



GRUPPO
GAROFALO



CERMET

SISTEMA
DI GESTIONE
CERTIFICATO

UNI EN ISO 9001:2008
Reg. N. 1019 - A



HESPERIA HOSPITAL

OSPEDALE PRIVATO ACCREDITATO
DI ALTA SPECIALITÀ

CARTA DEI SERVIZI SANITARI





HESPERIA HOSPITAL

OSPEDALE PRIVATO ACCREDITATO DI ALTA SPECIALITÀ
HESPERIA HOSPITAL MODENA



CARTA DEI SERVIZI SANITARI



HESPERIA HOSPITAL

Gentile Ospite,

la Carta dei Servizi è uno strumento a tutela del diritto alla salute, che consente al cittadino-utente di essere informato e di esercitare un controllo sul funzionamento e sulla qualità dei servizi erogati dalle strutture sanitarie.

Essa deve dare, con la piena collaborazione ed il coinvolgimento dei suoi protagonisti, ossia tutti i professionisti, gli operatori sanitari, i cittadini-utenti ed i loro rappresentanti, le indicazioni fondamentali per costruire e conoscere la nuova realtà ospedaliera.

A tale scopo, Hesperia Hospital ha redatto la propria Carta dei Servizi, e si propone di presentarla alla Sua cortese attenzione, auspicandone l'utilizzo e l'azione di controllo-verifica.

Con essa, quindi, Hesperia Hospital intende far sì che Lei possa conoscere l'intera struttura sanitaria ed i servizi messi a Sua disposizione, gli obiettivi che si intendono raggiungere e gli strumenti di controllo attivati per garantire, al presente ed in futuro, la migliore qualità assistenziale.

La Direzione
Hesperia Hospital

PRESENTAZIONE _____ pag. 5

Il Gruppo
La nostra esperienza e la nostra Missione
Obiettivi Generali

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA _____ pag. 9

Attività di ricovero
Specialità mediche
Specialità chirurgiche

**SERVIZI INTEGRATIVI E DI CONSULENZA
DIAGNOSTICA AMBULATORIALE _____ pag. 12**

Struttura ospedaliera

MODALITÀ DI RICOVERO _____ pag. 15

Ricovero a carico del S.S.N. piòchè struttura Accreditata
Lista d'attesa
Ricovero di pazienti paganti in proprio
Ricovero di pazienti assicurati
Ricovero d'urgenza e di emergenza

LA DEGENZA _____ pag. 18

La Struttura
Le Prestazioni Alberghiere
Servizio ristoro
Custodia valori e oggetti personali
Servizio Bancomat
Riviste e giornali
Servizio barbiere
Assistenza religiosa
Ospedale senza fumo

L'INFORMAZIONE _____ pag. 22

SERVIZI GENERALI
Uffici, orari e recapiti telefonici

L'INFORMAZIONE SANITARIA
Orari di visita e colloqui
Informazione per gli ospiti e i familiari
Orario di visita ai pazienti ricoverati nei reparti
Informazioni dopo l'intervento
Terapia intensiva

L'INFORMAZIONE DI ORDINE ORGANIZZATIVO
Dimissione
Accesso alla documentazione sanitaria (Cartella Clinica)
Meccanismi di tutela e verifica (Questionari)

LA QUALITÀ E GLI IMPEGNI _____ pag. 27

La qualità da garantire e gli impegni assunti nei confronti della clientela

PROGETTI DI MIGLIORAMENTO _____ pag. 29**I NOSTRI PARTNER SCIENTIFICI _____ pag. 30****COME RAGGIUNGERCI _____ pag. 31**



HESPERIA HOSPITAL
Presentazione

Per qualsiasi ulteriore informazione è possibile consultare il sito
www.hesperia.it
email: dirgen@hesperia.it



IL GRUPPO

Hesperia Hospital appartiene alla Società LARAMA del Gruppo Garofalo, Società per Azioni con sede a Roma.

Tale gruppo indirizza le proprie energie e la propria attività interamente in ambito sanitario, occupandosi di aspetti assistenziali e diagnostici, di problematiche di ricerca e di formazione per l'utilizzo delle tecnologie sanitarie più avanzate.

La filosofia aziendale del Gruppo Garofalo è volta alla ricerca della **qualità delle prestazioni offerte**, un impegno che appare evidente soprattutto nella scelta di occuparsi di discipline di **alta specialità**, ed alla possibilità di garantire un'**assistenza globale**, costituendo unità di cura specifiche per singole discipline ed anche unità di cura polispecialistiche a governo dipartimentale.

La nostra esperienza e la nostra Missione

Hesperia Hospital Modena S.p.A. Ospedale Privato Accreditato Polispecialistico Medico-Chirurgico di Alta Specialità ha dato inizio alla propria attività diagnostica e assistenziale nel 1982, indirizzandola al cliente-paziente pagante o assicurato.

Pertanto, ha una tradizione più che decennale nell'aver impostato, strutturato ed adeguato i singoli settori di servizio, conformandoli sulla base delle esigenze del cittadino che opta per un servizio di alta qualità, in un ambiente confortevole, con un'assistenza alberghiera di prestigio coniugata con una dinamica assistenziale flessibile e completa, che si adegua alle sue necessità, sia di paziente, che di cliente ospite. Oggi Hesperia offre il massimo comfort nelle nuove ed esclusive suites, pensate e progettate proprio per un soggiorno speciale nella struttura.

Nell'ottica di tale politica, Hesperia Hospital è stata realizzata secondo i più avanzati criteri di architettura sanitaria. Ha sviluppato la propria attività nella realizzazione di scelte specifiche relative alle discipline specialistiche da attivare, privilegiando **quelle di alta specialità**, disponendo di un supporto tecnologico evoluto e complesso, coordinato ad uno staff ad indirizzo pluridisciplinare.

