

# Casa di Cura Privata Martinsbrunn

---

Carta dei servizi sanitaria

---

# Indice

## Carta dei servizi sanitari

Casa di Cura Privata Martinsbrunn .....	1
Carta dei servizi sanitari.....	2
Lettera della madre superiore delle Suore di carità sull'obiettivo della Carta .....	3
Principi fondamentali.....	3
Direttiva in tema di standard di qualità.....	4
Obiettivi della Casa di Cura Privata Martinsbrunn.....	4
Dati di base .....	5
Organigramma .....	6
Compendio organizzativo .....	7
Responsabili di settore .....	7
Direzione della clinica.....	7
Medici .....	7
Informazioni relative alla nostra offerta .....	8
Compendio dei settori .....	8
Settori funzionali .....	8
Profilo breve dei settori.....	8
Cosa fare per usufruire di questa offerta.....	9
Servizio stazionario.....	9
Servizio ambulatoriale .....	10
Cosa costa la nostra offerta .....	12
Servizi di degenza ospedaliera.....	12
Servizi ambulatoriali .....	12
Essere vicini al cittadino.....	13
Informazione diretta agli interessati .....	13
Informazione attraverso i mass media .....	13
Informazioni interne .....	13
Informazioni attraverso e- mail o sito internet.....	13
I diritti e i doveri del paziente .....	14
I diritti .....	14
I doveri .....	15
Qualità.....	16
La nostra qualità .....	16
Ufficio per le relazioni con il pubblico.....	16
Reclami.....	16
Management qualitativo .....	16
Indicatori e standard di qualità.....	16
Impressum .....	18

## Lettera della madre superiore delle Suore di carità sull'obiettivo della Carta

Cari cittadini e care cittadine!

La Carta dei servizi sanitari descrive le offerte messe a disposizione, gli obiettivi e principi fondamentali a cui la Casa di Cura Privata Fonte S. Martino, gestita dall'ordine, fa riferimento.

In questo contesto bisogna rispettare le condizioni generali del settore sanitario. Controllo, garanzia e miglioramento degli standard qualitativi sono termini che sono largamente diffusi nel nostro settore lavorativo.

In particolar modo è per noi importante dedicare la nostra capacità lavorativa, la professionalità, il tempo libero e l'affetto ai nostri pazienti.

Lo spirito cristiano colloca l'uomo al centro dell'attenzione ci induce ad accogliere l'uomo nella sua interezza, ad accettarlo e assisterlo nella sua personalità. Con queste aspettative il malato si affida a una clinica con radici religiose. Il paziente che si rivolge a noi, fiducioso di trovare una risposta alle sue aspettative, potrà constatare di persona che, al di là della professionalità e delle competenze offerte, gli siamo vicini in primo luogo come persone.

Come Casa di Cura, gestita da un ordine religioso, prendiamo spunto dai nostri fondatori S. Luisa de Marillac e San Vincenzo de' Paoli. Il loro credo era: "Vivere per gli altri" (S. Luisa de Marillac), „L'amore è creativo all'infinito " (San Vincenzo de Paoli). Questa testimonianza è per noi una missione.

Ringrazio tutti i medici, i collaboratori e le collaboratrici per la loro disponibilità a impegnarsi nella Casa di cura insieme alle suore dell'ordine, in rispetto a questa missione.

Che questa casa sia un luogo di cura per il corpo e per l'anima e che Dio protegga e benedica chi Vi entra e chi Vi esce.

Suor Siglinde Mair  
Madre Superiore delle  
Suore di Carità  
Via Laurin, 77  
I-39012 Merano

## Principi fondamentali

I principi fondamentali, sui quali sono basati il nostro fare e agire, sono orientati al benessere del paziente, nel rispetto della personalità del malato, senza distinzione di provenienza sociale, credo religioso o visione del mondo.

L'unico obiettivo è la cura e il miglioramento dello stato di salute del paziente. Al fine di raggiungere tale scopo è necessaria una collaborazione completa e orientata ai valori. Nell'ambito della nostra responsabilità rispettiamo la decisione personale del paziente, relativamente a misure mediche, terapeutiche e curative. Garantiamo al paziente la libera scelta nel ricorso ai servizi offerti ed inoltre ha la possibilità di scegliere il Suo medico di fiducia.

