



ISTITUTI CLINICI ZUCCHI

Carta dei Servizi

Edizione 2011

PRESIDI

MONZA	Via Zucchi, 24	20900	TEL. 039.8383.1
CARATE BRIANZA	Piazza Madonnina, 1	20841	TEL. 0362.986.1
BRUGHERIO	Via Tre Re, 37	20861	TEL. 039.884177

Sito internet www.zucchi-gsd.it



La Carta dei Servizi è un documento importante, previsto dalla legge in tutti i settori di pubblica utilità, per migliorare il rapporto tra coloro che utilizzano i servizi e gli Enti che li erogano.

Obiettivi irrinunciabili della Carta dei Servizi sono:

- ❑ l'adozione di standard di qualità del servizio
- ❑ l'informazione sugli standard adottati
- ❑ la tutela del cittadino
- ❑ la valutazione della qualità dei servizi erogati
- ❑ la verifica del rispetto degli standard e del grado di soddisfazione degli utenti

La Carta dei Servizi degli Istituti Clinici Zucchi ha lo scopo di informare i nostri Clienti sulle prestazioni sanitarie offerte e sulla volontà di garantire i loro diritti nell'erogazione delle prestazioni.

Nella Carta dei Servizi vengono infatti fornite **informazioni di base** relative agli Istituti Clinici Zucchi ed ai servizi ed alle prestazioni erogate: modalità di accesso, tipologia delle prestazioni ambulatoriali, tipologia dei ricoveri, a chi rivolgersi, servizi accessori disponibili, e via dicendo.

La Carta dei Servizi degli Istituti Clinici Zucchi si inserisce nel più ampio quadro del nostro Sistema di Gestione Integrato (SGI)

Vengono anche descritti gli **standard di qualità**, attuali o che ci si prefigge di conseguire in tempi definiti, relativi agli aspetti che chiunque può direttamente cogliere negli ambienti e nel rapporto con coloro che operano negli Istituti Clinici Zucchi. Si tratta, in particolare, degli aspetti legati ai *tempi di attesa* per le prestazioni e i servizi, alla *semplicità delle procedure* che coinvolgono direttamente il Cliente degli Istituti Clinici Zucchi, alla *accuratezza delle informazioni* che vengono fornite, alla *accoglienza* ed ai *comfort* degli ambienti e del trattamento alberghiero, alla *correttezza dei rapporti umani* nella relazione con il personale degli Istituti Clinici Zucchi.

Molti di tali standard potranno essere migliorati con relativa facilità, in tempi brevi e senza particolari costi, con iniziative finalizzate ad una più adeguata organizzazione del lavoro che si svolge negli Istituti Clinici Zucchi; altri sono vincolati dalle attuali risorse disponibili e richiedono investimenti mirati: nella Carta dei Servizi vengono enunciati gli impegni e i programmi di miglioramento che gli Istituti Clinici Zucchi vogliono realizzare nel breve-medio periodo.

La Carta dei Servizi degli Istituti Clinici Zucchi è il documento che attesta la nostra volontà di trasparenza nello svolgimento degli atti amministrativi e sanitari.

L'istituzione della Carta dei Servizi, quindi, modifica profondamente il ruolo dei Clienti che accedono alle strutture sanitarie: non sono più "soggetti passivi", come voleva la vecchia burocrazia, poiché ora viene loro attribuito un potere di controllo sulla *qualità* dei servizi ricevuti.

Gli Istituti Clinici Zucchi si impegnano a rilevare e ad analizzare i segnali di disservizio e ad adottare le misure necessarie per rimuoverli.

La Direzione

INDICE

1.1 **PAG. 3** ***PRESENTAZIONE DELLA DIREZIONE***

SEZIONE A

PAG. 7 **PRESENTAZIONE DEGLI ISTITUTI CLINICI ZUCCHI**

PAG. 8 POLITICA AZIENDALE

PAG. 10 QUADRO NORMATIVO

PAG. 11 **TUTELA E PARTECIPAZIONE**

PAG. 12 TUTELA E PARTECIPAZIONE ALL'ATTIVITÀ DEGLI ISTITUTI CLINICI ZUCCHI

PAG. 13 REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA DEGLI ISTITUTI CLINICI ZUCCHI

PAG. 15 DIRITTI E DOVERI DEL MALATO NEGLI ISTITUTI CLINICI ZUCCHI

SEZIONE B

PAG. 18 **STRUTTURA ORGANIZZATIVA**

PAG. 19 ORGANIGRAMMA

PAG. 22 TIPOLOGIA DEI SERVIZI EROGATI

PAG. 25 MEDICI RESPONSABILI DELLE ATTIVITÀ CLINICHE SVOLTE

PAG. 26 **FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ**

PAG. 27 RICONOSCIMENTO BOLLINI ROSA

PAG. 26 FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ

PAG. 33 RICOVERI ANNO 2010

PAG. 34 PRESTAZIONI DIAGNOSTICHE E VISITE SPECIALISTICHE ANNO 2010

PAG. 35 NUCLEO PERMANENTE "CARTA DEI SERVIZI"

SEZIONE

A

PRESENTAZIONE DEGLI ISTITUTI CLINICI ZUCCHI

STORIA DI UNA STRUTTURA CHE CRESCE

Il complesso degli edifici più antichi su cui sono stati fondati gli Istituti Clinici Zucchi risale al 1630 quando, per volere di Bartolomeo Zucchi, la sua nobile famiglia lasciò ai Gesuiti in esecuzione testamentaria gli immobili in cui aveva abitato oltre ad una cospicua dotazione di beni, per realizzarvi una scuola pubblica e gratuita per i giovani.

I Gesuiti nel 1728 realizzarono il Collegio convitto di Santa Maria degli Angeli che gestirono sino al 1773, anno di soppressione del loro ordine e confisca dei beni. Il collegio ottenne di poter continuare, prima sotto la guida degli ex Gesuiti poi sotto la direzione dei Padri Barnabiti, sino al 1873 quando venne definitivamente chiuso con decreto dell'Autorità Governativa.

Nel 1881 un gruppo di nobili e pii Signori Milanesi, il nobile Carlo Orombelli, il conte Carlo Ottavio Cornaggia Castiglioni e gli avvocati Giuseppe e Michele San Pietro affittarono e poi acquistarono gli immobili dell'ex Collegio convitto e vi realizzarono una casa di cura destinata inizialmente a sole donne.

Il 2 maggio 1913 venne costituita la Società Anonima Casa di Salute per Signore di Monza, con filiale a Carate Brianza. Da quel momento l'attività di cura inizia ad estendersi a diverse specialità e negli edifici, tra il 1949 ed il 1963, vengono effettuati importanti lavori di modifica per adeguarli alle nuove esigenze. Nel 1954 la struttura si amplia con la costruzione di una moderna ala riservata alla chirurgia ed all'ostetricia. Dal 1952 al 1970 furono 60.000 i bambini che nacquero in quella che era ritenuta la Maternità per eccellenza di tutti i monzesi.

Nel 1970 a Carate Brianza viene acquisita la proprietà degli immobili e negli anni successivi viene realizzato un nuovo fabbricato. Nel 1972 gli Istituti Clinici assumono la denominazione di Clinica Zucchi – Casa di Cura Privata S.p.A.

Nel 2002 le Cliniche entrano a far parte del Gruppo San Donato e dal 2004 assumono la denominazione di Istituti Clinici Zucchi. Gli Istituti Clinici Zucchi sono convenzionati con varie istituzioni Universitarie. Per l'Università di Milano Bicocca il Presidio di Monza è sede della Clinica Chirurgica per il Corso di Laurea in Medicina e Chirurgia oltre che sede della Scuola di Specializzazione di Chirurgia Generale. Sia Monza che Carate sono sede dei Corsi di Laurea di Fisioterapia oltre che Scuole di Specializzazione in Medicina Fisica e Riabilitazione. A Carate è presente anche la sede della Scuola di Specializzazione di Psichiatria. Monza è anche sede delle Scuole di Specializzazione in Ginecologia e Ostetricia e in Ortopedia e Traumatologia.

Oggi il Presidio di Monza dispone di 229 posti letto, tutti accreditati con il Servizio Sanitario Nazionale e distribuiti in varie specialità medico-chirurgiche, oltre ad un ambulatorio polispecialistico dotato delle più moderne attrezzature diagnostiche e che si avvale della collaborazione di oltre 140 medici.

Il Presidio di Carate dispone di 160 posti letto accreditati col Servizio Sanitario Nazionale e distribuiti in varie specialità medico-riabilitative e psichiatriche, oltre a 40 letti destinati ad una Comunità Riabilitativa e ad una Comunità Protetta; dalla fine del 1999 è operativo un poliambulatorio con punto prelievi; nel Presidio operano oltre 60 specialisti.