Tutti i vari reparti sono dotati di attrezzature moderne, in grado di soddisfare pienamente ogni necessità di diagnosi e cura; inoltre, l'équipe medica ed infermieristica di cui dispongono è qualificata e dotata di una esperienza professionale pluriennale.

Al fine di garantire i più elevati livelli qualitativi di erogazione dei propri servizi Hesperia Hospital ha ottenuto la Certificazione di Qualità sin dal 1999 con riferimento ai requisiti UNI EN ISO 9001-2008.

Hesperia Hospital, quindi, è l'espressione concreta della filosofia aziendale del Gruppo, che pone il paziente-cliente al centro del sistema diagnostico assistenziale personalizzato.

Obiettivi Generali

Le linee fondamentali sulle quali Hesperia Hospital ha impostato le proprie tipologie assistenziali e le modalità di diagnosi e cura, sono volte a considerare il paziente/cliente "l'elemento centrale", il perno sul quale far convergere il massimo impegno da parte di tutti gli operatori.

Ciò si può evidenziare nelle scelte strutturali: dalle tecnologie alle specialità attivate, ai percorsi

assistenziali ed infine alla scelta dei Professionisti e del Personale infermieristico e tecnico e dello stesso management aziendale.

La finalità di Hesperia è di tutelare il diritto alla salute di ogni cittadino attribuendo allo stesso, inoltre, il potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati, in termini di efficienza, di personalizzazione e di efficacia.

La tutela del diritto alla salute presuppone il riconoscimento e la difesa dei seguenti principi, accolti e propugnati da Hesperia Hospital nello svolgimento della propria attività assistenziale:

- La libertà di scelta
La libera scelta del cittadino costituisce il primo elemento fondamentale per orientare un'Azienda Assistenziale, ed il numero delle opzioni costituisce il baricentro dell'orientamento dell'organizzazione dei servizi sanitari e della tipologia dei presidi da privilegiare.
- Il diritto di informazione
Il cittadino deve essere informato su cosa è necessario fare per tutelare la propria salute, e deve quindi essere correttamente indirizzato dove può trovare tali risorse e come ne può beneficiare.
Questa Carta dei Servizi contiene informazione adeguate e utili affinché il cittadino possa effettuare una libera scelta del luogo di cura, del medico e delle modalità assistenziali che sono più corrispondenti alla sua personalità, cultura, lavoro ed abitudini di vita, e, non ultimo, al suo stato di salute.
- Il diritto di critica
Le osservazioni, i consigli e le critiche costituiscono gli indicatori della qualità dei singoli servizi e quindi dell'intera struttura

Dalla presentazione della struttura organizzativa e logistica di Hesperia Hospital, il cittadino-utente avrà modo di verificare ed apprendere che le articolazioni dei servizi offerti, la loro gestione ed organizzazione, il Medico di fiducia personale e le moderne attrezzature tecnico-medicali, sono risorse idonee a proteggere il proprio stato di salute.

L'Hesperia Hospital ha come obiettivo quello di garantire nel tempo le qualità assistenziali enunciate, in quanto ciò costituisce l'elemento primo per instaurare un rapporto duraturo di fiducia.

A tal fine, la struttura ha pienamente condiviso l'applicazione delle linee guida regionali e nazionali dell'accreditamento per garantire ai clienti livelli assistenziali di Qualità.

Oltre a ciò, Hesperia Hospital si impegna affinché l'intero percorso assistenziale, diagnostico e terapeutico di ogni paziente risulti selettivo e rapportato alle sue esigenze e necessità in quella determinata circostanza.

Fornisce, inoltre, l'attuazione di strategie informative dei mezzi disponibili e delle unità operative al fine di garantire che ciascun percorso assistenziale sia conosciuto, accettato e partecipato dallo stesso paziente in ogni sua fase.

Il risultato di questa politica costituisce, per il personale di assistenza, un'esperienza umana e professionale coinvolgente e gratificante e, per il paziente, un momento di analisi del suo stato di salute, eseguito con il concorso di più persone che gli hanno dato fiducia, speranza e sicurezza.

Lo staff Hesperia dedicato all'assistenza, all'organizzazione, alla politica e alla verifica della qualità ha creato un sistema di integrazione e di interfacciamento plurifunzionale per assicu-

rare livelli assistenziali sempre più aderenti alle necessità dei clienti e, comunque, progressivamente superiori.

Il soggiorno passato in Hesperia deve costituire per il cliente un momento positivo per la sua salute e per la sua personalità. Le indagini effettuate attraverso l'analisi dei questionari, i reclami ed i suggerimenti dati, costituiranno gli elementi portanti per l'orientamento del nostro operare futuro affinché si stabilisca un rapporto di fiducia crescente tra il cittadino e Hesperia.



HESPERIA HOSPITAL

***La Struttura
Organizzativa
di Hesperia
Hospital***

ATTIVITÀ DI RICOVERO

Hesperia Hospital è accreditata nel Servizio Sanitario Nazionale. Le degenze sono organizzate in dipartimenti articolati in unità operative che offrono prestazioni in regime di ricovero ordinario e di day-hospital. Hesperia Hospital è dotata di 100 posti letto per la Degenza Ordinaria e di 25 posti di Area Critica costituita dal Servizio di Terapia Intensiva (Rianimazione), Servizio di Terapia Semintensiva e Servizio UTIC (Unità di Terapia Intensiva Coronarica).

