

	Manuale Sistema Qualità SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	Sez. 1 Pag. 1 di 11
		Rif. : Sez. 1 Norma UNI EN ISO 9001
		Rev. 00 del 23/09/2024

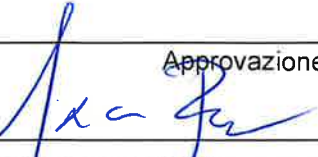
CONTENUTI

Sez. 1.1 Note generali **Nuova Casa di Cura Sant'Anna S.r.l.**

- 1.1.1 La **Mission** della Casa di Cura
- 1.1.2 Descrizione dei servizi erogati

Sez. 1.2 Scopo e campo di applicazione

- 1.2.1 Struttura del Manuale della Qualità
- 1.2.2 Revisioni
- 1.2.3 Distribuzione controllata

Verifica		Approvazione	
Firma 	data 23/08/24	Firma 	data 25/08/24

ATTENZIONE: la mancanza delle firme originali indica che questo documento è una stampa della versione aggiornata disponibile in rete ed utilizzabile per sola lettura.
Documento di proprietà della Nuova Casa di Cura Sant'Anna srl - E' vietata la riproduzione e la diffusione senza specifica autorizzazione scritta.

	Manuale Sistema Qualità SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	Sez. 1	Pag. 2 di 11
		Rif. : Sez. 1 Norma	UNI EN ISO 9001
		Rev. 00	del 23/09/2024

Sez. 1.1 Note generali Nuova Casa di Cura Sant'Anna S.r.l.

Denominazione Sociale: **Nuova Casa di Cura Sant'Anna S.r.l.**

Sede Legale e Uffici

- Sede Legale: Corso G. Sommeiller 32 - 10128 - Torino (TO)
- Sede Operativa: Viale Cavalli d'Olivola n. 22 - 15033 - Casale Monferrato (AL)
- Uffici Amministrativi: Via F. Mellana n. 17 - 15033 - Casale Monferrato (AL)

Capitale Sociale € 9.850.000,00,00

Reg. Imprese di Torino R.E.A. TO-1177961

Codice Fiscale/P.IVA 03112660042

Codice Regionale di Presidio/n. accreditamento regionale 010642

Indirizzo PEC santanna@pec.santannacasale.it

Erogazione di servizi offerti in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale - **D.G.R. n. 7 - 8110 del 25/01/2024.**

A seguito della trasformazione della rete deliberata nel gennaio 2024, l'**attività di Ricovero** risulta organizzata nel seguente modo:

NUOVA CASA DI CURA SANT'ANNA	P.L. AUTORIZZATI	P.L. ACCREDITATI
36 Ortopedia e traumatologia	22	22
09 Chirurgia generale	10	10
38 Otorinolaringoiatria	4	4
34 Oculistica	4	4
43 Urologia	4	4
98 Day Surgery multidisciplinare	16	16
TOTALE ACUTI	60	60
40.01 Acuzie Neuropsichiatria	12	-
56.40 RRF Neuropsichiatria	8	-
TOTALE GENERALE	80	60

	Manuale Sistema Qualità SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	Sez. 1 Pag. 3 di 11
		Rif. : Sez. 1 Norma
		Rev. 00 del 23/09/2024

Per quanto riguarda l'**attività di Chirurgia Ambulatoriale Complessa**, questa viene svolta nelle branche specialistiche di Otorinolaringoiatria, Chirurgia Generale, Urologia, Ginecologia, Ortopedia, Oculistica.

Tale attività viene svolta presso le Sale Operatorie della Casa di Cura.

Per quanto riguarda le **Prestazioni Specialistiche Ambulatoriali** la Casa di Cura è stata autorizzata all'erogazione per le seguenti specialità: Chirurgia Generale, Ortopedia e Traumatologia, Oculistica, Otorinolaringoiatria, Urologia, Ginecologia.

La Casa di Cura ha adottato il **Modello Di Organizzazione, Gestione, Controllo e Disciplina** ex Decreto Legislativo 8 Giugno 2001, n. 231 consultabile sulla rete intranet <http://portalesantanna>, insieme al Codice Etico.

Il **Codice Etico** è altresì disponibile sul sito internet della Casa di Cura.

