



SERVIZI EROGATI E QUALITÀ MODELLO ORGANIZZATIVO ESITI, PERFORMANCE E INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION



STATO DELLE MODIFICHE						
00	Prima emissione	DS, RQ, CSS, DA	DG	PRESIDENZA	25/07/2024	
		30/06/2024	10/07/2024	23/07/2020		
Edizione	Descrizione e riferimenti	Redatto	Verificato	Approvato	Aggiornato	

 <p>Clinica Eporediese Istituto ad Alta Specializzazione</p>	Qualità ed Esiti	MO10.1.00.03	Ed. 00
	ISO 9001:2015	25/07/2024	Pag. 2

Sommario

Descrizione della Clinica	3
Attività e Servizi	3
Attività di Ricovero	Errore. Il segnalibro non è definito.
Servizi di Diagnosi e Cura.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
Poliambulatorio	Errore. Il segnalibro non è definito.
Diagnostica per immagini	Errore. Il segnalibro non è definito.
Laboratorio Analisi.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
Medicina Fisica e Riabilitazione	Errore. Il segnalibro non è definito.
Servizio di anestesia e rianimazione.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
Che cosa si intende con il termine Qualità per Policlinico di Monza	4
Il Sistema Gestione per la Qualità di Policlinico di Monza	5
Approccio per Processi	5
Il Ciclo di Deming – P.D.C.A.	6
Gli Indicatori: strumento di analisi delle performance aziendali	7
Benchmark e Piano Nazionale Esiti	8
Chirurgia Generale.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
Ortopedia.....	9
La Customer Satisfaction	10
L’Ufficio U.R.P.	12
Gli Audit	13
La Gestione del Rischio.....	13
Il Modello Organizzativo Data Protection	14
Contatti	15

 <p>Clinica Eporediese Istituto ad Alta Specializzazione</p>	Qualità ed Esiti	MO10.1.00.03	Ed. 00
	ISO 9001:2015	25/07/2024	Pag. 3

Descrizione della Clinica

La **Clinica Eporediese** è una struttura privata ad alta specializzazione, accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale e dotata di 85 posti letto autorizzati. È convenzionata con alcune Scuole di Specialità dell'Università degli Studi del Piemonte Orientale. Sotto il profilo edilizio architettonico, il complesso ospedaliero si compone di un corpo di fabbrica a sviluppo verticale con 4 piani fuori terra. Clinica Eporediese afferisce al Gruppo Sanitario Policlinico di Monza S.p.a. e, pertanto, può sfruttare tutte le **sinergie** derivanti dall'interazione col network sanitario di appartenenza, in particolare con le altre Cliniche piemontesi afferenti al Gruppo Sanitario.

Attività e Servizi

Ricovero

La configurazione funzionale dei reparti di degenza della Clinica Eporediese, in coerenza con gli accreditamenti con il S.S.N., rispecchia il seguente modello:

Un Raggruppamento Medico Chirurgico che consta di 60 posti letto ripartiti in 5 Unità Funzionali:

Medicina Generale	15
Ortopedia e Traumatologia	15
Neurochirurgia	10
Chirurgia Vascolare	10
Urologia	10

Un Raggruppamento Riabilitativo che consta di 20 posti letto ripartiti in 1 Unità Funzionale:

Medicina Riabilitativa (R.R.F. I° LIV.)

Poliambulatori

Attività Ambulatoriale

Cardiologia

Chirurgia Generale

Ortopedia e Traumatologia

Chirurgia vascolare

Urologia

Oculistica

Punto prelievi



 <p>Clinica Eporediese Istituto ad Alta Specializzazione</p>	Qualità ed Esiti	MO10.1.00.03	Ed. 00
	ISO 9001:2015	25/07/2024	Pag. 4

Cardiologia: visita specialistica, E.C.G. basale, ecocardiocolordoppler, test da sforzo, holter dinamico cardiaco, holter pressorio.

Chirurgia Generale: visita specialistica chirurgica.

Ecotomografia: internistica, ecocolordoppler, mammaria, muscolo-scheletrica.

Laboratorio Analisi: chimica clinica, sierologia, ematologia, urine, feci.