DIPARTIMENTO DI CARDIOLOGIA MEDICO-CHIRURGICA E TORACO-VASCOLARE

- **U.O. Chirurgia Cardiotoracica**
- **U.O. Chirurgia Vascolare**
- **U.O. Cardiologia con annesso Servizio di Emodinamica diagnostica, interventistica, elettrofisiologia ed elettrostimolazione – Pace Maker**
- **U.O. di Riabilitazione Cardiologica**

DIPARTIMENTO DI MEDICINA E CHIRURGIA

- **U.O. Chirurgia generale**
- **U.O. Ginecologia**
- **U.O. Medicina interna**
- **U.O. Oculistica**
- **U.O. Ortopedia con le sezioni: - Chirurgia della mano e dell'arto superiore - Chirurgia del piede e dell'arto inferiore - Centro scoliosi - Neuro-ortopedia - Chirurgia del rachide - Chirurgia artroscopica mini-invasiva - Chirurgia Protetica**
- **U.O. Otorinolaringoiatria**
- **U.O. Urologia**
- **U.O. Chirurgia Plastica-Ricostruttiva ed Estetica**

Dispone inoltre dei servizi di supporto ed integrativi:

- Comparto operatorio con otto sale operatorie e spazi di supporto
- Area critica di degenza che raggruppa:
 - Servizio di Terapia Intensiva*
 - Servizio di Terapia Semi-Intensiva*
 - Servizio di UTIC (Unità di Terapia Intensiva Coronarica)*
- Servizio di Endoscopia (gastroenterologia, urologia, pneumologia)
- Laboratorio di Chimica Clinica e microbiologia
- Servizio di Diagnostica per immagini con medicina nucleare (Scintigrafia), TAC a bassa emissione di radiazioni, RMN
- Servizio di Ecografia ed Ecocolordoppler (ECOLAB)
- Servizio di Fisiocinesiterapia
- CIO (Comitato Infezioni Ospedaliere)
- Poliambulatori divisionali
- Servizio di Senologia (mammografo digitale ed ecografia)

SPECIALITÀ MEDICHE:

Cardiologia:

Inquadramento e valutazione del paziente cardiologico con le più aggiornate tecniche incurrente.

Medicina Interna

Diagnosi e cura di tutte le principali patologie internistiche (gastroenterologiche, diabetologiche, ematologiche, ecc...).

Laboratorio di Emodinamica:

Cateterismi cardiaci, valutazione angiografica cardiovascolare, angioplastiche coronariche e periferiche, valvuloplastiche per via percutanea, correzione percutanea di difetto interatriale, di forame ovale pervio, di dotto di Botallo, ecc..., studi di elettrofisiologia con ablazioni transcatetere ed elettrostimolazione (impianto di pace-makers e defibrillatori)

SPECIALITÀ CHIRURGICHE:

Chirurgia Cardiotoracica e Chirurgia Vascolare:

Trattamento chirurgico nei pazienti di età adulta e infantile delle malattie cardiache, congenite ed acquisite, dello scompenso cardiaco, delle vasculopatie arteriose, nonché malattie delle vene e dei vasi linfatici.

Chirurgia generale:

Trattamento delle principali patologie chirurgiche.

Ginecologia

Urologia

Oculistica

Otorinolaringoiatria

ORTOPEDIA CON LE SEZIONI SPECIALISTICHE:

- Chirurgia della mano e dell'arto superiore
- Chirurgia del piede e dell'arto inferiore
- Centro scoliosi
- Neuro-ortopedia
- Chirurgia del rachide
- Chirurgia artroscopica mini-invasiva
- Chirurgia protesica

CHIRURGIA PLASTICA-RICOSTRUTTIVA ED ESTETICA (Hesperia Progetto Venere)



HESPERIA HOSPITAL

***Servizi integrativi
e di consulenza
diagnostica
ambulatoriale***

Servizi integrativi e di consulenza diagnostica ambulatoriale

Le prestazioni ambulatoriali erogate da Hesperia sono molteplici. Esse sono state concepite e distribuite al fine di consentire allo specialista residente la possibilità di utilizzare i servizi diagnostici di supporto, e di permettere l'eventuale interfacciamento con altri specialisti.

Vi è quindi un sistema globale di prestazioni ambulatoriali integrate, allo scopo di definire e fornire al paziente una risposta completa ed esauriente.

Nei singoli reparti di degenza si svolge inoltre un'attività ambulatoriale divisionale riservata ai pazienti in prossimità del ricovero, nella fase di dimissione e nei controlli successivi.

La programmazione di tali prestazioni ambulatoriali è affidata ai medici di reparto, al fine di garantire al paziente una continuità assistenziale con lo stesso staff di medici del reparto nel quale è stato già assistito.

Per l'erogazione delle prestazioni connesse alle singole unità specialistiche l'Hesperia Hospital si è dotata di appositi servizi di diagnostica ambulatoriale sotto indicati:

- ◆ Allergologia
- ◆ Cardiologia con diagnostica non invasiva (ECG, Ecocardiografia, ECG secondo Holter, monitoraggio dinamico della pressione arteriosa, Ecodoppler trans-toracico e trans-esofageo, Eco-stress, Test da Sforzo, Scintigrafia miocardica), TAC coronarica
- ◆ Chirurgia Generale
- ◆ Chirurgia Plastica-Ricostruttiva ed Estetica
- ◆ Chirurgia Vascolare
- ◆ Dermatologia con laserterapia
- ◆ Ematologia
- ◆ Endocrinologia
- ◆ Geriatria
- ◆ Servizio di Medicina dello Sport (con rilascio di certificazione per la pratica agonistica), Traumatologia sportiva, Riabilitazione funzionale
- ◆ Medicina generale
- ◆ Medicina interna
- ◆ Neurologia con servizio di elettromiografia (EMG)
- ◆ Oculistica
- ◆ Ortopedia e Traumatologia (compreso la Traumatologia sportiva)
- ◆ Ostetricia e Ginecologia
- ◆ Otorinolaringoiatria
- ◆ Pediatria con neuropediatria con servizio di elettroencefalografia (EEG)
- ◆ Pneumologia
- ◆ Scienze dell'alimentazione
- ◆ Urologia con ambulatorio dedicato all'incontinenza urinaria e riabilitazione
- ◆ Andrologia
- ◆ Medicina legale
- ◆ Rilascio di certificazione di idoneità alla guida e al porto d'arma
- ◆ Laboratorio di Chimica Clinica, Microbiologia, Immunologia e Citologia con Punto Prelievo (per pazienti esterni)
- ◆ Anestesia e Rianimazione
- ◆ Cardiocirurgia
- ◆ Servizio di Diagnostica per Immagini (Radiologia fissa e mobile, TAC multistrato, RMN,

Servizi integrativi e di consulenza diagnostica ambulatoriale

Scintigrafia, Ecografia, Doppler, Densitometria ossea – MOC total body, Mammografia digitale, Ortopantomografia, ecc...)