Umanità e amore del prossimo hanno la stessa importanza come la competenza professionale. Per questo motivo abbiamo l'ambizione di svolgere i nostri compiti con disciplina, senso di responsabilità, gentilezza, pazienza e la dovuta sensibilità. Efficienza e rendimento vengono costantemente controllati ed eventualmente corretti e migliorati.

## Regolamento interno della Casa di Cura Privata Martinsbrunn, Art. 5 – Principi fondamentali

Rispettare la personalità della persona anziana e malata senza distinzione di provenienza sociale, credo religioso o visione del mondo.

Rispettare i collaboratori della Casa di Cura come servizio comune e che contribuiscono insieme al realizzo dell'obiettivo prefissato.

Rispettare la realizzazione della missione cristiana- caritativa, dell'assistenza sanitaria, tramite la congregazione.

Commercialità, economia e adeguatezza.

## Direttiva in tema di standard di qualità

### Obiettivi della Casa di Cura Privata Martinsbrunn

La Casa di Cura Privata ha medici convenzionati e vanta una lunga tradizione. È gestita dalle Suore di Carità di San Vincenzo de' Paoli. Le opportunità di trattamento in regime ospedaliero e ambulatoriale proposte dalla Casa di Cura dell'ordine religioso, offrono un contributo prezioso all'assistenza sanitaria della cittadinanza, un servizio privato non lucrativo ma che segue i principi promulgati da San Vincenzo de' Paoli.

Il concetto di fondo dell'amore cristiano per il prossimo costituisce uno dei capisaldi all'interno della Casa di Cura. Il bisogno dei pazienti e dei loro parenti sta al centro dell'attenzione.

Obiettivi che ci proponiamo di raggiungere:

- adattarsi alle esigenze del paziente e favorire un clima di lavoro familiare, un elevato livello degli standard di medicazione, cura, servizio e offerte a costi contenuti;
- organizziamo i rapporti con i pazienti e con i loro parenti in modo da garantire una cura medica e un'assistenza ottimale e in modo che questi si sentano compresi e a proprio agio;
- offriamo competenze particolari;
- miglioriamo di continuo gli elevati standard qualitativi delle cure offerte;
- garantiamo l'apporto di prestazioni efficaci;
- supportiamo le decisioni dei pazienti in modo da garantire un adeguato utilizzo di medicinali, servizi e tecnologie;
- semplifichiamo la burocrazia amministrativa;
- accorciamo i tempi d'attesa per i pazienti e offriamo servizi immediati;
- favoriamo il flusso informativo relativo all'accesso ai nostri servizi per rendere la Casa di Cura conosciuta fra i cittadini.

### Concetto di fondo del fondatore dell'ordine religioso

"ImpegnateVi ad accogliere con amore e rispetto il prossimo, nel cui volto brilla la gioia."

San Vincenzo de' Paoli

## Dati di base

DENOMINAZIONE PRIVATKLINIK MARTINSBRUNN CASA DI CURA PRIVATA FONTE S. MARTINO  
Via Laurin, 70  
I-39012 MERANO

Banca Cassa di Risparmio  
IBAN: IT 78 006 045 58590 000000013400  
Cassa Raiffeisen  
IBAN: IT 39 V08112 58590 000301201182

Tel: ++39 0473 447755  
Fax: ++39 0473 221535  
E-Mail: [info@martinsbrunn.it](mailto:info@martinsbrunn.it)  
[www.martinsbrunn.it](http://www.martinsbrunn.it)

P. IVA. 00233900216  
CCIAA.: 24966

PROPRIETÀ Congregazione delle Suore della Carità  
di San Vincenzo de'Paoli a Merano  
Suor Siglinde - Frieda Mair  
Via Laurin, 77  
I-39012 Merano  
Tel: ++39 0473 443024  
Fax: ++39 0473 442089