Nel 1986 è stato attivato nel centro di Brugherio un poliambulatorio accreditato con il S.S.N. dove operano oltre 30 medici specialisti, molti dei quali lavorano anche nei presidi di Monza e Carate Brianza.

POLITICA AZIENDALE

Gli Istituti Clinici Zucchi erogano prestazioni sanitarie a 6 diversi livelli assistenziali: il livello di ricovero, il livello ambulatoriale, il pronto soccorso (presso il Presidio di Monza), la residenzialità psichiatrica (presso il Presidio di Carate Brianza), l'assistenza domiciliare integrata e l'ospedalizzazione domiciliare.

La Direzione degli Istituti Clinici Zucchi è fermamente convinta che il continuo miglioramento dei servizi erogati, in termini di efficacia e di efficienza, sia una condizione indispensabile per ottenere la soddisfazione dei propri Clienti: salute e sicurezza di tutte le parti interessate determinano il successo dell'azienda. La responsabilità di gestione riguarda l'intera organizzazione aziendale, dalla Direzione sino al singolo operatore, ciascuno secondo le proprie attribuzioni e competenze.

Tutta l'organizzazione e l'attività sanitaria degli Istituti Clinici Zucchi poggiano sulla volontà di porre il Cliente al centro dei servizi sanitari proposti, in coerenza con i principi di eguaglianza, imparzialità, attenzione agli individui vulnerabili, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficacia ed efficienza.

Gli Istituti Clinici Zucchi si impegnano a tenere conto dei bisogni dei Clienti, a garantirne il soddisfacimento, ad operare attivamente per conoscere le loro aspettative ed a valutarle adeguatamente per predisporre gli strumenti migliori per ottenere il duplice obiettivo di risolvere i problemi gestionali e di raggiungere i propri fini istituzionali.

Per la messa in pratica di questi Principi Ispiratori la Direzione ha stabilito alcuni obiettivi di carattere generale:

- ◆ sviluppare un'azione continua di miglioramento dei servizi e dei processi aziendali, mirata all'attenzione verso il Cliente ed alla Sua soddisfazione, alla salute e sicurezza del personale, del Cliente e dell'ambiente di lavoro, alla competenza, alla consapevolezza ed abilità degli operatori sanitari, amministrativi e tecnici;
- ◆ fornire sicurezza nell'esercizio della medicina, nell'esecuzione dei trattamenti e nella vigilanza sui Clienti;
- ◆ assicurare le migliori prestazioni di diagnosi e cura, in termini di appropriatezza - tempestività - efficacia - sistematicità e continuità, richieste dallo stato del Cliente;
- ◆ rendere più efficiente ed efficace la gestione delle risorse umane e tecnologiche;
- ◆ garantire ai pazienti uguaglianza, imparzialità, continuità dell'assistenza, privacy, diritto di scelta e di partecipazione;
- ◆ identificare i soggetti che abbisognano di speciale attenzione e che rientrano nel programma di protezione implementato presso l'azienda <PFR.1.5>; tali soggetti sono: gli embrioni, i bambini, i disabili, i malati psichiatrici, gli anziani, i malati comatosi, i malati terminali;
- ◆ ridurre le barriere fisiche, linguistiche, culturali e organizzative che possono interporre tra il Cliente e l'Organizzazione interna <ACC.1.3>.

Il raggiungimento degli obiettivi viene periodicamente verificato dalla Direzione che, di concerto con l'Organizzazione, attiva i necessari provvedimenti correttivi e preventivi.

In questo contesto la Direzione considera essenziale:

- ◆ creare e mantenere un Sistema di Gestione Integrato (SGQ+SGSSL) ai sensi della norme UNI EN ISO 9001: 2008 e BS OHSAS 18001:2007, avvalorato da Certificazione;
- ◆ implementare e mantenere il sistema di valutazione delle aziende sanitarie accreditate secondo i criteri Joint Commission International introdotti dalla Direzione Generale Sanità della Regione Lombardia;
- ◆ garantire l'applicazione degli Obiettivi Internazionali per la Sicurezza del Paziente decisi dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS);
- ◆ agire nel rispetto di tutte le leggi nazionali e dei regolamenti locali vigenti, adottando tutte le misure di prevenzione necessarie nelle specifiche attività e aggiornandole secondo il progresso tecnico e l'esperienza acquisita;
- ◆ contenere i rischi di impresa connessi alla Gestione della Sicurezza ai sensi dell'art.30 del D.Lgs.vo 81/2008;
- ◆ accertare gli effetti delle proprie attività sulla salute e la sicurezza, mediante l'analisi e valutazione dei rischi nelle mansioni, nell'uso di attrezzature e di sostanze pericolose con il coinvolgimento e la consultazione di tutti gli operatori, anche attraverso i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS);
- ◆ attribuire compiti e responsabilità in ambito Gestionale;
- ◆ effettuare un sistematico monitoraggio delle attività svolte e dei risultati ottenuti per ridurre costantemente le possibili carenze;
- ◆ registrare le attività inerenti al Sistema di Gestione (Non Conformità, Near Miss, eventi formativi, indicatori, etc.);
- ◆ sollecitare costantemente la comunicazione interna ed esterna ponendo massima attenzione alle osservazioni di ritorno provenienti dalle parti coinvolte;
- ◆ incoraggiare la diffusione, la conoscenza e l'applicazione del Sistema di Gestione Integrato da parte del personale nell'ottica del Miglioramento Continuo;
- ◆ coinvolgere le parti interessate nella definizione concreta degli Obiettivi e nell'attuazione dei Programmi di Miglioramento, fornendo loro tutti gli strumenti e le conoscenze affinché operino secondo le disposizioni e le procedure di sistema;
- ◆ promuovere la formazione, lo scambio di informazioni e l'addestramento comune tra le parti interessate, ognuno secondo le proprie competenze, fedeli alla presente Politica Aziendale, per favorire l'instaurarsi dello spirito di squadra, della capacità di lavorare in gruppo.

Gli obiettivi strategici sopra indicati devono essere tradotti in obiettivi a breve e medio termine, per quanto possibile misurabili, particolarmente in occasione dei periodici riesami del Sistema di Gestione Integrato (SGQ+SGSSL).

La Direzione ha la responsabilità di assicurare e sostenere l'attuazione della presente politica. A tale scopo deve promuovere, tra l'altro, le necessarie iniziative di diffusione, sensibilizzazione e formazione.

Ogni Responsabile di Unità Organizzativa risponde relativamente al conseguimento degli obiettivi stabiliti, nell'ambito delle proprie competenze. Sarà cura del Responsabile riportare alla Direzione ogni problema che non possa essere risolto a livello della Unità Organizzativa.

La Politica Aziendale è diffusa a tutti i dipendenti, tramite il Sistema Gestionale Informatizzato (SW QUALIBUS).

IL QUADRO NORMATIVO

PREMESSA

Il dibattito ed il processo di riforma della Sanità, ha portato alla introduzione di **nuove regole** nei rapporti tra cittadini e fornitori di servizi al pubblico, con il fine di migliorarne le relazioni anche attraverso l'istituzione di appositi uffici per le relazioni con il pubblico.

La necessità di una maggior tutela delle esigenze dei cittadini, nei riguardi dei soggetti erogatori di servizi pubblici, ha determinato l'emanazione di un decreto sui "Principi per l'erogazione dei servizi pubblici".

Sono considerati servizi pubblici quelli volti a garantire il godimento dei diritti della persona alla salute, all'assistenza, all'istruzione, ecc., quindi diritti che sono tutelati dalla Costituzione.

Al fine di fornire delle indicazioni generali per chi è interessato ad un eventuale approfondimento normativo, elenchiamo di seguito i riferimenti delle leggi che nel corso di quest'ultimo decennio hanno permesso un più fattivo rapporto tra aziende sanitarie e cittadino utente.