- ◆ Servizio di Endoscopica, Urologica, Gastroenterologica, Pneumologica
- ◆ Servizio di Fisiokinesiterapia e di Riabilitazione funzionale
- ◆ Servizio di Psicologia con Centro di Ascolto
- ◆ Servizio di diagnostica biptica ed ecografica TAC tomoguidata ossea e muscolare, renale, epatica, polmonare, tiroidea
- ◆ Servizio di Senologia

Anche alcune prestazioni ambulatoriali sono erogabili a carico del SSN. Per informazioni specifiche occorre rivolgersi alle Segreterie dei Poliambulatori 059/449191 e 059/393101.

Struttura ospedaliera

I medici responsabili delle singole Unità e dei Servizi sono specialisti con esperienza pluridecennale nel settore specifico e dispongono di staff specifici di medici, infermieri e tecnici.

Al paziente ricoverato non è preclusa la facoltà di chiedere la consulenza di specialisti nazionali ed internazionali di eccelsa professionalità, purché compatibili e debitamente autorizzati che si affiancheranno allo staff degli specialisti residenti.

Hesperia Hospital ha sottoscritto inoltre rapporti di collaborazione con Cliniche Universitarie e Centri Internazionali, allo scopo di creare i presupposti per scambi culturali e professionali con centri ospedalieri di grande prestigio. Si avvale della presenza della Scuola di Specializzazione in Cardiocirurgia della facoltà di Medicina e Chirurgia dell'Università degli Studi di Bologna. Ha stipulato un rapporto di collaborazione con la Scuola di Specializzazione in Chirurgia Vascolare della Facoltà di Medicina e Chirurgia dell'Università di Ferrara e con l'Arizona Heart Institute di Phoenix essendone oggi la sede europea. Ha stipulato la convenzione con INAIL sede nazionale per la traumatologia della mano e dell'arto superiore. Il rapporto di collaborazione con le Scuole di Specializzazione della Università di Modena ha classificato la sede Hesperia come Centro di Tirocinio e Didattica Elettiva per infermieri e per tecnici della perfusione cardiovascolare.

Particolare attenzione viene prestata ai pazienti Testimoni di Geova in quanto l'Ospedale ha messo in atto tutte le misure per ridurre il più possibile l'utilizzo di sangue ed emoderivati. Per tali motivi l'Ospedale viene indicato, proprio per questa particolare attenzione, tra i Centri di riferimento per i pazienti Testimoni di Geova.



HESPERIA HOSPITAL

***Modalità
di ricovero***

I pazienti soli o accompagnati dai propri familiari, dovranno rivolgersi alla Reception ubicata all'ingresso della Struttura, al 1° piano.

Le tipologie di ricovero sono:

◆ Ricovero a carico del SSN poiché struttura Accreditata

L'erogazione delle prestazioni ospedaliere al paziente che accede alla struttura a carico del SSN è subordinata alla presentazione dell'apposita prescrizione, proposta o richiesta compilata dal medico di fiducia sul modulario del S.S.N., regolamentato dal DM 11/07/1988 n. 350 emanato in applicazione della legge 531/87.

Per il ricovero a carico del SSN, sono necessari i seguenti documenti:

- ◆ la tessera sanitaria
- ◆ un documento di identità
- ◆ il codice fiscale
- ◆ la richiesta di ricovero formulata dal Medico di famiglia
- ◆ eventuale documentazione sanitaria

◆ Lista d'attesa

I cittadini che si rivolgono all'Hesperia Hospital per un ricovero programmato, ordinario o di day hospital, a carico del S.S.N., vengono inseriti in un registro di prenotazione: tale registro si trova presso l'Ufficio prenotazioni ed è controllabile, su richiesta, in Direzione Sanitaria.

I criteri su cui si basa la costruzione della lista d'attesa sono:

- ◆ ordine cronologico di prenotazione
- ◆ priorità cliniche del paziente (anche in coerenza con indicazioni regionali e/o nazionali)

Per una valutazione corretta di queste ultime, come per esempio nel caso di pazienti cardiocirurgici, viene utilizzata una scheda di valutazione del rischio denominata EUROSCORE. Questa scheda concordata con la Regione Emilia-Romagna prevede un punteggio che deriva dall'analisi dei fattori di rischio delle malattie cardiovascolari e dei parametri di funzionalità cardiovascolare.

◆ Ricovero di pazienti paganti in proprio

Oltre al ricovero a carico del SSN il cittadino può usufruire del ricovero a pagamento, senza utilizzare il Servizio Sanitario Nazionale. In questa circostanza egli può telefonare per programmare giorno e l'ora del ricovero, richiedere non solo un posto letto, o una stanza o una suite ed anche il medico "tutor" e l'intera équipe che desidera. Per questo tipo di ricovero è sufficiente il documento di identificazione con o senza una certificazione medica.

◆ Ricovero di pazienti assicurati

Hesperia Hospital ha in essere convenzioni con le principali Mutue e/o Assicurazioni Sanitarie. In questa circostanza le modalità di accesso sono semplificate, in quanto il paziente assicurato necessita solo della richiesta di un medico di fiducia e di un documento di riconoscimento; alla Reception basterà indicare la società di assicurazione alla quale fare riferimento e tutte le procedure di comunicazione per il nulla osta saranno svolte dal personale di Hesperia Hospital.

