

CARTA DEI SERVIZI

Presidi Ospedalieri
Fatebenefratelli e Oftalmico - Macedonio Melloni

❖ Principi



Ospedale Fatebenefratelli e Oftalmico
Ospedale Macedonio Melloni

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ASST Fatebenefratelli Sacco

Principi

Costituzione dell'Azienda

Con la Legge Regionale n. 23/2015 viene costituita l'attuale Azienda Socio Sanitaria Territoriale Fatebenefratelli Sacco di Milano, alla quale afferiscono gli Ospedali Fatebenefratelli e Oftalmico, Macedonio Melloni, Luigi Sacco e Vittore Buzzi e le Sedi territoriali Socio Sanitarie dei Municipi 1-2-3-4-8.

Missione

La missione dei Presidi Ospedalieri Fatebenefratelli e Oftalmico e Macedonio Melloni è quella di erogare prestazioni sanitarie specialistiche, di bassa, media o elevata complessità assistenziale, secondo criteri di appropriatezza e di qualità. Si caratterizza per le sue attività polispecialistiche, di emergenza-urgenza e di concreta integrazione con il territorio.

Costituiscono un obiettivo primario degli Ospedali il mantenimento ed il miglioramento dell'offerta sanitaria, sia in termini qualitativi sia quantitativi, in linea con l'evoluzione della disciplina medica più avanzata e della ricerca scientifica. L'interesse è di favorire l'attività di formazione sia di base sia continua.

Visione

La visione consiste nell'essere e nel voler essere parte di un sistema orientato al miglioramento continuo della qualità dell'assistenza per soddisfare i bisogni e le aspettative degli utenti dei servizi offerti, avvalendosi dell'evoluzione delle tecniche, delle conoscenze, in un'ottica di integrazione tra sistemi sanitari italiani ed europei.

L'impegno è di perseguire, nel rispetto dei principi costituzionali, dei vincoli e degli indirizzi legislativi statali e regionali, che ne precostituiscono gli scopi, una politica che colloca al centro delle attività l'utente, considerato quale cliente e centro di riferimento della mission ospedaliera.

L'Azienda si è dotata di un Codice Etico Comportamentale che definisce l'insieme dei valori condivisi nelle relazioni interne e nei rapporti con l'esterno.

Principi Etici

Nell'utilizzo degli strumenti gestionali si pone attenzione al rispetto delle attività di tutela del cittadino che **sono guidate da principi di:**

- uguaglianza
- imparzialità
- riservatezza
- onestà
- qualità ed appropriatezza delle prestazioni
- diritto di scelta
- efficienza
- partecipazione
- diritti del malato

e sono garantite da:

- rispetto della dignità della persona
- diritto alla differenza senza preclusione di età, sesso, nazionalità, cultura e religione
- corretta informazione sull'utilizzo dei servizi (trasparenza e completezza dell'informazione)
- tutela del patrimonio aziendale ed ambientale
- responsabilità verso la collettività
- lealtà nella concorrenza
- accuratezza, correttezza ed equità nella gestione e negoziazione dei compiti e dei contratti

Controllo della qualità dei servizi offerti

L'impegno nei Presidi Ospedalieri è di garantire adeguati standard di qualità dei servizi, anche attraverso il percorso della certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015. Costituisce, in tal senso, un obiettivo primario il mantenimento ed il costante miglioramento delle prestazioni offerte.

La qualità dei servizi sanitari è una "attitudine mentale" che richiede un continuo aggiornamento ed una costante verifica dei livelli raggiunti. In un certo senso la qualità è ciò che meglio risponde alle esigenze dell'utente, inteso come "cliente" del servizio erogato e di per sé richiede la prevenzione, la ricerca e l'eliminazione delle cause che determinino l'insorgere di manchevolezze e difetti.

In questo quadro non esistono livelli di qualità stabili e permanenti, poiché il target della domanda si innalza rapidamente ed il suo diversificarsi richiede un continuo aggiornamento del contenuto qualitativo dell'offerta di servizio.

Obiettivi e Standard di Qualità

L'esperienza di certificazione del sistema di gestione per la qualità ha svolto un ruolo importante nell'interpretazione dei risultati ottenuti e nella definizione dei nuovi e più qualificati standard.

Nella definizione degli standard si è quindi prestata particolare attenzione alla continuità organizzativa attraverso un percorso di crescita e di sviluppo. Anche il sistema di verifica è oggi più puntuale e si basa su verifiche pianificate ed autovalutazioni specifiche, facendo costante riferimento a quello che è considerato il "termometro" più autorevole, ovvero la "qualità percepita dall'utente".

Si intende peraltro fornire cure di qualità in un clima di umanizzazione e rispetto della dignità della persona-utente.

L'Azienda partecipa attivamente ai programmi regionali per l'implementazione e la verifica di standard di qualità interaziendali e ai programmi di gestione del rischio.

Sul Sito aziendale sono consultabili alla voce "Amministrazione Trasparente" tutti i documenti previsti dal D.lgs. 33/2013 del 14.03.2013 e ss.mm.ii.