1.1.1 La Mission della Casa di Cura:

- Ricoveri programmati ordinari e in day surgery;
- Prestazioni ambulatoriali: visite specialistiche e chirurgia ambulatoriale complessa

La Casa di Cura opera nel rispetto dei requisiti strutturali e organizzativi previsti dalle norme sull'Accreditamento Istituzionale.

VALORI ISPIRATORI

- 1) TUTELA SALUTE POPOLAZIONE: Diritto Costituzionale, "Funzione pubblica" a prescindere dalla natura della struttura;

	Manuale Sistema Qualità		Sez. 1	Pag. 4 di 11
	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE		Rif. : Sez. 1 Norma	UNI EN ISO 9001
			Rev. 00	del 23/09/2024

- 2) CENTRALITA' DELLA PERSONA: operatore sanitario, cittadino paziente cliente, qualità tecnica, formazione e informazione, soddisfazione dell'utente e dell'operatore; umanizzazione e personalizzazione dell'assistenza;
- 3) TUTELA DEL CAPITALE SOCIETARIO: come mezzo per assicurare alla struttura il mantenimento della qualità complessiva ed il suo continuo miglioramento;
- 4) CREAZIONE DEL VALORE SANITARIO: cioè la somma dei punti 1) 2) e 3)

1.1.2 Descrizione dei servizi erogati

La Casa di Cura è una struttura poli-specialistica accreditata con il Sistema Sanitario Nazionale.

Tutte le attività cliniche e assistenziali della Casa di Cura sono coordinate dalla Direzione Strategica e dalla Direzione Sanitaria.

- Ricovero Ordinario
- Ricovero in Day Surgery
- Attività ambulatoriale e Chirurgia Ambulatoriale Complessa
- Prestazioni e Servizi in Libera Professione
- Servizi Generali
- Comfort alberghiero

RICOVERO ORDINARIO

Si intendono ricoveri ordinari, quelli che non rivestono carattere di urgenza-emergenza, e che prevedono il pernottamento per almeno due notti dopo l'intervento chirurgico;

**SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**Rif. : Sez. 1
Norma

UNI EN ISO 9001

Rev. 00 del 23/09/2024

RICOVERO IN DAY SURGERY

Si intende per Day Surgery la possibilità clinica, organizzativa ed amministrativa di effettuare interventi chirurgici in regime di ricovero limitato alle sole ore del giorno.

Per poter realizzare questa forma di ricovero è necessario che il chirurgo, sulla base dell'intervento da effettuare e delle condizioni cliniche e sociali del paziente, formuli un giudizio di idoneità alla suddetta tipologia di ricovero.

ATTIVITA' AMBULATORIALE**▪ INTERVENTO DI CHIRURGIA AMBULATORIALE COMPLESSA**

Si intende la possibilità clinica, organizzativa ed amministrativa di effettuare interventi chirurgici di minore complessità con assistenza in struttura di poche ore.

Per poter accedere a questa modalità organizzativa è necessario che il chirurgo, sulla base dell'intervento da effettuare e delle condizioni cliniche e sociali del paziente, formuli un giudizio di idoneità.

▪ AMBULATORI SPECIALISTICI:

Chirurgia Generale, Ortopedia e Traumatologia, Oculistica, Otorinolaringoiatria, Urologia, Ginecologia.

Il Servizio di Laboratorio e di Diagnostica per Immagini di primo livello sono erogati ai pazienti afferenti alle attività di Ricovero e/o Day Surgery-CAC., come previsto dalla L.R. 5/1987 e s.m.i.

Tutte le prestazioni erogate dalla Casa di Cura sono allegate alla Carta dei Servizi.

**SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**Rif. : Sez. 1
Norma

UNI EN ISO 9001

Rev. 00

del 23/09/2024

PRESTAZIONI E SERVIZI IN LIBERA PROFESSIONE

Per pazienti assistiti dal Servizio Sanitario Nazionale che lo richiedano all'atto della prenotazione, la Casa di Cura può mettere a disposizione camere dotate di un maggior comfort alberghiero; in tal caso l'assistito sottoscrive all'atto del ricovero un modulo che espone gli importi a suo carico, secondo le tariffe previste dalla Delibera Reg. Piemonte n. 102-21017, allegato D del 25.05.1988 e s.m.i.

Le modalità di accesso per i pazienti paganti in proprio sono le seguenti: accordo con il sanitario competente per la parte clinica, adesione alle condizioni tariffarie proposte dalla Amministrazione mediante sottoscrizione di un apposito modulo per l'impegno sulla spesa preventiva.