## Compendio organizzativo

### Responsabili di settore

Legale rappresentante (Suor Siglinde)	Frieda Mair
Superiore clinica (Suor Klara)	Rabensteiner Barbara
Amministratore delegato	Dr. Gerhard Gruber
Direttore sanitario	Dr. med. Gabis Andrea MA
Direttore amministrativo	Dr. Marco Pisetta
Direzione infermieristica	Ingeborg Nollet

Medicina	Dr. med. Gabis Andrea MA
Fisioterapia e riabilitazione	Dr. med. Herta Burger
Punto di prelievo laboratorio esami (Labormed Srl. BZ)	Dr. med. Monica Cembran
Punto di prelievo (Laboratorio azienda sanitaria Merano)	Dr. Minach
Reparto radiologia	Dr. med. Roberta Mazzoni

### Direzione della clinica

La direzione della clinica prende le decisioni rilevanti ed è tenuta a rispettare le indicazioni della Congregazione delle Suore di Carità.

### Medici

<b>per degenti:</b>	<b>8 medici</b>
medicina interna / cure palliative	2
medicina generale / cure palliative	1
medicina generale	1
dermatologi a e flebologia	1
ortopedia	1
radiologia	1
riabilitazione	1
<b>per servizi ambulatori</b>	<b>7</b>
<b>Medicina generale ECG//US/Doppler</b>	<b>2</b>
<b>agopuntura</b>	<b>1</b>
<b>Psicologo</b>	<b>3</b>
<b>Medicina del lavoro</b>	<b>1</b>

## Informazioni relative alla nostra offerta

### Compendio dei settori

La Casa di Cura Privata offre cure di degenza ospedaliera, in particolare: per medicina interna, neurologia, riabilitazione e cura palliativa.

Servizi ambulatoriali sono previsti per radiologia, cardiologia, prelievi del sangue per il Labormed a BZ e come sede distaccata del SB Merano, diagnostica con ultrasuoni, terapia fisica/ riabilitazione, elettrocardiogramma, ergometria, doppler, terapia fisica. Le suddette prestazioni possono essere effettuate per il paziente a basso costo mediante un accordo (convenzione) diretto tra la Casa di Cura e l'Azienda Sanitaria di Merano.

### Settori funzionali

- Medicina interna
- Riabilitazione
- Sede distaccata per prelievi del sangue azienda sanitaria Merano/ Labormed BZ
- Radiologia / Diagnostica con raggi / ecografia
- Cardiologia / elettrocardiogramma / elettrocardiogramma sotto sforzo / Eco- Doppler
- Centro di cura palliativa

La distribuzione dei medicinali per i pazienti di degenza avviene attraverso la farmacia della Casa di Cura.

La Casa di Cura offre assistenza spirituale al suo interno e dispone di una propria cappella.

La Casa di Cura dispone di un grande parco.

Nella sala di ritrovo si svolgono diverse manifestazioni e corsi di aggiornamento.

### Profilo breve dei settori

Medicina interna cod. 26 (convenzione indiretta)

Viene posto l'accento nel campo dell'identificazione e cura delle malattie.

1-2 letti

1 reparto

Stanza singola (1. classe)

Stanza doppia (2. classe)

Tutte le stanze sono dotate di un bagno, telefono e TV.

Riabilitazione

Attività essenziali: cod. 56 e cod. 60 (convenzionato)

21 letti per cod. 56 per riabilitazione postacuto

e 32 letti per cod. 60 postacuti non stabilizzati

Le riabilitazione ortopediche e neurologiche sono sia di degenza sia ambulatoriali.

Il paziente viene assistito da un team interdisciplinare che è composto da:

2 medici di reparto con il team infermieristico

1 medico specialista per medicina fisica e riabilitazione con

6 fisioterapisti e 1 ergoterapista

1 logoterapista 3 – volte alla settimana

Cure palliative cod. 60.02 (convenzionato)

Attività essenziali: Cura palliativa e assistenza attraverso un team interdisciplinare

12 letti per cod. 60.02 / 100 pazienti all'anno

L'offerta di cure palliative a Martinsbrunn ha avuto uno sviluppo positivo già nel primo anno.

- Assistenza medica specializzata, cura palliativa e assistenza psicologica e sociale intensiva.