ANALISI NORMATIVA

Legge 241/90	La normativa si pone come obiettivo il raggiungimento di migliori relazioni tra utente e struttura sanitaria.
D.L. 502/92	Questo decreto, attuativo della riforma sanitaria, introduce alcuni aspetti fondamentali nella gestione delle aziende sanitarie, come l'individuazione di fattori di qualità nell'erogazione dei servizi, la necessità di definire i requisiti strutturali, tecnologici e organizzativi minimi per le strutture sanitarie, i concetti di verifica e revisione della qualità.
D.L. 29/93	Istituisce gli uffici per le relazioni con il pubblico.
Direttiva PCM 11/10/94	Fissa i principi per l'istituzione degli uffici per le relazioni con il pubblico.
DPCM 19/5/95	Viene emanato lo schema di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari.
DPR 14/1/97	Contiene le disposizioni relative all'istituzione nelle strutture sanitarie di un sistema qualità secondo i principi delle norme ISO 9000.
DGR 38133/98	Richiede la redazione della Carta dei Servizi in conformità alle indicazioni regionali e la diffusione dei suoi contenuti all'esterno dell'azienda; inoltre sollecita il coinvolgimento degli operatori nella predisposizione ed aggiornamento della Carta dei Servizi
DDG 4890/2004	Istituisce il sistema di valutazione delle strutture sanitarie secondo standard internazionali Joint Commission che prevedono anche una corretta comunicazione con i clienti mediante strumenti quali la Carta dei Servizi
D.Lgs.vo 231/01	Introduce nell'ordinamento italiano il principio della responsabilità dell'Ente per i reati commessi nel Suo interesse dai dipendenti e da altri soggetti
D.Lgs.vo 81/2008	Fissa i principi ispiratori in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro

TUTELA

E

PARTECIPAZIONE

TUTELA E PARTECIPAZIONE ALL'ATTIVITA' DEGLI ISTITUTI CLINICI ZUCCHI

Secondo la normativa vigente, la tutela e la partecipazione si realizzano attraverso:

- ✓ un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e le modalità di accesso
- ✓ la rilevazione del livello di gradimento dell'utenza rispetto alle prestazioni ricevute
- ✓ il controllo della qualità percepita
- ✓ la definizione di progetti per garantire la costante ricerca di adeguatezza delle strutture e delle prestazioni alle esigenze del Cliente.

Istituzionalmente si occupa di questi aspetti l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), organismo istituito dal D.L. 3 febbraio 1993 n. 29, con il compito di curare:

- ✓ la trasparenza dell'attività amministrativa
- ✓ la corretta informazione di base sui servizi erogati dall'Istituto
- ✓ la rilevazione sistematica del livello di soddisfazione del Cliente
- ✓ la valutazione delle attività degli Istituti in relazione agli standard di qualità descritti nella Carta dei Servizi
- ✓ l'effettuazione di proposte alla Direzione sui possibili miglioramenti dei servizi erogati dagli Istituti
- ✓ la raccolta dei reclami e la soluzione dei problemi che ostacolano la piena soddisfazione del Cliente.

L'URP, in altre parole, è un organismo istituito con la finalità di evitare che si creino ulteriori ostacoli a chi già sta vivendo in una situazione di disagio.

Alcune attività, in particolare quelle relative alla gestione dei reclami, vengono garantite e attuate secondo le modalità definite nel Regolamento di Pubblica Tutela degli Istituti Clinici Zucchi e puntualizzate nelle procedure integrate nel sistema qualità.

Una particolare modalità di tutela delle persone consiste nella promozione, da parte dell'Azienda, di periodiche azioni di "controllo qualità": mediante l'utilizzo di strumenti specificamente predisposti vengono raccolti i pareri di quanti sono interessati al livello qualitativo delle prestazioni erogate dagli Istituti Clinici Zucchi: Clienti, Parenti, Enti esterni, Personale degli Istituti.

I risultati di tali sondaggi vengono periodicamente pubblicati in conformità a quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale.

Tra gli aspetti oggetto di particolare attenzione si identificano i seguenti:

- ✓ l'adeguatezza dell'assistenza
- ✓ l'adeguatezza dei rapporti con il personale
- ✓ le condizioni igieniche
- ✓ la qualità del vitto
- ✓ il comfort alberghiero
- ✓ l'adeguatezza delle informazioni fornite
- ✓ l'organizzazione degli Istituti

REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA DEGLI ISTITUTI CLINICI ZUCCHI

1. Gli Istituti Clinici Zucchi, in coerenza col dettato costituzionale, ritengono che la salute della persona nel rispetto della sua dignità umana sia il primo diritto da tutelare, e che quindi la Tutela dei diritti del cittadino-utente debba essere definita e perseguita innanzitutto in chiave positiva, come ricerca della migliore qualità possibile rispetto ai servizi erogati, sia dal punto di vista degli aspetti tecnico-professionali che degli aspetti relazionali e di comfort ambientale.

Ciò viene realizzato con attività programmate di studio e di monitoraggio delle prestazioni, coinvolgendo il personale medico, infermieristico, tecnico e amministrativo al fine di conseguire :

- ✓ risultati globalmente soddisfacenti
 - ✓ la soluzione immediata di problemi o disagi recati al singolo utente, specie nei casi da lui stesso reclamati e obiettivamente lesivi di suoi diritti
 - ✓ il miglioramento delle carenze riscontrate all'interno dell'organizzazione che possono compromettere il buon livello delle prestazioni.
2. La verifica dei risultati è costante e viene svolta mediante opportune modalità e strumenti che coinvolgono tutti i soggetti interessati:
 - ✓ gli utenti (questionario di gradimento; scheda di segnalazione di disservizi, scheda di reclamo)
 - ✓ il personale operante negli Istituti Clinici Zucchi (strumenti specifici di monitoraggio dei processi lavorativi, di verifica della qualità tecnica, professionale, gestionale, ambientale).
 3. Gli organismi degli Istituti Clinici Zucchi preposti allo svolgimento di tali attività, con compiti e ambiti di intervento definiti da regole interne coerenti con la normativa nazionale e regionale, sono:
 - ✓ l'Ufficio Qualità, che valuta complessivamente gli standard di qualità conseguiti, fornisce gli indirizzi e le priorità per proporre, in sintonia con le Direzioni, interventi migliorativi promuovendo iniziative mirate al consolidamento e allo sviluppo della qualità clinica e tecnico-professionale, oltre che al miglioramento complessivo del servizio all'utente
 - ✓ L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che si occupa di tutti gli aspetti relativi a chi si rivolge agli Istituti Clinici Zucchi, fornendo le informazioni di base sui servizi erogati e le modalità di accesso, verificando il livello di gradimento rispetto a quanto hanno ricevuto, attivando la procedura di gestione dei reclami degli utenti, proponendo iniziative di miglioramento rispetto alla tipologia delle segnalazioni ricevute;
 4. La Tutela del singolo cittadino rispetto ai disservizi o torti subiti ed espressi mediante segnalazione o reclamo è di competenza dell'URP che provvede secondo le necessità poste dal caso: istruttoria, risposta scritta rispetto ai procedimenti adottati.

La segnalazione di disfunzioni rilevate dall'utenza può essere esposta oralmente o telefonicamente all'URP; per ogni segnalazione ricevuta il personale dell'URP redige apposito verbale e, se necessario, procede agli accertamenti e provvedimenti del caso.

I reclami vengono esposti per iscritto all'URP e firmati. L'URP procede d'ufficio ad effettuare gli accertamenti del caso e fornisce risposta scritta entro 15 giorni dalla data di ricevimento del reclamo, comunicando le soluzioni adottate.

5. Gli utenti degli Istituti Clinici Zucchi possono esprimere la propria opinione sui servizi ricevuti mediante la compilazione del questionario di gradimento fornito in reparto o in ambulatorio ed imbucato in apposita cassetta.
Il questionario può essere anonimo e viene visto esclusivamente dal personale dell'URP.

6. L'URP provvede periodicamente a pubblicare i risultati della propria attività mediante relazione alla Direzione degli Istituti Clinici Zucchi ed al responsabile dell'Ufficio Qualità.
Nell'ambito delle valutazioni di propria competenza provvede a fornire agli stessi proposte per il miglioramento dei servizi e delle prestazioni erogate.

DIRITTI E DOVERI DEL MALATO E DEL PARENTE NEGLI ISTITUTI CLINICI ZUCCHI

In certe situazioni di bisogno e di dipendenza dalle cure altrui, come durante la degenza, dobbiamo pensare che siamo delle persone che stanno vivendo in un particolare contesto sociale, organizzato secondo le comuni regole del vivere civile.

Ciò significa che abbiamo dei diritti che devono essere rispettati, come pure dei doveri da rispettare a nostra volta, e tutto ciò può aiutarci a meglio partecipare al processo terapeutico, facilitando una più rapida guarigione.

Proponiamo una sintesi degli aspetti più importanti.

I DIRITTI

Sono regolamentati in particolare dalla seguente normativa: LR 16 del 8/5/87, LR 48 del 16/9/88, DPR 28/11/90 n. 384, D L. 30/12/92 n. 502, DPCM 19/5/95 n. 64.

Riguardano in generale due aspetti fondamentali:

- l'informazione su tutto quanto riguarda lo stato di salute, le scelte terapeutiche, le loro possibili alternative
- il rispetto della dignità umana (adeguatezza degli ambienti e del rapporto con le persone con cui il Malato entra in contatto).