Ortopedia: visita specialistica, artroscopie diagnostiche, cicli infiltrazioni.

Urologia: visita specialistica chirurgica, diagnostica ambulatoriale.

Oculistica: visita specialistica diagnostica e chirurgica.

Radiologia: radiografia tradizionale anche con contrasto, Tomografia Assiale Computerizzata multistrato (T.A.C.), Risonanza Magnetica Nucleare (R.M.N.), Ortopantomografia (O.P.T.), Mammografia.

Che cosa si intende con il termine Qualità per Policlinico di Monza

Definire cosa sia la qualità non è facile in quanto questa è un concetto relativo che, come tale, può essere definito in molteplici modi; la definizione che però ci pare essere più appropriata, tenuto conto dell'ambito nel quale **Policlinico di Monza S.p.a.** opera, è la seguente: la Qualità è un rapporto tra una realizzazione e un'attesa perché esprime il livello di corrispondenza tra le aspettative del paziente e il servizio offerto: più le aspettative e il servizio si sovrappongono, più questi saranno giudicati essere "di qualità".

Per questo motivo si può dire che la Qualità è "customer driven" perché i livelli di performance e di conformità sono stabiliti dai pazienti e i pazienti sono i soli deputati a valutare il livello di qualità.

Alberto Gargano, massimo esponente ed esperto italiano del Total Quality Management, ha definito il concetto di qualità in una semplice, ma allo stesso tempo fondamentale, frase, che **Policlinico di Monza S.p.a. – EPOREDIESE**, sin dalla sua nascita, ha fatto propria: "Qualità è Amore per il Paziente".

Non a caso il primo dei valori contenuti nel Codice Etico di **Policlinico di Monza S.p.a. - EPOREDIESE**, che ispirano l'azione dei dipendenti del Gruppo Sanitario, è quello di "Amare il paziente"; essi si possono così riassumere:

- amare il paziente
- amare la propria professione
- avere consapevolezza del proprio ruolo
- credere nella missione aziendale



Il Sistema Gestione per la Qualità di Policlinico di Monza

L'impegno che giornalmente e costantemente tutti gli operatori di **Policlinico di Monza S.p.a. - EPOREDIESE** adottano nell'erogazione dell'attività sanitaria si declina sulle impostazioni organizzative e degli strumenti gestionali proprie del Sistema Gestione Qualità, tra cui le più importanti sono sicuramente: L'approccio per processi, la customer satisfaction, il Ciclo di Deming, l'analisi degli indicatori, il confronto collegiale dei casi clinici e gli incontri multidisciplinari per il continuo miglioramento, l'URP, gli audit interni e trimestrali e la gestione del rischio; inoltre, al fine di rispondere ai requisiti della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali dei pazienti che afferiscono **Policlinico di Monza S.p.a. - EPOREDIESE**, è stato adottato apposito modello organizzativo Data Protection.

Approccio per Processi

Il Processo aziendale è definibile come un insieme di attività interrelate, svolte all'interno dell'azienda, che creano valore trasformando delle risorse (input del processo) in un prodotto finale (output del processo) a valore aggiunto, destinato ad un soggetto interno o esterno all'azienda (stakeholder). Il processo è teso al raggiungimento di un obiettivo aziendale, determinato in sede di pianificazione.



 <p>Clinica Eporediese Istituto ad Alta Specializzazione</p>	Qualità ed Esiti	MO10.1.00.03	Ed. 00
	ISO 9001:2015	25/07/2024	Pag. 6

L'Organizzazione di **Policlinico di Monza S.p.a. - EPOREDIESE** è basata sull'adozione di una logica per processi e la capillare scomposizione adottata, permette a Policlinico di:

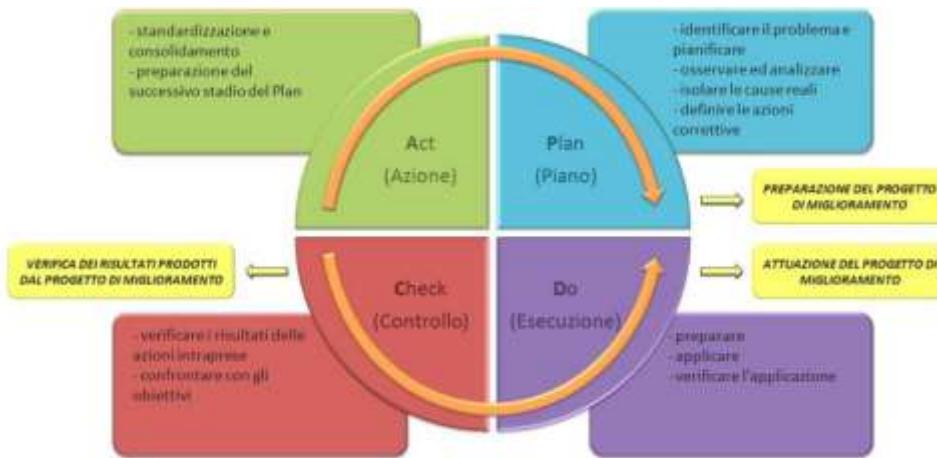
- comprendere i requisiti di tutti gli stakeholders e di soddisfarli in maniera coerente;
- migliorare l'efficacia (il raggiungimento dell'obiettivo) e l'efficienza (le modalità per il raggiungimento);
- migliorare continuamente i processi analizzati, mediante valutazione di dati e informazioni;
- determinare le risorse necessarie a ciascun processo;
- fornire supporto e strumenti necessari ai responsabili di ciascun processo.

Il Ciclo di Deming – P.D.C.A.

Il P.D.C.A. è uno strumento finalizzato alla risoluzione di problemi e ne rappresenta l'approccio scientifico.

Il termine PDCA è in realtà un acronimo in cui le lettere hanno il seguente significato:

1. **Plan:** Pianificazione
2. **Do:** Applicazione in via sperimentale di quanto pianificato
3. **Check:** Controllo dei risultati e verifica della compatibilità con quanto pianificato
4. **Act:** Standardizzazione delle soluzioni adottate, previa attuazione di eventuali accorgimenti.



Gli Indicatori: strumento di analisi delle performance aziendali

Policlinico di Monza S.p.a. - EPOREDIESE ha predisposto una procedura per la definizione e la gestione degli indicatori di prestazione.

Sono stati definiti e verificati gli indicatori individuati per i processi aziendali; tali indicatori sono stati definiti di concerto tra la Direzione Sanitaria e i Responsabili delle Attività Clinico – Assistenziali.

A livello generale, si può evidenziare che, per l'anno 2024, gli indicatori adottati hanno dato molta rilevanza ai seguenti aspetti:

Per l'anno 2024 **Policlinico di Monza S.p.a. - EPOREDIESE** ha adottato, nell'ambito dell'attività ordinaria, un Panel di n. **76** indicatori, che permettono uno stretto monitoraggio dell'andamento operativo e del rispetto dei processi progettati.

Si riportano di seguito alcuni degli indicatori più rappresentativi dell'attività erogata, estrapolati dal Panel indicatori adottati dalla Clinica.

Rif.	Area	Indicatore	Fonte del dato	Frequenza rilevazione	Limite del valore	Risultati 2024



5	Direzione Sanitaria	Spesa fuori prontuario/Spesa farmaceutica totale	Report spese	Semestrale	≤ 5%	4,50%
39	Ambulatori	Numero pazienti che ripetono holter cardiaco/Totale numeri pazienti che eseguono holter cardiaco	Referto	Semestrale	≤ 2%	0,20%
67	Degenza	Numero delle sacche ESBC rh negativo trasfuse ai pazienti di ortopedia protesica/Tutte le sacche di ESBC rh negativo richieste per i pazienti di ortopedia protesica	CC	Annuale	Standard al 90%	91,50%
69	Formazione	Personale adeguatamente formato e ricaduta	Scheda valutazione efficacia	Trimestrale	> =90%	100%
71	Formazione	N° personale formato in materia di rischio radiazioni ottiche artificiali (12)/Tutto il personale esposto al rischio (17)	Ufficio personale e MO 720.01.02_Elenco corsi	Annuale	> =60%	70,58%
74	Percorso del Paziente /fisioterapia	Numero pazienti che hanno raggiunto gli obiettivi specifici a breve termine alla dimissione/Numero pazienti sottoposti ad intervento chirurgia di colonna lombare	Cartella riabilitativa fisioterapisti	Trimestrale	80%	1° trimestre 100% = 2° trimestre = 96,90% 3° trimestre = 98,30%