- La possibilità per parenti di trascorrere una notte in Casa di cura
- Il tentativo di soddisfare anche i piccoli desideri dei pazienti; per esempio pasti, bagni rilassanti, massaggi, aiutare a risolvere problemi, giochi e feste.

La Casa di Cura Privata rappresenta un centro di competenze per la cura palliativa.

Oltre ai 12 letti stazionari sono previsti,

ospizio giornaliero con 3 letti,

ambulatorio di cura palliativa,

base per i volontari dell' Hospiz

la possibilità per formazione per le cure palliative e lavoro di ricerca

### **Prelievo di sangue sede distaccata per l'azienda sanitaria di Merano/ Labormed Srl. BZ**

Il prelievo e le analisi del sangue avvengono in tempo brevissimo (se possibile entro lo stesso giorno). Ciò è possibile sia per pazienti di degenza sia per quelli ambulatoriali. Le analisi di laboratorio vengono fatte nell'azienda sanitaria di Merano e nel Labormed a Bolzano.

**Radiologia / Diagnostica dei raggi** (convenzionato)

**Ecografia** (privata)

Radiologia diagnostica e ecografia per pazienti di degenza e ambulatoriali.

**Cardiologia / elettrocardiogramma / elettrocardiogramma sotto sforzo / Eco- Doppler** (convenzionato)

Cardiologia diagnostica per pazienti di degenza e ambulatoriale.

**Servizio pietistico e alimentare** (quota giornaliera)

La Casa di Cura offre al cliente una consulenza dietetica in caso di necessità.

**Servizi psicologici/psichiatrici e altri servizi specializzati** (privato)

**Visite specialistiche- dermatologia e flebologia**

Visite specialistiche- neurologia

Queste vengono eseguite in caso di necessità e a secondo l'ordine del medico.

**Assistenza spirituale**

**Pedicure e pettinatura** (privato)

## **A chi si rivolge la nostra offerta**

La Casa di Cura Privata è aperta a tutti i cittadini.

L'orientamento professionale della Casa di Cura nei settori medicina generale, riabilitazione e cure palliative favorisce il ricovero di persone con problemi internistici, neurologici e ortopedici e pazienti terminali.

I servizi ambulatoriali vengono offerti ai cittadini attraverso la convenzione tra la Casa di Cura e l'Azienda Sanitaria di Merano alle stesse condizioni del servizio pubblico. Molti cittadini utilizzano questi servizi per i brevi tempi d'attesa.

## **Cosa fare per usufruire di questa offerta**

### **Servizio stazionario**

L'accettazione dei letti convenzionati del reparto di cure palliative

- Avviene direttamente con l'impegnativa del medico di base o dei medici ospedalieri in accordo con il medico responsabile del reparto di cure palliative.

Il ricovero dei letti convenzionati

- avviene direttamente tramite l'impegnativa del primario dell'ospedale pubblico
- o tramite impegnativa del medico di base o del medico specializzato. Questo tipo di impegnativa deve essere approvata preventivamente dal medico ospedaliero incaricato.
- La prenotazione avviene attraverso l'accettazione della Casa di Cura Tel. 0473 447755.

Solo quando l'impegnativa è stata approvata, il paziente può essere ricoverato.

#### Il ricovero dei letti indirettamente convenzionati

- Avviene tramite i nostri medici, il paziente stesso o i suoi parenti. Il contatto con i nostri medici avviene nella segreteria della nostra Casa di Cura Tel: 0473 447755.
- Per l'accettazione serve l'impegnativa del medico di base o ospedalieri.
- Il paziente può scegliere tra i medici che lavorano nella Casa di Cura quello che lo prenderà in cura.
- È necessario prendere un appuntamento. Il paziente verrà informato telefonicamente dell'imminente ricovero.

Al momento dell'accettazione è importante che il paziente porti la documentazione relativa a visite o a degenze ospedaliere fatte in passato.

Il paziente dovrà inoltre presentare i seguenti documenti:

- Tessera sanitaria
- Carta d'identità

La **cura del malato** viene garantita giorno e notte dal personale infermieristico qualificato. Il personale infermieristico è raggiungibile in un qualsiasi momento dal paziente mediante il sistema di chiamata di emergenza.