In particolare, richiamiamo i seguenti:

1. La salute è un diritto fondamentale riconosciuto dalla Repubblica e realizzato nel rispetto della dignità e libertà della persona. E' compito del Servizio Sanitario promuovere e recuperare il migliore stato di salute dei cittadini.
2. E' diritto del Malato ottenere una esauriente informazione su tutti i propri diritti, sulle "regole" che è tenuto a rispettare durante il suo soggiorno negli Istituti Clinici Zucchi, sulle modalità di erogazione delle prestazioni. In particolare ha diritto di essere informato sulle indagini cliniche, i trattamenti farmacologici e gli interventi chirurgici cui verrà sottoposto, con segnalazione di eventuali rischi e possibili alternative.
3. E' diritto del Malato acconsentire o rifiutare le prestazioni prima di esservi sottoposto.
4. Il Malato ha diritto al segreto professionale sul suo stato di salute.
5. Il Malato ha diritto ad essere trattato secondo le regole del vivere civile, ed essere rispettato nonché curato con premura e attenzione.
6. Il Malato di età superiore a 65 anni o grave e non autonomo ha diritto alla presenza continua di un familiare.
7. Il Malato ha diritto di conoscere il nome del medico e del personale sanitario con cui viene in contatto.
8. E' diritto del Malato proporre reclami, denunce o esposti sia direttamente che tramite gli Enti a ciò preposti (Ufficio delle Relazioni col Pubblico, Ufficio di Pubblica Tutela, Tribunale del Malato) e ottenere una sollecita risposta. Può ricorrere altresì all'autorità giudiziaria.
9. Il Malato ha diritto a praticare il proprio culto religioso.
10. Il Malato ha diritto ad essere dimesso in caso di malattia terminale con impossibilità di cure e ad essere trasferito presso il proprio domicilio o dove riterrà opportuno.
11. Il Malato ha diritto ad ottenere il rilascio della cartella clinica entro 15 giorni dalla dimissione, secondo le modalità previste.

I DOVERI

Derivano dal fatto che durante il periodo di degenza ci troviamo a vivere in una comunità di persone, e quindi ci sono necessariamente delle "regole", perché tutto possa funzionare nel modo migliore.

Se ciascuno le rispetta, viene favorita una più serena permanenza per tutti.

In particolare segnaliamo i seguenti:

1. Chi entra negli Istituti Clinici Zucchi è invitato ad avere un comportamento responsabile e rispettoso delle persone e delle cose: dei ricoverati, del personale, degli ambienti.
2. E' dovere del Malato agevolare il lavoro del personale sanitario in tutte le attività che riguardano la diagnosi, la terapia, il soggiorno proprio e degli altri ricoverati.
3. E' dovere del Malato rispettare la tranquillità degli altri ricoverati, evitando comportamenti che possano loro recare disturbo o fastidio.
4. E' dovere del Malato rispettare e far rispettare gli orari di visita previsti, badando che in tali occasioni non si arrechi disturbo agli altri ricoverati.
5. E' norma che le visite fuori orario debbano essere autorizzate dal Primario o dal Caposala e che i minori di 12 anni debbano essere accompagnati.

SEZIONE

B

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Gli Istituti Clinici Zucchi - sono una struttura sanitaria accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale. Operano a Monza, a Carate Brianza ed a Brugherio.

Presidio di Monza

Svolge attività di diagnosi, cura e riabilitazione in regime di ricovero e prestazioni specialistiche diagnostiche e riabilitative in regime ambulatoriale.

Presidio di Carate Brianza

Svolge attività di diagnosi, cura e riabilitazione in regime di ricovero, prestazioni specialistiche diagnostiche e riabilitative in regime ambulatoriale e assistenza domiciliare.

Poliambulatorio di Brugherio

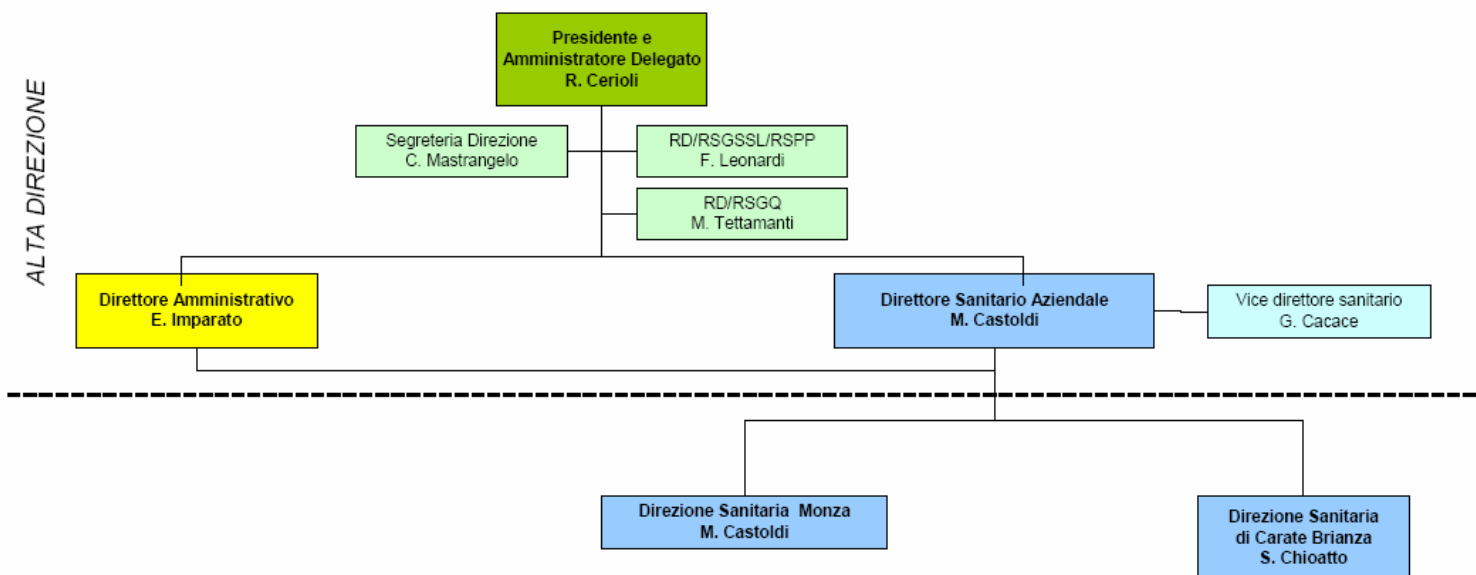
Svolge attività poliambulatoriale, di diagnostica, raccolta di prelievi di campioni biologici.

Personale operante negli Istituti Clinici Zucchi al 31.12.2010:

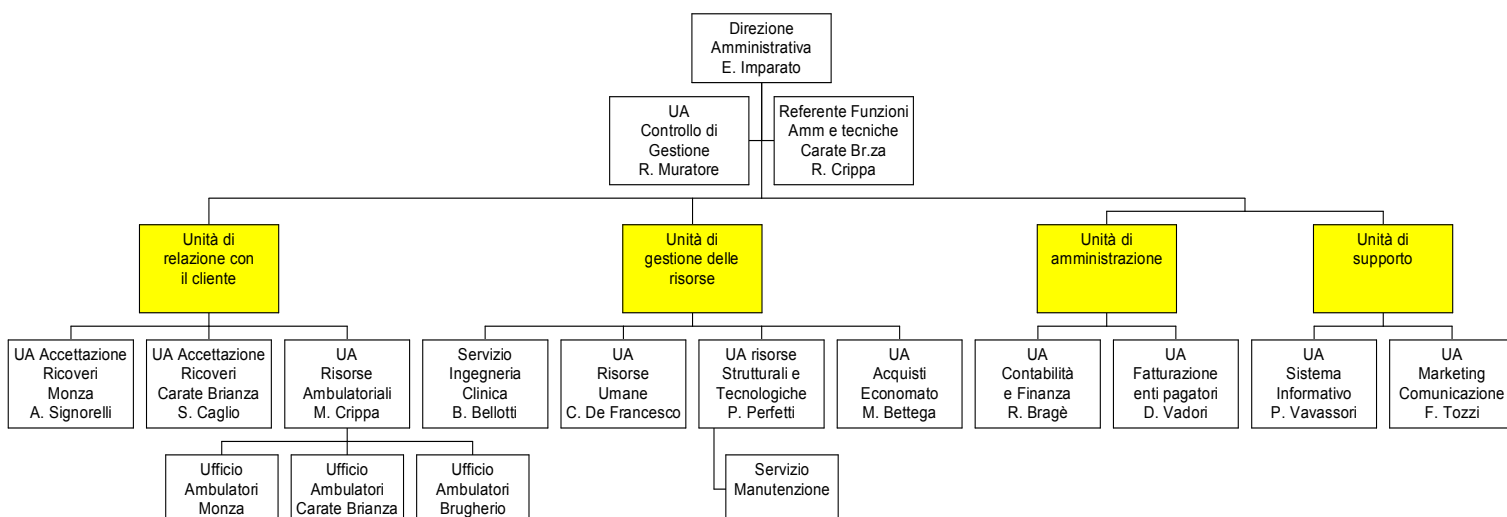
Dirigenti	2
Medici	202
Personale infermieristico, tecnico ed ausiliario	453
Impiegati	111
Operai	25
Totale personale	793