Il cittadino assicurato ha tutti i privilegi già descritti per il pagante in proprio, ed inoltre le fatture delle prestazioni erogate e le parcelle dei professionisti verranno liquidate direttamente dall'assicurazione qualora la convenzione con l'Ente o Istituto Assicurativo sia di tipo "diretta". In ogni caso il rapporto è regolato dalla tipologia di assicurazione posseduta.

◆ Ricovero d'urgenza e di emergenza

Pur non essendo dotata di Pronto Soccorso, Hesperia Hospital dispone di un servizio di Reception attivo 24 ore su 24, e della presenza, sempre 24 ore su 24, dell'anestesista, del cardiologo, del cardiocirurgo e del medico di guardia nel reparto di Medicina e Chirurgia e del personale tecnico ed infermieristico di supporto nonché del servizio di diagnostica per immagini anch'essi 24 ore su 24.

Per l'attività di Cardiocirurgia l'Hesperia Hospital è centro di riferimento per la Provincia di Modena per le urgenze e le emergenze.



HESPERIA HOSPITAL

La degenza



La Struttura

Hesperia Hospital è stata realizzata con la distribuzione dei reparti di degenza su 3 (tre) piani, a composizione modulare, per agevolare i percorsi assistenziali e l'utilizzo abbreviato degli stessi.

È dotata di 125 posti letto complessivi di cui 100 di degenza ordinaria e 25 di Area Critica e di questi più specificatamente 11 posti in Terapia Intensiva, 8 di Terapia Semintensiva, 6 posti di UTIC (Unità di Terapia Intensiva Coronarica) perfettamente attrezzati. Le camere di degenza sono ad un o a due posti letto e fornite di telefono, frigobar, televisore, servizi igienici, bagno con doccia, aria condizionata, cassaforte.

Ciascuna stanza è dotata di arredo a tonalità cromatiche sfumate sull'azzurro, possiede l'impianto dei gas medicali e del vuoto, ha l'illuminazione differenziata di riposo e di assistenza.

Ogni stanza ha, inoltre, un settore soggiorno dove il paziente non allettato può sedersi a tavola con i propri parenti.

Ogni piano è dotato di guardiole, deposito farmaci, materiale di consumo, ambulatori medici, attrezzatura fissa e moduli specifici previsti in rapporto alla tipologia del settore di assistenza.

All'esterno esiste un ampio parcheggio.

Nell'ottica di garantire la massima sicurezza possibile ai propri clienti Hesperia ha recepito a pieno la normativa vigente in materia dotandosi delle prescritte apparecchiature antincendio ed il personale ha frequentato i corsi di formazione "Squadre aziendali antincendio ed evacuazione".

Le degenze al IV° Piano riservate a pazienti paganti o che richiedono un ulteriore comfort alberghiero, offrono spazi ricettivi ed operativi molto confortevoli.

La realizzazione, effettuata con le più moderne concezioni delle tecnologie assistenziali, ha consentito di attivare quattordici stanze e sei suite che consentono una estrema riservatezza oltre a comforts alberghieri di standard elevatissimo.

Questi spazi ci permettono di offrire alla nostra clientela una gamma di servizi assistenziali sempre più ampia ed accurata.

Stanze singole sono allocate anche negli altri piani di degenza e possono essere usufruite dai pazienti paganti o che richiedono un maggior comfort alberghiero.

Le Prestazioni Alberghiere

Hesperia Hospital, al fine di aiutare il paziente a rendere meno carico di tensioni il passaggio da un iniziale stato di benessere, in genere coincidente col soggiorno nel proprio ambiente familiare, allo stato di malattia, aggravato dal ricovero ospedaliero, ha predisposto non solo modalità di accoglienza sanitaria specifiche, ma anche comforts alberghieri tali da garantire riservatezza, protezione e sicurezza.

Ai ricoverati viene fornito al mattino il menù giornaliero che comprende una vasta possibilità di scelta sia per qualità che per composizione e contenuto calorico. La dietista si informa quotidianamente sullo stato di salute dei pazienti e provvede a personalizzare i menù. Il pranzo viene servito su vassoio, su tavola apparecchiata predisposta in camera e la distribuzione avviene secondo il seguente orario:



08,00 - 08,30 colazione
12,30 - 13,00 pranzo
15,00 - 16,00 the
18,30 - 19,00 cena
20,00 - 21,00 camomilla o tisana

I parenti e familiari possono pranzare con il loro congiunto ed eventualmente dormire nella stessa stanza (previa prenotazione e disponibilità stanza singola).

Nel caso di pazienti lungodegenti non residenti Hesperia Hospital fornisce informazioni per l'alloggio dei parenti rendendo disponibile un elenco di strutture alberghiere, residence, bed & breakfast, limitrofi alla struttura ed ha previsto la possibilità che essi possano utilizzare la mensa.



Hesperia Hospital è un ospedale senza fumo; è fornita di aree di socializzazione; ha stabilito orari specifici per le visite ai ricoverati.

Ha predisposto servizi di collegamento con l'esterno quali il telefono in camera. Al piano terra esiste postazione telefonica.



Alla Reception è disponibile il servizio di chiamata taxi con parcheggio interno riservato. È inoltre possibile avere informazioni relative a ristoranti, alberghi, orari ferroviari ed aerei.

Al Bar interno possono essere acquistate tessere telefoniche dei principali gestori telefonici.

Per quanto riguarda le comunicazioni telefoniche

- il n. del centralino interno è il 9.
- per ricevere direttamente telefonate dall'esterno è necessario comporre il n. 059/449 seguito dalle tre cifre indicate sull'apparecchio della stanza di degenza (es. per chiamare la stanza n° 505 comporre il numero di telefono 059/449505).





