

QUALITÀ, IMPEGNI, PROGRAMMI - PRIVACY

AZIENDA OSPEDALIERA OSPEDALE DI CIRCOLO E FONDAZIONE MACCHI – POLO UNIVERSITARIO

QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

L'Azienda, in linea con le indicazioni della Joint Commission International, che dal 2004 ha avviato con Regione Lombardia un progetto di valutazione delle Aziende Sanitarie accreditate, mantiene e persegue obiettivi di miglioramento riconducibili a standard di qualità centrati sul paziente, sulle risorse umane e sull'organizzazione, in particolare:

accesso e continuità dell'assistenza: le prestazioni erogate sono parte di un sistema integrato di servizi, professionisti sanitari e livelli di assistenza che, insieme, creano continuità nell'assistenza sanitaria;

diritti dei pazienti e dei familiari: ogni paziente è unico, con i suoi bisogni, punti di forza, valori e credenze. Instaurare un rapporto di fiducia e di comunicazione con il paziente e con i suoi familiari è determinante per comprendere e tutelare i valori spirituali, psico-sociali e culturali di ciascuno;

cura del paziente: appropriatezza delle cure, adeguata assistenza, professionisti qualificati, ambienti confortevoli e accoglienti consentono di rispondere ai bisogni unici di ogni singolo paziente;

miglioramento della qualità e sicurezza dei pazienti: qualità e sicurezza sono radicate nel lavoro quotidiano dei singoli professionisti sanitari e del personale in genere. Il miglioramento continuo della qualità e sicurezza dei pazienti consente di ridurre i rischi per i pazienti e per gli operatori;

qualifiche e formazione del personale: formazione, specializzazione e aggiornamento del personale permettono agli operatori di adempiere alla propria missione e di soddisfare i bisogni dei pazienti;

gestione delle informazioni: al pari delle risorse umane, materiali e finanziarie, le informazioni sono una risorsa che deve essere gestita efficacemente per migliorare l'assistenza sanitaria.

Il processo di implementazione dell'appropriatezza clinica prevede, dal 2008, l'attivazione di un Nucleo di controllo interno per la valutazione delle prestazioni sanitarie e dell'organizzazione.

L'Azienda ha avviato un proprio progetto di sviluppo del **Sistema di Qualità** che, come obiettivo generale, pone al centro dell'attenzione il cittadino, intervenendo sull'organizzazione, migliorando il servizio erogato e quindi tendendo a ricercare la maggior soddisfazione degli utenti.

Il processo di attuazione del Sistema Qualità è consolidato con la certificazione ISO-9001: 2000 delle Unità operative Formazione del Personale, Anatomia e Istologia Patologica, Pronto Soccorso e Accettazione, verificato annualmente e ricertificato ogni 3 anni.

Nell'ambito delle attività di **Risk Management**, l'Azienda s'impegna a identificare, analizzare, quantificare, comunicare, monitorare ed eliminare i rischi associati a qualsiasi attività o processo in modo da rendere l'organizzazione capace di minimizzare gli eventi indesiderati e massimizzare le opportunità.

L'Azienda ha redatto un proprio Codice Etico Comportamentale che definisce regole di valore etico cui devono attenersi tutti i dipendenti e i collaboratori nonché gli altri soggetti che hanno rapporto con l'Azienda stessa nello svolgimento delle attività.

La predisposizione del Codice etico ha come presupposto l'introduzione di modelli organizzativi e comportamentali atti a perseguire fundamentalmente due finalità:

- impedire od ostacolare condotte contrarie alle prescrizioni di legge;
- incentivare la migliore qualità delle attività svolte dall'Azienda stessa, tramite i propri collaboratori.

PRIVACY

L'Azienda Ospedaliera di Varese, nel quadro di una politica aziendale che persegue il massimo e costante rispetto della persona quale componente fondamentale della propria attività clinica, assistenziale e amministrativa, ha da tempo intrapreso un percorso di adeguamento agli obblighi previsti dal Codice in materia di protezione dei dati personali o Codice Privacy (D.Lgs. n. 196/2003) a tutela della dignità e della riservatezza delle persone e dei dati.

In particolare, in merito alle caratteristiche fondamentali del trattamento, si segnala che:

- 1.** il trattamento dei dati personali avviene nel rispetto della normativa vigente;
- 2.** la prestazione medica e ogni operazione di trattamento dei dati personali avviene nel pieno rispetto della dignità dell'interessato, con particolare riguardo per le fasce deboli;
- 3.** i colloqui con il personale sanitario si svolgono, se possibile, in modo che le informazioni sulla salute dell'interessato non possano essere conosciute da terzi;
- 4.** le informazioni sullo stato di salute del paziente sono fornite solo alle persone da lui indicate con apposita modulistica;
- 5.** il paziente può indicare i soggetti che possono venire a conoscenza del ricovero e del reparto di degenza; è rispettata l'eventuale richiesta di non rendere nota la propria presenza nella struttura sanitaria, neanche ai terzi legittimati;
- 6.** negli spazi di attesa sono adottate misure organizzative, procedurali e/o di sensibilizzazione dell'utenza idonee a garantire la confidenzialità e riservatezza;
- 7.** gli operatori sanitari e amministrativi che trattano i dati, nominati responsabili e incaricati privacy, ricevono istruzioni affinché il trattamento avvenga nel rispetto dei principi di legge;
- 8.** sono adottate misure, anche di formazione del personale, finalizzate a prevenire che a soggetti estranei sia consentita l'individuazione dello stato di salute del paziente, correlata al reparto di degenza;
- 9.** è predisposta la modulistica necessaria per l'adempimento agli obblighi di informativa e consenso privacy;
- 10.** è periodicamente svolta un'attività interna, finalizzata a verificare la corretta applicazione delle disposizioni in materia di privacy.

Per ulteriori informazioni rivolgersi a:
Ufficio Relazioni con il Pubblico (Urp)
Azienda ospedaliera Ospedale di Circolo e Fondazione Macchi
Viale Borri 57 - 21100 Varese VA
Tel. 0332-278.395
Fax 0332-278.644
urp@ospedale.varese.it