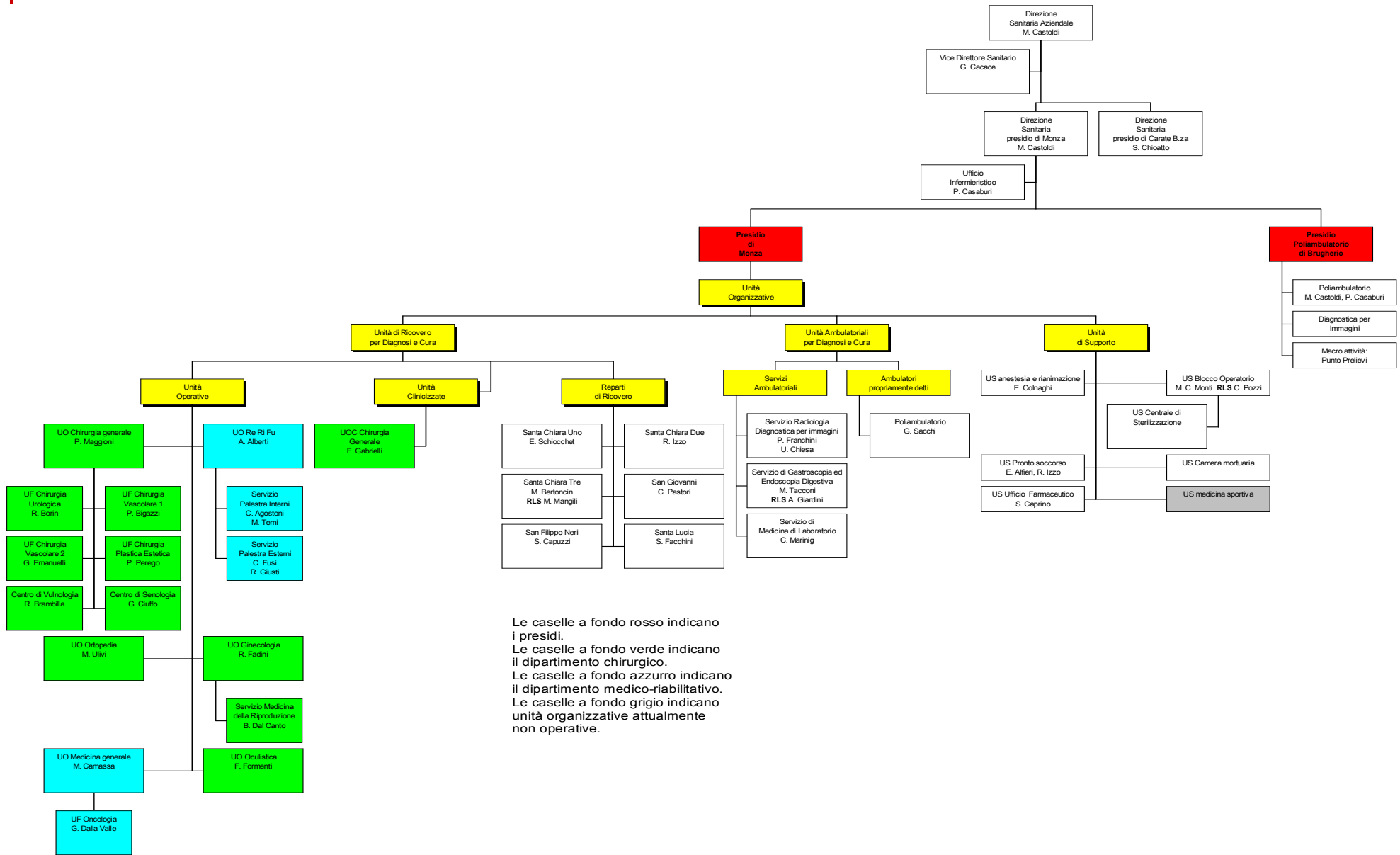
ORGANIGRAMMA

1.1 ORGANIZZAZIONE DELLA DIREZIONE



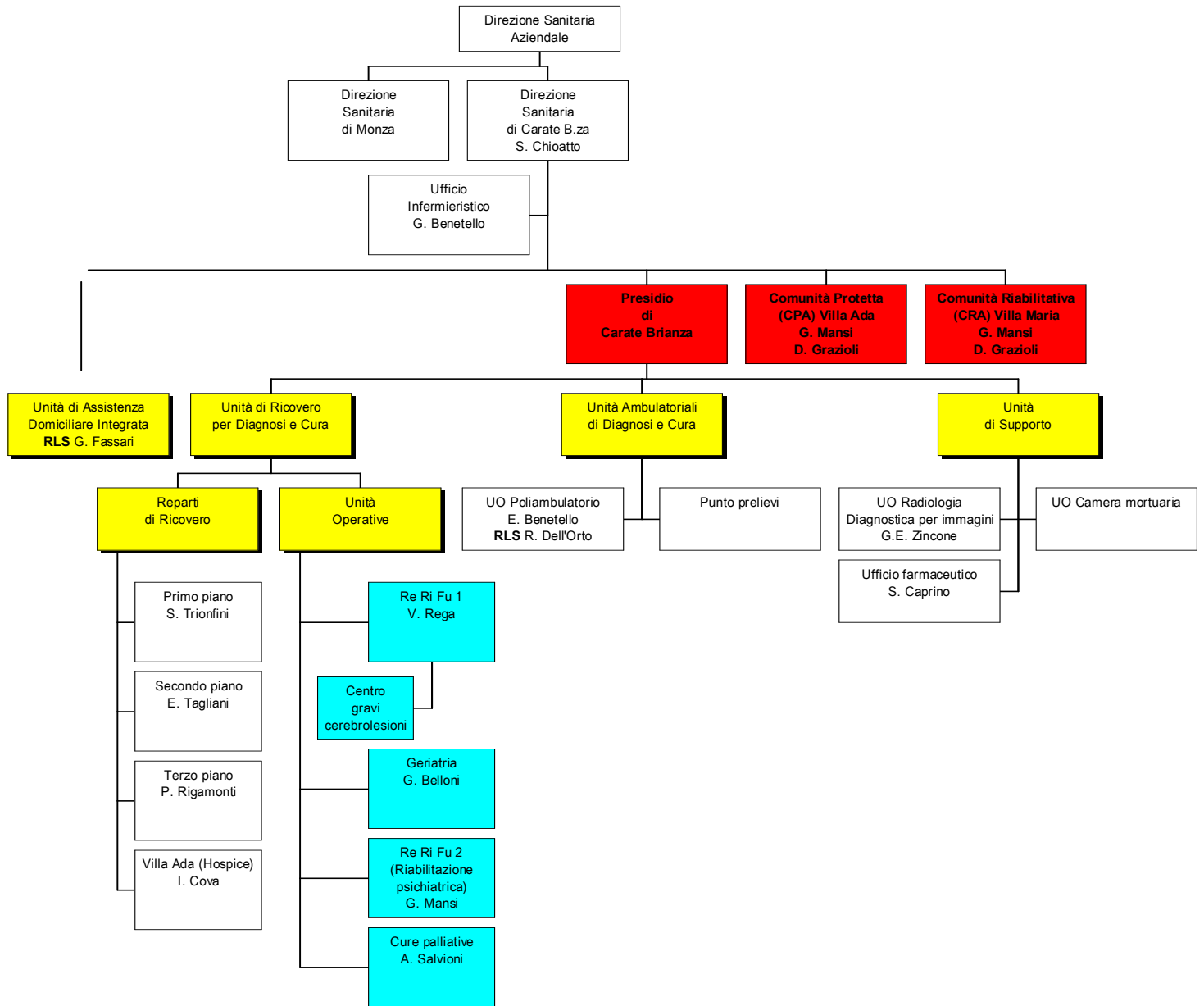
1.2 UNITÀ ORGANIZZATIVE AMMINISTRATIVE





Le caselle a fondo rosso indicano i presidi.
 Le caselle a fondo verde indicano il dipartimento chirurgico.
 Le caselle a fondo azzurro indicano il dipartimento medico-riabilitativo.
 Le caselle a fondo grigio indicano unità organizzative attualmente non operative.

1.4 SEDI OPERATIVE DI CARATE BRIANZA



TIPOLOGIA DEI SERVIZI EROGATI

Gli Istituti Clinici Zucchi erogano prestazioni sanitarie a 6 diversi livelli assistenziali, che sono sinteticamente descritti qui di seguito.