Benchmark e Piano Nazionale Esiti

Il Programma nazionale esiti è uno strumento di misurazione, analisi, valutazione e monitoraggio delle performance clinico-assistenziali delle strutture sanitarie a disposizione delle Regioni, delle aziende e dei professionisti per il miglioramento continuo del nostro SSN. I risultati di **PNE 2023**, attività che AGENAS svolge per conto del Ministero della Salute, sono pubblicati annualmente sul sito web dedicato, a cui tutti possono accedere. Tra i risultati in termini di erogazione di prestazioni sanitarie inerenti **Policlinico di Monza S.p.a. – EPOREDIESE** si riportano i seguenti indicatori, riportati dal sito Agenas PNE (Piano Nazionale Esiti), che risultano essere significativi nell'ambito dell'operato della Clinica.



Standard di qualità

Area Clinica	Indicatore	Peso (%)	MOLTO ALTO					Vincitore*	Soglia	
			1	2	3	4	5			
CARDIOTORACICO	Infarto Miocardico acuto: mortalità a 30 giorni	30	%	≤ 6	6-12	8-12	12-14	> 14		
	IRAS STEMI: % trattati con PTCA entro 90 minuti	15	%	≥ 60	50-60	40-50	20-40	< 20		
	Scompenso cardiaco congestivo: mortalità a 30 giorni	30	%	≤ 6	6-12	8-12	12-14	> 14		
	By-pass portacoronario: mortalità a 30 giorni (IV)	20	%	≤ 1,5	1,5-4		> 4		Volume di Interventi (di BPC totale)	220 (media biennio)
	Valvuloplastica o sostituzione di valvole cardiache: mortalità a 30 giorni	15	%	≤ 1,5	1,5-4		> 4			
	Riparazione di aneurisma non rotto dell' aorta addominale: mortalità a 30 giorni	30	%	≤ 1	1-4		> 5			
NERVOSO	ictus ischemico: mortalità a 30 giorni	75	%	≤ 8	8-10	10-14	14-16	> 16		
	Intervento chirurgico per T cerebrale: mortalità a 30 giorni dall'intervento di craniotomia	25	%	≤ 1,5	1,5-3,5	3,5-5	> 5			
RESPIRATORIO	BPCO exacerbata: mortalità a 30 giorni	100	%	≤ 5	5-7	7-12	12-18	> 18		
CH. GENERALE	Colectectomia laparoscopica: % ricoveri con digerzione post-operativa < 3 giorni	100	%	≥ 80	70-80	60-70	50-60	< 50	Volume di ricoveri	80
CH. ONCOLOGICA	Proporzione di nuovi interventi di resezione entro 120 giorni da un intervento chirurgico conservativo per tumore maligno	34	%	≤ 5	5-8	8-12	12-18	> 18	Volume di ricoveri	135
	Intervento chirurgico per TM polmone: mortalità a 30 giorni	33	%	≤ 0,5	0,5-1		> 1		Volume di ricoveri	85
	Intervento chirurgico per TM colon: mortalità a 30 giorni	35	%	≤ 1	1-3	3-6	6-12	> 12	Volume di ricoveri	45
GRAVIDANZA E PARTO	Proporzione di parto con taglio cesareo primario (200x vol-1000)	70	%	≤ 10	10-20	20-30	30-40	> 40	Volume di ricoveri	900
	Proporzione di parto con taglio cesareo primario / vol-1000		%	≤ 20	20-25	25-30	30-35	> 35		
	Proporzione di parto vaginali in donne con pregresso taglio cesareo	19	%	> 40	25-40	15-25	5-15	≤ 5		
	Proporzione di episiotomia in parto vaginali	15	%	≤ 5	5-10	10-15	15-20	> 20		
OSTEOMUSCOLARE	Frattura del collo del femore: intervento-chirurgico entro 48h	90	%	≤ 70	60-70	40-60	30-40	< 30	Volume di ricoveri	85
	Intervento di protesi di anca: riammissioni a 30 giorni	20	%	≤ 3	3-9		> 9		Volume di ricoveri	30
	Intervento di protesi di ginocchio: riammissioni a 30 giorni	20	%	≤ 3	3-9		> 9		Volume di ricoveri	30
NEFROLOGIA	Insufficienza renale cronica: mortalità a 30 giorni dai ricoveri	100	%	≤ 8	8-10	10-12	12-14	> 14	Volume di ricoveri	85