SERVIZI GENERALI

- Informazioni e accoglienza

Per ogni tipo di indicazione ci si può rivolgere all'Ufficio Accettazione/ Informazioni. L'ufficio è aperto dalle ore 07:00 alle ore 19:00. Coloro che hanno difficoltà di deambulazione possono richiedere alla portineria, nell'ingresso, la disponibilità di una sedia a rotelle. È disponibile anche un ascensore all'ingresso. Per chi ha difficoltà di orientamento, è disponibile un servizio di accompagnamento da parte del personale della Casa di cura.

- Servizi Amministrativi di interesse per l'utenza

Per ogni certificazione legata alla degenza (certificati di ricovero, di dimissione, ecc.) è possibile rivolgersi allo sportello dell'Ufficio Accettazione situato al piano rialzato.

Per ottenere copia della cartella clinica è necessario presentare richiesta all'ufficio accettazione. La copia viene rilasciata, previo pagamento, indicativamente entro 7 giorni dalla data di

**SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**Rif. : Sez. 1
Norma

UNI EN ISO 9001

Rev. 00 del 23/09/2024

richiesta, a cartella clinica conclusa, presso il medesimo ufficio. È anche possibile richiederne l'invio a domicilio. Presentando richiesta all'ufficio accettazione e previo pagamento delle spese relative, la Casa di Cura può rilasciare copie degli esami radiografici effettuate durante il periodo di ricovero.

- Camere Mortuarie

Il servizio mortuario dispone di locali per l'osservazione, il deposito e l'esposizione della salma; il servizio dispone di un separato accesso attraverso il cortile della Struttura.

- COMFORT ALBERGHIERO

La Casa di Cura dispone di 80 letto, in stanze da 2 letti con servizio igienico. Tutti i letti sono dotati di armadietti - guardaroba, comodino con piano mobile, luce individuale, articolazioni mobili, dispositivo di chiamata e prese per i gas medicali.

Ogni Reparto di Degenza dispone di servizi igienici per disabili. Tutti i piani sono dotati di locali di soggiorno e di luoghi idonei al colloquio con i parenti da parte dei medici dell'unità di degenza.

- Distribuzione dei pasti

I pasti sono preparati da una ditta esterna ed i vassoi vengono smistati nei locali idonei presso la Casa di Cura, per poi essere distribuiti in tutti i reparti grazie ad appositi carrelli. Le persone ricoverate possono scegliere cosa mangiare in base ad un menù proposto il giorno precedente e stabilito a partire dalle indicazioni dietologiche riferite alla patologia.

- Servizio mensa per i familiari dei degenti (

I familiari che prestano servizio di assistenza continuativa, possono usufruire del servizio mensa prenotandosi presso il Coordinatore del Reparto entro le ore 10.00. Il costo del pasto,

	Manuale Sistema Qualità		Sez. 1	Pag. 8 di 11
	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE		Rif. : Sez. 1 Norma	UNI EN ISO 9001
			Rev. 00	del 23/09/2024

che verrà consumato in reparto, dovrà essere pagato presso gli uffici accettazione siti all'ingresso della Casa di Cura.

- Orario di visita ai degenti

L'orario di visita ai degenti si evince dalle apposite locandine esposte all'ingresso della Casa di Cura ed in ogni Reparto di degenza.

Nelle camere di degenza non possono entrare più di 2 visitatori per ciascun paziente. Nelle camere di degenza non sono ammessi i bambini al di sotto dei 12 anni. I ricoverati che lo richiedano possono ricevere visite di bambini al di fuori dei Reparti di degenza nei locali messi a disposizione della Casa di Cura.

- Servizio di assistenza religiosa

Presso il cortile della Casa di Cura è presente una Cappella. I signori degenti possono usufruire dell'assistenza religiosa, di qualsiasi confessione, al capezzale dopo averne fatto richiesta al Coordinatore del reparto. Per qualsiasi altra informazione contattare il Coordinatore Infermieristico.

- Distributori Automatici

Al piano rialzato sono disponibili dei distributori automatici di bevande calde, fredde e snack.

Sez. 1.2 Scopo e campo di applicazione

Il Manuale della Qualità

descrive, documenta, coordina ed integra

la struttura organizzativa, le responsabilità e tutte le attività che regolano l'istituzione, la gestione ed il funzionamento del Sistema Qualità applicato al contratto in oggetto, comprendendo inoltre i rapporti con i Clienti ed i Fornitori.