Livello di assistenza 1: ricovero

Sia presso il presidio di Monza che presso il presidio di Carate Brianza sono presenti Unità Operative (UO) di ricovero e cura, sia per acuti che di tipo riabilitativo. Tutte le UO sono accreditate con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) per la totalità dei loro posti letto.

PRESIDIO	DIPARTIMENTI	UNITA' ORGANIZZATIVE	Numero posti letto per ricovero Ordinario	Numero posti letto per ricovero Diurno	Letti disattivati	Totale del numero dei posti letto attivati	
MONZA	CHIRURGICO	Chirurgia generale	30	5	0	35	
		Ortopedia traumatologia	28	2	0	30	
		Oculistica	2	3	0	5	
		Otorinolaringoiatria	8	2	5	10	
		Ginecologia e ostetricia con attività di Procreazione Medicalmente Assistita	5	10	0	15	
	TOTALE DIPARTIMENTO CHIRURGICO			73	22	5	95
	MEDICO RIABILITATIVO	Medicina generale	52	10	35	62	
		Riabilitazione specialistica	66	2	0	68	
		Riabilitazione gen/geriatrica	2	0	0	2	
		Riabilitazione mantenimento	2	0	0	2	
TOTALE DIPARTIMENTO MEDICO-RIABILITATIVO			122	12	35	134	
TOTALE PRESIDIO DI MONZA			195	34	40	229	
CARATE BRIANZA	MEDICO RIABILITATIVO	Geriatrica	10	0	0	10	
		Riabilitaz. specialistica I	98	3	0	101	
		Riabilitaz. specialistica II	28	2	0	30	
		Riabilitaz. gen/geriatrica	2	0	0	2	
		Riabilitaz. mantenimento	2	0	0	2	
	TOTALE DIPARTIMENTO MEDICO-RIABILITATIVO			140	5	0	145
	CURE PALLIATIVE			13	2	0	15
TOTALE PRESIDIO DI CARATE B.			153	7	0	160	
TOTALE DEL NUMERO DEI LETTI			348	41	40	389	

Le UO sanitarie di servizio in attività, anch'esse accreditate, sono:

Presidio	Unità operativa
MONZA	Poliambulatorio
	Radiologia – diagnostica per immagini
	Servizio di Medicina di Laboratorio
	Blocco operatorio
	Anestesia rianimazione
	Ufficio farmaceutico
CARATE BRIANZA	Poliambulatorio
	Radiologia – diagnostica per immagini (solo attività per degenti)
	Ufficio farmaceutico
BRUGHERIO	Poliambulatorio
	Radiologia – diagnostica per immagini (solo ecotomografie)

Livello di assistenza 2: ambulatori

Esistono ambulatori con specialità diverse in tutti e tre i presidi Monza, Carate Brianza e Brugherio. Le specialità accreditate con il SSN sono indicate con ✓ nella tabella seguente:

Specialità	Monza	Carate Brianza	Brugherio
Anestesia	✓	#	#
Cardiologia	✓	✓	✓
Chirurgia generale	✓	✓	✓
Chirurgia plastica	-	-	✓
Chirurgia vascolare – Angiologia	✓	✓	✓
Dermosifilopatia	✓	✓	✓
Endocrinologia	✓	✓	✓
Gastroenterologia - Chirurgia ed endoscopia digestiva	✓	✓	✓
Nefrologia	-	-	#
Neurochirurgia	#	-	-
Neurologia	✓	✓	✓
Oculistica	✓	✓	✓
Odontoiatria	in fase di attivazione	-	#
Oncologia	✓	#	#
Ortopedia e traumatologia	✓	✓	✓
Ostetricia e ginecologia	✓	✓	✓
Otorinolaringoiatria	✓	#	✓
Pneumologia	✓	✓	✓
Psichiatria	✓	✓	✓
Urologia	✓	#	✓
Medicina fisica e riabilitazione	✓	✓	✓

la presenza del cancelletto indica una specialità temporaneamente non attiva

Sono inoltre erogate ambulatorialmente le seguenti prestazioni:

Area	Monza	Carate Brianza	Brugherio
Radiologia – diagnostica per immagini	Radiologia convenzionale Tomografia computerizzata Risonanza magnetica Mammografia Ecotomografia Mineralometria ossea computerizzata	Ecotomografia	Ecotomografia
Diagnostica di laboratorio	punto prelievi	punto prelievi	punto prelievi

Livello di assistenza 3: PRONTO SOCCORSO

Presso il presidio di Monza è attiva una UO di Pronto Soccorso.

Livello di assistenza 4: RESIDENZIALITÀ PSICHIATRICA

Presso il presidio di Carate Brianza sono accreditati con il SSN la Comunità Riabilitativa ad Alta Assistenza (CRA) psichiatrica “Villa Maria”, per 20 ospiti, e la Comunità Protetta ad Alta Assistenza (CPA) psichiatrica “Villa Ada”, per 20 ospiti.

Livello di assistenza 5: ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

Presso il presidio di Carate Brianza ha sede l'Unità Operativa di Assistenza Domiciliare Integrata. Gli Istituti Clinici Zucchi erogano assistenza domiciliare in due contesti specifici: Assistenza domiciliare integrata (in tutti i distretti della ASL Provincia di Monza e Brianza) e Cure palliative domiciliari (nei distretti di Carate Brianza, Desio, Seregno).

Livello di assistenza 6: SERVIZIO OSPEDALIZZAZIONE DOMICILIARE

U.O. POLIAMBULATORIO

MEDICI RESPONSABILI DELLE ATTIVITÀ CLINICHE SVOLTE

Specialità	Presidio di Monza	Presidio di Carate Brianza	Poliambulatorio di Brugherio
Allergologia	Antonio Tiri	-	-
Anestesia	Eugenio Colnaghi*	#	#
Cardiologia	Giuseppe Osculati*	Amedeo Salvioni	Giuseppe Osculati *
Chirurgia generale	Paolo Maggioni * Francesco Gabrielli *	Paolo Maggioni * Francesco Gabrielli *	Paolo Maggioni * Francesco Gabrielli *
Chirurgia plastica	-	-	Paolo Maggioni * Francesco Gabrielli *
Chirurgia vascolare - Angiologia	Paolo Bigazzi * Guglielmo Emanuelli *	Paolo Bigazzi * Guglielmo Emanuelli *	Paolo Bigazzi * Guglielmo Emanuelli *
Cure palliative	-	Amedeo Salvioni *	-
Dermosifilopatia	Gaetano Rizzitelli	Gaetano Rizzitelli	Sabrina Camozzi
Endocrinologia	Abu Zied Nedal	Abu Zied Nedal	Abu Zied Nedal
Gastroenterologia Endoscopia digestiva	Milena Tacconi *	Milena Tacconi *	Milena Tacconi *
Geriatrica	-	Giuseppe Belloni *	-
Medicina fisica riabilitazione	Cristiano Fusi*	Vincenzo Rega *	Antonio Alberti *
Medicina interna	Marisa Camassa *	-	-
Neurochirurgia	#	-	-
Neurologia	Guido Donati	Guido Donati	-
Oculistica	Fabrizio Formenti *	Fabrizio Formenti *	Fabrizio Formenti *
Odontoiatria	Mario Cadenas – <i>in fase di attivazione</i>	-	#
Oncologia	Giuseppe Dallavalle	#	#
Ortopedia e traumatologia	Michele Ulivi * Daniele Casalini Sergio Somaschini	Michele Ulivi *	Michele Ulivi *
Ostetricia e ginecologia	Rubens Fadini *	Rubens Fadini *	Rubens Fadini *
Otorinolaringoiatria	Silvia Caltran Silvia Piera Rossi Andrea Zani	#	Silvia Caltran Eliano Moretti Andrea Zani
Pneumologia	Francesco Tana	#	#
Psichiatria	Gianluigi Mansi *	Gianluigi Mansi *	#
Urologia	Renzo Borin	#	Renzo Borin

* la presenza dell'asterisco indica l'esistenza di una équipe che fa capo al responsabile indicato in tabella

la presenza del cancelletto indica una specialità temporaneamente non attiva

Dati aggiornati al 31.12.2010

“La Direzione ha voluto intenzionalmente elencare i numerosi fattori della qualità del servizio, attesi dal Cliente, perché in ciascuna fase e momento di erogazione del servizio, tutto il personale degli Istituti Clinici Zucchi possa concentrare su di essi la propria attenzione e fare della Carta dei Servizi uno strumento importante per raggiungere la soddisfazione del Cliente e non sentirla come un peso ulteriore nello svolgimento della propria attività”.