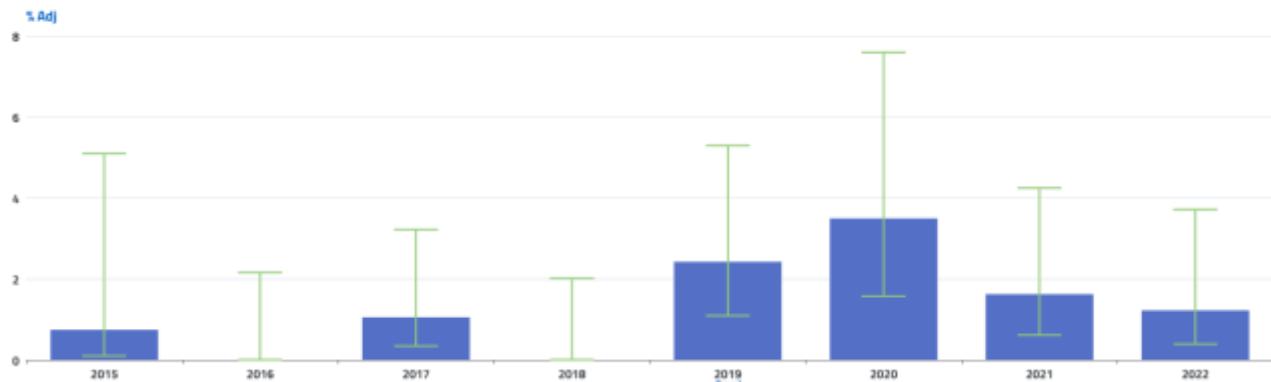
*volume di attività della struttura inferiore alla soglia (toleranza del 10%) fissata dal Regolamento recante definizione degli standard qualitativi, strutturali, tecnologici e quantitativi relativi all'assistenza ospedaliera (D.M. Salute 70/2015) o desumibile dalla letteratura scientifica.

Ortopedia

- Intervento di protesi di ginocchio: riammissioni a 30 giorni



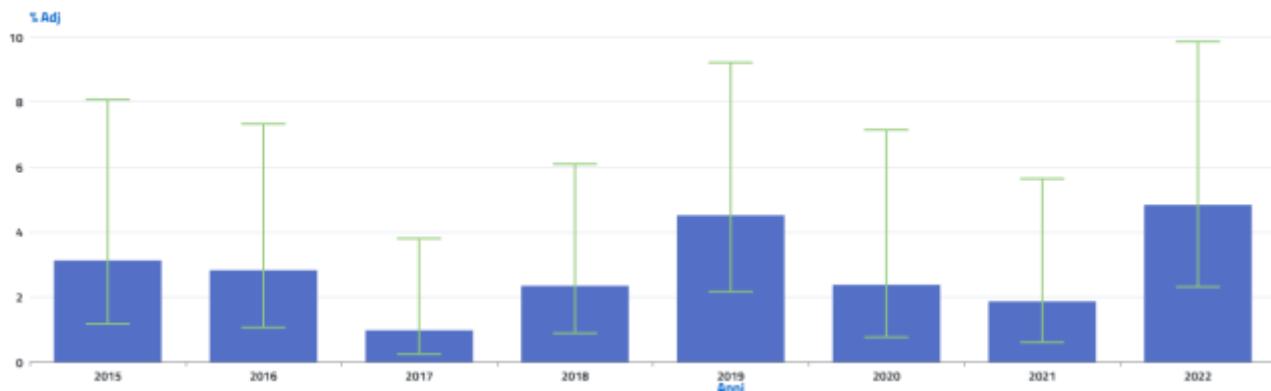
Policlinico Di Monza Spa - Casa Di Cura - Intervento di protesi di ginocchio: riammissioni a 30 giorni



Policlinico di Monza S.p.a. – EPOREDIESE ha un livello di aderenza agli standard di qualità molto alto per la chirurgia protesica di ginocchio con una percentuale di riammissioni del 1.22%, in riduzione rispetto agli anni precedenti.

