevoli gli operatori del proprio ruolo e stimola la propria crescita professionale.

Per ogni figura operante nella struttura è stata delineata una scheda di posizione che riporta la descrizione della competenze richieste per lo svolgimento di quel ruolo; la scheda di posizione viene condivisa con il nuovo assunto al momento del colloquio iniziale.

Al momento dell'assunzione/trasferimento il neo assunto/inserito viene introdotto in un percorso di affiancamento e formazione durante il quale viene affidato ad un tutor che ne cura la preparazione e l'inserimento.

La valutazione del neo assunto/inserito è basata sulle competenze descritte nella scheda di posizione.

La valutazione e lo sviluppo delle competenze professionali avviene nel rispetto delle aspettative personali ed è utile per la definizione del piano di formazione.

La Casa di cura Villa Fiorita, consapevole del legame esistente tra il benessere di chi cura e il benessere di chi è curato, ha sviluppato un sistema di welfare aziendale che è la sintesi di incontri e confronti con i lavoratori e i loro rappresentanti e rappresenta un elemento fondante delle politiche aziendali attuate e volte a sottolineare l'importanza e il ruolo di tutti i dipendenti nella conduzione aziendale e nel raggiungimento degli obiettivi.

La Casa di cura Villa Fiorita, consapevole del forte impatto emotivo che viene richiesto agli operatori che lavorano nei processi clinico-assistenziali, per prevenire il burnout, per affrontare e superare situazioni di disagio lavorativo e criticità relazionali, ha sviluppato un servizio di ascolto psicologico.

La Casa di cura Villa Fiorita si avvale, per le attività cliniche, anche di operatori in libera professione. La descrizione delle competenze richieste dall'organizzazione per questi operatori è delineata nel contratto di lavoro. Annualmente sono valutati come fornitori esterni.

E' parte integrante del presente documento il regolamento che definisce le modalità attuative del rapporto di lavoro derivanti dalla disciplina collettiva nazionale e dal contratto integrativo vigente.