Fattori e standard di qualità agli ISTITUTI CLINICI ZUCCHI



RICONOSCIMENTO BOLLINI ROSA

Gli Istituti Clinici Zucchi sono presenti tra le 21 strutture ospedaliere lombarde, su novantatre strutture ospedaliere riconosciute in tutta Italia, entrate a far parte degli Ospedali che a livello nazionale hanno ottenuto l'assegnazione del "bollino rosa". La classifica seleziona le strutture che dimostrano un particolare impegno sul fronte femminile e viene stilata sulla base di un rapporto elaborato dall'Osservatorio Nazionale sulla Salute della Donna (O.N.Da).

La graduatoria prevede l'assegnazione da uno a tre bollini rosa in base ai requisiti posseduti e, per ottenere almeno un bollino, gli ospedali devono avere la presenza di unità operative che curano patologie femminili specifiche, oltre all'applicazione dei LEA con particolare riferimento all'appropriatezza delle prestazioni. Per ottenere due bollini è necessario inoltre che nel comitato etico ci siano almeno tre componenti femminili, che ci siano donne in posizioni apicali, che il personale infermieristico sia prevalentemente femminile e le caratteristiche strutturali e i servizi siano a misura di donna e a caratteristiche multi-etniche. Per l'assegnazione dei tre bollini, oltre ai requisiti dei primi due, devono essere prodotte anche pubblicazioni scientifiche su patologie femminili, deve essere applicata la normativa vigente sull'ospedale senza dolore, il controllo del dolore nel parto e analgesia ostetrica.

Ha ritirato questo importante premio a Roma il Responsabile del Centro di Senologia degli Istituti Clinici Zucchi, che ha ricevuto in questo modo il riconoscimento del notevole impegno dimostrato nello sviluppo di un Centro nato dall'esigenza di offrire alle donne di Monza e Brianza una valida e professionale opportunità di diagnosi e cura, senza dover migrare presso varie strutture.

FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ

	2.1 Fattori	Standard		
01	Tempo di attesa per il ricovero	I tempi di attesa rispondono ai requisiti normativi e sono consultabili presso l'accettazione ricoveri		
02	Tempo di attesa per le prestazioni ambulatoriali	I tempi di attesa rispondono ai requisiti normativi e sono consultabili presso il Centro Unico Prenotazioni		
03	Tempo di attesa per la consegna esami di diagnostica per immagini ed esami chimico clinici standard	Entro 72 ore lavorative dalla esecuzione.		
04	Tempo di attesa per la consegna cartelle cliniche	<p>La cartella clinica viene rilasciata su richiesta e consegnata entro 30 giorni dalla richiesta stessa.</p> <p>In casi di urgenza l'ufficio accettazione è a disposizione per trovare soluzioni adeguate alle necessità del cliente.</p>		
05	Orario di apertura degli sportelli			
		Monza	Carate Brianza	Brugherio
	Poliambulatorio	<i>Da Lunedì a Venerdì</i> 8.00 – 17.30 <i>Sabato</i> 8.30 – 12.30	<i>Da Lunedì a Venerdì</i> 8.00 – 13 / 14.00 – 16.00	<i>Da Lunedì a Venerdì</i> 8.00 – 12.00 / 14.00 – 18.00
	Fisioterapia	<i>Da Lunedì a Venerdì</i> 9.00 – 12.30 / 14.00 – 16.00	<i>Da Lunedì a Venerdì</i> 8.30 – 12.30	-
	Ritiro esami	Da Lunedì a Venerdì 8.30-13.00 / 13.30 – 17.30 <i>Sabato</i> 8.30 – 12.00	<i>Da Lunedì a Venerdì</i> 14.00 – 16.00	<i>Da Lunedì a Venerdì</i> 11.00 – 12.00
06	Adeguamento delle strutture alla normativa sulla sicurezza	Gli Istituti Clinici ottemperano al D.Lgs.vo 81/2008 e sono certificati OHSAS 18001:2007 per il sistema di gestione salute e sicurezza. Sono inoltre in corso attività di adeguamento strutturale in ottemperanza ai requisiti di accreditamento.		
07	Luoghi di attesa dove sono presenti posti a sedere per l'utenza	Ambulatori, accettazione ricoveri, accettazione ambulatoriale e punto prelievi		
08	Barriere architettoniche	Presso gli Istituti Clinici Zucchi vengono garantiti gli accessi alle persone disabili con abbattimento delle barriere		

09	Tipologia delle camere	Le camere di degenza nei vari reparti rispettano i requisiti di accreditamento e sono suddivise nella maniera seguente: Camere ad 1 posto letto 33% Camere a 2 posti letto 60% Camere a 3 posti letto 5% Camere a 4 posti letto 2%
10	Servizi offerti	Esistenza all'interno delle strutture di: <ul style="list-style-type: none"> - bar - distributori automatici generi alimentari - parrucchiere (su richiesta) - punti telefonici - rivendita tessere telefoniche presso il bar
11	Igiene	<p>AMBIENTALE: quotidianamente vengono svolte le operazioni di sanificazione delle superfici (pavimenti, sanitari, infissi, testaletto, tavoli, etc.). Ad ogni dimissione viene garantita completa sanificazione dell'unità di degenza (letto, comodino, armadio). Le attività previste vengono assicurate utilizzando prodotti e metodiche scientificamente testati e regolarmente protocollati nelle procedure del sistema qualità.</p> <p>BIANCHERIA DA LETTO, MATERASSO E CUSCINI: cambio quotidiano della biancheria da letto, rinnovo delle protezioni del materasso e dei cuscini ad ogni cambio cliente. Il corretto lavaggio della biancheria ospedaliera è assicurato da test microbiologici effettuati regolarmente su campione casuale della biancheria stessa.</p> <p>MATERIALI SANITARI: il 90% dei materiali usati per assistenza infermieristica è monouso, il materiale restante viene processato secondo protocolli aziendali di sanificazione.</p>
12	Ristorazione	Particolare cura viene data alla preparazione e distribuzione dei pasti con servizio di menù personalizzato. L'attività viene svolta in collaborazione con servizio di dietista, garantendo secondo le recenti linee guida sulla ristorazione in regime ospedaliero
13	Segnaletica	La segnaletica è stata predisposta per consentire un autonomo orientamento all'interno delle strutture.
14	Servizio di Assistenza Sociale	E' presente presso il Presidio di Monza, operativo anche per Carate Brianza, un Servizio di Assistenza che fornisce ai pazienti e alle loro famiglie un supporto relazionale ed assistenziale durante il periodo di degenza e si attiva per garantire qualità e continuità delle cure post-degenza.
15	Esami con accesso senza prenotazione (solo per il	Riguarda le seguenti specialità: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Esami di laboratorio

	Presidio di Monza)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elettrocardiogramma ✓ Radiologia convenzionale senza mezzo di contrasto che non richiede particolari preparazioni o tempi lunghi di esecuzione
16	Prenotazione telefonica o online	<p>La prenotazione telefonica è possibile per la maggior parte delle prestazioni erogate; documentazione specifica eventualmente richiesta può essere inviata via fax. E' possibile accedere al servizio tramite i seguenti numeri telefonici:</p> <p>Monza: 039.23.12.521 Carate Brianza: 0362.986.540 Brugherio: 039.88.41.77</p> <p>E' possibile anche effettuare la richiesta di prenotazione delle prestazioni ambulatoriali, visite ed indagini diagnostiche, via internet con accesso dal sito www.zucchi-gsd.it.</p>
17	Prenotazione dedicata per Fisioterapia	La prenotazione presso la struttura riabilitativa favorisce il contatto diretto tra pazienti ed operatori. Garantisce quindi un corretto passaggio di informazioni e la risposta ad un eventuale dubbio o necessità di chiarimento.
18	Cartella Clinica	E' diffuso in diverse Unità Operative un modello di cartella infermieristica, mentre in altre U.O. esiste uno strumento che annota per ogni ricoverato tutti i fatti significativi riguardanti l'assistenza alla persona.
19	Punti informativi	Per informazioni di primo livello (di carattere generale e di orientamento): portineria, centralino e corridoi zona prericoveri Per informazioni di secondo livello (su servizi, prestazioni, modalità di accesso, preparazione esami, etc.): sportelli accettazione e presso Urp.
20	Riconoscibilità degli operatori	Tutto il personale del comparto sanitario è identificato dalla divisa di lavoro di colore bianco. Inoltre ogni operatore è dotato di cartellino di riconoscimento con foto, nome, cognome e posizione lavorativa.
21	Accesso telefonico	In ogni reparto è disponibile un accesso telefonico.
22	Lettera di dimissione	La lettera di dimissione, indirizzata al medico curante del ricoverato, viene consegnata al paziente all'atto della dimissione in caso di ricovero ordinario o della chiusura del ciclo di day-hospital. La lettera di dimissione comprende la data di accettazione e quella di dimissione (per il day hospital, anche il numero totale degli accessi), la diagnosi di dimissione, l'epicrisi, la denominazione dell'intervento chirurgico (se effettuato), la descrizione degli esami diagnostici e delle procedure terapeutiche di maggior importanza effettuate durante il