- Intervento di protesi d'anca: riammissioni a 30 giorni

Policlinico Di Monza Spa - Casa Di Cura - Intervento di protesi di anca: riammissioni a 30 giorni



Policlinico di Monza S.p.a. – EPOREDIESE ha un livello di aderenza agli standard di qualità medio per la chirurgia protesica di anca con il 4,83% di riammissioni a 30 giorni e in aumento rispetto agli anni precedenti

La Customer Satisfaction

 <p>Clinica Eporediese Istituto ad Alta Specializzazione</p>	Qualità ed Esiti	MO10.1.00.03	Ed. 00
	ISO 9001:2015	25/07/2024	Pag. 11

Nell'anno 2024 l'approccio per processi ha portato a ottimi risultati in termini di soddisfazione del paziente, e qualità percepita, sia per quanto concerne l'attività di ricovero che per quanto concerne l'attività ambulatoriale.

L'analisi della soddisfazione del Paziente, congiuntamente con la presa in carico di tutte le segnalazioni pervenute all'U.R.P. di **Policlinico di Monza S.p.a. - EPOREDIESE**, è lo strumento principale per poter avere un reale feedback sull'attività erogata.

Proprio per questo motivo viene data molta importanza allo strumento del questionario di gradimento, consegnato a ciascun paziente che viene preso poi in carico da parte della struttura **Policlinico di Monza S.p.a. - EPOREDIESE**.

I risultati per l'anno 2024 evidenziano un livello di performance in linea con gli standard qualitativi stabiliti quali obiettivi aziendali.

I parametri rilevati e per i quali viene richiesta una valutazione da parte del paziente ricoverato risultano i seguenti:

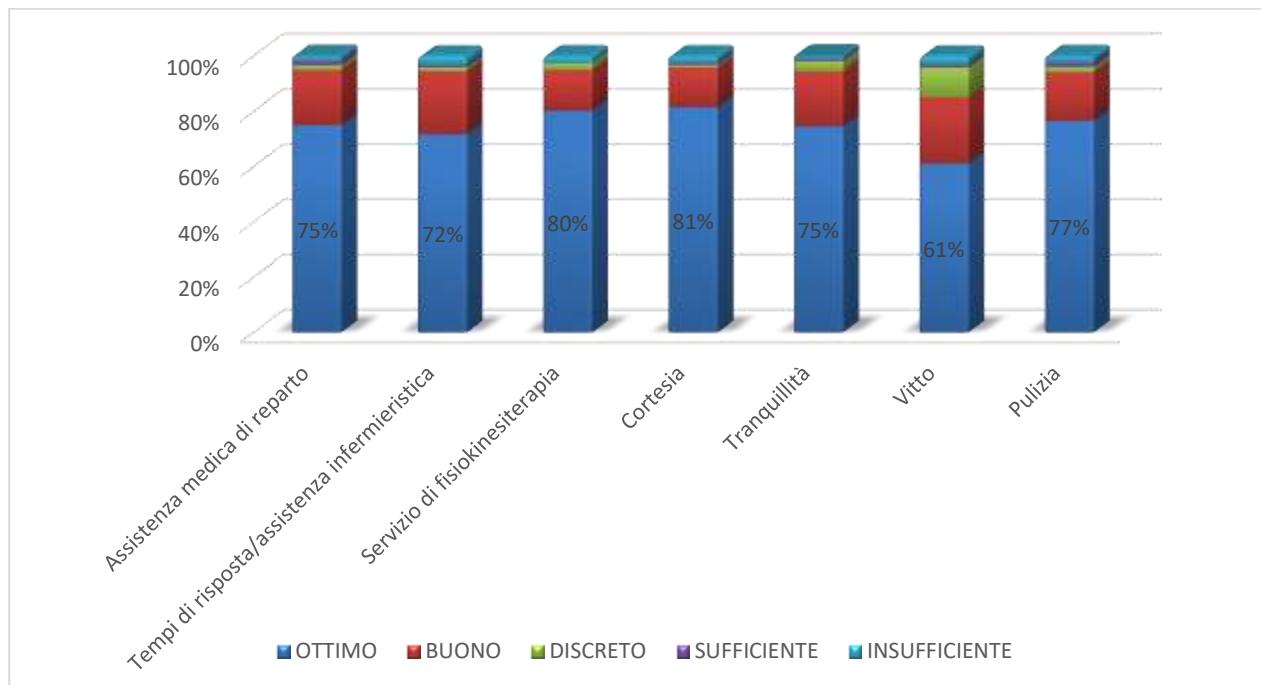
#	Item Valutato
1	Assistenza Medica di reparto
2	Tempi id di risposta/Assistenza Infermieristica
3	Servizio di Fisiokinesiterapia
4	Cortesia
5	Tranquillità
6	Vitto
7	Pulizia ed Igiene dei Locali