Servizio ristoro

All'interno di HESPERIA HOSPITAL funziona il servizio bar, disponibile nei seguenti orari:
dal lunedì al sabato ore 6.30-19.30
La Domenica e i festivi ore 7.00-12.00
Attiguo al bar è sempre funzionante un distributore automatico di bevande calde e fredde.



Custodia valori e oggetti personali

HESPERIA HOSPITAL risponderà verso gli ospiti ai sensi degli art. 1783-1784 e 1784bis del C.C..
Per gli oggetti preziosi, denaro, valori e titoli di credito la garanzia è prestata solo se gli stessi sono consegnati e conservati nella cassaforte della struttura. Sono disponibili cassette di sicurezza nelle stanze di degenza.



Servizio Bancomat

1° piano vicino alla Reception



Riviste e giornali

È predisposto un servizio di vendita itinerante di riviste e giornali nei reparti attivo dopo le ore 9.00.

Servizio barbiere

Previa richiesta alla Caposala è possibile usufruire del servizio di barbiere e/o parrucchiere per signora.



Assistenza religiosa

È predisposta l'assistenza religiosa al letto del paziente. Al IV piano dell'Ospedale è ubicata la cappella dove il sabato viene celebrata la S. Messa alle ore 17.00.
L'ospedale è inoltre impegnato a rispettare tutte le confessioni religiose di tutti i pazienti.



Ospedale senza fumo

Hesperia Hospital è un ospedale che ha bandito il fumo per la tutela dei pazienti e degli operatori.



HESPERIA HOSPITAL

L'informazione

Reception <i>primo piano</i> 06.00 - 22.00	<ul style="list-style-type: none"> • numeri telefonici interni • numero di camera dei ricoverati • orari di visita dei reparti • informazioni su ubicazione servizi interni: orari uffici; alberghi ristoranti taxi; orari treni e aerei 	059/449111
Ufficio Spedalità prenotazione ricoveri del dipartimento di medicina e chirurgia <i>primo piano</i> 09.00 - 13.00 15.30 - 18.30	<ul style="list-style-type: none"> • informazioni preventivi e tempi di ricovero • modalità di pagamento e di rimborso • disponibilità medici interni e consulenti esterni • richiesta copia cartella clinica 	059/449170
Ufficio prenotazione ricoveri del dipartimento di Cardiologia Medico-Chirurgica e Toraco-Vascolare primo piano 09.00 - 13.00 15.00 - 18.00	<ul style="list-style-type: none"> • cardiocirurgia, coronarografie e PTCA e Chirurgia Toraco Vascolare 	059/449237
Ufficio accettazione <i>primo piano</i> 07.00 - 22.00	<ul style="list-style-type: none"> • Effettua il ricovero del paziente 	059/449136
Ufficio cassa <i>primo piano</i> 08.30 - 12.00 14.30 - 17.00 sabato 08.00 - 12.00	<ul style="list-style-type: none"> • Chiarimenti su fatture emesse • richiesta – ritiro fotocopia cartella clinica 	059/449112
Ufficio prestazioni diagnostica per immagini e specialistica <i>Poliambulatori Pal. B</i> <i>Piano rialzato</i> 08.30 - 19.00 sabato 08.30 - 13.00	<ul style="list-style-type: none"> • prenotazione e pagamento esami radiografici, TAC, RMN, ecografie, check-up 	059/449126 059/393101
Ufficio prestazioni ambulatoriali primo terra HH 08.00 - 19.00 sabato 08.30 - 12.00	<ul style="list-style-type: none"> • prenotazione e pagamento visite specialistiche ed esami di laboratorio 	059/440970
Centro Prelievi <i>Poliambulatorio Pal. B</i> <i>Primo piano</i> 08.00 - 10.00	<ul style="list-style-type: none"> • Prelievi sangue per pazienti esterni 	059/449839

Guardiola caposala ai piani 07.00 - 08.00 13.00 - 14.00 19.00 - 20.00	<ul style="list-style-type: none"> • informazioni alberghiero-sanitarie 	059/449194 (2° piano) 059/449240 (3° piano)
FisioKinesiterapia e riabilitazione primo piano HH 08.00 - 19.00	<ul style="list-style-type: none"> • Fisioterapia 	059/449190
Ambulatorio Divisionale e Cardiologia 08.00 - 19.00		059/393101
Servizio di Coronarografia, Angiografia ed Elettrofisiologia 08.00 - 19.00		059/449118
Centro di medicina e chirurgia estetica 08.00 - 19.00		059/393101

Informazione per gli ospiti ed i familiari

Non sono consentite le informazioni cliniche via cavo in relazione alle norme sulla privacy.

La Direzione Sanitaria è a disposizione degli ospiti e dei familiari tutti i giorni (escluso i festivi) previo appuntamento.

Per fissare l'appuntamento: tel. Interno 338; per l'esterno 059/449338.

Orario di visita ai pazienti ricoverati nei reparti

Mattino	ore 07.00 - 08.00
Pomeriggio	ore 13.00 - 14.00
Sera	ore 19.00 - 20.00

I Medici referenti dei Dipartimenti sono disponibili per i colloqui con i familiari nelle stesse ore sopra indicate.

Per i pazienti ricoverati in Terapia Semi-Intensiva e UTIC (2° Piano)

Pomeriggio	ore 13.00 - 14.00
Sera	ore 18.00 - 19.00

Informazioni dopo l'intervento chirurgico, cardochirurgico e di chirurgia cardio-toracica e vascolare.

Per i pazienti cardochirurgici al termine dell'intervento lo Specialista riceve i familiari nel proprio studio.