	Manuale Sistema Qualità SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	Sez. 1 Pag. 9 di 11
		Rif. : Sez. 1 UNI EN ISO 9001 Norma
		Rev. 00 del 23/09/2024

Il Manuale della Qualità è voluto dalla Direzione Strategica quale strumento della Casa di Cura che consenta a tutto il Personale coinvolto di

comprendere, attuare e sostenere

i principi, gli impegni e gli obiettivi stabiliti nella Politica della Qualità.

Il Manuale della Qualità è stato redatto in linea con la Norma UNI EN ISO 9001 (edizione dicembre 1994) e la Norma UNI EN ISO 10005 (edizione settembre 1996).

Il Manuale della Qualità costituisce riferimento permanente per l'applicazione e l'implementazione del Sistema Qualità, con lo scopo di rispettare la Norma di riferimento e di gestire il Sistema Qualità in modo efficiente ed economico.

Il Manuale della Qualità rappresenta il Sistema Qualità operante realmente ed è vincolante per tutte le persone che concorrono nella realizzazione delle attività fornite.

1.2.1 Struttura del Manuale della Qualità

Questo Manuale della Qualità è suddiviso in Sezioni numerati con riferimento ai punti della Norma UNI ISO 10005.

Il Manuale della Qualità della Casa di Cura è integrato da:

- allegati specifici alle varie sezioni;
- procedure di processo della Sez. 7.5;
- istruzioni operative generali della Sez. 7.5;
- istruzioni operative specifiche allegate alle procedure di processo;
- modulistica interna controllata;
- documenti e bibliografia di supporto.

	Manuale Sistema Qualità		Sez. 1	Pag. 10 di 11
	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE		Rif. : Sez. 1 Norma	UNI EN ISO 9001
			Rev. 00	del 23/09/2024

1.2.2 Revisioni

Le Sezioni del MQ:

- sono state verificate: dal Responsabile del Sistema di Gestione Qualità
- sono state approvate: dalla Direzione Strategica nella figura del Legale Rappresentante.

Gli Allegati del MQ:

- sono state redatti: dal Responsabile del processo e/o dal Direttore Sanitario;
- sono stati verificati: dal Responsabile del Sistema di Gestione Qualità
- sono state approvati: dalla Direzione Strategica nella figura del Legale Rappresentante.

Le Procedure fondamentali:

- sono state redatte: dal Responsabile del processo e/o dal Direttore Sanitario;
- sono state verificate: dal Responsabile del Sistema di Gestione Qualità
- sono state approvate: dalla Direzione Strategica nella figura del Legale Rappresentante.
- Le Istruzioni operative generali della Sez. 7.5:
 - sono state redatte: dal Responsabile del processo e/o dal Direttore Sanitario;
 - sono state verificate: dal Responsabile del Sistema di Gestione Qualità;
 - sono state approvate: dal dalla Direzione Strategica nella figura del Legale Rappresentante.
- Le Procedure di processo:
 - sono state redatte: dal Responsabile del processo e/o dal Direttore Sanitario;

**SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**Rif. : Sez. 1
Norma

UNI EN ISO 9001

Rev. 00

del 23/09/2024

- sono state verificate: dal Responsabile del Sistema di Gestione Qualità;
- sono state approvate: dalla Direzione Strategica nella figura del Legale Rappresentante.
- Le Istruzioni operative di processo:
 - sono state redatte: dal Responsabile del processo e/o dal Direttore Sanitario
 - sono state verificate: dal Responsabile del Sistema di Gestione Qualità
 - sono state approvate: dalla Direzione Strategica nella figura del Legale Rappresentante.

Assicurazione Qualità è l'unico Ente autorizzato ad apportare aggiornamenti.

1.2.3 Distribuzione controllata

La distribuzione controllata è gestita dall'Assicurazione Qualità. Man a mano che i documenti vengono aggiornati e/o revisionati vengono inseriti sulla rete intranet della Casa di Cura <http://portalesantanna> per poter essere consultati e scaricati.

I collaboratori vengono informati dell'avvenuto aggiornamento nella sezione news.

Tale sistema organizzativo consente di assicurare che i destinatari dispongano sempre di copie aggiornate.

Tutta la documentazione originale è depositata presso gli uffici amministrativi della Casa di Cura.