La scala di valutazione adottate sono riconducibili ai seguenti valori:

#	Item Valutato
1	OTTIMO
2	BUONO
3	DISCRETO
4	SUFFICIENTE
5	INSUFFICIENTE



I risultati ottenuti, alla luce di quanto sopra, per l'anno 2024 sono risultati i seguenti:



Il dettaglio di quanto sopra, con focus sui risultati **buoni** ed **ottimi**.

L'Ufficio U.R.P.

Un aspetto che denota l'importanza attribuita da **Policlinico di Monza S.p.a. EPOREDIESE** al Paziente, è che la Direzione del servizio URP prende in carico direttamente ogni segnalazione pervenuta: questo evidenzia il ruolo che il servizio URP riveste all'interno delle dinamiche organizzative del **Policlinico di Monza S.p.a. - EPOREDIESE**, denotando inoltre la primaria importanza che viene prestata al livello di soddisfazione del Paziente.

Altro aspetto fondamentale è la tempistica di riscontro alle segnalazioni pervenute: l'obiettivo che **Policlinico di Monza S.p.a. - EPOREDIESE** si è posto, di fatti, è quello di dare riscontro alle segnalazioni entro 30 giorni dalla ricezione delle stesse.

Obiettivo del servizio URP è quello di:

- ascoltare e orientare il cittadino, mettendolo in condizione di usufruire i Servizi erogati
- Fornire informazioni di carattere generale sull'attività della struttura
- Garantire il diritto di accesso agli atti e ai documenti amministrativi.

 <p>Clinica Eporediese Istituto ad Alta Specializzazione</p>	Qualità ed Esiti	MO10.1.00.03	Ed. 00
	ISO 9001:2015	25/07/2024	Pag. 13

- Raccogliere segnalazioni e reclami dei cittadini sul funzionamento e il miglioramento dei servizi.

Gli Audit

Al fine di valutare in maniera continuativa il Sistema e i Processi, vengono effettuati Audit interni all'organizzazione, con l'intento di garantire la qualità e la sicurezza delle cure erogate.

E' attivo all'interno delle Cliniche un Piano di **Vigilanza Organizzativa Igienico-Sanitaria**, in capo alla Direzione Sanitaria, orientato alla verifica delle modalità di vigilanza dei requisiti igienico sanitari della struttura, i tempi di lavaggio delle mani, le modalità di sanificazione.

Rientrano tra le attività di audit svolte anche quelle relative alla gestione del **Rischio Clinico**, svolti da parte del Risk Manager della Clinica, e gli audit inerenti all'ambito **Data Protection**, svolti almeno annualmente da parte del Data Protection Officer del Gruppo Policlinico di Monza S.p.a.