I parenti possono assistere costantemente il proprio caro.

La **durata del ricovero** è limitata in base alla diagnosi. Se, dopo questo periodo, è necessario un ulteriore ricovero in ospedale o in casa di cura, saranno i parenti stessi ad organizzarlo. Eventualmente la Casa di Cura potrà aiutare i parenti in questo momento.

La **dimissione** avviene attraverso il medico curante che, compilerà una lettera di dimissione da consegnare al medico competente.

Le azioni successive al ricovero verranno adottate e decise con il paziente e i suoi parenti.

**Il ricovero e le dimissioni avvengono dal lunedì al sabato e, in casi eccezionali, anche la domenica.**

#### Gli orari di visita sono:

**Reparto riabilitazione:** ore 15:30 - ore 20:00 (previo accordo anche la mattina)  
**1° piano, lungo degenza:** ore 09:00 - ore 11:00 e ore 14:00 – ore 20:00  
**Reparto cure palliative:** a qualsiasi ora

**Fine settimana e giorni festivi: ore 10:30 – ore 12:00 e ore 14:00 – ore 20:00**

#### Servizio ambulatoriale

Il servizio ambulatoriale viene offerto da lunedì a venerdì.

Radiologia: ore 07.00 - 12.00 pomeriggio previo accordo  
 Prelievo del sangue: ore 07.00 - 10.00  
 Ultrasuoni: ore 07.30 - 09.00  
 ECG: ore 07.00 - 12.00 e 15.30 - 17.30  
 ECG sotto sforzo: ore 10.45 - 12.00 o ore 15.30 - 16.30  
 Terapia fisica: previo accordo

Prenotazioni sono necessarie per le seguenti visite:

Radiologia: Stomaco- intestino, Mezzo di contrasto, urografia;

Eco- Doppler

ECG sotto sforzo

Terapia fisica

Visite specialistiche in dermatologia e flebologia

I pazienti vengono informati, al momento della prenotazione su come viene svolta la visita e quali attenzioni sono necessarie.

La consegna dei referti avviene entro 24 ore ad eccezione delle visite non di routine.

## Cosa costa la nostra offerta

### Servizi di degenza ospedaliera

I servizi di degenza vengono utilizzati soprattutto da pazienti che hanno problemi neurologici, ortopedici, oncologici o di medicina interna. Il pagamento di questi servizi avviene:

- Nei letti convenzionati attraverso le quote giornaliere le quali vengono accreditate direttamente a carico dell'Azienda Sanitaria. Il paziente paga solo il supplemento per la prima classe e per servizi speciali. Nella quota giornaliera (letti convenzionati) sono inclusi:
  - Pernottamento con pasti
  - Costo del medico curante
  - Assistenza infermieristica
  - Visite
  - Medicinali
  - Terapie
  - Assistenza spirituale
- Nei letti convenzionati indirettamente attraverso le quote giornaliere per le quali il paziente riceve una fattura, al momento della dimissione o a fine mese, dalla Casa di Cura. Questa fattura potrà essere presentata all'Azienda Sanitaria che rimborserà allo stesso una percentuale in base ai DRG attuali.

### Servizi ambulatoriali

Le seguenti visite possono essere fatte con il certificato medico secondo le disposizioni generali sul Ticket:

- Tutte le visite di radiologia
- ECG / ECG sotto sforzo
- Doppler
- Analisi di laboratorio

Visite a pagamento:

- Esame ecografico
- Visite specialistiche

## Essere vicini al cittadino

### Infomazioni comuni

Il cittadino viene informato attraverso diversi canali informativi sui servizi offerti.

#### Informazione diretta agli interessati

Pazienti e parenti ricevono tutte le informazioni necessarie attraverso lo sportello informativo o/e il medico curante.

#### Informazione attraverso i mass media

Nell'ambito di manifestazioni e novità i cittadini vengono informati attraverso i mass media.

#### Informazioni interne

Attraverso la Carta dei Servizi della Casa di Cura Vi sono tutte le informazioni e le condizioni generali dei servizi.