Per i pazienti operati nelle altre discipline chirurgiche (ortopedia, urologia e chirurgia generale, oculistica, otorinolaringoiatria, chirurgia plastica, ginecologia) le informazioni vengono fornite dallo Specialista di disciplina direttamente in Reparto.

Terapia Intensiva

Per i pazienti ricoverati in Terapia Intensiva (1° Piano) le informazioni ai familiari dei pazienti operati in giornata vengono fornite dallo Specialista di turno dal lunedì al venerdì alle ore 18.00 nello studio medico; il sabato, la domenica e i festivi alle ore 13.00 nell'ambulatorio antistante la Terapia Intensiva.

Note: per i pazienti ricoverati in Terapia Intensiva con programmi assistenziali particolari, le informazioni vengono fornite dallo Specialista Responsabile di area alle ore 14.00 al 2° Piano del Poliambulatorio.

Guardia Medica interna 24 ore su 24 per tutti i Reparti (Tel. Accettazione 059/449111 poi premere il tasto 6 per parlare con l'operatore).

INFORMAZIONE DI ORDINE ORGANIZZATIVO

Dimissione

All'atto della dimissione, effettuata dal medico con la collaborazione della caposala, al paziente viene consegnata la lettera riassuntiva dell'iter diagnostico- terapeutico datata e firmata ed indirizzata al medico curante del paziente.

La lettera di dimissione è così formulata:

- nome, cognome e data di nascita del paziente;
- nome del medico tutor (o del medico referente quando le cure ed i servizi siano stati erogati da un gruppo multidisciplinare);
- motivo del ricovero;
- data del ricovero;
- data della dimissione;
- diagnosi accertata;
- esami diagnostici rilevanti;
- decorso clinico durante il ricovero;
- terapie effettuate durante il ricovero e consigliate a domicilio
- la data e l'orario del controllo post-ricovero e dei controlli a distanza Follow-up;
- numero di telefono del medico e/o di figura professionale cui fare riferimento presso l'Unità Funzionale di ricovero;
- è compito del caposala dell'Unità Operativa l'attivazione del collegamento fra l'utente e i suoi familiari ed il Medico di Reparto

Al momento della dimissione al paziente viene restituita tutta la documentazione sanitaria di sua proprietà e la documentazione degli accertamenti Radiologici effettuati durante il ricovero facendo sottoscrivere un apposito modulo.

Accesso alla documentazione sanitaria (Cartella Clinica)

Il duplicato della cartella clinica viene consegnato al paziente entro 15 giorni dalla richiesta o spedito per "raccomandata" a seconda della richiesta formulata. La cartella clinica viene consegnata al paziente e per delega secondo quanto previsto dalle normative in vigore sulla tutela della "privacy".

Meccanismi di tutela e verifica (Questionari)

L'ospite può contribuire al miglioramento delle prestazioni e quindi al superamento di eventuali problemi e disservizi attraverso la compilazione di un questionario o la presentazione di reclami scritti o verbali.

Al momento del ricovero viene fornito al paziente il modulo delle informazioni essenziali ed un questionario per le osservazioni ed i consigli allo scopo di rilevare il grado di soddisfazione dell'utente stesso e di poter usufruire adeguatamente dei servizi e dei comforts offerti.

I questionari consegnati all'ingresso vengono richiesti alla dimissione e sono raccolti in apposite urne (buchette) collocate ai vari piani; vengono poi trasmessi alla Direzione Sanitaria ed utilizzati per apportare le correzioni necessarie al miglioramento progressivo dell'assistenza.

Per quanto attiene ai reclami, ogni comunicazione, anche se anonima, sarà esaminata dalla Direzione Sanitaria e valutata in collaborazione con il Responsabile della Politica della Qualità, e con le coordinatrici delle aree di servizio.

La Direzione Sanitaria, cui compete la gestione del reclamo, ne analizza le cause, cerca la risoluzione e darà successivamente comunicazione all'interessato entro un termine massimo di 15 giorni.

L'esame delle osservazioni comporta sempre una riflessione e verifica protesa al miglioramento costante ed alla garanzia della qualità enunciata.

Fermo restando l'autonomia di Hesperia Hospital nell'adottare le modalità e gli strumenti organizzativi e tecnici più confacenti alle specifiche situazioni, la qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie percepite/riferite dagli utenti verrà assunta come criterio rilevante per le scelte della struttura tesa a garantire un clima ospedaliero sereno, sicuro ed efficiente.

Queste ed ulteriori informazioni si possono consultare sul sito www.hesperia.it










HESPERIA HOSPITAL

La qualità e gli impegni

LA QUALITÀ DA GARANTIRE E GLI IMPEGNI ASSUNTI NEI CONFRONTI DELLA CLIENTELA

	Indicatore	Standard
RISPETTO DEL TEMPO DEL NOSTRO CLIENTE	<ul style="list-style-type: none">• n° giorni che mediamente intercorrono tra prenotazione e ricovero• n° di ricoveri in cui si modifica la data d'ingresso dopo averla comunicata	15 giorni per la Cardiochirurgia
RISPETTO DELLA DIGNITÀ E DEL COMFORT DEL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none">• frequenza della pulizia delle stanze di degenza e del bagno personale• frequenza della pulizia dei servizi igienici• confort all'interno di ogni stanza di degenza• frequenza dei cambi della biancheria	Quotidiana spesso due volte al giorno quotidiana Telefono, televisore, frigo-bar, aria condizionata, bagno con doccia Quotidiana
RISPETTO DELLA PRIVACY	Effettuato secondo i principi della legge D.Lgs 196/2003. Spazi garantiti per colloqui riservati	