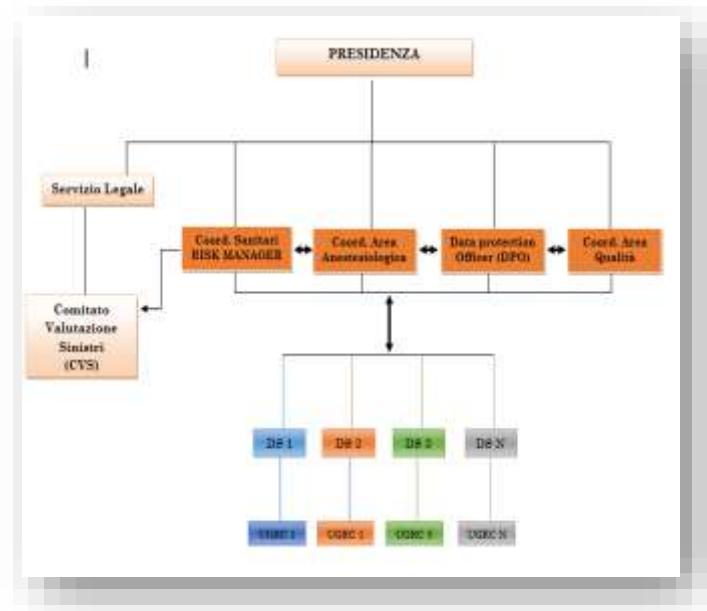
Vengono inoltre effettuati **audit di Sistema**, al fine di verificare la corretta adozione degli strumenti propri del SGQ.

La Gestione del Rischio

L'approccio definito dalla ISO 9001:2015 prevede l'identificazione dei rischi nei processi aziendali e delle misure appropriate da adottare per gestirli, oltre all'individuazione delle opportunità, cioè delle possibili soluzioni e contromisure per affrontarli. Prevalentemente i rischi sono intesi come rischi che possono impattare sulla conformità del servizio offerto e quindi sulla sicurezza del Paziente.

La modalità di gestione del rischio effettuata da **Policlinico di Monza S.p.a.- EPOREDIESE** è di tipo Proattivo e cioè l'errore viene affrontato prima che si verifichi tramite un'analisi e una mappatura dei rischi con la contestuale adozione di tutte le misure (barriere) necessarie affinché questo non si verifichino.

Nell'ambito della Gestione del Rischio, è stato istituito un Modello Organizzativo ad hoc Coordinato a livello di Gruppo da un Comitato Gestione del Rischio, con una divulgazione capillare all'interno di ciascuna Clinica, per il tramite del Risk Manager di ciascuna struttura, il Direttore Sanitario e dell'Unità Gestione Rischio Clinico (UGRC) presente ed attiva presso ciascuna organizzazione.



Il Modello Organizzativo Data Protection

Il quadro giuridico europeo in materia di protezione dei dati personali è stato profondamente rinnovato dal Regolamento (UE) 2016/679 (Regolamento Generale sulla Protezione dei dati – GDPR), entrato in vigore il 24 maggio 2016 e applicabile a partire dalla data del 25 maggio 2018.

Policlinico di Monza S.p.a. EPOREDIESE, consapevole della portata innovativa del Regolamento, al fine di rafforzare ulteriormente le misure tecniche ed organizzative adottate a protezione dei dati personali trattati nell'ambito dell'attività d'impresa, all'indomani dell'entrata in vigore del Regolamento si è attivato per adeguarsi al cambiamento in corso, avviando un percorso di compliance normativa al nuovo quadro normativo in materia di data protection ed adottando un modello organizzativo integrato con quello ISO, che permette il rispetto della normativa ed la protezione dei dati trattati dei pazienti afferenti la Clinica.

Il principio cardine su cui si base il suddetto modello organizzativo è quello di “data protection by default and by design” e cioè la necessità di configurare i trattamenti di dati prevedendo fin dall'inizio le garanzie indispensabili “al fine di soddisfare i requisiti” del regolamento e tutelare i diritti degli interessati – tenendo conto del contesto e dei rischi per i diritti e le libertà degli interessati.



Contatti

Centralino

0125/6456111

Indirizzo e-mail

info@clinicaeporediese.it

Centro Unico Prenotazione

0125/6456111

Ufficio Relazioni con il Pubblico

0125/64507

Sito Internet

www.clinicaeprediese.it