		<p>ricovero. Sono indicati i consigli terapeutici da effettuare a domicilio, le indicazioni per il follow-up ambulatoriale (medicazioni, controlli) con esplicite indicazioni alle modalità di accesso (necessità o meno di impegnativa del Medico di Medicina Generale e di appuntamento).</p> <p>Nella lettera di dimissione, firmata dal medico responsabile del ricovero, è riportato anche il nominativo del medico responsabile ed i numeri di telefono della Unità Operativa.</p> <p>Le Unità Operative degli Istituti Clinici Zucchi compilano una lettera di dimissione anche in caso di trasferimento del paziente presso altre strutture (Ospedali, Istituti di riabilitazione, RSA, etc.)</p> <p>Copia di lettera di dimissione viene allegata alla cartella clinica al momento dell'archiviazione.</p>
23	Opuscoli informativi	Sono disponibili specifici opuscoli riguardanti i livelli di assistenza, le Unità Operative, i Centri di specialità e le Unità Funzionali.
24	Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	<p>Sulla base delle informazioni a sua disposizione (segnalazioni, reclami, dati provenienti dai questionari, contatti diretti con gli utenti) l'URP produce un report per le Direzioni ed il Responsabile dell'Ufficio Qualità.</p> <p>Questa verifica è possibile grazie ad una osservazione costante che si struttura su due livelli: monitoraggio permanente, attraverso questionari compilati spontaneamente dagli utenti, ed un monitoraggio periodico, attraverso le interviste programmate in conformità alle norme regionali.</p>
25	Progetti di miglioramento / Sistema SGI	<p>Ogni Unità Operativa prende parte annualmente ad almeno un gruppo di miglioramento, concordato da ogni responsabile di Unità Operativa con l'Ufficio Qualità aziendale. Tali gruppi di miglioramento coinvolgono le diverse figure professionali.</p> <p><i>Gli Istituti Clinici Zucchi sono certificati per il Sistema per la Gestione della Qualità aziendale secondo le norme UNI EN ISO 9000/Vision 2000</i></p> <p>Tale sistema garantisce ai clienti esterni ed interni il raggiungimento dei requisiti espliciti ed impliciti della qualità.</p> <p>La presente Carta dei Servizi è parte integrante del Manuale della Qualità relativo al Sistema per la Gestione della Qualità.</p>
26	Formazione permanente (ECM- Educazione Continua in Medicina)	<p>Gli Istituti Clinici Zucchi sono accreditati presso il Ministero della Sanità come fornitori di eventi formativi residenziali destinati sia ai propri dipendenti che ai professionisti della sanità esterni alla struttura.</p> <p>Gli Istituti Clinici Zucchi provvedono ad aggiornare il proprio personale sanitario secondo le norme ministeriali, favorendo in tal modo un miglioramento continuo delle competenze tecnico-scientifiche specifiche per ogni figura professionale.</p>
27	Orario visita parenti	L'orario di visita dei parenti è stato definito tenendo parimenti in considerazione le esigenze organizzative e quelle dell'utenza.

		L'accesso alle diverse Unità Operative è garantito per almeno due ore nella fascia oraria antimeridiana e due ore nella fascia oraria postmeridiana.
28	Rispetto delle comuni regole di "buona educazione"	Il personale mantiene sempre un atteggiamento di cortesia e disponibilità nei confronti della persona, fornendo tutte le informazioni in modo chiaro e comprensibile. Il regolamento interno per degente e parente viene consegnato all'atto del ricovero, per conoscere i diritti del paziente si veda anche pagina 15

RICOVERI ANNO 2010

MONZA	N°
CHIRURGIA GENERALE	2.115
CHIRURGIA VASCOLARE	80
UROLOGIA	90
CENTRO DI VULNOLOGIA	508
CENTRO DI LASERCHIRURGIA	81
GINECOLOGIA	519
CENTRO DI MEDICINA DELLA RIPRODUZIONE	2.501
OCULISTICA	187
ORTOPEDIA	952
MEDICINA GENERALE	358
RIABILITAZIONE SPECIALISTICA	773
TOTALE	8.164

CARATE BRIANZA	N°
GERIATRIA	3
CURE PALLIATIVE	213
RIABILITAZIONE SPECIALISTICA	650
RIABILITAZIONE PSICHIATRICA	227

COMUNITÀ PROTETTA AD ALTA ASSISTENZA	24
COMUNITÀ RIABILITATIVA AD ALTA ASSISTENZA	59
TOTALE	1.176

TOTALE GENERALE	9.340
------------------------	--------------

**PRESTAZIONI DIAGNOSTICHE E VISITE SPECIALISTICHE
ANNO 2010**

	INTERNI	ESTERNI	TOTALE
LABORATORIO ANALISI	278.534	270.268	548.802
PRESTAZIONI DI FISIOTERAPIA	92.542	99.924	192.466
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	9.736	45.575	55.311
ECOGRAFIA	505	13.211	13.716
MAMMOGRAFIA	9	4.018	4.027
MOC	34	2.504	2.538
RADIOLOGIA	8.237	18.578	26.815
RM	216	4.028	4.244
TC	735	3.236	3.971
VISITE E ALTRE PRESTAZIONI DI DIAGNOSTICA	29.703	168.937	198.640
ALLERGOLOGIA	-	4.068	4.068
ANGIOLOGIA	707	8.285	8.992
CARDIOLOGIA	10.576	11.664	22.240
CHIRURGIA	8.505	7.622	16.127
DERMATOLOGIA	150	6.072	6.222
DIABETOLOGIA	38	739	777
ENDOCRINOLOGIA	24	1.211	1.235
EPATOLOGIA	11	741	752
GASTROENTEROLOGIA	296	6.359	6.655
GERIATRIA	-	318	318
GINECOLOGIA	562	7.671	8.233
MEDICINA INTERNA	131	60	191
NEUROLOGIA	667	9.802	10.469
OCULISTICA	2.080	29.175	31.255
ONCOLOGIA MEDICA	22	848	870
ORTOPEDIA	1.041	13.841	14.882
OTORINOLARINGOIATRIA	101	6.828	6.929
PNEUMOLOGIA	11	230	241
PSICHIATRIA	96	4.266	4.362
UROLOGIA	124	1.465	1.589
ALTRE SPECIALITÀ	225	2.705	2.930
CENTRO DI VULNOLOGIA	4.336	39.538	43.874
CENTRO MEDICINA DELLA RIPRODUZIONE	-	2.778	2.778
ACCESSI AL PRONTO SOCCORSO	-	2.651	2.651
TOTALE GENERALE	410.505	584.704	995.219

A CURA DEL NUCLEO PERMANENTE “CARTA DEI SERVIZI”

MASSIMO CASTOLDI – DIRETTORE SANITARIO D’AZIENDA - RESPONSABILE NUCLEO PERMANENTE
TEL. 039.8383.265

GIUSEPPINA BENETELLO – RESPONSABILE UFFICIO INFERMIERISTICO E REFERENTE URP CARATE
TEL. 0362.986.531

GIANLUCA CACACE – VICEDIRETTORE SANITARIO PRESIDIO DI MONZA
TEL. 039.8383.

SAVINA CAGLIO – RESPONSABILE ACCETTAZIONE RICOVERI CARATE BRIANZA
TEL. 0362.986.511

PIETRO CASABURI – RESPONSABILE UFFICIO INFERMIERISTICO MONZA-BRUGHERIO
TEL. 039.8383.201

SILVANA CHIOATTO – DIRETTORE SANITARIO PRESIDIO DI CARATE
TEL. 0362.986.503

MICOL CRIPPA – RESPONSABILE SERVIZI AMMINISTRATIVI POLIAMBULATORI
TEL. 039.8383.205

CINZIA DE FRANCESCO – RESPONSABILE RISORSE UMANE
TEL. 039.8383.283

FIGRELLA FRANCESCHELLI – UFFICIO MARKETING E COMUNICAZIONE
TEL. 039.8383.207

FRANCESCA LEONARDI – RESPONSABILE SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE
TEL. 039.8383.605

BIANCA PORTACCI – UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO PRESIDIO DI MONZA
TEL. 039.8383.257

ANGELA SIGNORELLI – RESPONSABILE ACCETTAZIONE RICOVERI PRESIDIO DI MONZA
TEL. 039.8383.264

MARCO TETTAMANTI – RESPONSABILE UFFICIO QUALITÀ
TEL. 039.8383.510