#### Informazioni attraverso e- mail o sito internet

La Casa di Cura dispone della possibilità di comunicare attraverso

e-Mail : [info@martinsbrunn.it](mailto:info@martinsbrunn.it)

o sito internet : [www.martinsbrunn.it](http://www.martinsbrunn.it)

## I diritti e i doveri del paziente

Le disposizioni si basano sul decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19.05.1955 e vengono poi adattate alla Casa di Cura.

### I diritti

#### Art. 1

Il paziente ha diritto di essere curato con attenzione e dedizione, nel rispetto della dignità umana, del suo credo religioso e della sua visione del mondo.

#### Art. 2

Durante il ricovero il paziente ha il diritto di essere chiamato con il suo nome e cognome e non con un numero o in base alla sua malattia. È inoltre un suo diritto di essere chiamato con la forma di cortesia e quindi utilizzando il „Lei“.

#### Art. 3

Il paziente ha il diritto di ricevere dalla Casa di Cura informazioni sui servizi offerti e sulle possibilità di accedervi. Ha inoltre il diritto di identificare subito le persone che lo curano.

#### Art. 4

Il paziente nella Casa di Cura ha il diritto di scegliere liberamente il medico curante e di ricevere da quest'ultimo informazioni complete e comprensibili relative alla diagnosi, alla terapia proposta e alla prognosi.

#### Art. 5

Il paziente ha il diritto di ricevere le informazioni che rendono possibili il suo consenso all'inizio dei trattamenti e delle terapie e deve essere informato su possibili rischi o controindicazioni. Solo in casi urgenti dove la sua salute è in serio pericolo non spetta a lui il diritto di dare il consenso.

Se il medico giunge alla convinzione che un'informazione diretta non sia opportuna per il paziente, questa dovrà essere comunicata ai parenti o al suo tutore (a meno che il paziente sia espressamente contrario).

#### Art. 6

Il paziente ha il diritto di essere informato su possibili visite e trattamenti alternativi, anche se questi vengono offerti in altre strutture ospedaliere.

Se il paziente non è in grado di prendere una decisione da solo, tutte le suddette informazioni dovranno essere comunicate ai parenti o al suo tutore.

#### Art. 7

È un diritto del paziente che i dati relativi alla sua malattia e al suo ricovero rimangano segreti.

#### Art. 8

Il paziente ha il diritto al reclamo che dovrà essere immediatamente acquisito e discusso e l'esito inviato al paziente.

## I doveri

### Art.1

Il cliente/paziente della Casa di Cura deve comportarsi in modo responsabile, avere rispetto per gli altri pazienti ed essere disponibile a collaborare con i medici, le infermiere, il personale tecnico e la direzione della Casa di Cura.

### Art.2

Il paziente e il visitatore sono obbligati a rispettare i locali, le attrezzature e l'arredamento della Casa di Cura.

### Art.3

Il visitatore deve rispettare gli orari di visita in modo da garantire il regolare svolgimento dell'attività ospedaliera e il riposo del paziente. Eventuali prolungamenti degli orari di visita possono essere discussi ed approvati dal medico.

### Art 4

Il vivere civile nella nostra società richiede rispetto reciproco e imporsi di evitare situazioni che possono disturbare gli altri pazienti (ad esempio parlare ad alta voce, volume del televisore o della radio troppo alto e così via).

### Art. 5

È vietato fumare all'interno della Casa di Cura.

## Qualità

### La nostra qualità

La cura del paziente è per noi un insieme tra medicina moderna e responsabile accompagnata da un'amorevole assistenza e si orienta:

alla soddisfazione dei pazienti,  
al successo delle cure e  
all'apprezzamento e al numero di letti occupati

La soddisfazione dei pazienti viene analizzata mediante un questionario specifico;

il successo delle cure viene riportato nella relazione medica;

Il numero di letti occupati nella Casa di Cura e il successo della stessa vengono verificati regolarmente mediante questionari, i feedback ricevuti e il numero dei reclami.

Tutti questi risultati sono alla base per migliorare sempre di più l'offerta.