	Indicatore di qualità	Standard di qualità
INFORMAZIONE CORRETTA/ TRASPARENZA	<ul style="list-style-type: none"> • accoglienza all'ingresso • documentazione sui servizi • identificazione degli operatori • acquisizione consenso informato per procedure/ interventi invasivi 	<p>Tutti i pazienti sono accolti da un'infermiera</p> <p>In ogni stanza c'è una guida informativa</p> <p>Ogni operatore sanitario è identificato con badge riportante: nome, cognome e funzione e con un colore della divisa differente per qualifica*</p> <p>100%</p>
<p>*  Medico  Infermiere  OSS  Tecnici</p> <p> Capo sala  Tutor Assistenziale  Ausiliari</p>		
GARANZIA DI PROFESSIONALITÀ E DI TECNOLOGIE	<p>Dotazione del personale medico e tecnico professionale nei vari settori e reparti</p> <p>Dotazione e qualifica del personale infermieristico tecnico e ausiliario differenziato per le alte specialità</p> <p>Selezione del personale infermieristico</p>	<p>Conformità ai requisiti previsti dagli standard della Regione Emilia-Romagna</p> <p>Conformità ai requisiti previsti dagli standard della Regione Emilia-Romagna</p> <p>Superamento delle prove di selezione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • colloquio • questionario • valutazione pratica durante periodo di tirocinio
CIO: COMITATO DI CONTROLLO E MONITORAGGIO DELLE INFEZIONI OSPEDALIERE	<p>Formazione ed aggiornamento del personale infermieristico</p> <p>Dotazione e tipologia delle attrezzature per le alte specialità Cardiologia Medico-Chirurgica e Toraco-Vascolare</p> <p>Sicurezza delle attrezzature</p> <p>Conformità ai requisiti previsti dagli standard della Regione Emilia-Romagna</p>	<p>Programma annuale di corsi di aggiornamento</p> <p>Conformità ai requisiti minimi previsti dagli standard della Regione Emilia-Romagna</p> <p>Rispetto delle norme di legge</p> <p>Rispetto dei protocolli assistenziali più qualificati per la prevenzione delle infezioni in ambito ospedaliero (CDC).</p>



HESPERIA HOSPITAL

Progetti di miglioramento

Per garantire la continuità della qualità ed un miglioramento continuo si mantiene un costante monitoraggio della validità dei protocolli operativi generali e specifici dei Dipartimenti e delle singole Unità Operative, e si intensifica il continuo colloquio con l'utente/cliente attraverso la valutazione dei questionari di "Customer Satisfaction".

La valutazione della soddisfazione della clientela è da sempre la nostra guida per adeguare le prestazioni assistenziali e generali alle necessità del singolo ospite e dei familiari.

Per garantire sicurezza e tranquillità al paziente ricoverato ed ai familiari è stata ampliata la presenza dello Psicologo e per rendere più visibile ed incisivo si sta implementando un "Centro di Ascolto" per aiutare il paziente ed i familiari nelle situazioni di sofferenza connesse al ricovero ospedaliero.

Il ricovero ospedaliero è un avvenimento che produce modifiche sostanziali nella condotta di vita dell'intero gruppo familiare, pertanto la nostra attenzione tende a superare la struttura ospedaliera e portare sollievo anche fuori delle mura dell'Ospedale, e nell'Ospedale per rendere sempre più serena e più partecipata ogni azione di diagnosi e cura, verso il modello di "Ospedale senza Dolore". Conformemente alle indicazioni nazionali (Legge 38/2010) e regionali la nostra struttura prevede la rilevazione del dolore ai pazienti ricoverati.

Nell'ambito del rischio clinico per il paziente, atteso i risultati soddisfacenti sotto il profilo della qualità sono stati attuati studi di controllo e monitoraggio delle infezioni ospedaliere da parte del "C.I.O." (Comitato Infezioni Ospedaliere), e sono in atto progetti in specifiche aree cliniche. Il CIO dell'Hesperia Hospital è riconosciuto dalla Regione Emilia-Romagna. Obiettivo dell'Ospedale è di prevenire e contenere le infezioni ospedaliere adottando tutti i protocolli assistenziali che indicano le evidenze scientifiche più significative in tale ambito.

Per un monitoraggio più costante e puntuale dei risultati e dell'efficacia delle prestazioni erogate in regime di ricovero, si intensificherà ulteriormente il follow-up dei pazienti dimessi mediante strumenti sempre più efficaci ed appropriati.

Al fine di migliorare continuamente la qualità dei servizi erogati Hesperia Hospital ha intrapreso un percorso per la certificazione dell'eccellenza.

L'Hesperia Hospital partecipa inoltre al progetto della Regione Emilia-Romagna inerente l'u-manizzazione delle cure in Terapia Intensiva.

I nostri partners scientifici

Hesperia Hospital intrattiene rapporti di collaborazione con le seguenti strutture, enti scientifici e università:



Heart Institute & Foundation Phoenix, Arizona (USA)



Università degli studi di Bologna Scuola di specializzazione in Cardiochirurgia (Italia)



Harvard Medical School - Harvard Health Letter Boston, Massachusetts (USA)



Humboldt-Universität, Berlino (Germania)



Università degli studi di Ferrara,

Scuola di specializzazione in Ortopedia e Traumatologia (Italia)

Università degli studi di Ferrara,

Istituto di Patologia Specialistica Chirurgica e propedeutica clinica (Italia)

Come raggiungerci

Aeroporto più vicino: Bologna (taxi o autobus per Modena)

Treni e Autocorriere: Modena

Autostrada A1: uscita Modena Sud o Nord

Autostrada A22: uscita Modena Nord



HESPERIA HOSPITAL

OSPEDALE PRIVATO ACCREDITATO

Via Arqua, 80/A - 41100 Modena - Italy - Tel. 059.449.111 - Fax 059.394840 www.hesperia.it



HESPERIA HOSPITAL

OSPEDALE PRIVATO ACCREDITATO DI ALTA SPECIALITÀ
Via Arquà, 80 - 41125 Modena - Italy - Tel. 059.449.111 - Fax 059.394840 - www.hesperia.it