### Ufficio per le relazioni con il pubblico

Nella Casa di Cura le relazioni con il pubblico avvengono attraverso la segreteria che è aperta dalle 8.00 alle 19.00 ed è raggiungibile telefonicamente al numero 0473 44 77 55.

### Reclami

Lo scopo nostro è di soddisfare i nostri pazienti e i nostri clienti. Per avere un successo comune, La preghiamo di dirci anche le cose sgradevoli. Vediamo il Suo reclamo come una possibilità per migliorarci. Nessun problema è così grande, che noi non lo possiamo risolvere in poco tempo.

Nel caso di una reclamo potete scrivere alla Direzione della Casa di Cura Privata Fonte S. Martino, Via Laurin 70, 39012 Merano. Entro 30 giorni Vi verrà risposto in modo formale.

### Management qualitativo

L'integrazione di tutti i settori della Casa di Cura in un sistema trasparente del management qualitativo è un obiettivo importante ed abbiamo già intrapreso i primi passi in questa direzione. La Casa di Cura è stata certificata ISO 9001 dal 2008.. Con l' Intranet è stato installato un sistema di management qualitativo il quale garantisce informazione e trasparenza.

### Indicatori e standard di qualità

La Casa di Cura ha permesso di rendere trasparenti i servizi offerti mediante l'installazione dell'intranet. In tal modo cerca di realizzare al meglio le aspettative dei pazienti.

La Casa di Cura si caratterizza per i seguenti indicatori e standard di qualità:

Buone relazioni con il pubblico

- Trasparenza spirituale,
- Gentilezza
- Segreteria a disposizione del pubblico

Verifica delle richieste dei pazienti

- Questionario per pazienti e parenti
- Percentuale delle persone che hanno risposto al questionario

Ottimizzazione del servizio di cura

- Standardizzazione della cura
- Partecipazione a corsi d'aggiornamento
- Corsi di aggiornamento esterni
- Corsi di aggiornamento interni
- Sviluppo delle risorse

#### Ottimizzazione del service

- Orari di visita
- Scelta del menù
- Rispetto delle esigenze dei pazienti
- Orientamento
- Bar
- Giardino
- Sale di ritrovo/ricreazione
- Quotidiani
- Biblioteca

#### Ottimizzazione dei servizi medici

- Aggiornamenti esterni
- Aggiornamenti interni
- Conferenze: attrezzature mediche, visioni, sviluppo delle offerte
- Incontri periodici del personale medico
- Incontri periodici „suore/medici”

#### Ottimizzazione del C.I. e dello sviluppo del personale

- Incontri periodici e discussioni relative al C.I. della Casa di Cura
- Assunzione in base alla descrizione della posizione lavorativa
- Introduzione attraverso un giro di presentazione, tutore e responsabile di settore, inserimento lavorativo nel team.
- Formazione, interna e esterna. A secondo delle necessità, dei desideri dei dipendenti e del piano di formazione.
- Ricerca attiva di nuove forze lavorative.
- Accordi sugli obiettivi da raggiungere e colloqui tra i collaboratori

#### Ottimizzazione dei processi di lavoro e della logistica

- Partecipazione a tutti gli avvenimenti all'interno della Casa di Cura

#### Trasparente scambio di informazione

- Reclami sulla non- informazione
- Clima di lavoro
- Motivazione

#### Adeguata elaborazione dei reclami

- Presenza di una „cassetta dei reclami”
- Ricerca della soluzione dei problemi
- Disponibile alle richieste del pubblico

#### Incremento della qualità

- Feedback positivo
- Analizzare i questionari
- Riduzione dei reclami e fonti di errore

## Impressum

### Elaborazione

ingeborg nollet

### Approvazione

Direzione della clinica

dr. gerhard gruber – amministratore delegato

dr. andrea gabis knoflach – Direttore sanitario

dr. marco pisetta – Direttore amministrativo

ingeborg nollet – Direzione infermieristica

sr. klara rabensteiner – Madre superiore della clinica

### impaginazione

sabrina schaller - QM

### Premessa

Madre superiore

sr. siglinde

la carta dei servizi sanitari viene controllata annualmente

Casa di Cura Privata Fonte S. Martino